

**“UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MÉXICO”**

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN



**ATENCIÓN COMERCIAL FINANCIERA,
ESPECIALIZADA EN PRODUCTOS DE INVERSIÓN
(BANCA SECTOR PREMIER).**

TRABAJO PROFESIONAL

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**P R E S E N T A:
ALONDRA BRITO PRADO.**

ASESORA: MCE. CELIA RODRÍGUEZ CHÁVEZ



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS

Este trabajo es parte del resultado de lo que me ha enseñado la vida, mis valores y retos han estado presentes en la persona que soy.

Te doy gracias, porque me has mostrado la luz en el camino, me has acompañado en los momentos de alegría y de angustia, eres el mejor consejero y protector de mis anhelos, has brindado el amor y comprensión de mi familia, salud y capacidad para ser lo que soy.

Te dedico este trabajo y te doy gracias por dejarme disfrutar cada día, por dar un paso más en mis anhelos, un paso más hoy y en los días que me des en la vida, por ello y por tantas cosas que representas para mí. DIOS TE DOY GRACIAS.

Agradezco a mi madre por ser mi mejor amiga y por enseñarme a crecer, gracias por tener siempre la paciencia y dedicación para mostrarme el amor incondicional que me has tenido, por tus cuidados y sacrificios que has hecho por mí, y aunque físicamente ya no estemos tan cerca, tú siempre sigues ahí, de igual forma estás conmigo y me acompañas en cada paso que doy.

Gracias por el apoyo que siempre me has dado para poder realizar este trabajo que marca una parte importante en mi vida y por todo lo que soy.

Le doy gracias a mi padre por todo su esfuerzo, apoyo y confianza que me ha dado, que a pesar de lo que pase o haya pasado, siempre estaremos juntos, y tendrás el mismo amor que te he tenido desde que era una niña y jugabas conmigo y me abrazabas y sentía ese amor que es el mismo que yo te tengo, gracias por ser mi padre y por creer en mí.

A mi hermana que ha sido mi compañera de juegos desde pequeñas, que compartimos nuestra niñez, que para mí representó una hermosa etapa que vivimos juntas, donde hacíamos travesuras, siempre de la mano, con buenas y malas experiencias, aprendimos juntas a crecer, a valorar y a querernos. Ahora compartimos otra etapa con un cariño más profundo, ya que nos comprendemos más como hermanas y como mamás que somos ahora, te doy gracias por preocuparte por mí y brindarme siempre tu apoyo en lo que hago.

A mi cuñado, por apoyarme cuando lo necesito, y aunque no me lo diga gracias por quererme y por escucharme y entenderme, y sobre todo por hacer feliz y compartir su vida con una de las personas que más amo.

Fernandita, aunque todavía no sepas leer, cuando lo hagas, quiero que sepas que también a ti te dedico este esfuerzo, porque me iluminas con tus ojitos bonitos, porque tu sonrisa me da alegría y porque eres parte de mi vida, y que dentro de mis logros y esfuerzos tu estas presente. Aunque ahora eres pequeña quiero que sepas que el amor que te tengo es como el que siento por mi segunda hija.

Abuelita Olimpia gracias por llevarme en tus oraciones, porque estoy segura que siempre lo haces. Por el amor y la paciencia que me tienes.

Abuela Isabel, gracias por tus consejos, por el amor que me has dado, por el apoyo incondicional que he tenido ante las cosas que me das, por el que me brindaste para poder realizar este trabajo, y por el que me has dado desde el primer día que me abriste las puertas de tu casa.

A mis abuelos, que me miran desde el cielo, que aprendí a forjar mis valores como persona, aprendí que con mano firme se debe caminar en la vida, a ser una persona fuerte y honesta, responsable y orgullosa de lo que soy.

A mi amado compañero y amigo, Arturo, por estar conmigo en aquellos momentos en que el estudio ocupó mi tiempo y esfuerzo, gracias por toda tu ayuda, desde que estamos juntos y que somos una familia, porque viviste esta etapa conmigo y principalmente junto a mí, por darme lo más hermoso que tengo, mi hijo Emilianito. Te agradezco porque me has ayudado con él, mientras yo dedicaba tiempo a mi trabajo, a pesar de tu ajetreo diario y cansancio, y que con esfuerzo lo hiciste con amor y entendimiento, porque son pasos que damos juntos para construir nuestro nidito de amor.

A mis profesores, que he tenido durante toda mi enseñanza, que han contribuido a lograr esta etapa de mi vida, por transmitirme como alumna, el deseo de sembrar conocimientos en mi, y enseñarme la belleza de poder aprender cosas nuevas, de mostrarme la dirección hacia el aprendizaje.

A Inroads por el apoyo que me dio, y el darme la oportunidad de demostrar mis conocimientos y poder superarme profesionalmente, por todas las facilidades otorgadas de trabajar y estudiar. Esto me permitió adquirir nuevos conocimientos, además de gozar como alumna a tan amada universidad.

A las escuelas que me formaron, a tan prestigiada Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), por brindarme la oportunidad de incorporarme a su educación y de ser orgullosamente parte de ella.

Muy particularmente agradezco a mi asesora Celia Rodríguez Chávez, por su apoyo incondicional en este trabajo, porque nunca escatimo esfuerzo y tiempo cuando yo la necesitaba, por sus valiosos conocimientos, por demostrar ser una gran profesora y excelente ser humano.

A mi jurado, por darme parte de su tiempo y brindarme sus consejos, por escucharme y auxiliarme con sus enseñanzas.

Por último, al ángel de mí vida, que cada mañana que me levanto me da luz, y alegría, a mi hijo Emiliano. Quiero ofrecerte este trabajo

como un tributo por todas esas horas que no estuvimos juntos, que a pesar de tu corta edad, sentí que me entendías, cuando yo te explicaba el porqué debíamos separarnos por un tiempo. Te portaste tan bien, tan maduro, me dabas la despedida y me recibías con un caluroso abrazo y una hermosa sonrisa cuando volvías. Desde que estás conmigo, tuyo es mi espacio, eres lo más bonito que dios me pudo dar, eres un pedacito de mi carne y de mi ser. Ahora eres un bebé, cuando crezcas quiero que sepas que esto es para ti Emiliano, pues tú eres sin duda la parte más importante de mi vida, tu eres el motivador de mis esfuerzos y mis anhelos.

Doy principalmente infinitas gracias...

A Dios, por el camino recorrido....

A mi hijo, por ser mi fuerza y templanza...

A mis padres, por su amor y apoyo...

A Arturo, mi amor y compañero...

A la vida.... Por lo aprendido y por lo que falta...

**ATENCIÓN COMERCIAL FINANCIERA, ESPECIALIZADA EN
PRODUCTOS DE INVERSIÓN (BANCA SECTOR PREMIER).**

ÍNDICE DE CONTENIDO:

INTRODUCCIÓN.....	1
-------------------	---

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1. HISTORIA DE SANTANDER.....	4
1.1 VALORES ÉTICOS.....	5
1.2 VISIÓN, MISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS....	6
1.3 DEBER GENERAL DEL SECRETO BANCARIO.....	7
1.4 INFORMACIÓN PRIVILEGIADA.....	7
1.5 PRINCIPALES OPERACIONES ECONÓMICAS.....	8
1.6 FILIALES.....	9
1.7 JERARQUÍA A NIVEL SUCURSAL	10
2. CALIDAD QUE OFRECEN LAS INSTITUCIONES	
FINANCIERAS.....	10
2.1 ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS INSTITUCIONES	
FINANCIERAS A TRAVÉS DEL	
TIEMPO.....	11
2.2 LA IMAGEN DEL GRUPO FINANCIERO	
SANTANDER.....	13
3. INTRODUCCIÓN AL MERCADO DE VALORES Y	
SOCIEDADES DE	
INVERSIÓN.....	14
3.1 ÉTICA.....	14
3.2 MARCO NORMATIVO.....	18
3.21 SISTEMA FINANCIERO MEXICANO.....	18
3.22 LEY DEL MERCADO DE VALORES.....	20

3.23	LEY DE SOCIEDADES DE INVERSIÓN.....	21
3.3	MERCADO DE CAPITALES.....	22
3.4	MERCADO DE TÍTULOS DE DEUDA.....	25
3.5	SOCIEDADES DE INVERSIÓN.....	31
3.6	RIESGO FINANCIERO.....	40

CAPÍTULO II. DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO

PROFESIONAL:

4.	CURRÍCULO.....	42
5.	INROADS.....	43
5.1	QUÉ ES INROADS.....	43
5.2	PROGRAMA DE FORMACIÓN DE BECARIOS...	44
5.3	SOPORTE FINANCIERO.....	47
5.4	EMPRESAS ASOCIADAS.....	47
5.5	MI EXPERIENCIA EN INROADS.....	48
6.	OPERACIONES BANCARIAS.....	49
6.1	OPERACIONES ACTIVAS.....	50
6.2	OPERACIONES PASIVAS.....	51
6.3	OPERACIONES INTERNACIONALES.....	51
6.4	OPERACIONES COMPLEMENTARIAS DE SERVICIO.....	51
7.	OPERACIONES EJECUTIVO DE CUENTA” B”	
7.1	CRÉDITO DE NÓMINA, CAMPAÑA PRE- AUTORIZADOS Y RESTITUCIÓN.....	52
7.11	DESCRIPCIÓN DE CRÉDITO NOMINA.....	53
7.12	MODALIDADES.....	53

7.13	CARACTERÍSTICAS DEL CRÉDITO NOMINA.....	54
7.14	PROCESO DEL CRÉDITO NOMINA (TRÁMITE, CONTRATACIÓN Y FORMALIZACIÓN).....	57
7.15	ANÁLISIS DEL CRÉDITO NOMINA SANTANDER.....	61
7.16	FORMATOS.....	62
7.2	CRÉDITO EFECTIVO, CAMPAÑA PRE- AUTORIZADOS Y RESTITUCIÓN.....	63
7.21	DESCRIPCIÓN DEL CRÉDITO EFECTIVO.....	63
7.22	MODALIDADES.....	63
7.23	CARACTERÍSTICAS.....	64
7.24	PROCEDIMIENTO DEL CRÉDITO EFECTIVO (TRÁMITE, CONTRATACIÓN Y FORMALIZACIÓN).....	67
7.25	ANÁLISIS DEL CRÉDITO EFECTIVO SANTANDER.....	70
7.26	FORMATOS.....	71
7.3	CRÉDITO HIPOTECARIO.....	72
7.31	ADQUISICIÓN DE VIVIENDA.....	74
	a) SÚPER CASA	
	b) COFINAVIT	
	c) HIPOTECA MÁS CASA	
	d) CRÉDITO FOVISSSTE	
7.32	SUSTITUCIÓN DE HIPOTECA.....	81
7.33	TERMINACIÓN Y REMODELACIÓN DE VIVIENDA.....	82

7.34	MEJORA DE CONDICIONES.....	84
7.35	PROCEDIMIENTO DEL CRÉDITO HIPOTECARIO.....	84
7.36	ANÁLISIS DEL CRÉDITO HIPOTECARIO SANTANDER.....	92
7.37	FORMATOS.....	92
7.4	TARJETA DE CRÉDITO (DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, REQUISITOS Y DOCUMENTACIÓN).....	93
7.41	PROCESO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO.....	94
7.42	ANÁLISIS DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO.....	96
7.43	FORMATOS.....	96
7.44	TARJETA DE CRÉDITO UNIK.....	97
7.45	TARJETA DE CRÉDITO BLACK.....	97
7.46	TARJETA DE CRÉDITO LIGHT.....	98
7.5	CUENTA CON CHEQUERA (DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS).....	98
7.6	CUENTA CON DÉBITO (DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS).....	99
7.7	PORTAFOLIO DE INVERSIÓN (DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS).....	100
7.71	DOCUMENTACIÓN PARA APERTURA DE CUENTAS (CHEQUERA, DEBITO Y PORTAFOLIO DE INVERSIÓN).....	100

7.8	CUENTA JUNIOR (DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS).....	101
	7.81 DOCUMENTACIÓN.....	101
	7.82 PROCEDIMIENTO PARA APERTURA DE CUENTAS (CHEQUERA, DEBITO, PORTAFOLIO DE INVERSIÓN Y JUNIOR).....	102
	7.83 ANÁLISIS DE APERTURA DE CUENTAS.....	103
	7.84 FORMATOS.....	104
7.9	SEGUROS.....	104
	7.91 SEGURO DE AUTOMÓVIL.....	106
	7.92 SEGURO DE ACCIDENTES PERSONALES.....	107
	7.93 SEGURO DE HOGAR.....	108
	7.94 INGRESO FAMILIAR SEGURO.....	109
	7.95 SEGURO DE CONVALECENCIA.....	110
	7.96 SEGURO DE DESEMPLEO.....	110
	7.97 PROCESO PARA LA APERTURA DE SEGUROS.....	111
	7.98 ANÁLISIS SEGUROS SANTANDER.....	112
	7.99 FORMATOS.....	114
7.10	INVERSIONES.....	114
	a) INVERSIÓN CRECIENTE VISTA.....	114
	b) SÚPER PAGARÉ.....	115
	c) SÚPER INVERSIÓN GARANTIZADA.....	116
	d) SÚPER FONDO.....	117

e)	FONDO DE SELECCIÓN EXPERTA.....	120
f)	PROCESO DE INVERSIONES.....	123
g)	ANÁLISIS DE INVERSIONES SANTANDER.....	124
h)	FORMATOS.....	124
8.	EJECUTIVO DE CUENTA “PREMIER”	
8.1	¿QUÉ ES UN CLIENTE PREMIER?.....	125
8.2	PRESENTACIÓN BANCA PREMIER.....	125
8.3	CANAL DE CONTACTO CON NUESTROS CLIENTES.....	127
8.4	PRODUCTOS PREMIER.....	130
8.41	SÚPER CUENTA.....	131
8.42	SÚPER FONDOS.....	132
8.43	FONSER1.....	133
8.44	ST&ER1.....	133
8.45	FONDO PREMIER.....	133
8.46	SANTANDER MEXICANA PLATINUM.....	134
8.47	CRÉDITO EFECTIVO PREMIER.....	135
8.48	PLANEACIÓN PATRIMONIAL PREMIER (BENEFICIOS, PROCESO Y ANÁLISIS).....	137
9.	GESTIÓN COMERCIAL ACTIVA (PROCESOS COMERCIALES)	
9.1	TIPOS DE ACCIÓN COMERCIAL.....	138
9.2	PROSPECCIÓN DE MERCADO.....	140
9.3	PROCESOS COMERCIALES.....	141
10.	MODELO COMERCIAL.....	141

CAPÍTULO III. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.

11.	EL PERFIL PROFESIONAL EN LA BANCA.....	142
11.1	ECONOMÍA.....	142
11.2	SISTEMA FINANCIERO MEXICANO.....	143
11.3	DESARROLLO ORGANIZACIONAL.....	144
11.4	PROBLEMAS DE MÉXICO.....	145
11.5	FINANZAS.....	146
11.6	PROCESO ADMINISTRATIVO.....	146
11.7	MERCADOTECNIA.....	147
11.8	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.....	148
11.9	COMUNICACIONES.....	149
11.10	TÉCNICA DE ANÁLISIS.....	149
11.11	CIENCIAS DEL COMPORTAMIENTO HUMANO.....	149
11.12	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	150

CAPÍTULO IV. RECOMENDACIONES.

12.	AL BANCO SANTANDER.....	153
12.1	LAS JUNTAS DE TRABAJO.....	153
12.2	EVALUACIÓN EN LA CALIDAD EN EL SERVICIO, DENTRO DE LA SUCURSAL.....	154
12.3	CAPACITACIÓN SOBRE MOTIVACIÓN LABORAL.....	155
12.4	LÍNEAS DE TARJETA DE CRÉDITO QUE OTORGAN LOS BANCOS.....	155
12.5	MINUTA SEMANAL.....	156
12.6	MEJORAS EN LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE LA BANCA.....	156

13.	A LA FACULTAD	157
13.1	ASIGNATURA EN EL PLAN DE ESTUDIOS DE “CALIDAD EN EL SERVICIO”.....	157
13.2	TALLER DE COMO REDACTAR UN CURRÍCULO.....	157
13.3	LA IMAGEN DEL ADMINISTRADOR.....	158
13.4	COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL.....	158

CAPÍTULO V.

14.	<u>CONCLUSIONES</u>	160
-----	----------------------------------	-----

BIBLIOGRAFÍA.

INTRODUCCIÓN

Recibe una cordial bienvenida al compartir esta experiencia, y en especial al estudio de este trabajo de titulación, me basaré en los productos bancarios que ofrece **Grupo Financiero Santander** y principalmente en aquellos que se dirigen al **Segmento de Banca Premier, el cuál fue mi ramo en el que me desarrollé.**

Una de las características del **profesionalismo de un ejecutivo premier** es el perfil económico administrativo que requiere para desarrollar el plan de carrera. El tratamiento necesario al ingresar a la banca es primordial, está muy enfocado a la calidad en el servicio y presentación especial que se otorga al cliente, al conocimiento primordial del Mercado Bursátil y las Sociedades de inversión, que resulta de consulta obligatoria en el ejercicio diario de la actividad laboral de este ramo. Por lo cual sus principales cualidades van enfocadas al trato y asesoramiento financiero de los clientes PREMIER.

Conocerán **mi desempeño y opinión dentro de este puesto**, ya que es una de las prioridades del tema.

Se iniciará con la historia de Santander como banca múltiple. Las funciones primordiales que realiza un Ejecutivo de Cuenta “B,” y posteriormente un “Ejecutivo de Cuenta Premier” que fueron mis actividades dentro de los puestos comerciales que tuve dentro de esta institución, el **desarrollo en la banca comercial de Santander**, el organigrama de la sucursal donde estuve.

Algunos conceptos básicos financieros que se necesita conocer como: las Sociedades de Inversión, el Sistema Financiero Mexicano, la Macroeconomía, que serán peldaño primordial para relacionarse con los clientes.

Capacidades Comerciales que ayudan a desarrollar el análisis y sondeo de las necesidades de los clientes y la correcta argumentación de productos exclusivos para el segmento premier. El proceso de venta y las técnicas de cierre, los factores de calidad en el servicio, temas de cómo tratar situaciones difíciles con los clientes.

Todos los temas abordados en este trabajo son de suma importancia para el desarrollo de mi formación y desempeño, no solo laboral sino también profesional ya que me brinda **herramientas cotidianas de trabajo o de consulta obligatoria** cuando necesite resolver alguna situación dentro de mi ámbito profesional.

Una de las mejores formas de comprender la aplicación y desarrollo como profesional en mi desempeño laboral, es mostrándoles las actividades de mayor importancia como asesor de banca comercial.

Brindando ejemplos de mi actividad diaria como en la **adquisición de una vivienda, asesoría sobre tarjetas de crédito, entre otros.**

Muestro como aplico mi experiencia administrativa en la banca y daré algunos consejos o sugerencias que se pueden aplicar en la Banca Comercial así como en la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlan dentro del ámbito administrativo que podrán mejorar el desempeño laboral de los estudiantes de Administración.

Lo que se espera al finalizar el contenido de este tema de tesis es alcanzar el objetivo principal de **utilizar las herramientas que me brinda Santander para mi crecimiento laboral continuo y mi desarrollo profesional, así como mostrarles el desempeño de un ejecutivo de cuenta en la banca.**

Por último mencionar que debido a que parte de mi desarrollo en esta institución tiene efectos de confidencialidad no se mostrarán ningún dato que comprometa o viole este código propuesto por Grupo Financiero Santander, o que violente las normas de ética y confidencialidad.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES.

1. HISTORIA DE SANTANDER

Santander es el resultado de múltiples fusiones a lo largo de más de un siglo, teniendo sus orígenes más lejanos con el “Banco de Londres” en México y Sudamérica en el año de 1864. El 22 de septiembre de 1932 se formó el Banco Mexicano.

En 1941 surge la Sociedad Mexicana de Crédito Industrial, Ya para entonces el Grupo Santander tenía una presencia importante en México. Hizo su arribo en 1950 mediante Santander Investment, la que toma acciones de Banco Mexicano en 1955. En 1958 se fusionan Banco Mexicano y el Banco Español, antes Banco Fiduciario.

En 1970 el Banco de Londres y México se sumó a la Compañía General de Aceptaciones para que de la operación surgiera Banca Serfín. Transcurre el tiempo hasta que en 1979 se conforma Banco Mexicano Somex ya en calidad de banca múltiple compuesta por 114 empresas industriales.

Para el 11 de marzo de 1992 Banco Mexicano Somex es vendido al Grupo Invermexico como parte del proceso de privatización bancaria, adquiriendo el nombre de Banco Mexicano, y en 1992 se crea el Grupo Financiero Serfín luego de la compra que realizara Operadora de Bolsa de Banca Serfín.

El 21 de abril de 1997 Santander adquiere Grupo Invermexico (Banco Mexicano) y pasa a ser Grupo Financiero Santander Mexicano.

Para mayo de 2000 Santander Central Hispano también logra la adjudicación de Banco Serfín y nace el Grupo Financiero Santander Serfín.

Los dos bancos operaron de manera separada, aunque coordinada, durante dos años y se integraron el 4 de septiembre de 2002. El día **13 de Agosto de 2007, se cambió dicha denominación por la actual de Banco Santander.**

Siendo actualmente uno de los grupos líderes en el México. **Su oferta de productos y servicios financieros incluyen banca comercial, banca de inversión y correduría de inversiones.**

Grupo Financiero Santander y el conjunto de entidades que lo conforman, son parte integrante de Grupo Santander Central Hispano, con el cual comparten su misión y valores, los cuales se describen a continuación:

1.1 VALORES ÉTICOS:

El comportamiento del Grupo responde a altos estándares éticos, en donde se privilegia la integridad y la transparencia en las relaciones con sus empleados, clientes, accionistas y autoridades de los países en que opera.

El fin de las entidades de Grupo Financiero Santander debido a su calidad de Intermediarios Financieros es la realización del negocio financiero; para la consecución de dicho fin, la gestión y actividad del Grupo está orientada por un estricto apego al marco legal, a la ética profesional, a la adopción de medidas y controles para evitar los conflictos de interés, la prevención del mal uso de información sensible y el resguardo de la confidencialidad dentro y fuera del Grupo; todo ello encaminado a la satisfacción de los clientes, los accionistas, de las comunidades o países en los que el Grupo está presente y de las autoridades de éstos, así como una gestión profesional, recta, transparente, imparcial y honesta por parte de sus funcionarios y empleados.

1.2 VISIÓN, MISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS:

Visión

Ser el líder en el mercado nacional y latinoamericano en rentabilidad, competitividad, innovación, calidad de servicio, confiabilidad y compromiso con la sociedad.

Misión

El brindar a nuestros clientes productos y servicios que satisfagan sus necesidades financieras de manera eficiente, segura y oportuna, buscando el liderazgo en el mercado, con un equipo de gente altamente capacitado y orientado a la mejora continua.

Valores Corporativos

- La Honestidad
- La Integridad personal
- La Comunicación eficaz
- La Disposición en el trabajo
- La Actitud proactiva
- La Disciplina

1.3 DEBER GENERAL DEL SECRETO BANCARIO:

Con carácter general, los Sujetos del Código **deben guardar secreto profesional respecto de todo tipo de información que no sea pública, y que conozcan como consecuencia del ejercicio de su actividad profesional, con relación a clientes, al Grupo, a otros empleados o a Directivos del mismo o a cualquier otro tercero.**

Esta obligación de confidencialidad persiste incluso una vez terminada la relación con el Grupo.

1.4 INFORMACIÓN PRIVILEGIADA:

Los Sujetos del Código que conozcan Información Privilegiada y/o Confidencial que son las que constituyen la información Sensible, deberán hacerlo del conocimiento de la Contraloría Normativa en términos del “Manual Normativo de Políticas y Procedimientos aplicables a las operaciones con valores que realicen los Directivos y Empleados”.

Es Información Privilegiada la señalada con tal carácter en el artículo 16 Bis de la Ley del Mercado de Valores, que textualmente establece: “El conocimiento de eventos relevantes que no hayan sido revelados al público...”

Quienes conozcan información privilegiada, deben abstenerse de realizar o recomendar operaciones con base en ella, ya sea sobre valores, o sobre otros instrumentos o contratos, y de comunicarla a terceros, salvo si es imprescindible para el desarrollo de su actividad, en términos del citado Manual.

1.5 PRINCIPALES OPERACIONES ECONÓMICAS:

- **En febrero de 2009** Grupo Santander mantiene el mismo número de acciones que tenían con anterioridad, pero son renombrados como Grupo Santander.
- **En marzo de 2008** firma un acuerdo con [General Electric](#) y se hace con las unidades de [GE Money](#) en Alemania, Finlandia y Austria, junto a sus unidades de tarjetas y financiación de coches en el Reino Unido.
- **En junio de 2007** el Banco Santander en la mayor operación inmobiliaria empresarial realizada hasta entonces en España vende todos sus edificios en España, 44 edificios relevantes por toda España y sus 1.200 oficinas de la red a excepción de su sede central en el paseo de Pereda de Santander, por un importe de 4.000 millones de Euros.

1.6 FILIALES:

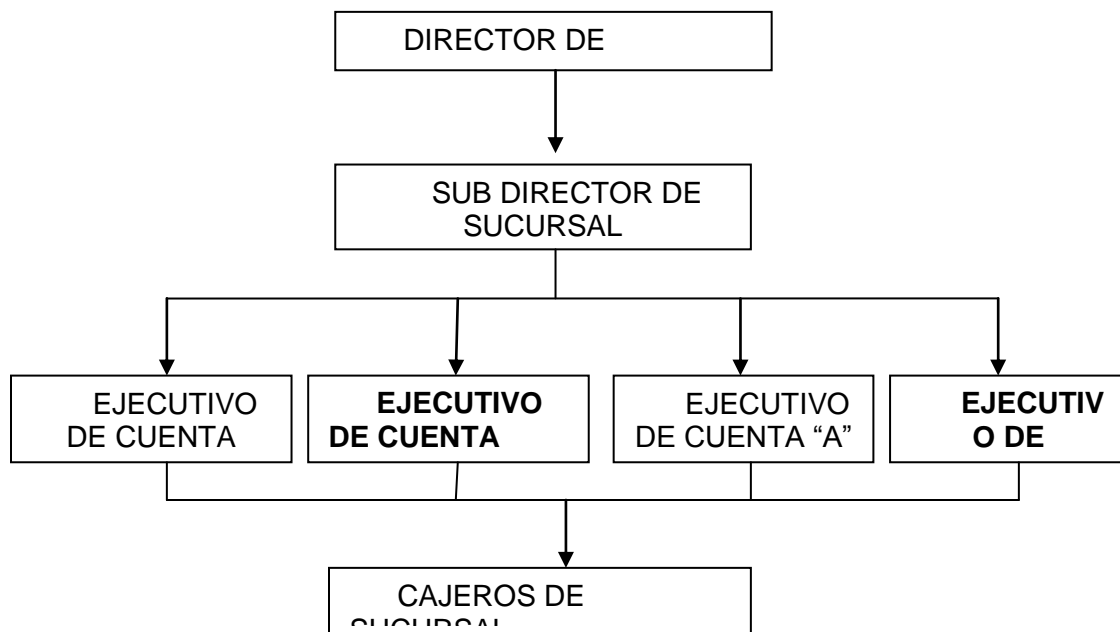
Presencia mundial del Grupo Santander.

