

### **Información Importante**

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

**Bibliotecas Bucaramanga**  
**Universidad Santo Tomás**

Dirección General de Negocios Internacionales del Banco Davivienda S.A

María Alejandra Mesa Navarro

Informe de práctica presentado como requisito para optar el título de Negociadora  
Internacional con énfasis en Administración

Tutor

Jaime Vélez

Economista

Universidad Santo Tomas, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Negocios Internacionales

2015

## Tabla de Contenido

Resumen.....	5
Introducción.....	6
1. Justificación.....	7
1.2 Objetivo General.....	8
1.3 Objetivos Especificos.....	8
2. Perfil.....	9
2.1 Estructura Organizacional Banco Davivienda S.A.....	10
3. Aspectos Economicos.....	11
3.1. Indice de sostenibilidad Dow Jones.....	13
4. Ley Facta.....	14
4.1 Colombia y Facta.....	14
4.2 Centro America.....	14
5. Portafolio de productos y servicios en el exterior.....	16
5.1 Filiales Panamá -Miami.....	16
5.1.1 Cuenta Corriente.....	17
5.1.2 Cuenta Money Market.....	18
5.1.3 Cuenta de Ahorros.....	19
5.1.4 Deposito a término.....	20
5.2.1 Giro Directo.....	21
5.2.2 Giro Financiado.....	21
5.2.3 Cartas de Crédito.....	21
5.3 Para el Comprador.....	22
5.4 Para el vendedor.....	22
5.5 Comercio Exterior para exportadores.....	22
5.5.1 Carta de credito para el vendedor.....	22
5.5.2 Para el comprador en el exterior.....	22
5.5.3 Cobranza de Exportadores.....	23
5.5.4 Documentos Comerciales.....	23
5.5.5 Documentos Financieros.....	23
5.5.6 Prefinanciación de Exportadores.....	23
6.Otros servicios ofrecidos por los ejecutivos de Moneda Extranjera.....	24
Financiado.....	24
6.1 Créditos para capital de trabajo.....	24
6.1.1 Aval.....	24
6.1.2 Garantía.....	24
6.1.3 Carta de crédito Stand By.....	24
6.1.4 Dollar demand deposit account.....	25
6.1.5 Dollar money market.....	26
6.1.6 Dollar overnight investment.....	27
6.1.7 Dollar time deposit.....	27
6.2 Euro demand deposit Account.....	28

6.3 Euro Time Deposit.....	29
6.4 Cuenta de Compensación.....	29
7. Participación en el mercado.....	32
8. Funciones asignadas durante la Practica Empresarial.....	34
9. Marco Conceptual y Normatividad.....	35
9.1 Normatividad Cambiaria.....	35
9.2 Normatividad Operaciones Internacionales.....	35
10. Aportes .....	36
10.1. Manual de procesos para las filiales del exterior.....	36
10.2 Instructivo de documentación para las filiales del exterior .....	36
10.3Análisis de clientes para colocación en moneda extranjera. ....	36
11. Aportes de la empresa a la formación .....	38
Referencia Bibliografica.....	39

#### Lista de Figuras

Figura 1. Cifras internacionales Banco Davivienda S.A.....	15
Figura 2. Cifras internacionales Banco Davivienda S.A.....	16
Figura 3. La Operación Internacional del Banco .....	32

#### Lista de Tablas

Tabla 1. Participación sobre el sistema bancario.....	32
Tabla 2. Funciones asignadas durante la Practica Empresarial.....	33

## Glosario

**Carta Stand By:** Crédito contingente financiero, garantizan el pago de un crédito.

**Cuentas de Compensación:** Cuentas en Moneda Extranjera, aperturadas por un residente colombiano y registrado ante el Banco de la República.

**DDA:** Cuenta denominada en Dólares que le permite manejar la liquidez de su empresa, atender los pagos a sus proveedores internacionales y recibir de sus compradores en el exterior los recursos por las ventas de sus bienes y servicios.

**Documentos Comerciales:** Facturas, certificados, documentos de legalización y otros documentos que deban presentarse para la gestión de cobro y/o aceptación.