Estos son algunos países en los que Grupo Santander está presente.

<u>EUROPA</u>	<u>AMÉRICA</u>	<u>ASIA</u>
- ESPAÑA	7. ARGENTINA	22. HONG KONG
- ALEMANIA	8. BAHAMAS	
- HOLANDA	9. BRASIL	
- HUNGRÍA	10. COLOMBIA	
- ITALIA	11. CHILE	
- SUIZA	12. ESTADOS UNIDOS	
	13. MÉXICO	
	14. PANAMÁ	
	15. PERÚ	
	16. PUERTO RICO	
	17. URUGUAY	
	18. VENEZUELA	
	19. MARRUECOS	
	20. MOZAMBIQUE	
	21. SANTO TOMÉ Y PRÍNCIPE	

1.7 JERARQUÍA A NIVEL SUCURSAL:

El organigrama de la sucursal donde desarrollé mi desempeño profesional, lo estructuro con una pirámide General donde limito las unidades de mayor importancia, según la forma y disposición jerárquica lo muestro de forma vertical ya que la graduación es escalonada y descendente, de arriba hacia abajo.



2. CALIDAD QUE OFRECEN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

Las Instituciones financieras como parte de sus funciones realizan la captación de recursos del público ahorrador en el mercado nacional, mismo que circula apoyando a diversos sectores de la inversión productiva a nuestra economía, y de esta manera se promueve el desarrollo del país. Es decir, **son el punto de contacto entre personas que le confían su dinero y personas que lo solicitan a través de créditos.**

Actualmente, **los clientes que son la razón de ser de las entidades financieras**, tienen necesidades financieras y cambiantes pues el país y el mundo en general se encuentran inmersos en mercados locales, regionales e internacionales, por lo tanto los clientes, exigen más información y mejor detallada de los productos o servicios que ofrecen las entidades.

Además **las instituciones financieras de la competencia ofrecen cada día más productos muy similares**, sin embargo existen muchos elementos que nos diferencian de ellos, pero uno que es fundamental y está en constante mejora, es **la atención personalizada al cliente**.

Por ello se debe trabajar individualmente y en equipo impulsando el profesionalismo de cada una de las personas que integran el Grupo Financiero Santander (G.F.S.) para proporcionar un servicio de calidad en la atención al cliente, buscando generar confianza y mostrar que es muy importante cada cliente de G.F.S.

2.1 ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS A TRAVÉS DEL TIEMPO:

Las entidades financieras abarcan diversos sectores como las AFORES, Afianzadoras, Banca Comercial, etcétera. Una parte importante para incrementar y conservar a los clientes radica en conocer a los clientes para ofrecer un servicio de calidad.

La Banca Comercial abarca un mercado amplio y en un marco histórico se revisará como se ha desarrollado el servicio de atención a clientes en los bancos.

En los 80´

El cliente de los 80´requería menos productos y servicios, se conformaba con el trato que recibía, no contaba con opciones de instituciones financieras y no estaba expuesto a tanta publicidad.

En los 90´

En 1995 se llevó a cabo una investigación sobre el servicio en la Banca, en el que identificó que:

En conclusión los resultados de dicha investigación se tradujeron en una sensibilización para el personal de la red de sucursales, que los motivó para desarrollar una mayor habilidad para mejorar al servicio enmarcado en la cortesía, la cordialidad y la amabilidad: **“La razón de existir de los Bancos son los clientes”**.

El cliente actual

En estos tiempos al surgir la orientación hacia el Marketing, es decir la preocupación por descubrir **lo que necesitan los clientes**, impulsa a crear nuevas necesidades o deseos en ellos y se diseñan productos o servicios que satisfagan esas necesidades.

El mundo ha cambiado y los clientes lo han hecho también y ahora poseen mayor información, tienen la posibilidad de elegir, son más exigentes y tienen más necesidades.

Por ello **la atención al cliente es un factor estratégico, planteado en uno de los pilares en el enfoque comercial** que ha establecido G.F.S.

2.2 LA IMAGEN DEL GRUPO FINANCIERO SANTANDER:

La imagen es lo que ven y opinan del G.F.S. el público en general y los clientes, esta se crea a través del trato que reciben los clientes, los tipos de productos y servicios que les ofrecemos, como ejecutivo, así como la publicidad, las instalaciones y la comunicación que se les brinda.

Por lo tanto la imagen del Banco depende de todas las personas que integran el G.F.S., ya que no solo se atienden transacciones en ventanilla, sino que **te relacionas con los clientes, en mi caso en aquellos especiales que se les brindó la categoría de premier. Contribuyo con mi desempeño profesional, para brindar una buena imagen en la organización.**

El trato cortés y eficaz debe prevalecer si se tiene en cuenta que lo contrario: la descortesía, indiferencia o apatía, perjudica la imagen de la institución. Y no hay que perder de vista que los clientes antes de juzgar nuestra competencia profesional, nos juzgan por el entorno en el que estamos, no hay que olvidar que: **“Nunca hay una segunda oportunidad de causar una buena impresión”**.

3. INTRODUCCIÓN AL MERCADO DE VALORES Y SOCIEDADES DE INVERSIÓN.

El contenido abordado en este capítulo **es obligatorio, básico y exclusivo conocer para mi desempeño dentro del puesto “Ejecutivo de Cuenta Premier”.**

Es una de las herramientas cotidianas de trabajo, o de consulta obligatoria cuando necesito resolver situaciones referentes a ellas.

Es importante señalar que el conocimiento de este tema no solo me brinda las herramientas necesarias dentro de Santander, sino que me otorga apoyo en mí crecimiento y desarrollo profesional.

En las páginas siguientes encontraremos sub-temas relacionados con el mercado bursátil y las Sociedades de Inversión. Esta información me permite manejar adecuadamente este producto financiero, además, constituye el primer paso dentro de la **certificación** que me dieron como **promotora de Sociedades de Inversión (No. 21384- 32774). Otorgado por la AMIB** (Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles).

3.1 ÉTICA:

CÓDIGO DE ÉTICA:

La promoción, operación y negociación de productos bursátiles tiene por fundamento el estricto apego a las normas éticas de todos los participantes en el mercado. Esta condición ha quedado plasmada

en un Código de Ética y se complementa con los mecanismos de Autorregulación generados por el gremio bursátil.

En **1988 se expidió el Código de Ética Profesional de la Comunidad Bursátil**, dirigido a todos los participantes del mercado, de Valores.

A los directivos y promotores de casas de bolsa; así como a los **directivos y mandos medios de las instituciones de apoyo**.

Este documento fue concebido como un instrumento auto-regulatorio, complementario a las disposiciones normativas emitidas por la autoridad en materia bursátil.

El Código de Ética de la comunidad bursátil parte del precepto de que las **normas éticas solo pueden obligar en conciencia**, por lo que no pueden ser impuestas o sancionadas por terceros.

Los principios éticos generales establecen una forma de actuación y criterios específicos, que establecen el” **deber ser” del Mercado Bursátil**.

PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN:

- 1) **BUENA FE:** Disposición a relacionarse con honradez, rectitud y sin engaño.
- 2) **HONESTIDAD:** Manera de actuar con rectitud.
- 3) **INTEGRIDAD O PROBIDAD:** Disposición perseverante en la observancia de los deberes.

- 4) **DILIGENCIA:** Esmero y cuidado en el actuar.
- 5) **IMPARCIALIDAD:** Apego a la justicia, sin dejarse influir por intereses o consideraciones personales.

PRINCIPIOS ESPECÍFICOS DE ACTUACIÓN BURSÁTIL:

La actuación profesional en el Mercado Bursátil deberá encausarse en “**OCHO Principios**, que establecen el “**deber ser**”.

- **Actuar de acuerdo con las disposiciones aplicables y las sanas prácticas de Mercado.** Lo cual implica abstenerse de ejecutar instrucciones que sean contrarias a la regulación vigente o a las sanas prácticas de mercado y, en su caso, informar de ello a sus superiores.
- **Actuar con base en una conducta Profesional Intgra, que permita el desarrollo transparente y Ordenado del Mercado.**
 - Esto significa evitar acciones que:
 - Creen condiciones falsas de demanda o de oferta que influyen en precios o tasas.
 - Alteren precios o tasas por medio del engaño o rumor.
- **Hacer que prevalezca el interés del cliente.**
 - Identificar los objetivos de inversión del cliente de tal manera que los productos y servicios que les recomienden sean los más apropiados.

- **Evitar los conflictos entre el interés personal y el de terceros.**
 - No podrán ofrecer, dar, solicitar o aceptar incentivos que les origine un compromiso personal o para la persona moral con la cuál estén relacionados, y que pueda restarles objetividad en la toma de decisiones en los asuntos relacionados con la persona a la que se le haya ofrecido, dado, solicitado o aceptado el incentivo.

 - **Proporcionar al mercado información Veraz, Clara, Completa y Oportuna.**
 - Formular a sus clientes recomendaciones que expresen su opinión fundada y con base en información que sea del dominio público.

 - **Salvaguardar la confidencialidad de la información de los clientes.**
 - Guardar en forma confidencial la información de los clientes y de operaciones que celebren en cuentas.

 - **No usar ni divulgar INFORMACIÓN PRIVILEGIADA.**
 - No divulgar a terceros información privada que posean.

 - **Competir en forma leal.**
 - Abstenerse de ofrecer productos, servicios y combinaciones de ambos a precios o tarifas inferiores a sus costos relativos con objeto de obtener un negocio en perjuicio de un competidor.
- Entre otras características que se señalan en dichos principios.

AUTORREGULACIÓN:

La autorregulación es la actividad por la que los participantes del mercado de valores se imponen así mismos normas de conducta y operativas, supervisan su cumplimiento y sancionan su operación, constituyendo así un orden ético y de funcional de carácter gremial complementario al dictado por la autoridad formal.

Este conjunto de normas se canalizan a través de las instituciones auto-reguladoras:

- **Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB).**
- **Bolsa Mexicana de Valores (BMV).**
- **S.D. Indeval**
- **Mexder**

3.2 MARCO NORMATIVO

3.21 SISTEMA FINANCIERO MEXICANO.

SISTEMA BANCARIO (INSTITUCIONES DE CRÉDITO)

El sistema financiero mexicano es el conjunto de personas y organizaciones, tanto públicas como privadas, por medio de las cuales se captan, administran, regulan y dirigen los recursos financieros que se negocian entre los diversos agentes económicos, dentro del marco de la legislación correspondiente.

El sistema bancario mexicano se divide en dos organismos: banca de desarrollo y banca múltiple.

La banca de desarrollo está conformada por instituciones gubernamentales que se ocupan de apoyar sectores específicos, en tanto que la **banca múltiple** es el conjunto de los bancos comerciales, ampliamente conocidos.

La banca comercial son sociedades anónimas de propiedad privada. Algunas de las operaciones que efectúan las instituciones de **banca múltiple**, a las que se conoce comúnmente como bancos comerciales o simplemente bancos, están en los artículos 46 y 47 de la Ley de Instituciones de Crédito, y son las siguientes:

- Recibir depósitos bancarios de dinero: A la vista v Retirables en días preestablecidos v De ahorro v A plazo o con previo aviso.
- Aceptar préstamos y créditos Emitir bonos bancarios.
- Constituir depósitos en instituciones de crédito y entidades financieras del exterior.
- Expedir tarjetas de crédito con base en contratos de apertura de crédito en cuenta corriente.
- Entre otras...

ORGANISMOS DE REGULACIÓN, SUPERVISIÓN Y CONTROL.

INSTITUCIONES REGULADORAS

- **Secretaría de Hacienda y Crédito Público.**
- **Banco de México.**
- **Comisión Nacional Bancaria y de Valores.**
- Otras.

INSTITUCIONES OPERATIVAS

- Instituciones de Crédito
- Casas de Bolsa
- Operadoras de Sociedades de Inversión
- Sociedades de Inversión
- Otras.

INSTITUCIONES DE APOYO

- Bolsa Mexicana de Valores (BMV)
- Mercado Mexicano de Derivados (MEXDER)
- Buro de Crédito
- Otras.

3.22 LEY DEL MERCADO DE VALORES:

Rige el funcionamiento del Mercado de Valores, la intermediación, la emisión de títulos y la protección de los intereses de los inversionistas.

INTERMEDIACIÓN BURSÁTIL

Se considera intermediación en el mercado de valores la realización de operaciones de Correduría y Negociación por cuenta de terceros, tendientes a poner en contacto la oferta y la demanda de valores.

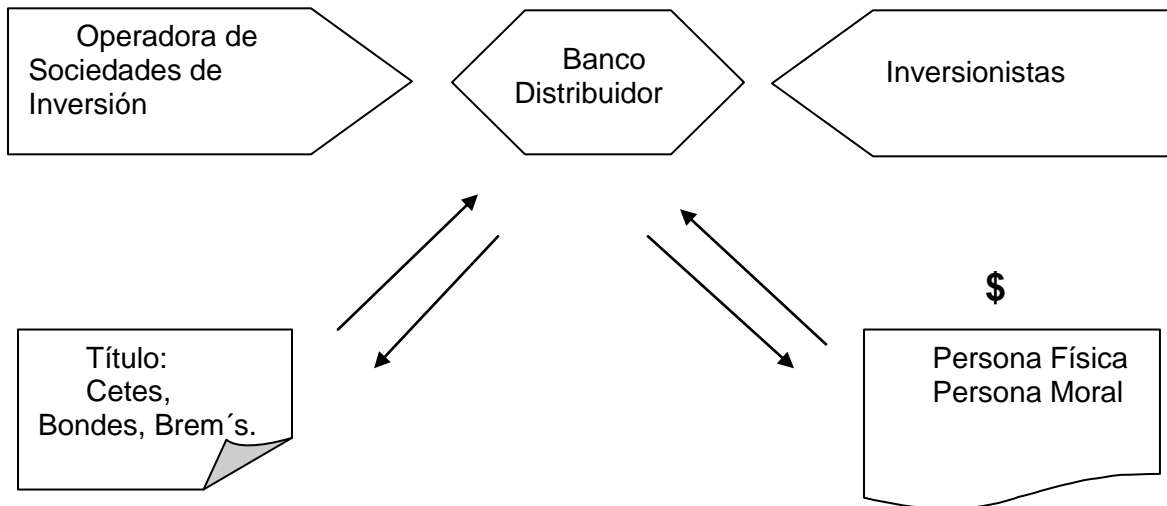
PROTECCIÓN DE INTERESES DEL PÚBLICO INVERSIONISTA

La ley de mercado de valores y circulares expedidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (C.N.B.V.) a Intermediarios, Emisores, Sociedades de Inversión y Agrupaciones Financieras,

tienen como objeto proteger los intereses del público inversionista a través de cláusulas obligatorias, cuyo incumplimiento ocasiona amonestaciones, sanciones económicas, e incluso penas corporales a los infractores.

3.23 LEY DE SOCIEDADES DE INVERSIÓN:

Las sociedades de inversión tienen por objeto, la adquisición y venta de activos objeto de inversión, con recursos provenientes de la colocación de títulos representativos del capital social entre el público inversionista.



OBJETIVO DE LAS SOCIEDADES DE INVERSIÓN.

- Fortalecimiento y descentralización del Mercado de Valores.
- Acceso del Pequeño y mediano inversionista a dicho mercado.
- Diversificación del capital.
- Contribución al financiamiento de la actividad productiva del país.
- Protección de los intereses del público inversionista.

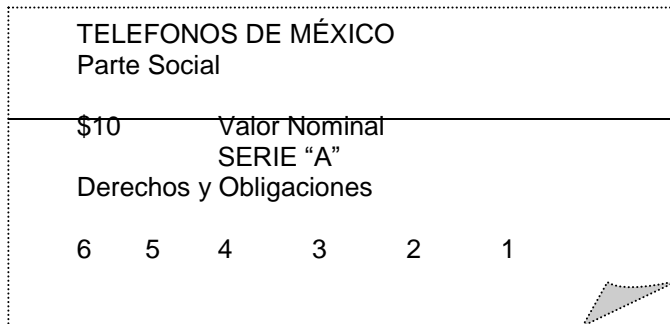
3.3 MERCADO DE CAPITALES:

Mercado de Capitales

El Mercado de Capitales fue creado para la integración del Capital Social o para el desarrollo de proyectos de largo plazo por parte de empresas, el cual está representado por partes accionarias que se integran en dicho capital suscrito y pagado.

Los valores típicos de este mercado son las acciones. Estos títulos otorgan una retribución Variable (Renta Variable), que está condicionada a las políticas y resultados financieros de la empresa emisora y a la oferta y demanda de los títulos en el mercado secundario.

Título Accionario



CUPONES: Derechos Patrimoniales, son dividendos en efectivo o en acciones, en función de los resultados de la empresa.

MERCADO SECUNDARIO:

Resulta de la operación de las casas de bolsa, cuando ejecutan por cuenta de sus clientes inversionistas, órdenes de compra y/o venta de títulos que han sido colocados con anterioridad (**mediante oferta pública primaria**) por parte de empresas emisoras.

El mercado secundario opera a través del sistema Electrónico de Negociación, Transacción y Asignación (**SENTRA**), diseñado y operado por la Bolsa Mexicana de Valores.

CARACTERÍSTICAS DE LOS TÍTULOS ACCIONARIOS:

Emisores	Empresas industriales, comerciales y de servicio
Objetivo de la Colocación	Financiamiento de largo plazo a adquisición de activos fijos, planes de expansión, integración con otras empresas , proyectos de inversión y cubrir pasivos.
Garantía	El prestigio del emisor de acuerdo a sus antecedentes
Plazo	Indefinido , de acuerdo a la existencia de la empresa.
Precio de colocación	Establecido en el prospecto de colocación, en el cuál se considera de valor nominal más una prima en función a las
Posibles adquiriente	Personas físicas o morales nacionales o extranjeras.
Comisión	Las comisiones se pactan entre la casa de bolsa y el inversionista, sin exceder el 1.7% por compra o venta .
Liquidación	Estos títulos se liquidan 48 horas después de que fueron negociados en la bolsa mexicana de valores.
Custodia	Todos los títulos son depositados y custodiados por la S.D.
Régimen Fiscal	Personas físicas: Las ganancias de capital estan exentas.
	Personas Morales: Las ganancias de capital son acumulables a sus ingresos, con la aplicación a la Ley del Impuesto Sobre la
	Personas Físicas o Personas Morales: Los dividendos en efectivo, si provienen de la cuenta de utilidad fiscal neta (Cufin)

Valor de Mercado

El precio de una acción está compuesta por:

- **El valor intrínseco** y las expectativas del Mercado.

El Valor Intrínseco es un valor objetivo, perfectamente cuantificable, que se relaciona con el valor del capital contable de la emisora, dividido entre el número de acciones en circulación.

Generalmente este valor incluye los derechos por dividendos decretados, que se encuentran decretados en los estados financieros.

Las **expectativas de mercado** se relacionan con la presunción de incremento o disminución del valor intrínseco debido al comportamiento de la empresa emisora, sus proyectos, su entorno comercial y financiero; así como otros factores que pudieran influir en sus rendimientos.

ÍNDICES: Medida estadística diseñada para mostrar los cambios de precios de una muestra representativa que señala una tendencia, a través de una fórmula establecida por la Bolsa Mexicana de Valores.

Con la finalidad de que los precios se establezcan en el Mercado de valores sean conocidos, la Bolsa Mexicana de Valores creó los índices siguientes:

	IPC	INMEX	IMC30
OBJETIVOS	El índice de precios y cotizaciones (IPC con base a octubre de 1978), tiene como principal objetivo, constituir un indicador representativo y confiable de los títulos más operados en el Mercado Accionario Mexicano.	Constituye un indicador representativo y confiable del Mercado accionario Mexicano ; destinado principalmente a servir como un valor subyacente para emisiones de productos derivados sobre índice.	El índice de Mediana Capitalización (IMC30, con base 100 - fecha de liberación), tiene como principal objetivo, constituir un indicador representativo y confiable de los títulos emitidos por empresas de mediana capitalización , operadas en el Mercado Accionario Mexicano.
CARACTERÍSTICAS	Inicia en 1978. Muestra de 35 series. Revisión semanal. Emisoras: Alta Bursatilidad. A mayor capitalización mayor influencia.	20 Series. Revisión: anual Emisoras: Alta y Media Bursatilidad. Influencia no mayor al 10% por serie.	30 Series. Revisión: anual Emisoras: Alta y Media. Influencia hasta el 15% de una serie.

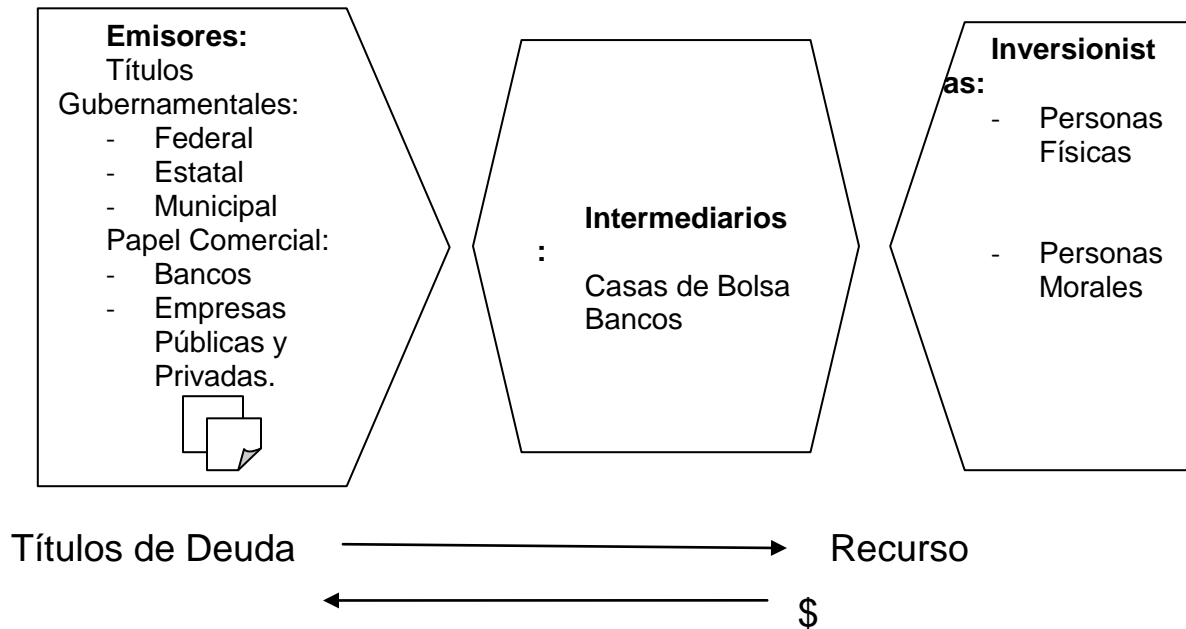
3.4 MERCADO DE TÍTULOS DE DEUDA:

Mercado de Títulos de Deuda

El mercado de títulos de deuda, también llamado **Mercado de Dinero** opera instrumentos de financiamiento que son colocados por Bancos y Casas de Bolsa entre el público inversionista.

Este Mercado permite satisfacer necesidades de financiamiento de corto, mediano y largo plazo. Los emisores de títulos de deuda pueden ser los gobiernos Federal, Estatal y Municipal; así como las instituciones de crédito y las empresas.

Participantes del Mercado de Títulos de Deuda:



COLOCACIÓN DE TÍTULOS DE DEUDA EN EL MERCADO

PRIMARIO:

El Mercado Primario resulta de la colocación de los títulos de deuda por cuenta de los Emisores, **por primera vez**, mediante mecanismos de **oferta pública, oferta privada y subasta**. Los recursos monetarios aportados por los inversionistas quedan en el poder de los emisores.

MECANISMOS DE COLOCACIÓN

- Oferta Pública a través de la BMV y Empresas.
- Oferta privada a través de S.D. Indeval.
- Subasta Primaria de Valores Gubernamentales a través de Banco de México.

Oferta Pública

La oferta pública a través de la BMV y empresas es el mecanismo que utilizan las instituciones financieras y las Empresas para colocar títulos de deuda en la Bolsa Mexicana de Valores; lo cual les permite obtener recursos monetarios que destinan a capital de trabajo y proyectos de inversión.

Títulos que se colocan por la Oferta Pública,

1. Emitidos por instituciones financieras:

- Pagaré con rendimiento Liquidable al vencimiento **P.R.L.V.**
- Aceptaciones Bancarias o Certificados de Depósito **AB´s**
- Obligaciones Subordinadas.

2. Emitidos por Empresas:

- Papel Comercial Ordinario. **Paco´s.**
- Papel Comercial Avalado.
- Pagaré de Mediano Plazo. Pagaré Mediano.

Oferta Privada

Este mecanismo es utilizado solamente por las instituciones de crédito (Bancos), a fin de dar cumplimiento a una disposición del Banco Central (abril 1990), por el cual estas instituciones están obligadas a depositar valores en la S.D. Indeval por todos aquellos recursos que capte el público inversionista.

- Pagaré con rendimiento Liquidable al vencimiento **P.R.L.V.**
- Aceptaciones Bancarias. **AB´s.**
- Certificados de Depósito. **CD, s.**

Subasta

La Subasta Primaria de Valores Gubernamentales a través de Banco de México es el mecanismo más común en el Mercado Primario de Dinero.

El Gobierno Federal convoca a subasta de valores en el mercado de dinero con la participación de Bancos, Casas de Bolsa, Sociedades de Inversión, Siefores y Aseguradoras, quienes son los únicos participantes facultados para efectuar posturas.

El horario de la entrega de posturas de compra de estos valores es el martes a las 13:00 hrs.

Los métodos de asignación más comunes para las subastas primarias que utiliza Banco de México son:

- **Tasa o Precio Múltiple:** Se asigna a la tasa que solicitaron los participantes.
- **Tasa o precio único:** Se asigna a la última tasa donde se acabó el monto.

Títulos sujetos a subasta.

- Certificado de la Tesorería de la Federación. **CETES.**
- Bonos del Gobierno Federal. **BONDES.**
- Fonos del Gobierno Federal Indizado a Udis. **UDIBONOS.**

CARACTERÍSTICAS DE LOS TÍTULOS:

VALORES GUBERNAMENTALES (FEDERAL)			
INSTRUMENTO	EMISOR	V. NOMINAL	PLAZO
Cetes	G. Federal	\$ 10	Corto
Bondes	G. Federal	\$ 100	Mediano
Udibonos	G. Federal	100 Udis	Largo
Picfarac	Banobras	100 Udis	Largo
Bpa´s	Ipab	\$ 100	Mediano
Brem´s	Banxico	\$ 100	Mediano
Bonos Tasa Fija	G. Federal	\$ 100	Mediano
Ums	G. Federal	\$ 1000 usa	Largo
GOBIERNO ESTATAL Y MUNICIPAL			
Certificado Bursátil	G. Estatal y Municipal	\$ 100	Mediano
VALORES BANCARIOS			
P.R.L.V.	Emisor	\$ 100	Corto
AB´S	Bancos	\$ 100	Corto
CPI´S	Bancos	\$ 100	Largo

CPO'S	Bancos	\$ 100	Largo
OBLIGACIONES SUBORDINADAS	Bancos	\$ 100	Largo
VALORES EMPRESARIALES			
Papel Comercial	Empresas	\$ 100	
Pagaré Mediano Plazo	Empresas	\$ 100	Mediano
Obligaciones	Empresas	\$ 100	
Certificado Bursátil	Empresas	\$ 100	Mediano

TIPOS DE OPERACIÓN:

DIRECTO: Operaciones hasta el vencimiento (directo). Es cuando un inversionista o intermediario adquiere títulos y los mantiene hasta la fecha del vencimiento.

REPORTO: En virtud del Reporto, el reportador adquiere por una suma de dinero la propiedad de títulos de crédito, y se obliga a transferir al reportado la propiedad de otros tantos títulos de la misma especie, en el plazo convenido y contra reembolso del mismo precio más un premio. El premio queda en beneficio del reportador, salvo pacto en contrario. El reporto se perfecciona por la entrega de los títulos y en su endoso cuando sean nominativos.

Títulos Gubernamentales y Bancarios son susceptibles de Reporto a un plazo máximo de 360 días.

Fondeo: Este mecanismo lo utilizan los Bancos y Casas de Bolsa, mediante la compra de títulos Gubernamentales y Bancarios a determinados plazos. Posteriormente los colocan a través del público inversionista a plazos menores, por medio de un contrato llamado reporto, estableciendo una tasa premio.

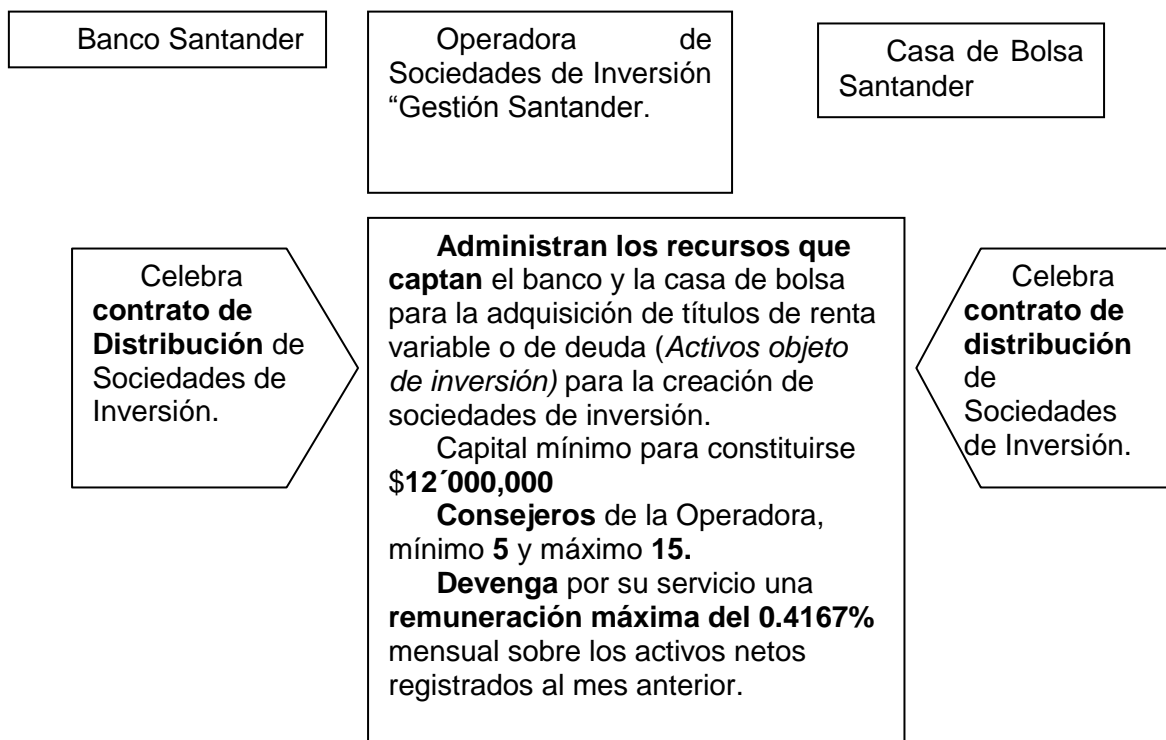
El beneficio de intermediarios financieros y bursátiles es el diferencial que obtienen, producto de la tasa de rendimiento que otorga el instrumento y la tasa de rendimiento que paga el intermediario al inversionista.

3.5 SOCIEDADES DE INVERSIÓN:

Los fondos de inversión son títulos que ofrecen rendimientos a través de una cartera preseleccionada por personas expertas. En este capítulo se mostrará cuál es la función de una Operadora de Sociedades de Inversión, cuáles son las características de los fondos, como se clasifican y cuál es la importancia de un prospecto de información y el contenido que debe tener.

CARACTERÍSTICAS GENERALES

¿Cuál es la función de una Operadora de Sociedades de Inversión?



¿Cuál es el Objeto de una Sociedad de Inversión?

Sociedad de Inversión: Tiene por objeto la adquisición y venta de activos objeto de inversión con recursos provenientes de la colocación de los títulos representativos de su capital social entre el público inversionista. Las Sociedades de Inversión se clasifican de acuerdo con lo que establece la Ley de Sociedades de Inversión y lo que prescriben las circulares emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Tipos de Sociedades de Inversión considerados por la Ley:

Renta Variable: Operan con activos objeto de inversión cuya naturaleza corresponda a acciones, obligaciones y demás valores, títulos o documentos representativos de una deuda a cargo de un tercero.

Las inversiones que realicen las sociedades de este tipo, se sujetarán al régimen que la Comisión establezca mediante disposiciones de carácter general.

Deuda: Operan exclusivamente con Activos Objeto de Inversión cuya naturaleza corresponde a valores, títulos o documentos a representativos de una deuda a cargo de un tercero.

Capitales: Operan preponderadamente con Activos Objeto de Inversión cuya naturaleza corresponda a acciones o partes sociales, obligaciones y bonos a cargo de empresas que promueva la propia sociedad de inversión y que requieren recursos a mediano y largo plazo.

Objeto Limitado: Operan exclusivamente con los Activos Objeto de Inversión que definan en sus estatutos y prospectos de información al público inversionista.

MODALIDADES DE SOCIEDADES DE INVERSIÓN:

- **Abiertas:** Aquellas que tienen la obligación, indicada en sus prospectos de información al público inversionista, de recomprar las acciones representativas de su capital social o de amortizarlas con Activos Objeto de Inversión integrantes de su patrimonio, a menos que conformen a los supuestos previstos por los citados prospectos, se suspenda en forma extraordinaria y temporal dicha recompra.
- **Cerradas:** Aquellas que tienen prohibido recomprar las acciones representativas de su capital social y amortizar acciones representativas con Activos Objeto de Inversión integrantes de su patrimonio, a menos que sus acciones se coticen en una bolsa de valores.

RÉGIMEN DE INVERSIÓN DE LAS SOCIEDADES DE INVERSIÓN.

Diversificada: Tipos de sociedades de inversión que determinan sus políticas de inversión, de adquisición y selección de valores de acuerdo con rangos determinados en las disposiciones de la CNBV para asegurar el principio de dispersión de riesgos en la composición de su cartera.

Especializada: Tipos de sociedades de inversión que auto-regulan su régimen de inversión, determinan sus propias políticas de adquisición y selección de valores.

Tipificada: Sociedades de inversión Diversificadas y especializadas que en su prospecto de información al público se obligan al cumplimiento de un objetivo predominante. Las Sociedades de inversión que se ostenten como tipificadas, esto es, que a través de su prospecto de información al público se obliguen al cumplimiento de un objetivo predominante, deberán mantener cuando menos un 60% del activo total en inversiones que mantengan en valores de renta variable o de Deuda, dependiendo del tipo de sociedad.

CALIFICACIÓN

Las calificaciones sirven para identificar el fondo adecuado a los objetivos de cada inversionista.

También son útiles para comparar nuestros productos con los de la competencia. Al hacerlo debemos tener cuidado en que sean fondos con calificaciones similares y con los mismos horizontes de inversión.

IMPORTANTE: Dos calificadoras de fondos:

Standard & Poor's (S&P)

Fitch (FI) antes DCR (Duff & Phelps)

Las calificaciones de riesgo ayudan a contestar estas dos preguntas fundamentales:

La calidad crediticia	El riesgo del mercado
<p>Evalúa la administración y los activos.</p> <p>Mide la capacidad de los emisores para cumplir con su compromiso de pago.</p>	<p>Indica la sensibilidad del fondo ante modificaciones a las tasas de interés.</p>

Sobresaliente	AAA	Extremadamente Baja	1
Alta	AA	Baja	2
Buena	A	Entre baja y moderada	3
Aceptable	BBB	Moderada	4
Baja	BB	Entre moderada y alta	5
Mínima	B	Alta	6
		Muy alta	7

PRECIO

¿Cuál es el impacto del precio en una sociedad de Inversión, si las tasas de interés suben y bajan en un Mercado Secundario?

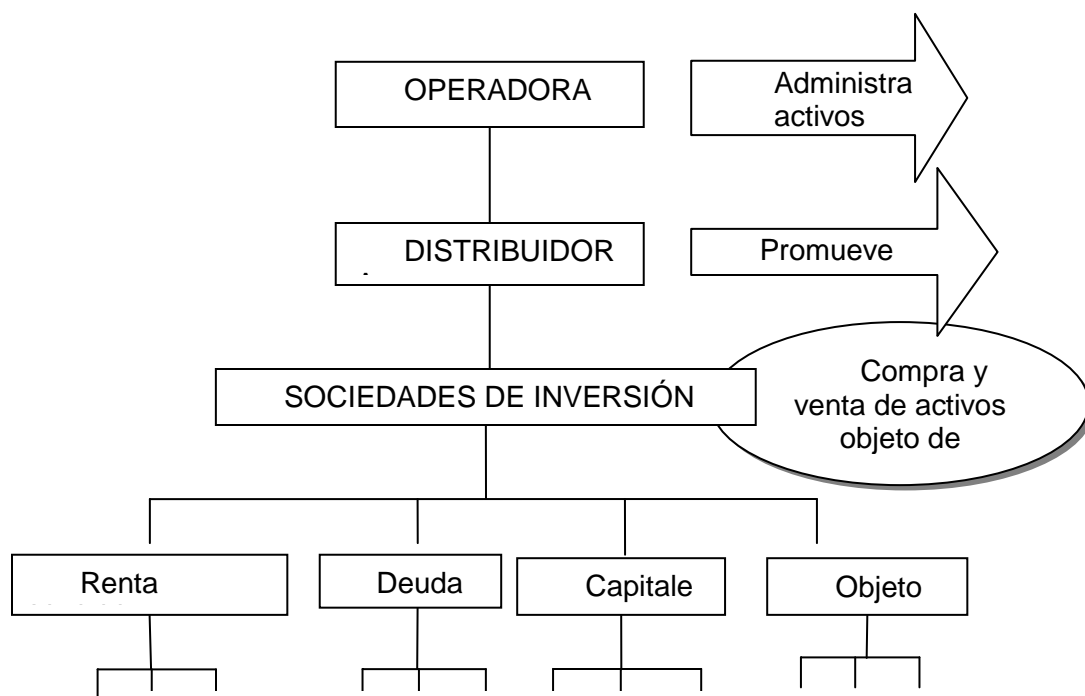
El precio se calcula de manera diaria en función a tasas del mercado.

A mayor tasa – menor precio

A menor tasa – mayor precio

Esto significa que tasas y precios son inversamente proporcionales.

PARTICIPACIÓN EN UNA OPERADORA Y DISTRIBUIDORA DE SOCIEDADES DE INVERSIÓN.



PROSPECTO DE INFORMACIÓN:

Objetivo e Importancia.

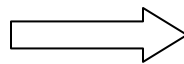
Las Sociedades de Inversión están obligadas a elaborar prospectos de información al público inversionista. Estos prospectos tienen como objetivo expresar en forma clara y precisa; a efecto de que no se induzca al público a engaño, error o confusión; sobre las características de la Sociedad de Inversión, régimen de inversión, diversificación, comisiones, administración, etc., así como de los servicios que presta la sociedad Operadora de Sociedades de Inversión.

Contenido del Prospecto de Información.

- Datos Generales.
- Política detallada de compra y venta de sus acciones, su horario de operación y el límite máximo de tenencia por inversionista.
- Liquidación de operación de compra y venta de acciones, atendiendo al precio de valuación vigente y al plazo en el que debe ser cubierto.
- Políticas detalladas de inversión, liquidez, adquisición, selección y diversificación de activos así como los límites máximos y mínimos de inversión por instrumento, utilizadas por cada sociedad.
- Advertencia de los inversionistas de los riesgos.
- Sistema de valuación de sus acciones.
- Límites de recompra de sus acciones.
- Detalle de conceptos de cobros que pueda efectuar la Sociedad Operadora a inversionistas y a la Sociedad de inversión por concepto de gastos de administración.

SOCIEDAD DE INVERSIÓN DE DEUDA “SÚPER FONDO”.

Calidad crediticia otorgada por calificador (Determina probabilidad de pago de emisores del fondo y la sensibilidad de los precios de dicha cartera)

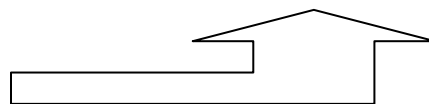


Calificación AAA/1

CARTERA

Instrumento	No. Títulos	Precio	Importe
CETE	10	9.00	\$90.00
BPA'S	1	99.00	\$99.00
BREM'S	1	98.00	<u>\$98.00</u>

\$287.00



**Activos totales de
la Cartera.**

**Precio otorgado por el
Proveedor de precios.**

(Determina y calcula los precios de instrumentos de la Cartera del fondo)

Precio Contable del Fondo

Precio Contable

$\frac{\text{ACTIVOS TOTALES} - \text{PASIVOS}}{\text{ACCIONES EN CIRCULACIÓN}} = \frac{287}{100}$
Precio otorgado por una valuadora de Sociedades de Inversión. <u>\$2.87</u>

Precio que representa la cartera a través de un título.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores autoriza hasta un 2% sobre o subvaluación de las Sociedades de Inversión en caso de que los mercados presenten casos especiales.

Rendimiento

El rendimiento se calcula de acuerdo al monto de inversión y la tasa de rendimiento que represente al momento de la venta del título.

Riesgos

En el tema financiero, el riesgo puede entenderse como la posibilidad de que el rendimiento esperado de una inversión no se materialice.

3.6 RIESGO FINANCIERO:

El riesgo proviene del movimiento aleatorio constante de los precios, de las variables financieras y de la imposibilidad de predecir estos movimientos.

En el Mercado de Instrumentos de inversión, el rendimiento y el riesgo deberán moverse en la misma dirección, ya que el inversionista racional buscará maximizar el rendimiento dada su tolerancia al riesgo.

Los instrumentos de derivados ofrecen la posibilidad de eliminar el riesgo, transformarlo y convertirlo en una posibilidad de inversión.

- **“No hay inversión sin riesgo”**
- **“El riesgo se puede diseminar pero no desaparecer.”**
- **“La diversificación diluye el riesgo”.**
- **“A mayor riesgo, mayor rendimiento”**
- **“La tolerancia al riesgo depende de cada inversionista”.**
- **“El asesoramiento profesional conduce a una toma de decisiones inteligentes”.**

TIPOS DE RIESGOS:

Riesgo de Mercado: Se origina en factores que afectan en forma sistemática a la mayoría de las empresas, tales como guerras, inflaciones.

Riesgo de Crédito (emisor): El emisor puede no tener capacidad de pago (solventía)

Riesgo de Liquidez: La liquidez es la facilidad y rapidez con la que un activo (instrumento) puede convertirse en efectivo de uso corriente.

CAPÍTULO II. DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL.

3. CURRÍCULO

Licenciatura en Administración.

ALONDRA BRITO PRADO

• Áreas de interés:

Finanzas, Mercadotecnia, Recursos Humanos



15 de Agosto de 1982.
Calle Río San Borja Mz 28 Lt 41,
Col. Bo Norte, Del. Alvaro Obregon, C.P. 01410.
Tel.- Casa: 56 11 86 81
Cel: 04455 2008 1281
[Correo electrónico alobp82@hotmail.com](mailto:alobp82@hotmail.com)

OBJETIVO: Ingresar, poniendo en práctica mis conocimientos y habilidades de una forma agresiva, rápida y eficiente, capitalizar los conocimientos que aprenderé para que en un futuro pueda mantener a mí organización en un buen nivel de competencia, y así llegar a ser la mejor con mi desempeño.

ESTUDIOS ACADÉMICOS:

Licenciatura en **Administración de Empresas**, con área terminal en **Finanzas**/ Universidad Nacional Autónoma de México UNAM/ 2001-2005 Promedio General: **8.80**. Trámites de titulación Ene.-Jul. 2009.

CURSOS: -Toma de decisiones

-Estrategias de Desempeño Competitivo; Conferencias en vivo por el International Training Center de la Universidad de San Diego California.

Desarrollo Gerencial Primer Nivel

Desarrollo Gerencial Segundo Nivel

Certificación en Sociedades de Inversión ante la AMIB

Dominio de: **Windows** **Internet** **Ingles**

LOGROS PROFESIONALES:

SANTANDER 2005-2007 Ejecutivo Premier:

- Asesor financiero a personas con ingresos que superan los \$50,000 al mes, sobre inversiones, crédito Hipotecario, crédito al consumo, Fideicomisos, seguros, otros que están dirigidos a Banca Comercial en Segmentos altos.
- Dar atención personalizado del cliente para poder detectar necesidades y brindarles la mejor atención de en cuanto a servicio y asesoría.
- Funcionamiento y rentabilidad calificado en evaluación por metas diarias.

INROADS (Becaria) 2004- 2005

- Capacitación con empresarios prestigiados en las cuales participaban dentro de la Asociación Inroads de México.
- Desarrollo de Competencias como, Creatividad, Trabajo en equipo, Comunicación, Toma de decisiones, otras.
- Conocer el desempeño profesional de la sistemática comercial de Grupo Santander.

PROFECO (Servicio Social) 2004

- Control de Ministraciones mensuales (radicaciones, gastos y economías)
- Fiscalización de Facturas
- Soporte de Información Financiera y Contable

ALMARVIL (Empresa Transportista) 2001- 2003

- Checar facturación.
- Supervisión de tráfico
- Revisión de liquidaciones



4. INROADS:

Como ingresé en Banco Santander S.A. de C.V.

Cuando estaba cursando aún la Licenciatura en Administración, recibí un mensaje en mi casa de una llamada telefónica, que me comunicara a la empresa Inroads de México. Creí que probablemente era sobre una oferta de empleo, ya que estaba cursando en ese tiempo Octavo semestre de la Licenciatura y había dejado mi currículum en algunas exposiciones de empleo.

Cuando me comuniqué, me comentó la señorita Suzel Núñez que estaba encargada de Formación y Desarrollo de la empresa, que INROADS me había seleccionado en su plantilla y que si estaba interesada me comunicara con ellos.

INROADS DE MÉXICO, A.C. Insurgentes Sur N° 1677 – 306, Col. Guadalupe Inn – 01020 México, D.F. Tel.: 52(55) 5663-0144 / 0378 / 0769 · E-mail: inroads@mx.inter.net / javier.delgado@inroads.org.mx

Link a nuestra sección en la página de INROADS Inc.:

<http://www.inroads.org>

Querétaro: AV. Tecnológico N° 100 6° piso Col. del Prado C.P.

76030 Tel: (442) 290-69-00 ext. 6849 Fax: (442) 290-69-03

leslie.rohde@inroads.org.mx

5.1 QUÉ ES INROADS:

INROADS es una de las organizaciones más comprometidas de la sociedad civil, que ha generado **oportunidades de desarrollo integral para jóvenes talentosos** que, por su situación económica,

no cuentan con un amplio abanico de posibilidades. Algunos de estos jóvenes están ocupando posiciones estratégicas dentro del ambiente empresarial.

El éxito de esta organización radica en sus amplias redes de apoyo y compromiso por parte de Cámaras de la industria, principales empresas, así como el semillero de graduados que han forjado su éxito desde el inicio de este ambicioso proyecto. Cada día INROADS busca disminuir la brecha que existe entre los contenidos de una formación universitaria y las necesidades del mundo laboral.

La vida de un joven que ingresa a INROADS es transformada; estos cambios son reflejados en la empresa, vida personal, comunidad y futuras generaciones. Hoy INROADS necesita gente comprometida con ganas de sumarse a la historia de éxito de un joven.

5.2 PROGRAMA DE FORMACIÓN DE BECARIOS:

Tenía que realizar una prueba de ingreso, donde constatará mi liderazgo como persona y demostrar mi espíritu de emprendedor.

Primero **te realizan una entrevista** donde te preguntan algunas cuestiones que a ellos les interesa saber sobre ti; como, ¿cuáles son tus planes a corto plazo?, ¿a mediano plazo?; ¿a qué puesto te gustaría llegar? y ¿en cuánto tiempo? Pienso que son preguntas que realizan para que demuestres tu visión de líder y tu verdadero compromiso de entrega a lo que quieres, que es uno de los objetivos que busca la empresa.

Después **realizan un examen de inglés**, para conocer tu avance en este tema.

En la tercera cita es una **entrevista con el director de la Asociación Civil** Javier Delgado y Suzél Núñez (Coordinadora de Desarrollo) que sería mi formadora dentro de la institución, pasando la prueba finalmente **se tomó la decisión de estar dentro de Inroads**.

Una vez que la empresa patrocinadora ha elegido a un estudiante, éste **se convierte en becario de INROADS**.

La empresa INROADS y otras patrocinadoras se asocian para formar a uno o más becarios. **La empresa desarrolla e integra al becario al estilo y cultura de la organización**, dentro de un plan estructurado. Al mismo tiempo, **INROADS ofrece a los becarios cursos complementarios a su formación académica, para ayudarlos en su desarrollo profesional y personal**.

A su vez, **el personal de INROADS se reúne periódicamente con sus becarios, para proveerles de asesoría que les ayude a tener éxito en la universidad, trabajo y su comunidad**.

Cuando ya formo parte de Inroads, me ofrecen participar en una vacante de ejecutivo de cuenta en Santander Banco, me realizan entrevistas de selección no solo con los integrantes de Recursos Humanos de la institución, sino antes que nada el Director de

Recursos Humanos de Santander “Néstor Astete” nos reúne a los seleccionados de Inroads y acepta según su criterio a 5 de ellos.

En donde de igual forma nos realiza una entrevista grupal donde evalúa la participación, y opinión de cada uno de nosotros.

Pasé esta selección, en donde posteriormente, se efectúan varias entrevistas con personal de Recursos Humanos, Director Comercial del Área, director de Sucursal, algunos exámenes de conocimientos y psicométricos.

Después de un método bastante minucioso que me realizó la banca, ingreso a la empresa 4 horas de lunes a viernes estuve los primeros 3 meses en capacitación, sábados en curso complementario de Inroads, y domingos apoyo social en el asilo “Luz Azteca”.

Los próximos 3 meses continué con el apoyo de Inroads y las visitas al asilo y me envían de la capacitación a Sucursal, reforzando mi aprendizaje en la práctica.

INROADS requiere que sus becarios asuman un compromiso formal de mantener su nivel académico, alcancen altos estándares en la empresa en la que se estén desarrollando, tomen todos los cursos que el Programa ofrece, asistan a las sesiones de seguimiento que provee INROADS y cumplan con el servicio comunitario.

Como notarás, el Programa requiere de mucho esfuerzo. Sin embargo, es importante mencionar que éste ha beneficiado a muchos estudiantes que, tienen muchas ganas de salir adelante como yo.

5.3 SOPORTE FINANCIERO:

Las empresas patrocinadoras **dan a sus becarios un incentivo económico mensual**. Además, contribuyen al mantenimiento y crecimiento de INROADS a través de la aportación a la Asociación de un donativo anual por cada becario que apoyan. Estas aportaciones, deducibles de impuestos, es la fuente primaria de fondos que mantienen nuestra operación y crecimiento.

5.4 EMPRESAS ASOCIADAS:

Banamex	Lexmark
Banco Santander	Lockton México
Celanese Mexicana	Merrill Lynch
Colgate Palmolive	Metlife
Deloitte	Nestlé
Deutsche Bank	Nortel Networks
Envases y Laminados	OpenTec
General Mills	PricewaterhouseCoopers
Getronics	Quimicorp Internacional
Grupo Corvi	SCA
Grupo IDESA	Scotiabank
Grupo Modelo	S.C. Johnson and Son

Hitachi Data Systems	Seg.Monterrey NY Life
IBM	Shell
Interprotección	Toyota de México
Kidde México	Xerox
Kimberly Clark	Xochitla

5.5 MI EXPERIENCIA EN INROADS:

Me agradó bastante la idea de ingresar a Inroads ya que me ayudaría de mucho para mí ingreso laboral, y con los cursos que me brindó me dio mayor confianza y solidez en mi carrera, consolidó conceptos que había conocido en la Licenciatura y me dio a conocer algunas cuestiones que desconocía.

Brindó mayor valor y compromiso conmigo misma, con mi escuela, mi trabajo, Inroads, fue uno de los momentos importantes que he tenido como estudiante. Me demostré que pude lograr cosas que no sabía en su momento y que pude superarlas.