**Documentos Financieros:** Letras de cambios, pagarés, cheques comprobantes de pago y demás documentos similares que se utilicen para obtener el pago y/o aceptación.

**Giro Financiado:** Es un mecanismo mediante el cual nuestro cliente ordena efectuar un pago a un tercero en el exterior por obligaciones contraídas en la importación de bienes y servicios. Para dicho pago, nuestra entidad remitirá mediante transferencia electrónica de fondos (Swift) los recursos al banco del proveedor en el exterior, de acuerdo con las condiciones previamente definidas.

**Swap:** Permuta o intercambio

**Swift:** permite a todos sus clientes, incluido el Banco de la República, automatizar y estandarizar las transacciones financieras y, de este modo, reducir tanto los gastos como el riesgo operativo y eliminar ineficiencias en las operaciones.

## Resumen

En este informe se detalla lo realizado en las Prácticas Empresariales llevadas a cabo en el segundo semestre laboral del 2014 en el Banco Davivienda S.A. En esta oportunidad, no solo los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera se aplicaron en el campo laboral sino que también en este periodo se realizan aportes de estrategias de mejora en el área de Dirección de Negocios Internacionales donde se da soporte a los clientes corporativos en los productos y procesos a nivel internacional del Banco y sus Filiales (Panamá – Miami).

Davivienda es una de las marcas más queridas y recordadas por los colombianos. Sus comerciales alegres son un referente de la publicidad en el país, logrando que la imagen sea asociada con atributos como amabilidad, cercanía, dinamismo, alegría y profesionalismo.

En Colombia resalta y se reconoce como una banca innovadora y sólida, que busca hacerles la vida más fácil a las familias y más eficiente el manejo bancario y financiero a las empresas de todos los sectores y ofertas exclusivas para cada segmento Nacional e Internacional.

La esencia de la marca en Colombia se ha construido a través del servicio, respaldo, su gente, por la publicidad y, por supuesto, sus ofertas de valor. Con estos atributos, es que ahora se construye y se solidifica una marca en aquellos países en donde hoy Davivienda está presente.

## **Introducción**

En este informe final se plasma la grata experiencia adquirida por medio de las Prácticas Empresariales como opción de grado, lo cual permite que el estudiante muestre su potencial y calidad como profesional en la empresa.

Tiene como propósito acercar a los futuros Negociadores Internacionales adquirir una experiencia laboral y real poniendo en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera. Potencializando las habilidades en la solución de problemas o inconvenientes presentados en el área de trabajo.

En este informe se busca resaltar e indicar las actividades desarrolladas en el transcurso en el que se realizaron las prácticas como también las estrategias utilizadas para la realización de las mismas.

Es así como se logra identificar en este proceso las mejoras a realizar en las competencias y destrezas que cada uno de nosotros tenemos para mostrar como excelentes futuros profesionales.

### **1. Justificación**

La actualidad del mundo empresarial no solo colombiano si no visto desde una perspectiva global, soporta en el hecho de que las organizaciones públicas y privadas del país están inmersas en unas dinámicas generadas por la interrelación de factores, en un ámbito de nuevas realidades. Tales dinámicas afectan de manera directa el desempeño de las organizaciones, orientadas a la productividad y competitividad en el ambiente de una economía global.

El desarrollo y la aplicación de los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera en un ámbito Internacional en un lugar idóneo y propicio para interactuar con otras personas con igual o mayor conocimiento es lo que permite al estudiante en sus prácticas empresariales experimentar y conocer en lo que será su próximo mundo laboral y profesional.

Es por ello, que en este periodo de desempeño laboral se llevó a cabo una serie de aportes estratégicos de mejora para el funcionamiento en el área comercial Internacional en cuanto a los procesos y recolección de documentación para apertura de los productos que las Filiales brindan a sus clientes Pymes y Corporativos. Permitiendo mejoras en tiempos estimados de procesos y calidad de servicio.

## **1.2 Objetivo General**

Aplicar los conocimientos y destrezas adquiridos durante la carrera, en el cual se tiene la posibilidad de conocer el ambiente interno de una organización.

## **1.3 Objetivos Específicos**

1. Aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en un ámbito real y laboral.
2. Crear, proponer y dinamizar con propuestas y acciones que permitan dar una mejora de procesos en el área.
3. Generar valor agregado a los bienes y servicios que la entidad ofrece, atado al conocimiento adquirido en la carrera.

## 2. Perfil de la Empresa

**Razón Social:** BANCO DAVIVIENDA S.A

**Nit.** 860.034.313-7

**Objeto Social:** el ejercicio de las actividades autorizadas a los bancos comerciales en Colombia.

**Domicilio:** Av. El Dorado No. 68C – 61, Piso 10 Bogotá D.C., Colombia.

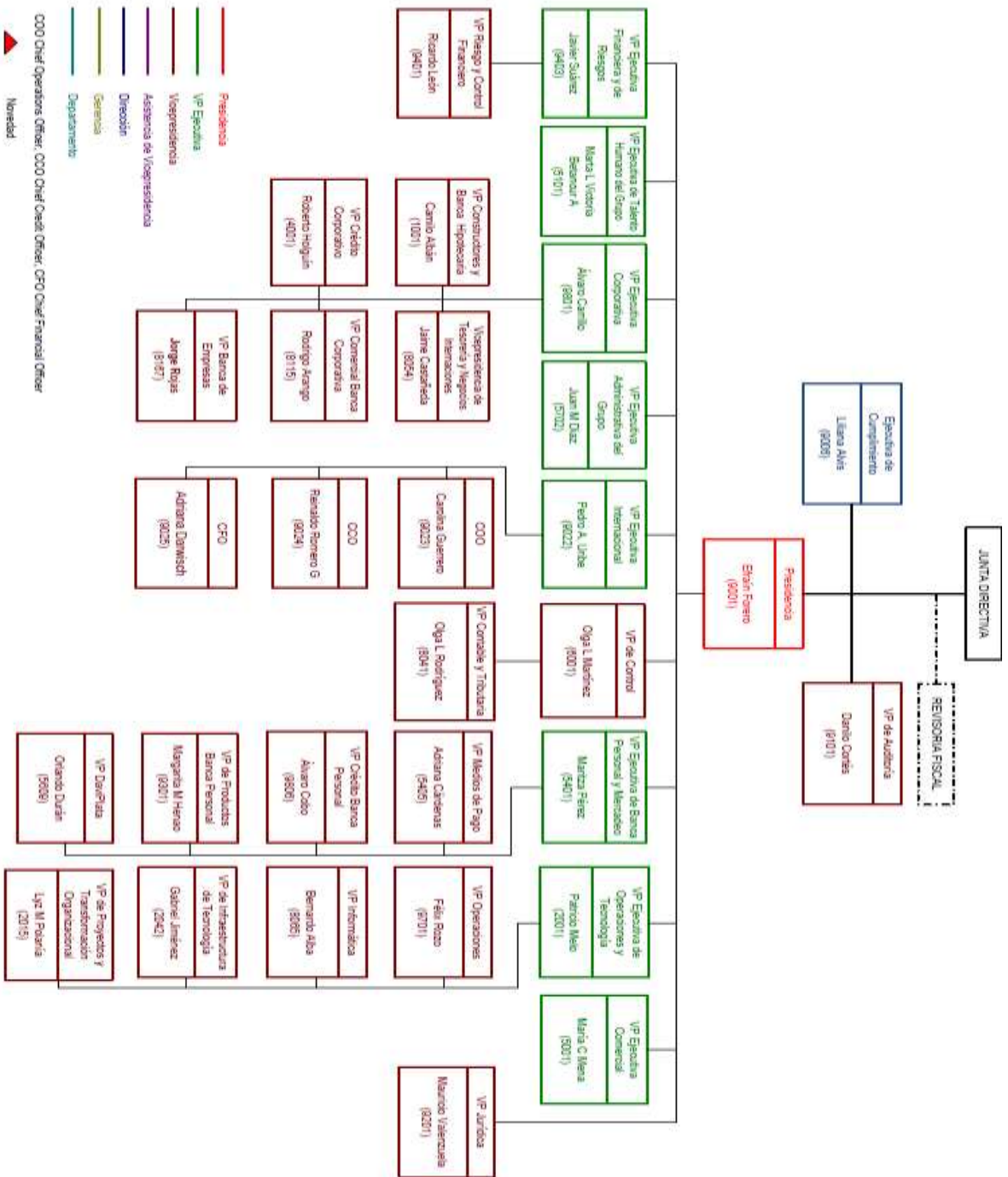
**Misión:** Generar Valor para nuestros accionistas, clientes, colaboradores y terceros relacionados, apoyados en las siguientes destrezas:

1. Conocimiento Del Cliente
2. Manejo del Riesgo, Tecnología y Procesos
4. Innovación
5. Sinergia Empresarial
6. Conocimiento del Negocio
7. Manejo Emocional de las relaciones

**Visión:** Ser reconocida como líder en el sector fiduciario en calidad del servicio y ofrecimiento de productos que agreguen valor a nuestros clientes; a través de procesos eficientes, seguros e innovadores, alineados con la cultura organizacional del Grupo Empresarial Bolívar.

(BANCO DAVIVIENDA SA, 1984)

## 2.1 Estructura Organizacional Banco Davivienda S.A

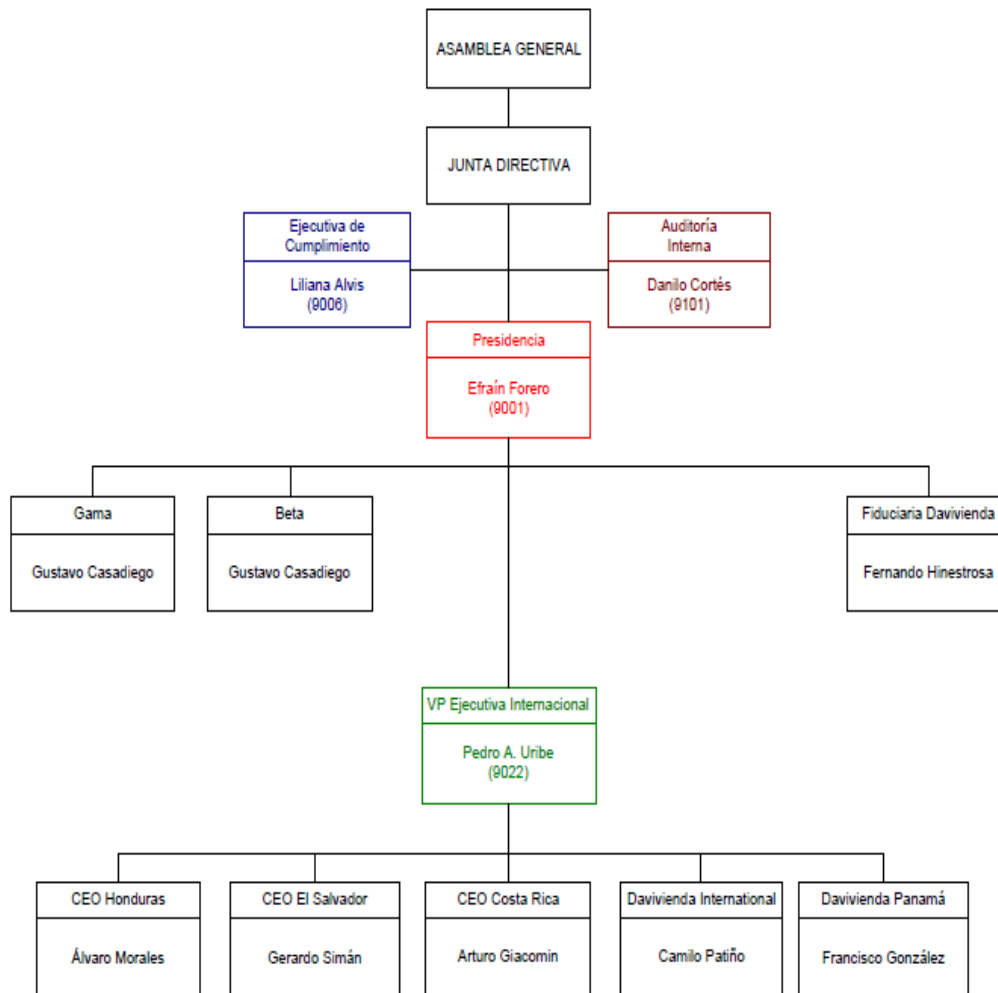


COO Chief Operations Officer, COO Chief Credit Officer, CFO Chief Financial Officer