La convivencia en la asistencia integral a la senectud” LUZ AZTECA” que fue uno de los lugares que compartí con ellos, abrió muchas emociones que desconocía dentro de mí, demostró el gran apoyo que mucha gente desprotegida necesita. Descubrí que es parte de mi vida dar un granito de mí, no solo económico sino que la gente también necesita que la escuchen, que le den compañía, es algo que todos debemos hacer en nuestra vida.

Inroads me brindo la solidez y seguridad que en ese momento necesitaba para consolidar mi carrera, afirmó cosas que no tenía claras todavía y enseñó puertas que desconocía, demostré que puedo y sé que es el primer peldaño en mi carrera.

Agradezco la oportunidad y apoyo que me brindó y que hasta la fecha Inroads siempre está pendiente de mi desarrollo.

5. OPERACIONES BANCARIAS:

Con el propósito de **mostrar las operaciones bancarias que realizaba como ejecutivo de cuenta “B” y posteriormente Ejecutivo de Cuenta “Premier**, les mostraré los tipos de personas Físicas que se desenvuelven en el sistema de la banca, y podrán conocer las funciones de mi puesto.

Los recursos que presenta la banca provienen, en gran parte, de recursos ajenos al capital de esta. Estos recursos se obtienen a través de:

- Depósitos de la clientela a través de cuentas (vista y plazo).
- Redescuento de los fondos de fomento de apoyo para actividades productivas de los clientes del banco.

Por tal motivo, la banca destina una parte importante de sus ingresos al pago de intereses. Las utilidades se generan del diferencial de pago entre los intereses de los créditos y de los depósitos en dinero de los clientes, de donde se deducen los gastos para la operación y las utilidades que hace rentable a la institución.

Podemos decir que los Bancos desempeñan un papel de intermediarios entre las entidades que tienen dinero ocioso y desean invertirlo (y obtener un rendimiento por él), y aquellas que lo necesitan y están dispuestas a pagar intereses por él.

Operaciones	Genera
Activas (créditos)	Cobro de intereses
Pasivas (captación)	Pago de intereses
Complementarias o cobro de comisiones de servicio.	

Cobro interés y pago comisiones = UTILIDAD

¿Cuándo vas al banco te has puesto a pensar que hay detrás de las operaciones bancarias?

Es importante conocer las operaciones básicas, estas se utilizan para identificar las necesidades de los clientes y orientarlos en la toma de decisiones.

6.1 OPERACIONES ACTIVAS:

Son las que realiza un banco para canalizar y/o invertir los recursos, propios o ajenos, poniéndolos a disposición de terceras personas, cumple con la función de intermediario, como los créditos.

6.2 OPERACIONES PASIVAS:

Son aquellas que proveen de recursos al banco, quedando este como deudor de las personas o entidades que se los facilitan.

A cambio de los recursos obtenidos, el banco proporciona una serie de servicios y/o paga un determinado tipo de interés. Los bancos las realizan para captar recursos y poder cumplir su función de intermediación. Es la responsabilidad que adquiere el Banco con sus clientes por el dinero que le han confiado, como las cuentas de debito, Portafolio de Inversión, entre otras.

6.3 OPERACIONES INTERNACIONALES:

Son aquellas que se dan en el ámbito internacional o cuya valoración económica está realizada con base en moneda extranjera, como:

- Cobranza en el extranjero
- Compra-Venta de divisas (mercado libre)
- Transferencias internacionales (órdenes de pago)

6.4 OPERACIONES COMPLEMENTARIAS DE SERVICIO:

Las operaciones complementarias son aquellas que los bancos ofrecen a sus clientes para cubrir necesidades no bancarias, sino de servicios.

Las operaciones complementarias se clasifican según su servicio:

- **Seguridad:** Seguros.
- **Resguardo:** Cajas de Seguridad, Canje de Billetes y Monedas.
- **Pago y cobranza:** Cobranza del extranjero, Giros bancarios.

6. OPERACIONES EJECUTIVO DE CUENTA “B”:

Ingresé a la empresa con el puesto de “Ejecutivo de Cuenta B”. Mi función era LA REALIZACIÓN DE VENTA DE PRODUCTOS BANCARIOS y funciones administrativas de servicio complementarias.

En este tema, describo las actividades de mayor relevancia dentro de la institución en este puesto, además que conllevan a la consecución de las funciones del puesto que obtuve posteriormente:

7.1 CRÉDITO DE NÓMINA, CAMPAÑA PRE-AUTORIZADOS Y RESTITUCIÓN:

A las empresas que se les otorga la nómina, es la que apertura una cuenta (Pyme), con mínimo 20 empleados y a ellos se les da su **tarjeta de nómina**, la cual tiene ventajas dentro del banco como son:

- No se les pide saldo mínimo en la cuenta,
- La disposición en efectivo es ilimitada sin costo, en cajeros automáticos Santander,
- La cuenta se utiliza como eje para otras operaciones que desees aplicar (inversión, seguros, créditos, etc.),
- **el crédito nómina.**

7.11 DESCRIPCIÓN DE CRÉDITO NOMINA:

El crédito de nómina se otorga a personas que reciben un sueldo a través de Santander, es decir su empresa les paga por medio de una tarjeta de débito. La tasa es fija durante la vida del crédito, sin destino específico y sin garantías. Aplica buró de crédito, si existe historial.

7.12 MODALIDADES:

a) MERCADO ABIERTO.

Descripción: Crédito para nomina habientes del banco, sin destino determinado y sin garantías.

Adquisición: Por solicitud del cliente.

Monto Máximo: \$300,000.00 pesos.

b) CAMPAÑAS DE PRE-AUTORIZADOS:

Descripción: Crédito para nomina habientes del banco, sin destino determinado y sin garantías.

Adquisición: Pre-autorizado a nomina-habientes del banco que cumplen con las políticas establecidas.

Monto Máximo: \$300,000.00 pesos.

c) CAMPAÑAS DE RESTITUCIÓN:

Descripción: Crédito para nomina habientes del banco, sin destino determinado y sin garantías.

Adquisición: Pre autorizado a nomina habientes del banco que tienen un crédito vigente con nuestra Institución. Destinado a liquidar su crédito de nómina actual y obtener dinero adicional para usarlo en lo que quiera.

Dirigido a aquellos nómina habientes que han mostrado un excelente comportamiento en el pago de sus créditos de Nómina Santander y que cumplen con las políticas establecidas.

Monto Máximo: \$300,000.00 pesos.

7.13 CARACTERÍSTICAS DEL CRÉDITO NÓMINA: BENEFICIOS CRÉDITO NÓMINA MERCADO ABIERTO Y CAMPAÑAS:

- Tasa fija Durante la vida del crédito.
- Pagos fijos durante todo el plazo del crédito.
- Otros.

BENEFICIOS DEL CRÉDITO NÓMINA RESTITUCIÓN:

- Tasa fija de acuerdo al perfil
- Préstamo de hasta \$300,000
- Te protege con un seguro de desempleo gratis que paga hasta 6 mensualidades del crédito al perder el trabajo involuntariamente.
- Otros.

REQUISITOS DEL CRÉDITO:

- De 20 a 70 años.
- Ingreso mínimo de \$3,000.00 netos
- Recibir el pago de tú nomina en una cuenta Santander
- Ser asalariado con contrato de planta
- Antigüedad en el empleo igual o mayor a 18 meses
- Experiencia crediticia no indispensable, si la hay, con un buen comportamiento.

DOCUMENTACIÓN DEL CRÉDITO:

- Solicitud del crédito
- Consentimiento individual de seguro de vida
- Credencial del IFE o pasaporte, y FM2 (identificación personal)
- Recibo telefónico residencial (comprobante de domicilio)
- Comprobante de ingresos mínimos de \$3000.00 mensuales, de los dos últimos meses
- Un comprobante de ingresos mayor a 18 meses ó una carta laboral donde especifique la antigüedad en el empleo mayor a 18 meses, que el trabajo que desempeña es estable de base o de planta.

REQUISITOS CRÉDITO NÓMINA RESTITUCIÓN:

- Tener una oferta de crédito pre autorizado vigente con el Banco y mantener un excelente comportamiento crediticio.

CONDICIONES:

	Nómina mercado abierto	Campañas de Pre- autorizados	Campañas de Restitución
Tasa	29.5% anual fija(más IVA)	19.5%, 21%, 23%, 27% y 29% anual fija (más IVA)	22.9%, 26%, 27%, 30%, 31.5%, y 37% anual fija (más IVA)
Plazos	6, 12, 18, 24,	12, 18, 24 y 36	36 meses

	30, 36 y 48 meses	meses	
Comisión por apertura	1.25% del crédito autorizado más IVA	1.25% del crédito autorizado más IVA. En tasa del 19.5% no se cobra	Sin comisión por apertura
Seguro de vida (1)	6 meses: 0.299% 12 meses: 0.568% 18 meses: 0.850% 24 meses: 1.144% 30 meses: 1.449% 36 meses: 1.767% 48 meses: 2.436% En caso de tasa del 19.5% sin costo.	6 meses: 0.299% 12 meses: 0.568% 18 meses: 0.850% 24 meses: 1.144% 30 meses: 1.449% 36 meses: 1.767% 48 meses: 2.436% En caso de tasa del 19.5% sin costo.	1.502%
CAT*	53.92%	42.99%	39.71%

	(Calculado a un plazo de 24 meses por un importe de \$100,000 y tasa del 35% anual fija)	Calculado a un plazo de 18 meses por un importe de \$100,000 y tasa del 29.5% anual fija)	Calculado a un plazo de 36 meses por un importe de \$100,000 y tasa del 29% anual fija)
--	--	---	---

*Informativo. Costo Anual Total (CAT) Calculado sólo para fines informativos y de comparación exclusivamente. Calculado al 30 de abril del 2008.

(1) Vida e invalidez permanente que cubre al cliente. La suma asegurada es el saldo insoluto del crédito. El porcentaje estipulado se calcula al monto formalizado.

FORMA DE PAGO

Cargo automático a la cuenta del cliente de manera semanal, catorcenal, quincenal o mensual según lo estipulado en el contrato (el mismo día que reciba el pago de nomina). En caso de que sea este día sea inhábil, el cargo se realizará el día hábil inmediato siguiente.

Se pueden realizar pagos **anticipados y adelantados**.

7.14 PROCESO DEL CRÉDITO NÓMINA (TRÁMITE, CONTRATACIÓN Y FORMALIZACIÓN):

PROCESO CRÉDITO NÓMINA MERCADO ABIERTO:

Teniendo la documentación completa, la registro en el formato de **solicitud de crédito nomina**, donde con un cello de verificación de firma (certifico la originalidad de la solicitud) y mi firma al final del

documento (constato que toda la documentación está en orden y es copia del original).

Registro el trámite en un sistema interno bancario, donde el cliente con su firma en la solicitud de crédito me autoriza realizarle un chequeo en buró de crédito, el sistema lo realiza y me proporciona el comportamiento crediticio.

Con esto se toma la decisión de enviarlo al análisis interno del banco, pues es él quien nos da el sí para continuar el trámite, o se finaliza al no ser candidato a la oferta. Es importante tener un buen análisis para la toma de decisión al envío del trámite al proceso.

La envío por correo a un área de análisis interno, donde realizan un estudio de la documentación, al mismo tiempo ellos verifican mi registro en el sistema bancario y en menos de 24 horas tengo una respuesta del trámite. Puede ser:

- Aprobada
- Pre-aprobado
- Denegado
- Otros.

Cuando recibo la respuesta, es por medio del sistema donde continuo el trámite, ya sea rechazado para la cancelación en mi sistema si es que no se acepta, o lo continuo formulando el contrato y la póliza del crédito.

Una vez obtenida la respuesta en mi sistema de crédito, se le comunica al cliente de inmediato, se agenda una cita y se realiza la firma del contrato. Cabe hacer mención que el importe solicitado puede variar y esto se debe al análisis que con anterioridad se realizó. Es importante mencionar que se le comunica al cliente el importe ofertado, donde él decide si continua con el trámite o se cancela la oferta.

Lo anterior se basa en el análisis de riesgo del cliente, ya que en ocasiones no siempre se otorga el monto solicitado, esto se debe al análisis de crédito correspondiente, por su capacidad de pago, por deudas vencidas, saturación en tarjetas de crédito.

PROCESO CRÉDITO NÓMINA CAMPAÑA Y RESTITUCIÓN:

En este caso no se registra nada en el sistema ya que este lo oferta el banco. Lo que se hace son dos formas:

Donde el Banco nos envía una campaña. Lo checo en el sistema que se encuentre el registro de pre-autorizados y verifico si el crédito no se le ha otorgado aún, porque aunque el registro de campaña nos llega de forma individual también otros pueden otorgarlos. Lo cual lo explicaré en la segunda forma.

Después que ya seleccionamos cuales son factibles de otorgar llamamos a su domicilio para presentarnos y sacar una cita y comentarles acerca de la oferta (es aquí donde aplico el **proceso comercial, el servicio de atención a clientes y las estrategias a**

seguir) para ello se agenda la cita en el modelo comercial (el cuál explico en el apartado 10).

La segunda forma de poder cerrar créditos es teniendo su código de cliente bancario (BUC) y checarlo en el sistema si tiene algún crédito ofertado. Cada ejecutivo tiene sus estrategias de búsqueda.

Estas son algunas de las que yo aplico.

- Cuando el cliente se acerca a la sucursal y me solicita alguna información me brinda su nombre o algún dato para registrarlo en el sistema, es donde yo como ejecutivo de cuenta checo si tiene algún crédito pre-autorizado.
- Es el momento perfecto donde nos acorta el proceso de conseguir el contacto, sin ir a su casa, con la confianza de estar en la sucursal donde lo abordo y trato de convencerlo en ese momento o por lo menos conocer su opinión tomar sus datos y brindarle la oferta.
- Los cajeros de sucursal tienen una ventaja que como ejecutivo no la hay, y es el trato con clientes que solo se acercan a realizar operaciones de cajero y tienen la posibilidad de tener un crédito. Yo elijo a mi mejor cajero, este me puede promocionar con los clientes que atiende de T.D.C. y es otra forma cuando se acercan a la sucursal puedan recibir información.

Cuando el cliente acepta la propuesta, lo doy de alta en el sistema bancario de créditos y este me proporciona la Solicitud Contrato del Crédito, lleno algunos datos faltantes, me lo firma el cliente, cotejo la

documentación, lo envió al área de análisis de créditos, ya sea que me lo den por visto bueno y se abona el crédito a la cuenta o me lo rechacen por algún inconveniente que no reunía los requisitos.

Los formatos originales se envían por valija a un área interna de custodia de documentación.

7.15 ANÁLISIS DEL CRÉDITO NOMINA SANTANDER:

El banco es muy peculiar en la solicitud y revisión de documentos, comparado con otros bancos, es muy estricto en la revisión y evaluación del trámite y toma precauciones al solicitar y recibir la documentación, esto se debe (aunque no es muy probable en el crédito de nómina), a que han surgido fraudes que han resultado con documentación falsa, es por ello que Santander ha sabido realizar detalladamente la solicitud y revisión de documentos.

Independientemente de la normativa que Santander nos aporta para dicho tema, cada persona tiene sus propias formas de comprobar la veracidad de la documentación, ya que es de todos los días y a cada momento que lo hacemos, y es nuestra responsabilidad como ejecutivo de cuenta hacerlo correctamente.

En cuanto a la revisión y análisis del crédito nomina es el único que se otorga sin tener historial crediticio y como ejecutivo de cuenta es importante tener la certeza que los documentos estén en orden, tanto para el banco, como para el cliente. Realizar correctamente el análisis del cliente y prestar atención a todas las características que tengamos, pues de ello es la diferencia entre uno liquidado o que se vaya a mora.

Es de un buen profesionalista llevar la documentación a tiempo, monitorear el trámite, darle el tiempo en su momento a cada proceso y no dejar pasar el tiempo, y que no existan pretextos para no hacerlo.

Cuando él cliente presenta un mal historial, o no reúne las características y está esperanzado al crédito mi actitud ante el cómo ejecutivo de cuenta y como profesionalista es primordial ser franco y saber dar una convincente explicación, dar un servicio de calidad del por qué aún todavía debe esperar para solicitar este crédito o definitivamente el por qué se le puede dar otro servicio si no cubre con las características.

El trato con el cliente al dejarlo satisfecho del tramite me traerá buenos resultados en el futuro.

7.16 FORMATOS:

- SOLICITUD DEL CRÉDITO NOMINA (MERCADO ABIERTO)
- TABLA DE AMORTIZACIÓN DE CRÉDITO NOMINA
- CONTRATO CRÉDITO NOMINA (MERCADO ABIERTO)
- CRÉDITO NOMINA CAMPAÑAS
- CRÉDITO NÓMINA RESTITUCIÓN

7.2 CRÉDITO EFECTIVO, CAMPAÑA PRE-AUTORIZADOS Y RESTITUCIÓN:

7.21 DESCRIPCIÓN DEL CRÉDITO EFECTIVO:

Crédito Personal con pagos fijos sin destino y sin garantías, dirigido a aquellos clientes que demuestren un excelente comportamiento crediticio.

7.22 MODALIDADES:

a) MERCADO ABIERTO:

Crédito Personal con pagos fijos sin destino y sin garantías, dirigido a aquellos clientes que demuestren un excelente comportamiento crediticio, monto máximo \$130,000.

b) CAMPAÑAS:

Crédito para personas físicas, sin destino determinado y sin garantías.

Adquisición: Pre-autorizado a clientes del banco que han tenido un excelente comportamiento en su crédito efectivo.

Monto Máximo: \$300,000.00 pesos.

c) CAMPAÑAS DE RESTITUCIÓN:

Crédito para personas físicas, sin garantías, destinado a liquidar el crédito efectivo vigente del cliente y brindarle recursos adicionales para que los use en lo que quiera.

Monto Máximo: \$300,000.00 pesos.

7.23 CARACTERÍSTICAS:

BENEFICIOS DEL CRÉDITO EFECTIVO:

- No requiere entrega de garantía, ni destino definido. ¡Puede usarlo en lo que quiera!
- Cuenta con la tranquilidad de contratar un crédito con tasa fija, que garantiza pagos congelados durante el plazo total del crédito.
- Incluye, con un pago único, un Seguro de Vida e invalidez total y permanente que cubre el saldo insoluto del crédito.
- Otros.

REQUISITOS DEL CRÉDITO:

- Edad: 25 a 63 años.
- Ingreso mínimo: \$7,500.00 pesos brutos
- Antigüedad en el empleo:
 - Asalariados: Deben tener una continuidad de dos años en el empleo actual o dos años como resultado de sumar la antigüedad en el empleo actual más el anterior, considerando:
 - Que tenga un mínimo de 3 meses en el empleo actual.
 - Una transición no mayor a 30 días entre el empleo actual y el anterior y, además,
 - Que acredite un contrato de planta o definitivo.
- Personas físicas con actividad empresarial: Deben presentar 2 años ininterrumpidos en la misma actividad:

En ambos casos **deberán tener antecedentes crediticios satisfactorios** mínimos de 12 meses.

Seguros de vida: Que contrate los seguros de acuerdo a las políticas establecidas por la Aseguradora.

Tener una cuenta vigente relacionada al código de cliente al que se le hizo la oferta.

La aprobación final del crédito estará sujeto al comportamiento crediticio del cliente así como a su capacidad de pago.

DOCUMENTACIÓN CRÉDITO:

- Solicitud de crédito.
- Consentimiento individual de seguro de vida.
- Identificación Oficial Vigente (IFE, pasaporte vigente o FM2)
- Comprobante de domicilio (recibo telefónico residencial con antigüedad no mayor a tres meses). En caso de no estar a tu nombre, los últimos dos.
- En caso de asalariados. Comprobante de ingresos de los dos últimos meses (solo para mercado abierto).
- Profesionistas independientes. Declaración anual del último ejercicio, tres últimos estados de cuenta de cheques (donde refleje su ingreso mensual)(solo para mercado abierto).
- Comprobante de antigüedad laboral mayor a dos años (solo para mercado abierto).

CONDICIONES:

	Crédito Efectivo	Campañas de Pre-autorizados	Campañas de Restitución.
Tasa	41% anual fija (más IVA)	25%, 35.5% y 38.5% anual fija (más IVA)	25%, 33.5% y 41% anual fija (más IVA)
Plazos	12, 18 y 24 meses	12, 18, 24 y 36 meses	36 meses
Comisión por apertura	1.75% del crédito autorizado (más IVA)	Sin comisión por apertura	Sin comisión por apertura.
Seguro de vida(1)	6 meses= 0.92% 12 meses= 1.44% 18 meses= 1.92%	Sin costo	2.327%
CAT*	64.31% (calculado a un plazo de 24 meses, un importe de \$100,000, con una tasa del	48.11% (calculado a un plazo de 36 meses, un importe de \$100,000, con la tasa de	46.61% (calculado a un plazo de 36 meses, un importe de \$100,000, con la tasa de

	41% anual fija)	35.5% anual fija)	35.5% anual fija)
--	-----------------	----------------------	----------------------

(1) Vida e invalidez total y permanente que cubre al cliente. La suma asegurada es el saldo insoluto del crédito. El porcentaje estipulado se aplica al monto formalizado.

*Costo Anual Total. Informativo.

FORMA DE PAGO:

Cargo automático a la cuenta del cliente de manera mensual en el día estipulado en el contrato. En caso de que sea día inhábil, el cargo se realizará el día hábil inmediato siguiente. Se puede realizar el pago del Crédito Efectivo, desde cualquier banco, se debe tener cuenta de cheques en Santander. Solo se necesita el número de crédito y el importe a pagar.

La aplicación al crédito se realizará el siguiente día hábil. Lo anterior, aplica siempre y cuando el banco donde desees realizar tu pago ofrezca este servicio.

Se pueden realizar pagos **adelantados o anticipados**.

7.24 PROCEDIMIENTO DEL CRÉDITO EFECTIVO (TRÁMITE, CONTRATACIÓN Y FORMALIZACIÓN):

Atiendo al cliente que solicita un crédito efectivo, en caso de que el cliente desee conocer el monto de sus amortizaciones, se accede al simulador del crédito.

Se verifica que el cliente tenga una cuenta de cheques para vincular el crédito, deberá contratar una cuenta. Para el caso de los no clientes, se deberá dar de alta como “prospecto” en el sistema que registra los datos personales del cliente antes de iniciar el trámite del crédito.

Se realiza el acostumbrado cotejo de documentación, se verifica en el sistema con sus datos personales si tiene algún registro. En caso de ser positivo se toma el código de cliente para comenzar el trámite, en caso de no tener registro y ser nuevo par el sistema se da de alta para obtener el código de cliente que ocuparé para continuar la gestión.

Se llena la solicitud de crédito efectivo (mercado abierto) o solicitud contrato (campana pre-autorizados o restitución), se imprime el formato para la firma del cliente identificando que la firma del titular corresponden con su identificación original.

Lo ingreso al sistema de créditos, el cual nos verifica buró. Aprobándolo para la siguiente fase o dándole fin. Lo envío al análisis interno.

Evalúa la viabilidad del crédito con base en el análisis de la documentación del cliente y su comportamiento en el buró de crédito. Dictamina la solicitud del crédito estableciendo el monto de la línea y el plazo.

Envía a la sucursal vía e-mail el dictamen de la solicitud del crédito. El e-mail se envía para informar la autorización del crédito “pre-autorizado”, o en su caso la asignación de un nuevo monto, el cual deberá ser siempre menor al pre-autorizado o para informar el rechazo de la solicitud del crédito.

Me comunico con el cliente y le doy la noticia de aprobación o cancelación de su solicitud, donde como en cualquier trámite se le especifican las condiciones antes y después del proceso para que no se lleven una sorpresa.

Se verifica que haya cambiado mi sistema para darle la orden, de aprobación del monto ofertado por el analista o un monto menor, si así lo desea el cliente, el cual también se puede ofrecer.

Lo ingreso. Terminando de llenar algunos datos que me pide el sistema me solicita el número de cuenta para poder depositar el crédito. Cuando el cliente no la tiene se le apertura (se explica más adelante en Apertura de Cuentas).

Me imprime automáticamente el contrato y clausulado del crédito efectivo Santander. Se requisita la tabla de amortizaciones y se imprime en dos tantos.

El abono será igual al importe del crédito otorgado, de donde se descontará la prima del seguro de vida y la comisión por la apertura de crédito e I.V.A. correspondiente.

Las caratulas de los contratos deben ser requisitados de manera completa y correcta (plazo, monto en número y letra, fechas, códigos de cliente, etc.); no se aceptan carátulas de contratos que tengan tachaduras o enmendaduras ya que de lo contrario serán rechazadas por el área.

Se le entrega al cliente una copia del contrato y su tabla de amortizaciones (a manera de que el cliente conozca su situación de sus pagos durante el plazo del crédito, sepa él día y el monto de cada mes) se emite como documento informativo reiterándole la fecha exacta del pago para evitar mal entendidos y confusiones futuras.

Permanecerá la documentación del crédito en custodia, se debe enviar el expediente del crédito de forma inmediata con la documentación que soporte la operación.

7.25 ANÁLISIS DEL CRÉDITO EFECTIVO SANTANDER:

Este trámite es uno de los más importantes en la atención de la veracidad de la documentación. Por el monto y desconocimiento del cliente (no tiene registro con nosotros), puede darnos la sorpresa con un fraude o morosidad posteriormente si carece de solvencia.

Esta toda la responsabilidad en mí de realizar correctamente el trámite. Debó verificarlos con más tiente y poner mayor atención cuando el cliente me argumenta su solicitud. Confirmar detalladamente la documentación cuando esté entregándola.

Aquí el historial crediticio forma parte del trámite y es de suma importancia. Por ejemplo, no debe rebasar el 30% de lo que debe contra lo que gana, tener un buen comportamiento mínimo de 12 meses, sin atrasos, ni constantes demoras. Y una serie de características que por medio de un análisis se tomará la decisión del trámite.

El crédito efectivo es uno de los productos con mayor prioridad en las metas solicitadas por el banco ya que es muy importante en la captación del banco.

El pago oportuno de los créditos en las fechas pactadas con el Banco le permitirá al cliente mantener un historial de crédito satisfactorio, también cabe mencionar que contratar créditos en exceso a su capacidad de pago puede afectar su patrimonio y con ello su historial crediticio.