Notas:

- Presidencia
- VP Especialista
- Vispresidencia
- Asistencia de Vispresidencia
- Dirección
- Gerencia
- Departamento

**FILIALES**  
**BANCO DAVIVIENDA S.A.**  
**ENERO 2015**



### 3. Aspectos Económicos

El Banco Davivienda ha obtenido numerosos logros en cuanto a su actividad económica y su crecimiento y posicionamiento en el sector financiero del país.

Logro la adquisición exitosa de corredores asociados ( sociedad comisionista de bolsa) y su subsidiaria en Panama lo cual hace que el banco fortalezca su oferta de productos y servicios a los clientes de ambas compañías.

Corredores Asociados no solo es una de las comisionistas más grandes del país –la cuarta por patrimonio– sino una de las de mayor prestigio en sus 37 años de historia. Davivienda queda con dos firmas comisionistas, Davivalores y Corredores Asociados, a las que por ahora no planea fusionar.

Obtiene sin duda alguna una mayor presencia en centroamerica con las adquisiciones que tomo en Salvador, Honduras y Costa Rica. Integro su gobierno corporativo, fortalecio su marca y obtuvo una rentabilidad sobre patrimonio del 9,3%.

La emisión de bonos en el sector de deuda privada en Colombia, permitio que el banco ampliara el programa de bonos locales hasta \$ 6 billones por 3 años mas.

Los activos del banco sobrepasaron los 58 billones de pesos, de los cuales 48,4 billones corresponden a su operación colombiana y el resto a sus operaciones en Centroamérica.

Un aumento en los ingresos operacionales y por concepto de cartera, impulsó las utilidades de Davivienda en los últimos 3 años.

### 3.1 Índice de Sostenibilidad “Dow Jones”

Este indicador fue creado en 1999 para reconocer las empresas con más altos estándares de sostenibilidad a escala global, en materia económica, social y ambiental.

El Índice de Sostenibilidad de Dow Jones, fue presentado al mercado de capitales y posteriormente se desagregaron sus categorías regionales, convirtiéndose en referencia para analistas, inversionistas institucionales, entidades especializadas por sectores, e inversionistas de portafolio que creen en el potencial a largo plazo y los resultados económicos, sociales y ambientales que evidencian las empresas sostenibles a la hora de tomar decisiones de inversión.

En 2014, un total de 800 compañías fueron invitadas para ser consideradas en el índice Dow Jones de Sostenibilidad, de las cuales sólo 86 ingresaron.

El Banco Davivienda ingresó al Índice de Sostenibilidad Dow Jones, el más importante de su tipo en el mundo.

La entidad financiera logró sumarse al índice del que apenas 9 firmas colombianas hacen parte y como el segundo Banco en el País, después de Bancolombia en pertenecer en este gran indicador de sostenibilidad empresarial.

En este Índice se tiene en cuenta principalmente 3 factores de medición:

**Económica:** Fueron destacados los resultados en Política Anticrimen y Manejo del Riesgo.

**Ambiental:** Se destacan los resultados en Política Ambiental y en Reporte Ambiental.

**Social:** Se destacaron los resultados en Filantropía Corporativa e Inclusión Financiera.

#### 4. Ley Facta

Un impacto en el medio económico internacional se vio reflejado en el tema de seguridad de la ley FACTA la cual generó pánico entre los clientes del banco quienes tienen cuentas de compensación con países llamados “paraíso fiscal” como Panamá. Lo cual se logró explicar a las empresas su bajo riesgo en este proceso de seguridad y prevención,

##### 4.1 Colombia y Facta

El gobierno de EE.UU. ha declarado que está interesado en trabajar con otros gobiernos de la OECD para establecer un modelo común de intercambio automático de información, incluyendo el desarrollo de estándares de debida diligencia y reportes (comunicado sobre acuerdo con Japón)

Colombia no es miembro de la OECD pero tiene una relación especial con EE.UU. El 23 de 2012 Colombia adhirió a la Convención de Estrasburgo sobre Asistencia Administrativa Mutua en Materia Fiscal, la cual es precondition para el intercambio de información tributaria como la prevista en FATCA. Colombia debería proponer a los EE.UU. un acuerdo sobre FATCA como los ya mencionados

En cualquier escenario el Gobierno de Colombia debe adoptar reglamentaciones para que las FFIs puedan cumplir sus deberes de FATCA con bajo nivel de riesgo legal.

**4.2 Centro América:** Panamá, Contacto continuo entre el Ministerio de Economía y Finanzas y los reguladores locales de banca, valores y demás, con EE.UU. en términos de intercambio de información financiera

- Se crea comisión para implementación de FATCA
- Interés en acuerdos para prevenir doble tributación
- Costa Rica:
- Preocupación por impacto de FATCA en población jubilada de EE.UU. que vive en el país.

**Guatemala:** Junto con Panamá y Costa Rica aparece en la lista de jurisdicciones con mayor grado de secreto bancario (secrecy index). Colombia no aparece.

**Ecuador y Venezuela:** No hay información sobre la reacción de estos países a FATCA, pero en cuestionarios contestados por las asociaciones bancarias a Felaban dice que no pueden cumplir con la norma sin el consentimiento de sus clientes (igual que Colombia).



**Figura 1.** Principales cifras consolidados año 2014

### Referencia

Banco Davivienda S.A (2014). *Título*. Manual Doc Manager. Bogotá, Colombia.

US\$ Millones	El Salvador			Costa Rica <sup>1</sup>			Panamá	Honduras		
	Sept 2014	Part. Mercado	Rank.	Sept 2014	Part. Mercado	Rank.	Sept 2014	Sept 2014	Part. Mercado	Rank.
Activos	2,056	14%	2	1,664	5%	5	1,291	941	7%	6
Cartera	1,486	15%	2	998	5%	5	854	674	7%	6
Vivienda	273	12%	3	294	5%	5	9	197	13%	3
Consumo	532	16%	3	147	4%	7	32	164	9%	5
Comercial	718	16%	2	574	6%	5	815	328	5%	6
Depositos <sup>2</sup>	1,296	13%	2	1,184	5%	5	1,136	660	7%	6
Patrimonio	277	15%	3	171	4%	5	140	101	6%	6
Utilidad Neta <sup>3</sup>	16	11%	3	11	5%	5	10	4	3%	9

(1) Incluye bancos Públicos  
(2) Incluye cuentas de ahorro, cuenta corriente y CDTs.  
Fuente: Superintendencia Financiera de cada país  
(3) Utilidad neta acumulada enero-junio.  
Tasa de cambio 1USD/ 2,026.48



**Figura 2.** Cifras internacionales Banco Davivienda S.A

### Referencia

Manual Doc Manager Banco Davivienda S.A (2014).

## 5. Portafolio de Productos y Servicios en el Exterior

Tenemos presencia en 5 países de la región, nuestro portafolio de productos y servicios está compuesto por ofertas para las personas, las familias y las empresas en las que el Banco opera. .Presencia internacional en:

Miami: [www.daviviendaintl.com](http://www.daviviendaintl.com)

Panamá: [www.davivienda.com.pa](http://www.davivienda.com.pa)

Honduras: [www.davivienda.com.hn](http://www.davivienda.com.hn)

El Salvador: [www.davivienda.com.sv](http://www.davivienda.com.sv)

Costa Rica: [www.davivienda.cr](http://www.davivienda.cr)

## **5.1 Filiales (Panamá – Miami)**

### **5.1.1 Cuenta Corriente.**

Cuenta en Dólares que le permite manejar la liquidez de su empresa, atender los pagos a sus proveedores internacionales y recibir de sus compradores en el exterior los recursos por las ventas de sus bienes y servicios.