7.26 FORMATOS:

- **SOLICITUD MERCADO ABIERTO DE CRÉDITO EFECTIVO**
- **CONTRATO CRÉDITO EFECTIVO**
- **CRÉDITO EFECTIVO VENTANILLA**
- **TABLA DE AMORTIZACIÓN CRÉDITO EFECTIVO.**

La tabla de amortización es un cobro que se realiza sobre saldos insolutos, Primero los Costos, y luego los Gastos, liquidando en este orden:

- Impuestos,

- Comisiones,
- Intereses moratorios,
- Intereses ordinarios y
- Capital.

7.3 CRÉDITO HIPOTECARIO:

PRODUCTOS:

REQUISITOS DEL CRÉDITO HIPOTECARIO:

- **Edad.** Mínima de 21 años y máxima 70 años (como resultado de la suma del plazo más la edad del cliente).
- **Ingresos.** Mínimos de \$9,000.00 comprobables de manera personal o pudiendo consolidar ingresos con su cónyuge.
- **Arraigo laboral (1).** 1 año en el empleo actual siempre y cuando tenga referencias de crédito y buen comportamiento en el Buró ó 2 años en el empleo actual en cuyo caso podrá no tener antecedentes de crédito ó 2 años al sumar la antigüedad en el empleo actual más el anterior siempre que tenga un mínimo de tres meses en el empleo actual.
- **Para Apoyo INFONAVIT o COFINAVIT AG y Tradicional (Cofinanciamiento).** Que sea elegible por dicho instituto, contar con una relación laboral vigente, no tener un crédito vigente o autorizado con el INFONAVIT y no tener una solicitud de crédito con el Instituto, con otro Banco o Institución financiera al amparo del Art. 43 Bis.
- **Valor mínimo de la vivienda \$300,000.00.**
- **Características de la vivienda:** ubicada en una zona urbana de tipo habitacional o mixtas, regularizadas y que cuenten con todos

los servicios. Encontrarse en buen estado. Totalmente terminada y libre de gravamen.

- Antecedentes mínimos de 18 meses.
- Para terminación, plano arquitectónico, sellado por la delegación o municipio (solo para terminación y remodelación de vivienda)

(1) Únicamente se necesita tener una de las tres opciones.

DOCUMENTACIÓN:

- **Solicitud de crédito hipotecario.**
- **Consentimiento individual de seguro de vida** crédito hipotecario.
- **Identificación oficial vigente** (credencial del IFE, Pasaporte nacional o extranjero, en su caso FM2 ó FM3 o contrato definitivo con la empresa.
- **Comprobante de domicilio:** Credencial del IFE si es el domicilio que contiene ó recibo de teléfono residencial, luz, agua, predial o factura del gas.
- **Comprobante de estado civil:** Acta de nacimiento si manifiesta ser soltero, acta de matrimonio si manifiesta ser casado, acta de divorcio y sentencia de distribución de bienes si manifiesta ser divorciado.
- **Comprobante de antigüedad laboral:** Carta original del empleo actual en papel membretado indicando nombre, puesto, antigüedad y sueldo. Recibos de nómina (4 si es semanal, 2 si es quincenal o 1 si es mensual). Estados de cuenta recientes, donde se vean reflejados los depósitos de nómina. En caso de

no ser asalariado: Alta ante Hacienda, cédula de identificación fiscal, y declaración anual de los últimos dos ejercicios.

- **Documentación Adicional:** Copia del CURP. Estado de cuenta SAR o PENSIÓN ISSSTE

PAGOS:

En todos los créditos el pago se mantiene fijo durante toda la vida del crédito.

Se puede realizar pagos **adelantados y anticipados**.

7.31 ADQUISICIÓN DE VIVIENDA:

- a) **SÚPER CASA:** Crédito otorgado para adquirir una vivienda terminada ya sea nueva o usada.

BENEFICIOS:

- Hasta 20 mensualidades gratis si se paga puntualmente. Santander ofrece una recompensa por pago puntual, la recompensa consiste en una mensualidad totalmente gratis tras haber realizado 11 pagos consecutivos puntuales.
- Ágil tramitación. Una vez entregada la documentación completa del inmueble, el proceso puede durar 3 semanas o menos.
- Autorización definitiva. En un lapso de 48 horas se realiza la evaluación del crédito.

CARACTERÍSTICAS CON PAGOS CONGELADOS:

CAT(1)	7 años: 13.59% 10 años: 13.71% 15 años: 13.98% 20 años: 14.58%
Tasa de interés	7 a 9 años: 13.20% 10 a 15 años: 12.95% 20 años: 13.40%
Comisiones(2)	Por apertura: 2.7% Por pago anticipado: Exento
Plazo	De 7 a 15 y 20 años.
Pago por mil	- años: \$18.30 15 años: \$12.62 10 años: \$14.90 20 años: \$12.00
Aforo	Hasta el 85% Hasta el 90% con apoyo Infonavit.
Gastos de contratación. MISMA PARA CUALQUIER TIPO DE CRÉDITO HIPOTECARIO.	Avalúo: 2.875 por cada \$1,000.00 de su valor. Escrituración: 7% aprox. según la entidad federativa.
Seguro de Vida e Invalidez total y permanente. MISMA PARA CUALQUIER TIPO DE CRÉDITO HIPOTECARIO.	Cubre el saldo insoluto del crédito en caso de muerte o invalidez
Seguro de Protección Integral. MISMA PARA CUALQUIER TIPO DE CRÉDITO HIPOTECARIO	Cobertura del valor destructible del inmueble en caso de siniestro,

	incluyendo los contenidos. Ofrece además protección por responsabilidad civil y asistencia en el hogar.
Seguro de desempleo e invalidez total temporal. MISMA PARA CUALQUIER TIPO DE CRÉDITO HIPOTECARIO	Gratis.

- (1) Informativo calculado sobre un crédito de \$1,000,000.00
- (2) Sobre el monto del crédito otorgado.

CARACTERÍSTICAS CON PAGOS PROGRAMADOS:

CAT(1)	15 años: 14.03% 20 años: 14.61%
Tasa de interés	15 años: 12.95% 20 años: 13.40%
Comisiones	Por apertura: 2.7% Por pago anticipado: Exento
Plazo	15 y 20 años.
Pago por mil	15 años: \$10.90 con ajuste anual del 3% 20 años: \$11.30 con ajuste anual del 1.10%
Valor de la vivienda	A partir de \$300,000.00
Aforo	Hasta el 85% Hasta el 90% con apoyo Infonavit.

b) COFINAVIT: Crédito en cofinanciamiento utilizando tu subcuenta de vivienda como enganche.

BENEFICIOS:

- Puedes mancomunar tu subcuenta de vivienda con tu cónyuge.
- Ocupa una parte del saldo de la subcuenta de vivienda como enganche.
- El valor de la vivienda es ilimitado.
- Utiliza el remanente del saldo de la subcuenta de vivienda para pre-pagar tu crédito.

CARACTERÍSTICAS:

	Pagos congelados	Pagos programados
CAT	7 años: 13.59% 10 años:13.71% 15 años:13.98% 20 años:14.58%	15 años:14.03% 20 años:14.61%
Tasa de Interés	7 años: 13.20% 10 años:12.95% 15 años:12.95% 20 años:13.40%	15 años:12.95% 20 años:13.40%
Comisiones	Por apertura: 2.7% Por pago anticipado: exento.	
Plazo	7, 10, 15 y 20 años.	15 y 20 años.

Pago por mil	7 años: \$18.30 10 años: \$14.90 15 años: \$12.62 20 años: 12.00%	15 años: \$10.90 con ajuste anual del 3%. 20 años: \$11.30 con ajuste anual del 1.10%
Valor de la Vivienda. MISMA PARA CUALQUIER TIPO DE CRÉDITO HIPOTECARIO.	A partir de \$300,000.00	
Aforo	Hasta 90%	

c) HIPOTECA MÁS CASA: El esquema con el pago inicial más bajo.

BENEFICIOS:

- El pago por mil más bajo \$10.15.
- Con el mismo sueldo se puede obtener hasta el 30% del crédito.
- Reduce la mensualidad hasta un 30% en comparación con esquemas tradicionales.
- el 30% del capital se difiere hasta el año 20.

CARACTERÍSTICAS:

CAT(1)	14.79%
Tasa de interés	12.00% los primeros 4 años. 12.20% del año 5 al año 7. 12.70% del año 8 en adelante.
Comisiones(2)	Por apertura: 2.7% Por pago anticipado: Exento
Plazo	22 años 1 mes.
Pago por mil	\$10.15 con ajuste anual de 1.25% del año 2 hasta el 20.
Aforo	Mercado abierto: hasta 85% Con Apoyo Infonavit: Hasta el 90%.

d) **CRÉDITOS FOVISSSTE (Alia2):** Derechohabientes del FOVISSSTE. Utiliza tu subcuenta de vivienda. Crédito en Cofinanciamiento, donde el FOVISSSTE te otorga un crédito adicional al saldo de tu subcuenta.

e) **CRÉDITOS FOVISSSTE (Respalda2):** FOVISSSTE otorga un crédito equivalente a tu subcuenta de vivienda para adquirir un inmueble sin límite máximo de valor.

BENEFICIOS:

- Utiliza el ahorro de tu subcuenta de vivienda
- No necesitas entrar al sorteo.
- FOVISSSTE te apoya con gastos de escrituración.
- Se pueden otorgar créditos mancomunados.

Tasas Fijas.- Son aquellas en las que la tasa de interés no sufre ningún cambio durante toda la vida del crédito. Existen dos esquemas de pago para la Tasa Fija (comportamiento del pago) pagos congelados y pagos programados:

CARACTERÍSTICAS:

	Pagos congelados	Pagos programados
CAT	7 años: 13.59% 10 años:13.71% 15 años:13.98% 20 años:14.58%	15años: 14.03% 20años: 14.61%
Tasa de Interés	7 años: 13.20% 10 años:12.95% 15 años:12.95% 20 años:13.40%	15 años:12.95% 20 años:13.40%
Comisiones	Por apertura: 2.7% Por pago anticipado: exento.	
Plazo	7, 10, 15 y 20 años.	15 y 20 años.
Pago por mil	7 años: \$18.30 10 años: \$14.90 15 años: \$12.62 20 años: \$12.00	15 años: \$10.90 con ajuste anual del 3%. 20 años: \$11.30

		con ajuste anual del 1.10%
Monto máximo del crédito	La suma máxima del crédito no debe exceder 1,876 veces el salario mínimo mensual vigente en el D.F. Para el 2009 equivale a \$3, 126,065.56.	
Aforo	(Alia2) Hasta el 80% (Respaldado2) Hasta el 85%	

7.32 **SUSTITUCIÓN DE HIPOTECA**

Crédito otorgado para liquidar un crédito hipotecario contratado con otras instituciones financieras.

✓ **BENEFICIOS:**

- Financiamiento de los gastos de contratación.
- Hasta 20 mensualidades gratis si paga a tiempo (11/12).
- Ágil tramitación.

✓ **CARACTERÍSTICAS:**

CAT(1)	7años: 13.20% 10años:13.42% 15años: 13.76% 20 años: 14.48%
Tasa de interés	7 años: 13.20% 10 años: 12.95% 15 años: 12.95%20 años: 13.40%
Comisiones	Por apertura: 1.7% sin financiamiento de gastos. 2.7% con cofinanciamiento de gastos (2).
Plazo	De 7, 10, 15 y 20 años.
Pago por mil	7 años: \$18.30 10 años: \$14.90 15 años: \$12.62 20 años: \$12.00
Aforo	Hasta el monto del crédito actual.

(1)CAT informativo. Calculado sobre un crédito de \$1,000.000.00.

(2)Sobre la cantidad del crédito otorgado.

7.33 TERMINACIÓN Y REMODELACIÓN DE VIVIENDA:

Crédito otorgado para hacer mejoras o remodelación de la vivienda, incluyendo trabajos de mantenimiento.

✓ **BENEFICIOS:**

- Hasta 20 mensualidades gratis si paga a tiempo.
- En un lapso de 48 horas se avalúa el crédito.
- Ágil tramitación.

✓ **CARACTERÍSTICAS:**

	Pagos congelados	Pagos programados
CAT	7 años: 13.59% 10 años:13.71% 15 años:13.98% 20 años:14.58%	15 años:14.03% 20 años:14.61%
Tasa de Interés	7 años: 13.20% 10 años:12.95% 15 años:12.95% 20 años:13.40%	15 años:12.95% 20 años:13.40%
Comisiones	Por apertura: 2.7% Por pago anticipado: exento.	
Plazo	7, 10, 15 y 20 años.	15 y 20 años.
Pago por mil	7 años: 18.30% 10 años:14.90% 15 años:12.62% 20 años:12.00%	15 años:10.90% con ajuste anual del 3%. 20 años: 11.30% con ajuste anual del 1.10%
Aforo	Hasta el 85%	

CAT informativo. Calculado sobre un crédito de \$1,000.000.00.

7.34 MEJORA DE CONDICIONES:

✓ BENEFICIOS:

- Convierte tú crédito de UDI'S a pesos.
- Obtén una mejor tasa que en tú crédito actual.
- Solo para clientes de Santander.

✓ CARACTERÍSTICAS:

CAT(1)	7 años: 13.59% 15 años:13.98% 10 años: 13.71% 20 años:14.58%
Tasa de interés	7 años: 13.20% 10 años: 12.95% 15 años: 12.95%20 años: 13.40%
Comisiones	Por apertura: 1.7% + IVA. Por pago anticipado: exento.
Plazo	Créditos en pesos. Créditos en UDI'S. Remanente 7,10,15 y 20.
Pago por mil	7 años: \$18.3010 años: \$14.90 15 años: \$12.6220 años: \$12.00
Aforo	Hasta el monto del crédito actual.

(1)CAT informativo. Calculado con un crédito de \$1,000.000.00.

7.35 PROCEDIMIENTO DEL CRÉDITO HIPOTECARIO:

1. Atiendo al cliente interesado en un crédito Hipotecario donde expone sus características y requisitos.
 2. Formulo algunas preguntas al cliente para poder ofertarle el tipo de crédito que le conviene. Le muestro la tabla de amortizaciones, para conocer la viabilidad de su solicitud.
- Edad, actividad, arraigo laboral entre otros.

En créditos con apoyo INFONAVIT pregunto si cubre las condiciones establecidas:

- Haber cotizado al INFONAVIT, por un mínimo de 18 bimestres (3 años), etc.
 3. Registro o actualizo la información de las pantallas de datos básicos y complementarios del cliente, como de su obligado solidario en su caso.
 4. Imprimo la Solicitud del Crédito Hipotecario y el Consentimiento individual del seguro de vida. Este formato debe imprimirse uno para el cliente y uno para su cónyuge.
 5. Le explico al cliente que en menos de 30 min. y en este momento le puedo dar el visto bueno de buro de crédito para la pre-aprobación de su solicitud, con solo una copia de su credencial de Elector, y algunos datos para poder llenar la solicitud.

Entrego los documentos al cliente y pido que me firme la solicitud del crédito.

6. Cotejo el original de la identificación oficial contra las copias, estampo el cello de cotejado contra original, y mis datos como empleado bancario como constancia de revisión.
7. Capturo la información con base en lo asentado en la solicitud, alimento la información solicitada por las diferentes pantallas en mi sistema bancario.
8. Ingreso al modulo Evaluación y me genera la resolución automática del sistema.

9. En caso de que la solicitud haya sido denegada, le informo al cliente la causa del rechazo de su solicitud (buró de crédito, capacidad de pago, otros).

En caso de que la causa haya sido por capacidad de pago y el cliente tiene forma de comprobar ingresos por ahorro, se ingresa sin importar el resultado.

10. Si fue aceptado por buró de crédito en la evaluación. Entrego al cliente la solicitud del crédito y el consentimiento individual del seguro que imprimimos anteriormente. Lo oriento sobre su llenado, explicándole la documentación que requiere según el tipo de crédito que solicita.

De igual manera le indico que podrá entregar la documentación del inmueble objeto del crédito, posteriormente, después de la Formalización de su crédito, a efecto de iniciar el avalúo.

11. Recibo del cliente la solicitud y el consentimiento individual del seguro y procedo a su verificación:

Solicitud del Crédito Hipotecario:

- El cliente y su cónyuge en su caso, hayan respondido todos los apartados que lo integran y estampado su firma en los espacios definidos.
- Cotejo la originalidad de la documentación y doy constancia de la revisión.

Consentimiento individual de Seguro de Vida:

- Verifico que la actividad asentada por el cliente y su cónyuge sea asegurable, así como aprobado la solicitud del seguro.

12. Solicito al cliente efectúe su depósito por concepto de la comisión por estudio de crédito, mediante abono a una cuenta de crédito hipotecario (en algunos tipos de crédito esta comisión está excenta).
13. Recibo del cliente la ficha de depósito por el importe de la comisión del estudio del crédito, obtengo fotocopia de la misma la integro a la documentación y le devuelvo el original.
14. Ingreso al sistema bancario y verifico la correcta captura de la información. De ser necesario que hayan modificaciones.
15. Entrego el expediente del cliente al área interna de Hipotecario.
16. Donde analiza el esquema y notifica a la sucursal.
17. Recibo la notificación de la resolución a la solicitud.
18. Contacto al cliente y le informo de la resolución de la solicitud, de haber sido aceptada acuerdo fecha para reunirnos.
19. El día de la reunión con el cliente, imprimo dos tantos de la oferta vinculante (monto ofertado), la firma, entrego un tanto al cliente y recabo su acuse de recibo.

En su caso comento al cliente que la documentación de la vivienda podrá entregarla. Especifico al cliente que debe entregar la documentación de la vivienda lo más pronto posible. En su caso, se apertura una cuenta para el depósito del crédito.

20. Recibo del cliente la aceptación de la oferta Vinculante y la documentación del Inmueble y del vendedor, procedo a

- Cotejar los originales contra sus respectivas copias.
- Doy constancia de revisión y devuelvo los originales.
- Verifico la congruencia de la información de los comprobantes contra lo asentado en la solicitud.
- Reviso que exista consistencia en los nombres del comprador y del vendedor, cotejando los datos del Contrato Promesa de Compra-venta y de las escrituras, contra sus respectivas identificaciones oficiales y actas de nacimiento.
- Cuando no entregue los planos arquitectónicos del inmueble, le informo que habrá un cargo adicional por concepto de levantamiento de información respecto al volumen de construcción.

21. Elaboro el formato Solicitud del avalúo y recabo la firma del cliente.

22. Elaboro el formato comprobante de operación en tres tantos por concepto de pago de avalúo, lo entrego al cliente y solicito realice su pago en ventanilla.

23. Recibo del cliente un tanto del **comprobante de operación**, verifico que contenga certificación y sello de caja receptora y lo integro a su expediente.

24. Le informo al cliente que posteriormente le llamará el notario que atenderá su operación, a quien, deberá pagarle el anticipo de gastos notariales ya sea mediante depósito en cuenta o con cheque expedido a su nombre.

25. Le indico al cliente que mantendré comunicación con él, para informarle del avance de su trámite.

26. El Director de Sucursal, Ejecutivo de Cuenta y Director Comercial de Crédito Hipotecario reciben notificación:

27. Del informe del cliente:

- Denegada: integro al expediente del cliente la resolución y lo entrego al subdirector de Sucursal para que lo conserve en archivo.
- Modificada: imprimo dos tantos de la nueva oferta vinculante, la firmo, entrego al cliente y recabo su firma de acuse de recibo.
- Indico al cliente que tiene 5 días naturales, para manifestar por escrito su conformidad con las modificaciones.
- Aprobada: Ingreso la Oferta Vinculante con la firma de acuse de recibo al expediente del cliente.
- Ratifico los términos de la Oferta Vinculante o del Esquema de Autorización.

28. Recibo del cliente dentro del plazo establecido, escrito aceptando las nuevas condiciones de la Oferta Vinculante y lo integro a su expediente.

SUJETO DE CRÉDITO BAJO CONCEPTO DE AHORRO

1. Indico al cliente los aspectos que debe satisfacer para calificar como sujeto de crédito bajo el concepto de ahorro.
 - Tener buen historial y comportamiento crediticio.
 - Abrir una cuenta de cheques en su caso.
 - Depositar mensualmente y durante un periodo de 8 meses, el importe equivalente a la mensualidad del crédito.
 - El depósito debe efectuarse puntualmente el día de cada mes que al efecto se acuerde, con una tolerancia máxima de 3 días.
 - Los recursos depositados no podrán ser retirados durante el periodo establecido.
 - La falta de cumplimiento en cualquier momento de lo anterior, tendrá como resultado perder la opción de calificarse como sujeto de crédito de esta manera podrá retirar los recursos depositados.
 - Se determinará con apoyo del Simulador de Crédito Hipotecario la cantidad que debe depositar mensualmente el cliente.

2. Se indica al cliente que deberá conservar sus estados de cuenta como evidencia de los depósitos y presentarlos al término del periodo establecido dentro con sus documentos actualizados.

3. Transcurridos los 8 meses recibo del cliente los estados de cuenta y los documentos actualizados y verifico que haya cumplido con las condiciones para

calificar como sujeto de crédito, bajo el concepto de ahorro.

4. Solicito al cliente requisiere su solicitud y consentimiento de seguro de vida, así como una carta donde especifique que el ahorro mensual representa al menos el 30% de su ingreso mensual bruto.
5. Capturo la solicitud en mi sistema bancario en base a la información y datos asentados por el cliente.
6. Ingreso al módulo de Evaluación y genera la resolución automática del Sistema.
7. Verifico que la resolución del sistema sea aprobada y que el reporte de buró de crédito sea satisfactorio.
8. Imprimo la hoja de resolución, la anexo a la documentación del cliente.
9. En caso de ser denegada la solicitud informo al cliente las causas.
10. Obtengo fotocopia de la solicitud, de las identificaciones, ingresos, estados de cuenta y la carta presentada por el cliente.
11. Centro Hipotecario recibe documentación, y revisa que el cliente haya cumplido con las disposiciones establecidas para calificar bajo el concepto de ahorro.
12. Entrega el expediente a otra área interna haciendo la mención de que la solicitud se está evaluando bajo el concepto de ahorro.
13. Continúa en la actividad 16 del procedimiento Evaluación del Sujeto de Crédito.

7.36 ANÁLISIS DEL CRÉDITO HIPOTECARIO SANTANDER:

Bien en estas épocas un crédito hipotecario es un privilegio para mucha gente pero para evitar que se convierta en un problema antes de contratarlo recomiendo a los clientes hacer un examen de su situación financiera e incluso familiar para evaluar su capacidad de pago y decidir lo que más le conviene.

Como ejecutivo de cuenta y sobre todo como asesor y administrador les realizo algunas preguntas a los clientes como. ¿Qué tipo de vivienda desea comprar? ¿Cuánto debe ahorrar para el enganche y los gastos iniciales, como: la escrituración, apertura de crédito, gastos de investigación, evaluación, etcétera?

Estas preguntas me ayudan a definir el tipo de perfil que tienen los posibles solicitantes del crédito y por lo tanto el tipo de crédito que le conviene contratar de acuerdo a sus características personales y familiares.

7.37 FORMATOS:

- **SOLICITUD DEL CRÉDITO HIPOTECARIO**
- **CONSENTIMIENTO INDIVIDUAL DEL SEGURO DE VIDA**
- **SIMULADOR DEL CRÉDITO HIPOTECARIO**
- **REPORTE DE AVALÚO PARA CRÉDITO HIPOTECARIO**

7.4 TARJETA DE CRÉDITO:

→ DEFINICIÓN:

Es un instrumento para la adquisición de un crédito en cuenta corriente que el banco ha establecido a favor de sus clientes, quienes la utilizan para compra de bienes y servicios en los establecimientos afiliados al sistema de crédito en todo el país mediante la presentación de una tarjeta personalizada y la firma de un pagaré.

→ VIGENCIA:

La vigencia de la tarjeta es de 12 meses, sin embargo también existen de un mínimo de 6 meses y un máximo de 24.

→ CLASIFICACIÓN:

Las tarjetas de crédito, se clasifican de acuerdo a las personas que las manejan en:

- **Individual:** Es la que se expide a nombre de una persona física siendo este el acreditado.
- **Adicional:** Es aquella expedida por cuenta de un usuario de tarjeta individual (llamada tarjeta básica), en este caso las disposiciones solo podrán hacerse dentro del límite de crédito autorizado en la tarjeta básica.
- **Empresarial:** Son aquellas expedidas a nombre de una persona moral en las cuales se autoriza al Banco a expedir tarjetas a un número determinado de personas que son miembros de la

misma, en este tipo de tarjetas el obligado principal es la propia empresa.

→ **REQUISITOS:**

- Ser titular de una tarjeta de crédito bancaria o comercial con una antigüedad mínima de 15 meses con un límite de crédito mínimo de \$7,500 pesos mensuales.
- Tener entre 18 y 64 años 11 meses de edad.
- Ingresos mínimos de \$7,500 pesos mensuales.

→ **DOCUMENTACIÓN:**

- Llenar y firmar la solicitud contrato de la tarjeta que desee.
- Una copia de una identificación vigente (credencial de elector o pasaporte). En caso de ser extranjero, pasaporte vigente y una copia del documento FM2.
- Una copia de su comprobante de domicilio no mayor a 2 meses (teléfono fijo, agua, predial, gas entubado o luz), sólo si la dirección de su credencial de elector es diferente a su dirección actual.

7.41 PROCESO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO:

El proceso de las tarjetas de crédito es igual a diferencia de la elección de nombre de cada tarjeta en mi sistema bancario.

- El cliente solicita su T.D.C.
- Le realizo algunas preguntas para confirmar que reúne los requisitos de la solicitud.

- Le entrego la Solicitud de T.D.C. Le explico el llenado. Le comento que debe traer los documentos y no tardará más de 15 días en llegarle a su domicilio si se aprueba la solicitud. En caso que no se apruebe se le indicará el porqué.
- Trae la documentación el cliente.
- Cotejo los originales con las copias.
- Ingreso la solicitud en mi sistema bancario.
- Si fue aceptada por Buró de Crédito envió la documentación a un área interna de evaluación.
- Me envía la respuesta con la autorización de la tarjeta de crédito donde me indica en mí sistema bancario el monto de la línea revolvente de la solicitud que le envié. O el rechazo en su caso, donde se le especifica al cliente el motivo (buró, falta de capacidad en ingresos, otros.)
- Checo que diga aprobada en mí sistema.
- Un área interna del banco me genera el plástico. le llega al cliente a su domicilio su T.D.C. con el clausulado de contratación y su número confidencial para el retiro en cajeros automáticos, así como sus condiciones generales.
- Conservo copia de la documentación como respaldo y envió el original al área de T.D.C. para su custodia.
- El cliente debe llamar al número telefónico de Santander para activar el plástico de la T.D.C., donde le indicarán el monto otorgado, su fecha de corte, y el límite de pago (20 días naturales después de la fecha de corte).