#### Beneficios

1. Facilidad en el manejo de sus operaciones internacionales tanto para cheques, transferencias y efectivo.
2. Servicio de recepción y envío de recursos a través de transferencias desde y hacia cualquier parte del mundo.
3. Disponibilidad de los recursos.
4. Gracias a la reserva bancaria y nuestra política de confidencialidad, su información contará con un alto grado de seguridad.
5. Tecnología disponible para brindarle acceso a nuestros productos y servicios en forma fácil y eficiente.
6. Consultas de saldos y detalle de movimientos realizados a través de nuestra página en internet.

#### Características

1. Tiene chequera sobre plaza Panamá
2. Extracto mensual por solicitud del cliente
3. No tiene rendimientos
4. Transferencias vía Swift.

### **5.1.2 Cuenta Money Market.**

Cuenta para clientes que realizan pocas transacciones y con excesos de liquidez, excelente alternativa para invertir sus excedentes a tasas superiores a las obtenidas en una cuenta tradicional y con disponibilidad a la vista.

#### Beneficios

1. Facilidad en el manejo de sus operaciones internacionales tanto para cheques, transferencias y efectivo.
2. Rentabilidad con tasas similares a las ofrecidas por el mercado para este tipo de cuenta.
3. Servicios de recepción y envío de recursos a través de transferencias desde y hacia cualquier parte del mundo, disponibilidad de los recursos en cualquier momento.
4. Gracias a la reserva bancaria y nuestra política de confidencialidad, su información contará con un alto grado de seguridad.
5. Tecnología disponible para brindarle acceso a nuestros productos y servicios en forma fácil y eficiente. Consultas de saldos y detalle de movimientos realizados a través de nuestra página en internet.

#### Características

1. Cuenta corriente en dólares, con rendimientos mensuales.
2. Restricción de 6 débitos al mes
3. Tiene chequera sobre plaza Panamá.
4. Extracto mensual por solicitud del cliente.
5. Transferencias vía Swift.

### **5.1.3 Cuenta de Ahorros.**

Cuenta remunerada con intereses, en Dólares y disponibilidad a la vista. Su empresa puede disponer del dinero cuando lo desee y el pago de intereses se realiza mensualmente en función a los saldos promedio.

#### Beneficios

1. Rentabilidad con tasas similares a las ofrecidas por el mercado para este tipo de productos.
2. Servicios de recepción y envío de recursos a través de transferencias desde y hacia cualquier parte del mundo, disponibilidad de los recursos en cualquier momento.
3. Gracias a la reserva bancaria y nuestra política de confidencialidad, su información contará con un alto grado de seguridad.
4. Tecnología disponible para brindarle acceso a nuestros productos y servicios en forma fácil y eficiente.
5. Consultas de saldos y detalle de movimientos realizados a través de nuestra página en internet.

#### Características

1. Cuenta en dólares, con rendimientos mensuales.
2. Extracto mensual por solicitud del cliente.
3. Transferencias vía Swift.

#### **5.1.4 Depósito a Término.**

Inversión de bajo riesgo que se realiza a un plazo fijo, garantiza el retorno del capital más los rendimientos de acuerdo a la rentabilidad ofrecida en el momento de apertura.

##### Beneficios

1. Rentabilidad con tasas similares a las ofrecidas por el mercado para este tipo de productos.
2. Amplias opciones de plazos y montos.
3. Reinversión automática del depósito, si no se reciben instrucciones de novedad sobre la inversión.
4. Consultas de saldos y detalle de movimientos realizados a través de nuestra página en internet

##### Características

1. Inversiones a término fijo con intereses
2. Inversión a término entre 30 días y un año, con intereses mayores a los ofrecidos en una cuenta de ahorros.
3. Sirven como respaldo para operaciones de crédito, emisión de garantías y Stand By a través de Bancafé Panamá, Bancafé International o nuestra casa matriz en Colombia, Davivienda.

## **5.2 Comercio Exterior para Importadores en Panamá**

### **5.2.1 Giro Directo.**

Es un mecanismo mediante el cual nuestro cliente ordena efectuar un pago a un tercero en el exterior por obligaciones contraídas en la importación de bienes y servicios.