7.42 ANÁLISIS DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO

Sin lugar a dudas la tarjeta de crédito (T.D.C.) es uno de los productos financieros de mayor penetración en México. Muévase alrededor de su ciudad y verá que las tarjetas de crédito tienen propaganda en todos lados.

Lo mismo pasa en la televisión, las tarjetas parecen estar en todos lados. ¿Por qué habrá tantas tarjetas de las cuales elegir? Bueno, simplemente porque el negocio de las mismas es muy redituable.

Pienso que no existe la mejor oferta de tarjeta de crédito sino **“que oferta es mejor para las condiciones que necesita el cliente”**. Los hábitos de gasto y endeudamiento de una persona son distintos de los de otra.

Sus estilos de vida varían y por eso tienen distintas necesidades, así que para poder decidir la que más le convendrá a los clientes, se deberá evaluar su estilo de vida y la cantidad de dinero que gastan. Podemos pasar de una estrategia bien llevada a un mal uso de las tarjetas sin estar demasiado conscientes de ello.

7.43 FORMATOS:

- SOLICITUD CONTRATO DE UNI-SANTANDER-K
- SOLICITUD CONTRATO DE BLACK
- SOLICITUD CONTRATO DE LIGHT

7.44 TARJETA DE CRÉDITO UNI-SANTANDER-K:

BENEFICIOS:

- Es la única tarjeta de crédito que no cobra comisiones, con la condición de usarla por lo menos una vez al mes por cualquier importe.
- Tiene 3 planes de beneficios a escoger uno gratis:
 - o **Recompensas:** Cambias los puntos generados en tu facturación por viajes, equipos electrónicos, entre otros.
 - o **Plan Seguridad:** Contratas el programa de Asistencia, que es el mejor servicio de asistencia legal, médica y vial en México y el extranjero, además, Asistencia Hogar, el servicio a tu casa de plomeros, electricistas y cerrajeros.
 - o **Plan Viajero:** Obtienes un seguro por pérdida de equipaje y por la renta de automóvil en Estados Unidos y Canadá. También obtienes un seguro de accidentes de viajes por USD\$500,000.

7.45 TARJETA DE CRÉDITO BLACK:

BENEFICIOS:

Lo Protege Totalmente con 4 niveles de Blindaje en México y el Mundo con Excelentes Coberturas y todos incluidos automáticamente en su tarjeta: **Blindaje Contra Robo, Clonación, Fraude y Extravío.**

- Blindaje Contra **Robo, Clonación, Fraude y Extravío.** Coberturas Ilimitadas a titulares y adicionales, le abonamos en 24 horas cualquier compra fraudulenta.
- Blindaje **Personal**, cobertura al titular y adicional.

- Blindaje en **Compras**, cobertura al titular y adicional.
- Blindaje en **Viajes** (cobertura al titular, su cónyuge y dependientes menores de 23 años).
- **Seguro de accidentes** en viajes x US\$ 250,000.

7.46 TARJETA DE CRÉDITO LIGHT:

BENEFICIOS:

- La Tarjeta de Crédito de intereses bajos.
- Pagas sólo el 29% de interés anual o menos (TIIE + 29, máximo asegurado por contrato).
- Puedes transferir los saldos de tus tarjetas de cualquier banco o tienda departamental, a través de www.santander.com.mx o llama al 5169-4300 en el D.F.

7.5 CUENTA CON CHEQUERA:

DEFINICIÓN DE CUENTA CON CHEQUERA:

La cuenta de cheques se define como un depósito bancario a la vista, realizado por una persona física o moral el cuál puede ser retirado total o parcialmente a través de la expedición de cheques o por la red de cajeros automáticos y en algunos productos, a través de retiro en ventanilla.

El propósito de estos productos de captación, es facilitar las transacciones comerciales y personales de nuestra clientela, con el fin de darle seguridad con nuestra transferencia física de dinero y de contar con un medio de control que le permite llevar un registro de los depósitos y pagos que realiza.

Dirigido a personas que requieren chequera y tarjeta de débito, están interesadas en el rendimiento de sus recursos y en proteger el pago de sus cheques con sus inversiones. Disponibilidad inmediata de sus recursos por medio de su tarjeta de débito y su chequera.

CARACTERÍSTICAS:

- Retiros y consultas ilimitados y sin costo en todos nuestros cajeros automáticos en el país, y en Estados Unidos en los cajeros de Bank of América.
- Goza de 4 Cheques gratis cada mes.
- Retiro de efectivo en las cajas de Comercial Mexicana, Gigante, Wal-Mart y Office Max.

7.6 CUENTA CON DÉBITO:

DEFINICIÓN:

Es una cuenta de débito, de manejo práctico y sencillo, con disponibilidad inmediata a través de una tarjeta de débito.

Dirigido a todas las personas que requieren un manejo práctico y sencillo de sus finanzas personales.

CARACTERÍSTICAS:

- Cuenta puente para el acceso a otros productos y servicios:
 - Tarjeta de crédito (previa autorización).
 - Súper casa.
 - Seguros de vida, hogar y automotriz.

- Súper línea y súper-net en www.santander.com.mx desde la comodidad de su hogar y oficina.

7.7 PORTAFOLIO DE INVERSIÓN:

✚ DEFINICIÓN:

Cuenta eje sin medios de acceso y sin comisiones, exclusivo para el manejo de **inversiones vista y plazo**.

✚ CARACTERÍSTICAS:

- La mejor inversión para inversionistas tradicionales que no necesitan una tarjeta o una chequera, o una tarjeta de debito para realizar sus operaciones.
- Este producto está dirigido principalmente a aquellos clientes (principalmente personas mayores) que únicamente realizan inversiones y su operación bancaria es casi nula.
- Funge como cuenta puente para poder realizar servicio de seguros.

7.71 DOCUMENTACIÓN PARA APERTURA DE CUENTAS (CHEQUERA, DÉBITO Y PORTAFOLIO DE INVERSIÓN):

- Identificación oficial vigente (pasaporte, credencial de elector).
- Comprobante de domicilio (no deberá tener más de 3 meses de antigüedad).
- Firma en el contrato, haz el depósito y comienza a disfrutar de los beneficios de tu Súper Cuenta Santander con Chequera y Débito.

7.8 CUENTA JUNIOR:

DEFINICIÓN:

Es la cuenta de ahorro de manejo práctico y sencillo enfocada a fomentar la cultura de ahorro en niños y jóvenes, sin comisiones y con acceso a productos de inversión.

Es la forma más práctica y sencilla para que los niños y jóvenes comiencen a ahorrar.

Este producto está dirigido únicamente a menores de 18 años. Para padres con niños desde 1 mes hasta 17 años 11 meses de edad.

CARACTERÍSTICAS:

- Pago de intereses cada mes, por el dinero que mantengan ahorrado, para que los ahorros de tus hijos siempre crezcan.
- Se entrega una tarjeta y el NIP, para que desde ese mismo momento los pequeños ahorradores puedan consultar su saldo y realicen retiros en los Cajeros Automáticos Santander sin costo.
- Sin monto mínimo de apertura, ni anualidad, ni saldo promedio mínimo mensual requerido

7.81 DOCUMENTACIÓN:

- Acta de nacimiento del menor de edad.
- Identificación oficial vigente del representante legal del menor. (pasaporte, credencial de elector).
- Comprobante de domicilio del representante legal del menor (no deberá tener más de 3 meses de antigüedad).
- Referencias personales (3, que no vivan en su domicilio).
- Firma en el contrato.

7.82 PROCEDIMIENTO PARA APERTURA DE CUENTAS (DÉBITO, CHEQUERA, PORTAFOLIO DE INVERSIÓN Y JUNIOR):

- Recibo la documentación del cliente, cotejo las copias contra original, en señal de que se trata de una copia fiel.
- Si el cliente ya cuenta con un código, se toman de ahí los datos, o se procede a la corrección si son diferentes a los comprobantes.
- Si no cuenta con un código, tratándose de cuentas espontaneas, se crea su código de cuenta (ingresando sus datos personales) mencionándole con anterioridad al cliente que las cuentas (por seguridad bancaria) es importante que las apertures cerca de su domicilio o de su lugar de trabajo.
- Se entiende por clientes espontáneos a aquellos que acuden a la sucursal a solicitar la apertura de una cuenta y no como resultado de una labor de promoción.
- Se registra la cuenta identificando las características del régimen con el cual quiere manejar la cuenta, las cuales pueden ser:
 - **Individual:** firma una sola persona.
 - **Indistinta “O”:** firma cualquiera de las personas registradas.
 - **Mancomunada “Y”:** firma conjuntamente dos o más.
- En cualquier tipo de cuenta, pueden existir poderes, o terceras personas, por lo que se utiliza una tarjeta adicional para registrar el poder.
- Se registran las dos referencias personales y datos básicos del empleo.

- En el momento de la apertura de la cuenta, también se elabora un formato de información complementaria (si no pertenece a un rango jerárquico en alguna institución pública).
- Se elabora un formato de Constancia de visita domiciliaria, con esta se acude al domicilio del cliente y se recaba su firma como evidencia de haber realizado la visita. Con independencia de las visitas que de manera expresa y especial, deben realizarse.
- La chequera se solicita en el momento de apertura de la cuenta, al igual que la tarjeta de debito.
- La chequera tardará tres días en llegar a la sucursal, la tarjeta de debito 5 días hábiles.
- El cliente acude a la sucursal para recoger su plástico, y su chequera, debe presentar su identificación, en donde me firmará un acuse de recibo de tarjeta de débito al igual que de la chequera.

7.83 ANÁLISIS DE APERTURA DE CUENTAS:

Pienso que es conveniente tener una cuenta de débito o de inversión, ya que nos fomenta no solo el ahorro de nuestros recursos sino que brinda una mayor administración y control en nuestras finanzas. Ahora las condiciones son más accesibles, si sabemos escogerla de acuerdo a nuestras necesidades.

Es importante explorar las posibles ofertas que brinda el mercado para saber cuál es la que más se adapta a nuestras posibilidades y ver cuál es la que nos brinda los mejores beneficios. En mi experiencia las

cuentas que ofrece Santander es una de las que da los mayores beneficios dentro del mercado bancario.

Cuando se apertura una cuenta JUNIOR, él niño genera posibilidades no solo de ahorro, sino a ser independiente, al poder saber cómo se maneja un cajero, que conozca un banco en sus movimientos básicos como es una cuenta de debito, como son los depósitos, los retiros. Que desde pequeño se genere una cultura administrativa de control.

7.84 FORMATOS:

- **CONTRATO ÚNICO DE PERSONAS FÍSICAS**
- **INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**
- **CONSTANCIA DE VISITA DOMICILIARIA**

7.9 SEGUROS:

En Grupo Financiero Santander se cuenta con Aseguradoras, especializadas en líneas personales y cuenta con una gama de productos a precios muy competitivos, con base en los sistemas y la tecnología de punta que le permite ser eficiente en el servicio, orientado a sus clientes.

❖ ASEGURADO:

Es la persona que en sí misma o en sus bienes recae la cobertura de la póliza, en el ramo de daños, el asegurado es el titular de la póliza.

❖ **CONTRATANTE:**

Persona física o moral que contrae la obligación del pago de primas.

❖ **BENEFICIARIO:**

Persona física o moral designado por el asegurado para, en caso de que suceda el siniestro amparado reciba el beneficio del seguro.

❖ **SOLICITUD:**

Documento legal que ampara la emisión de la póliza (aceptación de las condiciones por ambas partes), debe quedar en custodia por la aseguradora, para resolver cualquier controversia que se presentara.

❖ **PÓLIZA:**

Es el documento legal que contempla las condiciones de aceptación del contrato celebrado entre la aseguradora e el asegurado.

❖ **CONDICIONES GENERALES:**

Es el documento legal anexo a la póliza, que contiene las cláusulas y condiciones bajo las que opera el contrato del seguro del producto específico. En las condiciones generales también se encuentra la explicación detallada de las coberturas que ampara el seguro, así como de sus exclusiones.

❖ **CONTRATO:**

FORMAN PARTE DEL CONTRATO DEL SEGURO LA SOLICITUD DEL SEGURO, LA PÓLIZA, LAS CONDICIONES GENERALES Y LOS ENDOSOS QUE SE AGREGUEN.

7.91 SEGURO DE AUTOMÓVIL:

Brinda a nuestros clientes una oferta de varias aseguradoras de primer nivel.

❖ **CARACTERÍSTICAS**

"Aquí encuentras el Precio más Bajo para asegurar tu Coche". Te ofrece Seguro de Auto de las mejores aseguradoras para que compares precios y coberturas.

Podrás elegir el mejor precio, la mejor atención o bien el servicio más rápido.

Distintos tipos de planes con coberturas **Amplia, Limitada o de Responsabilidad Civil.**

Cargo automático a tu Cuenta Santander, tarjetas de crédito Santander Visa o Master Card.

Flexibilidad de formas de pago: mensual, semestral, trimestral y anual.

ASEGURADORAS DE AUTO:

- MAPFRE TEPEYAC
- INBURSA
- GNP

DOCUMENTACIÓN:

- Identificación oficial.
- Carta factura o tarjeta de circulación de tu coche.
- Se elije el Plan de acuerdo a las necesidades.

7.92 SEGURO DE ACCIDENTES PERSONALES:

Tiene como finalidad amparar el riesgo de perder la vida en un accidente, también ofrece la posibilidad de amparar las pérdidas orgánicas. Este seguro no ampara el fallecimiento por enfermedad y vejez.

❖ CARACTERÍSTICAS:

Edad de aceptación: 18 años como mínimo y 60 como máximo.

Vigencia: Seguro temporal a 1 año.

Suma asegurada: en cada aniversario de la póliza el seguro aumentará un 10%. El rango de suma asegurada es de \$100,000.00 a \$1, 000,000.00. La suma asegurada máxima es de hasta \$3,000,000.00.

COBERTURAS:

Muerte Accidental: Si el asegurado muere a causa de un accidente ocurrido durante la vigencia del seguro y dentro de los 90 días siguientes a la fecha del mismo.

Pérdidas Orgánicas: se entenderá por la amputación quirúrgica o traumática de pies, manos o dedos índice y pulgar o la pérdida total de su funcionamiento por pérdidas de un ojo, se entenderá la pérdida completa e irreparable de la vista de ese ojo.

En el formato de condiciones generales especifica a detalle las exclusiones y características del seguro.

7.93 SEGURO DE HOGAR:

Ya sea que tu casa sea propia, la des en renta con o sin muebles, este hipotecada, o sea rentada.

❖ CARACTERÍSTICAS:

- Te permite tener solo la **cobertura de robo** para que estés protegido en todo momento sin pagar coberturas adicionales.
- Asistencia en el hogar para todos nuestros planes, que te apoya en emergencias de cerrajería, albañilería o cristales.
- En el formato de condiciones generales especifica a detalle las exclusiones y características del seguro.

7.94 INGRESO FAMILIAR SEGURO:

Se garantiza una renta mensual para el asegurado o para su familia, en caso de que sufra alguna enfermedad crítica, se invalide a consecuencia de un accidente o bien fallezca.

❖ CARACTERÍSTICAS:

Suma Asegurada: Se pueden contratar sumas aseguradas sin examen médico desde \$108,000.00 pesos hasta \$1, 620,000.00 pesos.

Al momento de la contratación el solicitante podrá elegir la forma en que se pague la suma asegurada, la cual podrá ser entregada en un solo pago o bien a través de pagos mensuales a los beneficiarios teniendo que elegir entre las siguientes opciones: desde \$3, 000.00 hasta \$15,000.00. La suma asegurada se incrementa cada año conforme al índice nacional de precios al consumidor.

Número de años: Se puede elegir entre el número de años en que desea recibir la suma asegurada contratada: desde 3, 6 o 9 años.

PLANES:

PLAN	COBERTURAS
BÁSICO (18-64 Años)	FALLECIMIENTO
PREFERENTE (18 a 64 años)	FALLECIMIENTO FALLECIMIENTO ACCIDENTAL

	Y PÉRDIDAS ORGÁNICAS INVALIDEZ POR ACCIDENTE
TRES EN UNO (20 A 64 años)	FALLECIMIENTO FALLECIMIENTO ACCIDENTAL Y PÉRDIDAS ORGÁNICAS INVALIDEZ POR ACCIDENTE ENFERMEDADES CRÍTICAS

En el formato de condiciones generales especifica a detalle las exclusiones y características del seguro.

7.95 SEGURO DE CONVALECENCIA:

Es un seguro que ampara enfermedades o accidentes predeterminados, mediante la indemnización de una suma asegurada establecida para cada caso.

❖ CARACTERÍSTICAS

ENFERMEDADES AMPARADAS:

- Apendicitis - Cáncer - Litiasis vesicular,
- Neumonía - Pancreatitis aguda - Otras.

En el formato de condiciones generales especifica a detalle las exclusiones y características del seguro.

7.96 SEGURO DE DESEMPLEO:

Si el asegurado pierde su empleo involuntariamente el seguro de desempleo le ayudará a solventar sus gastos mientras consigue otro trabajo.

❖ **CARACTERÍSTICAS**

REQUERIMIENTOS:

El asegurado deberá comprobar que tiene un periodo mayor a 12 meses de antigüedad en el empleo de forma continua. El asegurado podrá elegir de 3 a 6 meses de indemnización. La suma asegurada nunca deberá ser mayor al 40% del ingreso bruto mensual del asegurado.

7.97 PROCESO PARA LA APERTURA DE SEGUROS:

En Santander se cuenta con un sistema especial para la contratación de seguros, es un programa en línea (Segurama), se ingresa con una clave especial de cada ejecutivo, la cual registra el ingreso o alguna modificación que se realice. También ahí se pueden consultar los registros y de cada sucursal.

- El Solicitante del crédito me presenta su documentación para emitir el seguro.
- Cotejo sus copias contra original, constato la veracidad de la documentación.
- Ingreso a “Segurama” me pide los datos según el seguro que deseo contratar.
- Si es Seguro de Auto, se verifica que no esté asegurado con otra compañía. Me solicita el número de folio, donde el sistema verifica que el auto este registrado.
- Si se trata de un seguro de vida. Me realiza un cuestionario de Salud. Se lo aplico al cliente y el sistema me indica si es aceptada la póliza, o denegada por riesgos médicos.

- Me imprime la póliza, la solicitud de autorización del cargo a la cuenta y un comprobante fiscal del cobro.
- En la solicitud me firma el solicitante y el contratante.
- En la póliza, firma de recibido el asegurado, anotando la leyenda: Recibí condiciones generales.
- En la Autorización de Cargo, lo firma el contratante y yo como ejecutivo de cuenta que realice la venta.
- Debo poner atención especial en la verificación de firmas, que no haya diferencia en las mismas.
- Le proporciono al cliente, copia de la póliza, autorización del cobro y el comprobante fiscal del primer cobro así como sus condiciones generales.
- Envío a la aseguradora vía valija oficial, la documentación que ampara la emisión de la póliza (en original, completa y firmada), el mismo día que realice la venta.

7.98 ANÁLISIS SEGUROS SANTANDER:

Mucho se habla sobre las **pólizas de seguros**, y más aún ahora en tiempos de crisis. Cuando la situación [económica](#) empieza a tornarse complicada, las familias optan por reducir gastos de su presupuesto mensual y los seguros es uno de los que toman primero en cuenta para su cancelación.

Las personas que adquirirían alguna **póliza** han disminuido en esta época de la **crisis**, produciéndose así un incremento en las pólizas de **desempleo**.

Analicemos las características y relevancia de los seguros. La gente en México no tenemos la cultura de tener un seguro de vida, la mayoría preferimos más asegurar nuestros autos, “por si acaso” comentan y no nuestro bienestar ni de nuestras familias.

El perfil de comprador de seguro de vida tiene entre 35-40 años de edad, es empleado por cuenta ajena, contrata pólizas inferiores al año.

Pienso que se debe a la madures y conciencia emocional que se tiene a esa edad, donde la mayoría de ellos cuentan ya con una familia y pendientes económicos.

Nadie tiene la vida comprada, sin embargo por mí experiencia en este tema, la mayoría de las personas que no quieren tener un seguro comentan que se debe a la desconfianza en las aseguradoras, ya que, siempre existen esas letras chiquitas donde al final de cuentas no cumplen con el contrato. Otra de ellas se debe a las imposiciones de pólizas que se han hecho últimamente en cuentas de los clientes, que se aplican sin su consentimiento, de ello favorece el rechazo.

Pero, ¿para qué sirve un **seguro de vida**?

La cobertura de este tipo de pólizas contempla diversos siniestros. Ninguno de nosotros sabe cuál va a ser su último día y dejar a nuestra familia con protección de una póliza, es una de las cosas que nos deja tranquilos y sé que es la mejor garantía en tiempo de crisis.

7.99 FORMATOS:

- PÓLIZA DE AUTO.

7.10 INVERSIONES:

Están destinados a captar capitales de clientes que desean invertir sus recursos con el objeto de incrementarlos.

INVERSIONES QUE SE MANEJAN EN SANTANDER:

a) INVERSIÓN CRECIENTE VISTA:

- Es una inversión con disponibilidad diaria la cual ofrece rendimientos en función del monto invertido. **Se encuentra incluida dentro del portafolio de los productos de Cuenta Personal** y Cuenta Empresarial.
- Inversión a la vista de fácil manejo y pago de intereses diariamente. Es la inversión más accesible y fácil de utilizar.
- Te permite ver crecer tu dinero día con día porque te paga intereses diarios.
- Tu dinero siempre está disponible de forma inmediata mediante transferencias a tu Cuenta de Cheques.
- Inversión a la vista sin riesgos.
- El monto mínimo de inversión es completamente accesible.
- De fácil contratación, sin necesidad de trámites.

Está dirigido a personas que requieren de inversiones con liquidez inmediata.

Requisito es que el cliente cuente con una Cuenta de Cheques de Santander.

b) SÚPER PAGARÉ:

El pagaré es una forma de pago, o forma de conseguir recursos financieros, consistente en un **documento que especifica el acuerdo** en el cual una persona o empresa, se compromete a realizar un pago en una determinada fecha. Los emisores o receptores de pagarés pueden ser empresas, particulares, u organismos de las administraciones.

En el Súper Pagare existen:

- Inversiones de plazo, desde 7 hasta 365 días y pago de rendimientos ya sea la finalizar el periodo o de forma mensual.
- Se obtienen buenos rendimientos al invertir desde montos pequeños.
- Máxima flexibilidad, al ofrecer diferentes opciones al vencimiento de la inversión:
- Reinvertir el capital junto con los intereses.
- Invertir únicamente el capital y pasar tus intereses a la chequera.
- Pasar tanto tu capital como intereses a la chequera para disponer de tus recursos de inmediato.

CARACTERÍSTICAS:

- El pago de intereses se realiza al vencimiento de la inversión.
- Permite disponer de los recursos a través de la cuenta con chequera, hasta el 80% de su dinero con la LPI, por lo que es la mejor inversión para imprevistos.
- Carece de riesgos al pactar tasa y plazo desde el inicio de la inversión.

- Se puede invertir desde \$5, 000.00.

c) SÚPER INVERSIÓN GARANTIZADA:

Inversión a plazo, referida al Índice de Precios y Cotizaciones (IPC) de la bolsa mexicana de valores (BMV) o a Certificados de la Tesorería de la Federación (CETES), con una tasa garantizada base.

Una opción innovadora en productos de inversión.

Si la bolsa baja gana el cliente...y si sube gana más.

Si las tasas suben gana el cliente...y si bajan gana más.

CARACTERÍSTICAS

- El pago de intereses se realiza al vencimiento de la inversión.
- El producto ofrece una tasa garantizada y puede dar una tasa adicional dependiendo del comportamiento del indicador que se haya elegido en la inversión.
- Existen dos modalidades dependiendo del indicador al que están referidas:
 - Bolsa: IPC
 - Tasa: CETE a 28 días.
- La inversión se pacta exclusivamente a 90 días, al vencimiento de la inversión, el capital más los intereses se transfieren a la cuenta de cheques.
- El monto de la inversión es desde \$100, 000.00 o \$350, 000.00 dependiendo del indicador al que este referenciado.

Para conocer más a fondo como se invierten en títulos de deuda consulta el capítulo 2.1.1 Mercado de Títulos de Deuda.

d) SÚPER FONDO:

Es una sociedad de inversión que concentra dinero de diferentes clientes. Los recursos de todos los inversionistas captados por el fondo se invierten en instrumentos financieros de deuda.

La mejor manera de obtener excelentes rendimientos, ya que al integrarse en un fondo de inversión, el dinero participa junto con el de otros inversionistas, en instrumentos financieros rentables y seguros.

CARACTERÍSTICAS:

- Los intereses se capitalizan diariamente y se reflejan en el precio de los títulos del fondo.
- Fondo de corto plazo adecuado para satisfacer las necesidades de liquidez ya que tiene disponibilidad diaria (sin embargo, se recomienda una permanencia mínima de 28 días para obtener los mejores rendimientos).
- El fondo elige los instrumentos en los que se invierten los recursos buscando obtener los mejores rendimientos.
- No son instrumentos bancarios tradicionales.
- No son instrumentos con tasa fija o rendimiento garantizado, ya que lo instrumentos en los que invierten los Fondos Cotizan diariamente en los mercados.
- Los rendimientos históricos no garantizan rendimientos similares futuros.

- El monto de operación es desde solo \$15, 000.00.
- Sin cobro de comisión por compra y venta de títulos.

Para conocer más a fondo las sociedades de inversión puedes consultar el tema 3.4 Sociedades de Inversión.

FAMILIA DE SÚPER FONDOS

Santander pone a su disposición la familia de Súper Fondos, adecuados a sus necesidades de inversión en cuanto a su disponibilidad y montos.

CLAVE DEL FONDO - MONTO DE INVERSIÓN

- SÚPER-a \$15,000.00-\$100,000.00
- SÚPER-e \$100,000.01-\$300,000.00
- SÚPER-i \$300,001.00-\$500,000.00
- SÚPER-o \$500,001.00-\$750,000.00

Atractivos rendimientos

- Obtenga los mejores rendimientos, ya que al integrarse en un fondo de Inversión usted participa, junto con el dinero de muchos clientes, en instrumentos financieros rentables y seguros.
- Los inversionistas obtiene rendimientos netos.
- Sin cobro de comisión por compra y venta de títulos.

Flexibilidad

Existe un súper fondo que se adecua a las necesidades de nuestros clientes en cuanto a:

- Disponibilidad

- Monto mínimo de inversión

Además de contar con altos rendimientos tiene la disponibilidad que necesita del dinero en el momento que lo requiera el inversionista. Es decir, logra la mezcla ideal entre rendimientos y disponibilidad.

Facilidad de operación

- Los inversionistas no perderán el tiempo buscando obtener el mejor rendimiento para sus recursos.
- A partir de la contratación en sucursal, puede realizar todas las transacciones (compra, venta y consulta) desde cualquier parte del mundo a través de internet y Banca Telefónica.

Máxima seguridad y Confianza

- Los fondos de Santander son calificados por Estándar & Poor's, una de las calificadoras más reconocidas en el mercado, como Fondos de Alta Calidad Crediticia (AA/1)
- Son fondos ofrecidos por una institución bancaria sólida que cumplen con todos los requerimientos de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)
- Se puede ver el desglose de los movimientos cada mes en el estado de cuenta consolidado
- Santander satisface integralmente sus necesidades bancarias y financieras.

e) FONDO DE SELECCIÓN EXPERTA:

Fondo de inversión de alta rentabilidad para personas físicas, gestionado por expertos que buscan siempre el máximo beneficio sin arriesgar el capital.

El equipo de expertos de inversión busca diariamente, lo mejor de los distintos mercados para maximizar los rendimientos.

CARACTERÍSTICAS

- El capital del cliente siempre está seguro, ya que se garantiza al 100% en los periodos de garantía.
- Se puede contratar a partir de \$15, 000.00.
- Disponibilidad diaria durante los periodos de oferta y trimestral durante el resto del año.
- Clave del fondo: Expert1.
- Sin cargo de comisión por compra y/o venta.
- El periodo del expert es Trimestral, 2 meses de Oferta (no se puede disponer), un mes de Garantía (disponibilidad de recursos).
- Durante los periodos de oferta, el fondo invierte en instrumentos de deuda, de muy corto plazo y alta liquidez. En periodos de garantía la inversión se realiza en instrumentos combinados que buscan los más altos rendimientos, asegurando en todo momento el capital del cliente.
- Al igual que el resto de los Fondos Gestora de Santander filial es la operadora encargada de gestionar el fondo de selección experta.

- Al finalizar el periodo de garantía, el inversionista podrá optar por solicitar la venta de sus títulos bajo la mecánica descrita o bien permanecer en el fondo y dar inicio a un nuevo periodo de oferta con la posibilidad de incrementar su inversión

Para contratar el fondo de selección experta, el **requisito es** que el cliente cuente con una Cuenta de Cheques de Santander.

PRODUCTOS DE CAPTACIÓN INVERSIÓN PERSONAS			
NOMBRE	DIRIGIDO A	PAGO DE INTERESES	COMISIÓN/INVERSIÓN MÍNIMA
Inversión creciente Vista	Personas que requieren de inversiones con liquidez inmediata	Diariamente	\$5, 000.00
Súper Pagaré	Personas que buscan alternativas financieras flexibles y sin riesgos.	Se realiza al vencimiento de la inversión y el cliente puede elegir entre diversas opciones	\$5, 000.00
Súper inversión Garantizada	Personas que buscan nuevas alternativas	Se realiza al vencimiento de la inversión 90 días.	\$100, 000.00

	<p>financieras para dar mayores rendimientos a su inversión con seguridad.</p>		
<p>Súper fondo(1)</p>	<p>Personas que buscan mayores rendimientos para su inversión</p>	<p>Los intereses se capitalizan diariamente y se reflejan en el precio de los títulos del Fondo</p>	<p>\$15, 000.00 Sin cobro de comisión por compra y venta de títulos.</p>
<p>Fondo de Selección Experta</p>	<p>Personas físicas que buscan altos rendimientos en la inversión de sus recursos</p>	<p>Al finalizar el periodo de garantía, el inversionista podrá optar por solicitar la venta de sus títulos bajo la mecánica descrita o bien permanecer en el fondo y dar inicio a un nuevo periodo de oferta con la posibilidad</p>	<p>Sin cargo de comisión por compra y/o venta</p>

		de incrementar su inversión.	
Línea de Protección Inmediata	Los clientes que realicen inversiones a plazo	No genera intereses pues se trata de un producto de protección	

*Las comisiones o montos de inversión pueden haber variado.

(1) En el apartado 8 Ejecutivo de cuenta premier viene más a detalle.

f) PROCESO DE INVERSIONES:

1. La mayoría de las inversiones las ofrecemos los ejecutivos a los posibles clientes que ya se les realizó un análisis para determinar una inversión, y algunas son de personas que nos la solicitan.
2. Se necesita identificar al cliente como nuestro y tener cualquier cuenta con nosotros, el dinero para invertirlo en cualquiera de las inversiones que ofrece Santander.
3. Se registra en el sistema bancario dentro del área de inversiones y nos imprime el Formato de la Operación, nos firma dos tantos el cliente, en el cuál se especifican las operaciones y el tipo de inversión que se tramitó.
4. Yo como ejecutivo de cuenta autorizo los formatos y cotejo la firma del cliente.
5. Se le entrega uno para el cliente y el otro como comprobante para el Banco.
6. Si es inversión nueva, se le entrega al cliente el prospecto de información, el banco se queda con una copia con firma del titular.

g) ANÁLISIS DE INVERSIONES SANTANDER:

Es importante conocer la necesidad del cliente para tomar la decisión de que inversión le conviene más, escuchar sus inquietudes y recomendarles la mejor opción a sus requerimientos.

Las inversiones en los bancos es donde los clientes depositan su confianza en nuestras manos, por lo cual debemos dar mayor prioridad en la necesidad del cliente, ofertarle el producto que se adapte a sus necesidades y brindarle una atención más especializada.

Sin duda creo que para los clientes el darles a conocer e involucrarlos con las inversiones que ofrecen los bancos, es una aportación que les ayuda en su economía financiera y además les brinda una cultura económica.

Sé también que los rendimientos que dan en estas épocas las inversiones no nos harán millonarios, y esto lo comento porque que las tasas de interés están por debajo de cualquiera, hoy en el mercado, sin embargo, existen recursos que estarán mejor en una de ellas que debajo de nuestros colchones, podremos realizar inversiones a largo plazo si tenemos planes a futuro o algún imprevisto.

h) FORMATOS:

- COMPROBANTE DE OPERACIÓN PLAZO
- COMPROBANTE DE OPERACIÓN FONDOS

- PROSPECTO DE INFORMACIÓN DE INVERSIÓN EN FONDOS
- CARTERA DE FONDOS

7. EJECUTIVO DE CUENTA “PREMIER”:

ELEMENTOS BÁSICOS QUE DEBE CONOCER UN EJECUTIVO DE CUENTA PREMIER:

8.1 ¿QUÉ ES UN CLIENTE PREMIER?

Se puede convertir en Premier:

- Con un proceso masivo que se realiza de forma trimestral, se seleccionan centralmente cumpliendo con los parámetros de depósito.
- Se seleccionan centralmente para contratar un producto específico (campañas).

8.2 PRESENTACIÓN BANCA PREMIER:

Banca premier es una filosofía de trabajo con nuestros clientes más especiales con el objetivo de que sean clientes nuestros toda la vida. El objetivo que tenemos es que se sientan plenamente satisfechos en su relación con nosotros y confíen en nosotros a largo plazo.

Para ello hemos creado áreas de beneficios para nuestros clientes Premier:

En primer lugar una atención personal a través de **un ejecutivo** especialmente dedicado a atenderle. Esto lleva consigo visitas especiales a nuestros clientes premier, que le avisará en caso de acontecimientos importantes o temas de situación bancaria que usted deba conocer. Su asesor es especializado y certificado ante la AMIB que le ayudará al diseño de una inversión a su medida. Además facilitará sus visitas al banco mediante una cita previa.

En segundo lugar le será mucho más fácil **acceder a la información** o los trámites que requiera del banco porque tendrá a su disposición, nuevas y especiales formas de ponerse en contacto con nosotros y de ser atendido.

Tendrá un canal telefónico preferencial (01800 00 PREMIER), desde cualquier ciudad de la república mexicana, usted podrá elegir ser atendido por un asesor en forma inmediata en cualquier momento las 24 horas de los 365 días del año, o bien un teléfono celular de su asesor exclusivo de sucursal. Un canal en internet preferencial.

Además nuestras sucursales cuentan con una caja especial para clientes premier, con ventanilla exclusiva al presentar su tarjeta, será atendido de inmediato en la ventanilla premier o en su caso al desocuparse cualquier otra.

Finalmente hemos creado un conjunto de nuevos productos con alternativas claramente diferenciadas para inversiones, créditos y seguros, así como promociones exclusivas por ser cliente premier que le ayudarán a rentabilizar su dinero y a acceder a condiciones especialmente interesantes.

8.3 CANAL DE CONTACTO CON NUESTROS CLIENTES:

- Caja clientes premier
- Atención Personal en Sucursal
- Atención telefónica
- Tarjeta personalizada (cliente premier)
- Visitas a clientes
- Avisos sobre vencimientos y situaciones especiales
- Citas donde le resulte más fácil al cliente.
- Canales alternos (súper línea, supernet especial, cajeros automáticos)
- Productos especializados (Inversiones exclusivas y mejores tasas en financiamiento)

BANCA PREMIER (Clientes para toda la vida)

- ATENCIÓN PERSONAL:

La atención personalizada a los clientes PREMIER toma mucho en consideración la estructura de la actitud de servicio, liderazgo, mejora continua y trabajo el equipo, pero los aspectos físicos y de presentación del entorno laboral son indispensables para orientar hacia un enfoque de calidad el servicio de atención al cliente.

- TRATO PERSONAL EN SUCURSAL

Es primordial dar buena imagen manteniendo mi lugar de trabajo limpio y ordenado. La apariencia de desorden genera en los clientes una sensación de inseguridad y les hace pensar que sus asuntos surgirán pérdidas, errores y retrasos.

Evitar los montones de papeles y documentos apilados, mantener la papelería fuera de la vista del cliente, en un lugar oculto. Evita de la vista del público la documentación pendiente de archivar, los objetos personales y cualquier otro elemento ajeno a una sucursal, es una de las pequeñas, pero notorias cosas, que, marcan la diferencia, entre un ejecutivo profesional y otro.

El primer criterio que utiliza el cliente para juzgarnos es el de la apariencia: tanto la nuestra como la de nuestro entorno de trabajo, deben aparecer siempre impecables.

La excesiva acumulación de folletos e impresos sobre las mesas de llenado y mostradores, se debe evitar y mejor que se guarden en la bodega y se repongan según los clientes los vayan tomando.

- TRATO EN ATENCIÓN TELEFÓNICA.

Identificar al Banco o la Sucursal. Saludar antes que el cliente, por ejemplo: “¡Banco Santander, Sucursal Tacubaya, buenos días!” Utilizar un tono de voz amable en todo momento.

Mostrar mi disposición para atender utilizando un tono de voz cordial, ya que la voz es la cara que damos al cliente por teléfono. Despedirse del cliente y agradecer siempre la llamada, sin importar su respuesta, sorprende y hace que el cliente se fije en mí.

Darle a la despedida la misma importancia que a la bienvenida. Decir “Adiós” no es suficiente. Dirigir al cliente una frase amable, que produzca en él la sensación de que será bien atendido la próxima vez que llame a la sucursal. Para que la despedida sea perfecta, es importante mencionarle al cliente nuestro nombre, agradecerle su llamada y ponerse a su disposición para cualquier cosa en el futuro.

Mantener una actitud siempre activa ante el teléfono. Más de tres timbrados sin respuesta produce en el cliente una sensación de falta de atención y mal servicio, debe uno de atender al cliente en el momento. Si no se puede, pedir sus datos para llamarle después. Nunca dejar al cliente en espera sin darle una explicación, o en cualquier caso no dejarlo más de un minuto.

Explicar al cliente las actividades que se están realizando para atenderle, ofrecerle disculpas y actuar con rapidez.

Muchas de las llamadas que recibo en sucursal son para otros compañeros, o la consulta es muy especializada y no puedo ayudarlo, le transfiero la llamada a un compañero de otra área o de la misma que pueda atenderlo: **indicándole quien le va a atender y**

responsabilizándome de que entren en contacto, ya que he notado que es una causa frecuente de enfado en Sucursal.

CANALES ALTERNOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Una estrategia que el personal de las sucursales debe asumir es la asesoría y la venta de los canales alternos de atención, que son servicios que apoyan la promoción y venta de productos.

En estos canales alternos se pueden realizar ciertas operaciones que los clientes solicitan en sucursal, estos pueden ser obtenidos por otros medios como:

- Súper-línea
- Súper-net
- Cajeros Automáticos.

Es muy importante que los clientes conozcan estos servicios, ya que los Bancos de la competencia también los ofrecen. La imagen que tiene el cliente de nosotros es también la de su Banco, mostrándoles que tiene otras formas adicionales de atención y con disponibilidad de horarios en los cuales los atenderán con rapidez y seguridad. ESTO ES LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE SU BANCO.

8.4 PRODUCTOS PREMIER:

Con su cuenta Santander tiene la posibilidad de acceder a los productos más innovadores del mercado, para el mejor manejo de sus finanzas:

a) CHEQUES

8.41 SÚPER CUENTA:

- Retiros y consultas ilimitados sin costo con el uso de su tarjeta de debito en todos nuestros cajeros automáticos en nuestro país y en Estados Unidos en los cajeros de Bank of América.
- Retiro de efectivo en todas las cajas de Comercial Mexicana, Gigante, Wal-Mart y office máx.
- Uso de débito en establecimientos.
- Uso ilimitado y sin costo de Súper-net (banca Santander en internet), para realizar consultas, pagos y transferencias.
- Lo protege de los cheques girados sin saldo suficiente en su cuenta, con el respaldo de sus inversiones a plazo de su Línea de Protección Inmediata (LPI).
- Uso ilimitado de súper línea (uso de banca telefónica) todos los días del año.
- Goce de 4 cheques gratis cada mes.

b) INVERSIONES

Sabemos que un cliente premier busca algo diferente, por eso Santander le ofrece la más amplia gama de posibilidades de inversión de acuerdo a sus necesidades de disponibilidad, diversificación y expectativas de rendimiento.

Adicionalmente tiene a su disposición un ejecutivo de cuenta premier como asesor altamente especializado y certificado ante la AMIB, que lo ayudará en el diseño a su medida de la inversión que requiera.

Inversiones Especializadas:

Inversión progresiva: Inversiones estructuradas, asociadas a indicadores donde su capital siempre está seguro y cuenta con una tasa garantizada, y la posibilidad de ganar rendimientos adicionales.

8.42 SÚPER FONDOS:

Estos Fondos son básicos por los clientes premier, la mayoría, utilizan SÚPER O y SÚPER U, por el monto de sus inversiones y el tipo de producto. Estos se mencionan en el tema 7.10 Inversiones donde puedes ver la modalidad de otros fondos.

$$RENDIMIENTO ANUALIZADO = \frac{\left(\left[\frac{PRECIO FINAL}{PRECIO INICIAL} - 1 \right] \right) \times 360 \times 100}{\text{No. De días transcurridos}}$$

Ejercicio de Inversión:

- Periodo de= 28 días. - Precio Final= 67.88400
- Precio Inicial= 67.44239 - Días Transcurridos= 28 días
- Monto de Inversión: \$100,000.00

$$RA = \frac{\left[\left(\frac{67.88400}{67.44239} - 1 \right) \right] \times 360 \times 100}{28}$$

$$RENDIMIENTO ANUALIZADO = \underline{\underline{8.4188\%}}$$

8.43 FONSER1:

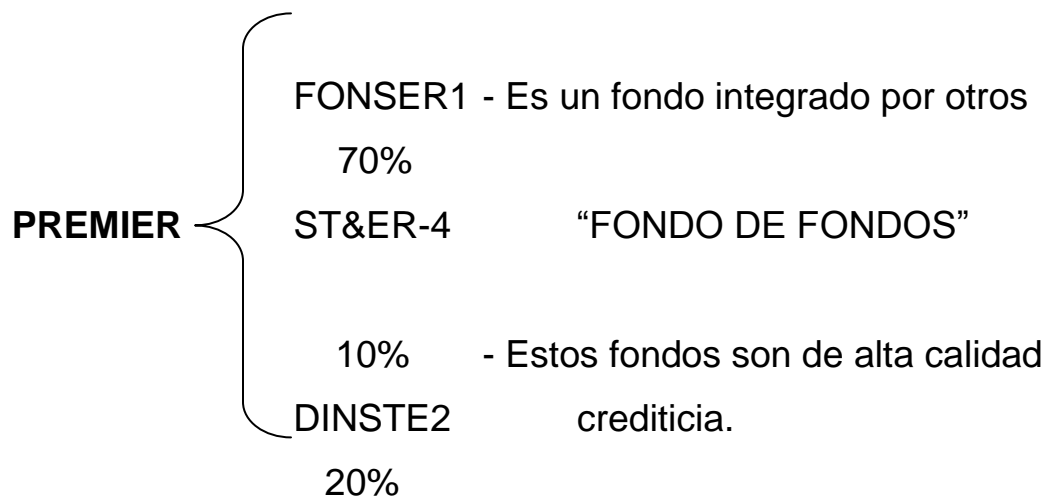
- Fondo de corto plazo, invierte en valores gubernamentales bancarios y de corto plazo.
- Busca obtener atractivos rendimientos acordes a su horizonte de inversión, manteniendo una duración del portafolio menor a un año.

8.44 ST&ER1

- Para personas físicas que invierten en fondos de deuda de corto plazo.
- Invierte principalmente en valores de deuda Gubernamentales y de forma complementaria en valores Privados y Bancarios, buscando obtener atractivos rendimientos de acuerdo a su horizonte de inversión.
- Mantiene la duración del portafolio menor a un año.

8.45 FONDO PREMIER (FONDO DE FONDOS):

- Es un fondo de fondos que busca a través de la mezcla óptima de fondos de inversión ofrecer un rendimiento competitivo reduciendo la volatilidad.
- Facilita tanto la administración como la operación al momento de convertirse en un portafolio y manejar un solo fondo sin importar cuantos más estén atrás.
- En el fondo PREMIER el cliente diversifica su inversión sin tener que operar varios instrumentos al mismo tiempo.



FORMATOS

- **PROSPECTO DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO INVERSIONISTA**
- **CARTERA DE LAS INVERSIONES**
- **COMPROBANTE DE INVERSIÓN**

c) CRÉDITOS:

8.46 SANTANDER MEXICANA PLATINUM:

La tarjeta Santander Mexicana Platinum, busca posicionarse entre un selecto grupo de consumidores que buscan excelencia, exclusividad y trato preferencial ya que cuenta con importantes beneficios orientados a los viajeros frecuentes que les permitirán disfrutar aún más sus viajes y vacaciones.

Entre los beneficios exclusivos que ofrece la tarjeta se pueden mencionar algunas como:

- 2X1 en Clase Ejecutiva, cuatro cupones de ascensos al año para Clase Ejecutiva de Mexicana.

- Un V.T.P. para un acompañante al adquirir la tarjeta, en cada anualidad y al acumular consumos; acceso a Salones Ejecutivos de Mexicana.

- Condonación de exceso de equipaje hasta por 20 kilos adicionales a los permitidos por pasajero y exclusivos seguros.

- Además de esto, la tarjeta Santander Mexicana Platinum otorga un completo programa de servicios respaldados por la plataforma Master- Card que incluye:

Estos son sólo algunos de los beneficios que los tarjetahabientes Santander Mexicana Platinum.

Los requisitos y documentación son los mismos que se muestran en el capítulo 7.4 Tarjetas de Crédito, así como otras características, a excepción que este producto está destinado exclusivamente a clientes PREMIER.

8.47 CRÉDITO EFECTIVO PREMIER:

BENEFICIOS:

- No requiere garantía ni destino definido.
- Sin comisión por apertura.
- Tasa de interés preferencial.

DOCUMENTACIÓN:

- Copia de identificación oficial vigente (credencial de Elector Vigente o pasaporte, y en caso de extranjeros FM2)
- Comprobante de domicilio (recibo telefónico residencial) que no tenga más de dos meses de antigüedad.

COMISIONES:

- Tasa anual simple del 35%, es la misma para 12, 18 y 24 meses que se les puede otorgar el crédito.
- CAT: 55.99% 12 meses, 54.63% 18 meses, 54% 24 meses.

El proceso de este crédito es el mismo que se menciona en el apartado 7 “Ejecutivo de cuenta B”.

d) SEGUROS:

En Grupo Financiero Santander dedicada a ofrecer a nuestros clientes premier productos competitivos e individualizados que cumplen ampliamente sus necesidades.

Características del Servicio:

- Facilidad de contratación: en las 960 sucursales a nivel nacional.
- Facilidad de pago: Mediante la alternativa que permite diferir las primas anuales en pagos mensuales, trimestrales, semestrales, o pago anual anticipado.
- Comodidad al pagar: a través de un cargo directo a la cuenta de cheques eje que el asegurado maneje con Banco Santander, o

bien con cargo a la tarjeta de crédito del mismo banco o de algún otro banco.

- Diversidad de productos: Con base en una amplia gama de productos como en los ramos de vida, accidentes personales, hogar y automóvil.
- Entrega inmediata de la póliza en la sucursal.

8.48 PLANEACIÓN PATRIMONIAL PREMIER:

BENEFICIOS:

- 9 Es un Fideicomiso que le permite planear el destino del patrimonio del cliente.
- 10 Define a sus beneficiarios, el porcentaje que quiere dar a cada uno de ellos y arma el plan personal de entregas. Ya sea entrega Total o Pagos programados al fallecimiento.
- 11 Los beneficios primordiales son la tranquilidad, facilidad, comodidad, una protección adicional de seguro por muerte accidental.
- 12 Puede modificar en cualquier momento las condiciones de su contrato.

PROCESO

- 13 La planeación patrimonial es un trámite donde solicitamos que el cliente premier firme el Contrato único de Fideicomiso.
- 14 Se envía a un área interna de Análisis y trámite de seguros, y ellos se encargan de su ingreso al sistema.
- 15 Lo entrego al cliente con firma de los representantes bancarios.

ANÁLISIS

Sabemos que los bienes materiales pueden ser heredados, pero que pasa con las cuentas bancarias, las inversiones y otros bienes.

Planeación patrimonial Premier administra el dinero de los clientes y lo entrega a quien decida y en la forma que lo indique ya sea en una sola exhibición o en pagos programados.

El fideicomiso le permite planear el destino del patrimonio del cliente cuando falte.

NOTA: Los Productos de Santander podrán haber sido modificados o podrán incluir otros productos no relacionados en este tema, Así como dichas tasas de rendimiento o de interés.

8. GESTIÓN COMERCIAL ACTIVA (PROCESOS COMERCIALES).

La Gestión Comercial Activa que desempeño en Santander es identificar los **factores que determinan la resolución** con éxito de las **situaciones comerciales** habituales con los clientes.

9.1 TIPOS DE ACCIÓN COMERCIAL:

VENTA CRUZADA: Aprovecho una gestión comercial / operativa para ofrecer un producto al cliente/ servicio asociado.

CAMPAÑAS: Se diseña un plan comercial de venta de un producto para un período determinado, con una segmentación de la base de clientes y una distribución de recursos.

VENTA ACTIVA: Busco oportunidades de negocio nuevas en el cliente, tratando de incrementar su vinculación con la institución.

ASESORAMIENTO: Debo ofrecer soluciones integrales, bancarias y para bancarias, que constituyen un traje a la medida del cliente.

EN LA VENTA SE NECESITAN TRES PILARES PARA DESEMPEÑARLA.

APTITUDES (puedo)

- Facilidad de comunicación
- Agilidad Verbal
- Rapidez de cálculo numérico
- Simpatía/ don de gentes
- Reflejos
- Carisma personal
- Transmisión de confianza/ seguridad
- Sentido del humor
- Etc....

ACTITUDES (quiero)

- Implicación en objetivos
- Educación
- Amabilidad
- Planificación/ orden
- Dedicación

- Pro actividad Comercial
- Orientación al cliente
- Cumplimiento de compromisos
- Otros....

CONOCIMIENTOS/ HABILIDADES (Se)

- Profesión administrativa/ herramientas de planificación
- Santander/ competencia
- Productos y servicios
- Base de clientes
- Técnicas de venta y negociación
- Otros...

9.2 PROSPECCIÓN DE MERCADO:

FUENTES DE INFORMACIÓN (CAPTACIÓN DE PROSPECTOS).

EXTERNAS (BANCO):

- Prensa económica (economistas, financiero...)
- Prensa de diferentes sectores Industriales
- Colegios profesionales (ej: colegio de Médicos)
- Directorios de cámaras de comercio
- Directorios de zona (páginas amarillas)
- Otros.

INTERNAS (EJECUTIVO):

- Micro-base: Listado de prospectos y de clientes inactivos.
- Factoraje
- Cheques
- Chequeras especiales de otros bancos

- AFORE
- Otros.

9.3 PROCESOS COMERCIALES:

En Santander dividimos los procesos en dos vertientes las cuales son:

- **CAPTACIÓN DE NUEVOS PROSPECTOS:**
- **GESTIÓN DE CARTERA DE CLIENTES.**

10. MODELO COMERCIAL:

El modelo Comercial es un Sistema administrativo que maneja la banca comercial en Santander, para poder llegar al cumplimiento de las metas. Lo manejan los ejecutivos de cuenta y algunos otros funcionarios de la banca para poder controlar las ventas dentro de sus áreas.

Dentro de la sucursal se realizan juntas para conocer el avance de las metas. En esta junta se realizaban algunas preguntas para saber cómo les fue a los ejecutivos con sus clientes y realizar reflexiones de lo sucedido.

CAPÍTULO III. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.

11.EL PERFIL PROFESIONAL EN LA BANCA

El objetivo de este informe es interiorizar, brevemente, al lector la relación que tiene mi carrera profesional con mi desempeño laboral, que forma parte prioritaria en mi desarrollo personal.

Algunas de suma importancia y de base conocerlas, para poder desempeñarse en el puesto (Macroeconomía y el Sistema financiero), y otras tantas que se muestran en el contexto del tema.

También quiero hacer mención sobre las asignaturas que no menciono en este apartado, ya que todas son importantes y capitalizables para mi desarrollo profesional y personal, al igual que las cosas que pasan en mi vida diariamente.

11.1 ECONOMÍA

Conceptos económicos como: El sistema Bancario, las funciones de los bancos, la historia de la banca, el Sistema Financiero Mexicano, entre otras, forman parte de la Banca y de la economía. Entonces podemos decir que la banca en su conjunto forma parte de la Economía.

También podemos ver dentro de este trabajo temas que están relacionados con la economía, como: el mercado de valores, las sociedades de inversión, el mercado de capitales, los títulos

accionarios, y otros tantos que están dentro del tema “Introducción al mercado de valores y sociedades de inversión”.

La necesidad de la elección entre las alternativas con recursos escasos, nos obliga a analizar donde y como aplicar recursos. Incluyendo la oferta bancaria, nos brinda diversas alternativas y los clientes pueden tomar una decisión de consumo con respecto a sus ofertas. El solo poder manejar este tipo de conceptos demuestra la importancia del conocimiento de la economía en la Banca.

La ocupo diariamente con los clientes, al ofertarles productos financieros, al manejar sus cuentas. El conocimiento de la economía se usa como base en el desarrollo de las operaciones como ejecutivo dentro de la banca.

11.2 SISTEMA FINANCIERO MEXICANO

El Sistema Financiero Mexicano es un tema primordial para la carrera, ya que es visto en una sola asignatura, de igual forma lo es para la banca por lo cual los integrantes de esta deben conocerlo para su desempeño laboral.

El Sistema Financiero Mexicano está formado por las instituciones de la economía que ayuda a **coordinar los ahorros** de unas personas, instituciones o empresas con las necesidades de inversión o consumo de otras.

En términos generales, el Sistema Financiero transfiere los recursos escasos de la economía de los ahorradores (de las personas que gastan menos de lo que ganan) a los prestatarios (a las personas que gastan más de lo que ganan), y esta también es una de las funciones que desempeñamos en la banca.

11.3 DESARROLLO ORGANIZACIONAL.

Formar o mantener una empresa a través de los años no es una tarea fácil, pues hay una serie de factores externos e internos que intervienen en el ciclo de vida de una organización y que además ponen en peligro su eficacia y buen funcionamiento.

Una entidad debe adaptarse a los tiempos que se viven esto quiere decir que las organizaciones están en constantes cambios, ya que la sociedad y el mercado no son estáticos, si no que mantienen un movimiento muchas veces difícil de seguir y manejar. En la actualidad por ejemplo y debido a los cambios ocurridos en el mundo, en específico los duros golpes de la crisis, ha llevado innumerables empresas a la quiebra.

Santander ha sido una empresa pionera en el desarrollo de productos con innovación y cambio. Fue el primero en diseñar la tarjeta más baja en la tasa de interés (light), la primera en brindar una tarjeta blindada en el mercado (Black), dentro de la Sucursal con el Modelo Comercial, se implica un desarrollo sistemático para brindar un buen servicio tanto en el desempeño interno como externo, los sistemas de la banca se adaptan a las nuevas tecnologías, mercados

y al ritmo del cambio mismo, ya que de ello depende gran parte de los recursos monetarios obtenidos por la empresa.

En el **desarrollo organizacional** de la banca el área de acción principal es el recurso humano, donde existen factores que determinan la necesidad de cambio en las diferentes actividades ante el comportamiento con los distintos clientes, aplicar de forma eficiente la Cultura Organizacional. Los productos también cambian, los puestos (escalar puestos), todo está en proceso de cambio.

11.4 PROBLEMAS DE MÉXICO.

Debo estar pendiente de **los problemas de México**, la situación económica es una variable que marca el nivel del comportamiento de las operaciones de los clientes dentro de la banca.

Ante la apertura económica del país, la banca tiene el reto de volverse más eficiente, mediante el aumento de productividad que le dará mayor competitividad, debe adaptarse a los distintos matices de las políticas durante cada uno de los periodos presidenciales.

En síntesis, los bancos con el papel de intermediarios financieros deben fomentar las actividades productivas del país e impulsar el desarrollo socioeconómico que elimine la crisis, propiciando el crecimiento económico a través del aumento de la producción y productividad mediante la canalización oportuna de créditos baratos y suficientes.

11.5 FINANZAS

Las finanzas, es en lo que está envuelto la banca comercial y el idioma que habla un ejecutivo de cuenta con su mercado.

La inversión es una de las ramas de las finanzas que mayor se conoce como activos financieros o títulos, y están dentro de los productos financieros que ofrece la banca.

Las personas físicas como las empresas invierten en títulos y han optado cada vez más por aumentar sus finanzas a través del mercado de valores. Como resultado de ello, el mercado de valores se ha convertido en algo bastante diverso y sofisticado. Puede que los bancos se vean beneficiados por el hecho de que les resulta rentable ocuparse del tema de los valores.

11.6 PROCESO ADMINISTRATIVO.

Hablar del PROCESO ADMINISTRATIVO es muy interesante, puesto que la administración es una actividad compuesta de ciertas sub-actividades que constituyen el proceso administrativo único; además teniendo en cuenta que es el conjunto de pasos o etapas necesarias para la toma de decisiones en la actividad financiera.

Realizar mi planeación diaria, y conocer y aplicar el **sistema administrativo** que manejamos en la Banca (modelo Comercial), tener una organización en mis citas, en mis cierres, llevan un proceso administrativo de mis actividades, para poder cumplir con las metas y

generar a través del cumplimiento de mis funciones el control de mis objetivos.

También lo podemos observar en el proceso comercial, en el control y seguimiento de la gestión que se realiza, con el cual podemos detectar puntos de mejora en la detección de nuevas necesidades del cliente, lo que nos ayudará a incorporarlo en la cartera de Fidelización con nuestro banco.

11.7 MERCADOTECNIA

Argumentar es transformar las características de nuestros productos y servicios en ventajas para el cliente. Una característica puede suponer distintas ventajas en función a la persona que estemos argumentando el producto. Debemos tratar de conocer la motivación de compra del cliente y en función de la misma hablar de las ventajas que más le puedan impactar.

Debemos tratar de tener en cuenta el tipo de cliente que tenemos delante: ¿Cuáles son sus necesidades y motivaciones?

Las motivaciones pueden ser: Moda, Interés, Comodidad, Afecto, Seguridad, Orgullo, etc. Por lo cual Identificamos las necesidades y deseos del mercado y brindamos una argumentación de los servicios financieros, detectando las necesidades de nuestros clientes y mostrando las ventajas y beneficios del producto, con lo cual proporcionamos la satisfacción de este, con la presentación de la oferta, generando que se propicie el consumo.

La **mercadotecnia** es un aspecto primordial a conocer, ya que de ello se deriva la visión del cliente ante nosotros o ante la competencia, por lo cual es importante analizar y comprender sus necesidades, para atraer a los prospectos de la banca.

11.8 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

Cuando planificamos una cita, necesitamos información del posible cliente, por lo cual debemos realizar una **investigación de mercado** para poder conocer los datos que nos ayudarán a generar confianza en el cliente y crear un ambiente propicio para darnos a conocer como asesores financieros, y detectar sus necesidades bancarias, así como presentar una propuesta para la contratación de algún productos o servicio.

Los datos que se obtienen, nos ayudan a generar información para hacer observaciones y propuestas de venta pero sobre todo a disminuir la incertidumbre en la toma de decisiones.

También realizo una **investigación de mercado** para conseguir posibles interesados en los créditos, inversiones, T.D.C., en el contacto con el cliente o con el filtro, en la plática se consiguen datos importantes para poder detectar las necesidades y poder aplicar los cierres de productos.

11.9 COMUNICACIONES

La importancia que tienen las **comunicaciones** dentro de mi labor es primordial en el contacto con el cliente, cuando realizamos la presentación de gestión telefónica, nos ayuda a despertar el interés hacia una cita, y esto depende mucho de exponer bien el motivo de la llamada para que la toma de decisión del cliente nos lleve al cierre de esta.

La comunicación vía telefónica es muy fría, ya que el cliente no lo tenemos de frente, cara a cara, debemos realizar un correcto análisis de lo que nos diga el cliente, por si se presentaran objeciones tener argumentos para poder combatirlas.

11.10 TÉCNICA DE ANÁLISIS

Plantearse una estrategia implica definir cómo vamos a conseguir y lograr los objetivos que nos hemos diseñado con el cliente o prospecto. Por lo tanto tendremos que plantearnos: Como realizar el contacto inicial y romper el hielo; Cómo obtendré la información que necesito del cliente. Las preguntas que realizaré; Qué productos o servicios pueden interesarle al cliente. Son parte del **análisis** que realizamos sobre la gestión que haremos a cada cliente.

11.11 CIENCIAS DEL COMPORTAMIENTO HUMANO

En el ambiente de creencias, conocimientos, y del comportamiento convencional de la sociedad propia y de cada cliente, el contacto con ellos en la cita es muy diferente, depende si es un cliente potencial o uno conocido.

Por ejemplo, con el conocido podemos comenzar con un tema ajeno a la propia venta que distienda el ambiente (mejor si procede de la última reunión).

Preguntar qué nivel de satisfacción tiene con Santander. Si es posible, resumir los aspectos positivos de la última entrevista o recordar alguna gestión reciente aunque sea un simple trámite administrativo. Y con el cliente potencial se toma una actitud diferente, podemos entregar la tarjeta de visita al inicio de la misma, ante alguna duda, utilizar el Ud. y dejar que sea el cliente que fije la norma de tratamiento.

La idea o concepción que tienen sobre nosotros como institución financiera, influyen en todas nuestras acciones.

De igual forma dentro de la institución, los empleados deben aprender a adaptarse a los demás a fin de capitalizar las oportunidades que esto le ofrece y evitar al mismo tiempo posibles consecuencias negativas.

11.12 METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.

Elaborar un instrumental de investigación para detectar necesidades es la tarea del ejecutivo. En este caso es identificar los impulsos y necesidades de los clientes y canalizarlas hacia el producto o servicio que más pueda satisfacerlo.

Algunas de las necesidades que tienen los clientes de una institución bancaria.

INVERSIÓN (necesidad de rendimiento por sus ahorros)

FINANCIAMIENTO (necesidad del cliente de obtener recursos)

Las necesidades ocupan un puesto central en las explicaciones de la conducta del ser humano. Continuamente algo nos intranquiliza y nos invita a reaccionar.

¿Cómo puedo hacerlo?

Preguntando. ¿Qué pregunta le hago al cliente?

Escuchando. ¿Qué oportunidades de venta emite el cliente?

Observando. ¿Qué significan los gestos, pautas dudas del cliente?

¿Cómo se obtiene información?

Realizando todas las preguntas que sean necesarias, pero sin dar sensación de interrogatorio. Pidiendo aclaraciones si no entendemos. Con una entrevista ordenada y planificada.

Esto es solo el principio de la **metodología de investigación** para poder detectar las necesidades del cliente y como asesor realizarle una invitación a compartir nuestros servicios bancarios.

Dentro de mi desempeño laboral cumplo con mi objetivo profesional, siendo una persona capacitada para satisfacer las necesidades dentro de mí rango de la institución Bancaria, en la que me desenvuelvo, cumplo con el logro de sus objetivos, claro

a través de la correcta utilización de los recursos y elementos, de un proceso profesional que tengo como Licenciada en Administración, haciendo uso de la planeación, el desarrollo y el control, capitalizado en el aprendizaje de mi carrera, y con los recursos que me da la vida diariamente. Me da gusto aplicar mi carrera terminal (finanzas) en mi desempeño laboral, en mis actividades dentro de la Banca.

CAPÍTULO IV.

RECOMENDACIONES:

11. AL BANCO SANTANDER:

11.1 LAS JUNTAS DE TRABAJO:

La palabra junta o reunión difícilmente motiva a los convocados a ella. Los ejecutivos pasan entre un 40% y 50% de su tiempo en reuniones y cuando se acercan las metas este porcentaje aumenta.

Observo que la mitad del tiempo que empleamos en reuniones es inefectivo o poco productivo, la mayoría del tiempo solo habla el locutor y pocas veces pide opiniones, la mayoría del tiempo la pasamos discutiendo temas irrelevantes, lo cual nos causa frustración y estrés, detiene el avance de otras actividades importantes. Son un mal que acecha a los ejecutivos en particular.

La banca requiere tomar un curso de reuniones efectivas para poder:

- Planear la reunión.
- Respetar el objetivo de la reunión.
- Llegar a acuerdos con resultados reales.
- Tener una participación equilibrada.
- Decir lo que en realidad se piensa.
- Y otros aspectos que construyan una junta efectiva.

11.2 EVALUACIÓN EN LA CALIDAD EN EL SERVICIO, DENTRO DE SUCURSAL:

Aunque la Banca nos capacita en cuestión a este tema, muy poco de ello se aplica. Después de la presión de las metas, juntas continuas, y parte del estrés entre nuestra vida personal y laboral, brindamos menos atención en sucursal. Que es la que fortalece la imagen del Grupo Financiero Santander, para **mantener a nuestros clientes y a atraer a otros** por los productos y servicios que se ofrecen, siendo **la Atención al Cliente la prestación del Banco**, ya que es de ellos el desarrollo de la banca.

Realizar una evaluación constante en Sucursal, de las llamadas que se reciben, el trato ante los clientes y de la actitud entre compañeros.

En las llamadas telefónicas dentro de sucursal, he notado que cuando no es para la persona que contesta, sino para otros compañeros, o la consulta es muy especializada y no se le puede ayudar, no se transfiere la llamada a un compañero de otra área o de la misma que pueda atenderlo: **indicándole quien le va a atender y responsabilizándose de que entren en contacto, me he percatado que solo se transfiere a alguien más, y ese a otro, siendo causa frecuente de enfado de los clientes por no resolverles sus dudas.**

Sería importante llevar una evaluación continua y mostrar incentivos para ello, al igual que hacerlo público dentro de las Sucursales. Ayudaría a brindar mayor calidad a los clientes en el servicio y motivaría a los empleados.

11.3 CAPACITACIÓN SOBRE MOTIVACIÓN LABORAL

Dar capacitación a los empleados, para que brinden un mayor entusiasmo, en sus actitudes en el trato con los clientes.

Ser innovadores en sus conductas para desempeñarse diariamente ante los clientes, los compañeros y consigo mismos. Lo cual les brindará no solo motivación diaria en su persona sino también, un desempeño más eficiente, un crecimiento laboral y una madures personal.

11.4 LÍNEAS DE TARJETAS DE CRÉDITO QUE OTORGAN LOS BANCOS.

Las agresivas campañas para la colocación de “plásticos” bancarios, la ampliación de líneas de crédito sin previa opinión del cliente, la falta de análisis de su capacidad crediticia y la penetración de este producto entre la población de menores ingresos los ha llevado a la “cartera vencida” del crédito al consumo.

Se debe aplicar una estrategia implementada por los bancos para no otorgar saldos superiores a su capacidad de pago, por lo que

se puede concluir que esta situación con el deterioro cada vez mayor del ambiente económico, afecta a muchos usuarios debido al incremento en las tasas de interés y una mala organización en sus finanzas, de igual forma que afecta a los bancos al obtener una cartera vencida.

11.5 PROPONGO HACER UNA MINUTA SEMANAL.

Hacer una minuta semanal que sea mostrada ante los integrantes de sucursal a nivel general e individual, para generar una reflexión de nuestro comportamiento diario, ante el trato con los clientes y con los compañeros de trabajo.

Como integrante de una institución siempre es importante recordar que no somos perfectos, y que es muy difícil asumir nuestros errores, al igual que reconocerlos, debemos analizar nuestro comportamiento ante los demás y ante nosotros mismos, ya que no todo lo que nos enseña el área de capacitación es lo que nos llevará al crecimiento. La vida es un mundo de conocimientos diarios, donde debemos ir aprendiendo día a día.

11.6 MEJORAS EN LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE LA BANCA.

La comunicación sin duda es la mejor herramienta para detectar necesidades e ir mejorándolas continuamente. El banco debe realizar reuniones con los empleados para obtener información, determinar recomendaciones y sugerencias, nada mejor que ellos, que son los que tratan directamente con los clientes.

Que ayuden a ser un mejor banco en la calidad en el servicio que se otorga y contribuir con la visión de la banca, donde esta forma parte de ella.

12. A LA FACULTAD:

12.1 ASIGNATURA EN EL PLAN DE ESTUDIOS DE “CALIDAD EN EL SERVICIO”

Sé necesita tener una asignatura donde brinde solo temas de **calidad en el servicio**, ya que el mundo de hoy ya no vende solo productos, ni se compite solo con anuncios mercadológicos, sino que la calidad es base de las instituciones para ayudar a ser una empresa más solida y perdurar en el mercado. Permanece la fidelidad de los clientes y ayuda a estar en competencia.

12.2 TALLER DE CÓMO REDACTAR UN CURRÍCULO:

Es de suma importancia **saber redactar un Currículo**, las personas encargadas de atraer prospectos para sus empresas ya no solo buscan en los documentos que les enviamos preparación, sino que el currículum habla por ti en el momento previo al proceso de selección de una empresa.

Brindar una imagen de presentación y de innovación así como de estilo de cada persona, por lo cual se debe preparar a los alumnos ante esta cuestión tan valiosa, ya que la diferencia entre un buen o un mal currículum puede ser nuestro puesto de trabajo.

12.3 LA IMAGEN DEL ADMINISTRADOR

Propongo ingresar algún tema que tenga que ver con “la imagen del administrador en las empresas”, y para el logro del crecimiento profesional como Administrador dentro de las organizaciones, **el cuidado de la imagen personal posee suma importancia**, pues implica el conocimiento y perfeccionamiento del aspecto exterior, a través del porte, la vestimenta, el habla y las mejores formas para interactuar con nuestro interlocutor.

Nuestra carrera nos pide brindar una imagen de seguridad, de confianza en lo que hacemos. Como profesionales debemos proyectar mucha capacidad y certidumbre para la toma de decisiones, y no olvidar que como administradores debemos resolver situaciones confusas cuando las organizaciones hacen frente a la incertidumbre, al cambio y a la competencia.

Mostrar una imagen de líderes, a fin de que éstos les transmitan confianza e impongan orden, no importando la marca y mucha seguridad que acompañe el tipo de ropa. Lo importante es tener buena presencia, ya que es nuestra impresión como profesionistas.

12.4 “COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL”

Brindar mayor énfasis en el tema de comunicación verbal y no verbal en la asignatura de Comunicaciones ya que vivimos en un tiempo en que la comunicación está en una etapa de grandes avances; y ésta forma parte de la veta del perfil personal en las empresas. La comunicación actúa para controlar el comportamiento individual de

diversas maneras. Las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y guías formales a las cuales deben atenerse los empleados.

En cierta ocasión un administrador frunció la ceja cuando un empleado le hizo una sugerencia y éste interpretó el gesto como un rechazo, cuando en realidad el administrador tenía un dolor de cabeza. En otra ocasión, una sonrisa en un momento inoportuno fue interpretada como un ademán despectivo y se produjo una discusión.

Una parte importante de la **comunicación no verbal**, es el **lenguaje corporal** por medio del cual nos comunicamos con otros mediante el cuerpo en una interacción personal. La cara y las manos son fuentes especialmente importantes del lenguaje corporal en las situaciones laborales. Ejemplo de ello son el contacto ocular, el movimiento de los ojos, las sonrisas y los ceños, el contacto físico y el “fruncir la ceja”.

CAPÍTULO V.

CONCLUSIONES:

Me siento orgullosa de ser UNAM, después de haber buscado un ingreso por medio de un concurso de selección, y poder formar parte de esta experiencia, al haber aprobado en la selección de aspirantes y tener la oportunidad de demostrar mi competencia, al afrontar y superar retos, que me permiten ser parte de esta hermosa carrera y representarla con orgullo.

Como estudiante aprendí que existen inversiones en el mercado como las inversiones de hoy, “Las Franquicias”, que es un negocio que ha generado buenos rendimientos, “el arrendamiento de inmuebles”, que es otra opción viable para las personas que deciden comprar bienes raíces, “las Acciones”, son otra excelente alternativa, tanto para inversionistas patrimoniales como para los que aprovechan los movimientos de alza y de baja. Estas son algunas opciones de inversión para generar dinero.

Sabemos que en nuestra población mexicana existe un alto porcentaje de personas que no tienen un flujo de efectivo necesario para invertir de manera directa en una Casa de Bolsa, o para hacer frente al costo de las franquicias.

Como Ejecutivo de Cuenta Premier conocí más a fondo otras alternativas de inversión. En el mercado financiero hay disponibles varios tipos de Fondos, que es otra opción donde los inversionistas de capitales no tan altos pueden generar rendimientos.

Con tan solo \$3000.00 con un riesgo mínimo, las personas pueden generar recursos y tener seguro su dinero, y que puedo decir si lo vemos por la parte de generar un historial bancario, para operaciones futuras si se desea solicitar algún préstamo hipotecario o automotriz, además que con esto generamos una cultura en la conciencia de ahorro de las personas.

Conocer el funcionamiento del Mercado de Valores y las Sociedades de Inversión y de cómo se manejan los Fondos en la banca, me dio lugar a ejecutar y fundamentar el funcionamiento de las sociedades de inversión, para la venta del producto, así como el conocimiento de éste, para el crecimiento de mi desarrollo profesional.

El Banco me dio la oportunidad de conocer el Mercado Financiero y de aplicar este aprendizaje en la Banca Comercial. Ser un asesor financiero me permitió conocer y explorar las diferentes formas de inversión que existen al día de hoy.

Es importante mencionar que como ejecutivo de cuenta cada uno de nosotros tiene metas diferentes según el puesto de cada persona, sin embargo el hecho del crecimiento de cada uno de nosotros, depende no solo de lo que el banco nos haya proporcionado en la capacitación, sino de la actitud diaria de cada uno de nosotros en la sucursal.

Las necesidades de las empresas han ido cambiando, por esto es que vemos últimamente mucha publicidad en la televisión, en la radio, en las calles donde transitamos, ofertas y anuncios de tarjetas de crédito, pagos por internet y hasta transacciones por celular.

Nos damos cuenta que las operaciones de la banca se han adaptado a las necesidades de las empresas, por lo cual los administradores necesitamos ser multifuncionales, también adaptarnos a los cambios y necesidades de estas, tener conocimiento y asesoría financiera bancaria, que evolucionemos al igual que ellas y con ello brindar mayor solidez y confianza a nuestra carrera y profesionalismo.

Ser un asesor financiero dentro de la banca, me brindó la oportunidad de dar mi conocimiento bancario a los usuarios de ella, pero además puedo yo desarrollar mi conocimiento profesional como administrador y ampliar mi habilidad personal. Me permitió desenvolverme más, en la estructura y la seguridad de mis palabras, en reforzar la confianza hacia mi misma y darme la seguridad de mi profesionalismo.

Santander fue una escuela para mí, y sé que es parte del aprendizaje que me corresponde en la vida. Santander me dio la confianza y el compromiso de poder entregar resultados y metas, donde yo brindé mi responsabilidad y profesionalismo. Fue un reto para mí, ya que a pesar de ser mi primer empleo formal, y no tener experiencia bancaria, y mucho menos profesional, demostré cumplir con mis metas y sobresalir a la estructura que llevaba el banco.

Estuvo dentro de ese reto, que tenemos todos los estudiantes egresados, de demostrarles a las empresas que si podemos. Y puedo comentarles que de entrar como ejecutivo de cuenta B, escalé dos puestos pasando a ser ejecutivo de cuenta premier, donde me dio mucho orgullo escuchar a mi director de zona felicitarme, ya que ninguna persona había pasado desde el primer puesto a recibir la responsabilidad de un ejecutivo premier.

Amo mi carrera, porque envuelve todo lo que hago diariamente, todo puede ser mejorado si se administra día a día, si se planea, si se lleva una buena organización, si hay métodos de innovación, de cambio en las cosas que hago, desde a qué hora me levanto, como planeo mi día, que tácticas aplico, a qué velocidad, como le doy eficiencia a cada hora que pasa.

Administro mis tiempos, donde en mis conductas inconscientemente estoy aplicando lo que he aprendido día a día, esa es la capitalización que logro de mis conocimientos y habilidades.

Para mí el trabajo de un administrador es hacer ver a las personas como pueden duplicar su dinero y su tiempo, qué camino deben tomar. Y mostrarles los senderos que se les brindan, en este caso el de la banca. Para ello es de suma importancia el análisis y la comprensión que realizo, para diseñar el traje a la medida de cada cliente, así es también de importante mi seguridad y profesionalismo en la forma de como muestro mis aptitudes y actitudes como persona.

He aprendido que ser emprendedor, capaz de tomar decisiones en el momento indicado, saber trabajar bajo presión, es una de las cualidades del trabajo en sucursal. Interactuar con los compañeros que me rodean y generar confianza y dar resultados al cumplir mis metas y objetivos es la punta del iceberg y el foquito que el banco necesita de nosotros para poder tener un crecimiento. Esto solo puede llegar con un trabajo diario con mucha disciplina y dedicación, aplicar estrategias e ir mejorándolas diariamente lo cual es parte medular de mi resultado.

La calidad en el servicio con los clientes, nos recomienda y brinda la seguridad de que vuelve, ya que aunque parezca que cerramos un trámite, y no lo volveremos a ver, este regresa solo o con otros buscando ese buen trato y atención que tuvieron antes.

A los alumnos universitarios de hoy, les digo que siempre podemos llegar y demostrar lo que en realidad deseamos, con mucha fe y coraje, con hambre de querer lograr las cosas, porque podemos, ante las expectativas de miedo, ante la vida siempre hay que pensar que si se puede, “que si alguien más lo hizo, porque no podré yo hacerlo”. Ser poeta para poder idear, pensar e imaginar, pero al mismo tiempo campesino para tener los pies sobre la tierra.

BIBLIOGRAFÍA:

- SAMUELSON, CURSO DE ECONOMÍA MODERNA, EDICIÓN AGUILAR.
- REYES PONCE, AGUSTÍN; PRINCIPIOS DE ADMINISTRACIÓN; EDITORIAL LIMUSA WILEY.
- DOUGLAS MC´GREGOR, EL ASPECTO HUMANO DE LA EMPRESA.
- REVISTA INVERSIONISTA TOMO No. 219, TEMA: LOS MEJORES FONDOS PARA INVERTIR.
- REVISTA LA GRAN GUÍA, TOMO No. 16, TEMA: GUÍA CV.
- REVISTA MUNDO EJECUTIVO TOMO No. 261 TEMA: INVERSIONES DE FONDOS.
- MANUAL DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO SANTANDER.
- <http://www.santander.com.mx/index.htm>
TEMA: PRODUCTOS DE LA BANCA.
- http://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n_de_empresas
TEMA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Banco>.
TEMA: OPERACIONES BANCARIAS.
- http://www.mujeresdeempresa.com/relaciones_humanas/relacion_es050403.shtml
TEMA: LA IMAGEN PERSONAL Y PROFESIONAL.
- http://administracion.itam.mx/docs/lineamientos_titulacion.pdf
TEMA: LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE UNA TESIS.