Para dicho pago, nuestra entidad remitirá mediante transferencia electrónica de fondos (Swift) los recursos al banco del proveedor en el exterior, de acuerdo con las condiciones previamente definidas.

Esta operación reviste un alto grado de riesgo y está basada en la confianza y buena fe entre el comprador (importador) y el vendedor (exportador), pues no hay garantías que aseguren el cumplimiento de las obligaciones de las partes.

### **5.2.2 Giro Financiado.**

Dispone de los recursos, se le puede prestar el servicio de GIRO FINANCIADO.

Producto mediante el cual nuestra entidad pagará al vendedor en el exterior, utilizando sus recursos en moneda extranjera y le otorga un plazo al cliente dentro de los términos establecidos, de esta forma se configura una financiación en moneda extranjera.

### **5.2.3 Cartas de Crédito.**

Es un instrumento de pago mediante el cual Nuestra Entidad, obrando por solicitud de su cliente (importador), se compromete directamente o por medio de otra entidad financiera, a pagar al beneficiario (proveedor) en el exterior el valor de su mercancía, siempre y cuando los requisitos documentarios exigidos en ella sean cumplidos en su totalidad.

### **5.3 Para el comprador (Nuestro cliente Importador)**

Le garantiza que el despacho se efectuará de acuerdo con las instrucciones que él impartió.

Facilita los negocios entre comprador y vendedor, ya que si el vendedor no presenta la documentación que demuestre que la mercancía ha sido despachada, la Carta de Crédito no es pagada.

Si la documentación presentada por el vendedor no está de acuerdo o presenta discrepancias con los términos exigidos en la carta, solo será pagada cuando el cliente así lo autorice.

### **5.4 Para el vendedor en el Exterior:**

Seguridad en el pago siempre y cuando cumpla con las condiciones establecidas en la Carta de Crédito.

Beneficiario de la Carta de Crédito

Es el proveedor de nuestro cliente, el vendedor de la mercancía desde el exterior, quien luego de su despacho, tramita el recaudo correspondiente mediante la presentación y entrega de los documentos requeridos ante el banco en el exterior.

### **5.5 Comercio Exterior – para Exportadores**

#### ***5.5.1 Cartas de Crédito para el vendedor (exportador).***

Seguridad en el pago, siempre y cuando se cumpla con las condiciones establecidas en la Carta de Crédito.

#### ***5.5.2 Para el comprador (en el exterior).***

La garantía que el despacho se efectuará, de acuerdo con las instrucciones que él impartió. Facilita los negocios cuando no hay confianza entre comprador y vendedor, ya que si el vendedor no presenta la documentación que demuestre que la mercancía ha sido despachada, la Carta de Crédito no es pagada.

Si la documentación presentada por el vendedor no está de acuerdo o presenta discrepancias con los términos exigidos en la carta, solo será pagada cuando el cliente así lo autorice.

#### ***5.5.3 Cobranza de Exportación.***

Nuestra Entidad, por instrucciones de sus clientes, envía a sus bancos corresponsales, documentos comerciales y/o financieros que acreditan una exportación con instrucciones de ser entregados ante el comprador en el exterior, en gestión de cobro o aceptación.

#### ***5.5.4 Documentos Comerciales.***

Facturas, certificados, documentos de legalización y otros documentos que deban presentarse para la gestión de cobro y/o aceptación.

#### ***5.5.5 Documentos Financieros.***

Letras de cambios, pagarés, cheques comprobantes de pago y demás documentos similares que se utilicen para obtener el pago y/o aceptación.

#### ***5.5.6 Prefinanciación de Exportaciones.***

Nuestra Entidad también puede ofrecer a sus clientes exportadores, préstamos para atender las necesidades de liquidez que les permitan producir o transformar los bienes que debe exportar a sus clientes.

Estos créditos constituyen una operación de endeudamiento externo.

Poder pagar la financiación con las divisas obtenidas como producto de su exportación.

## **6. Otros Servicios Ofrecidos por los Ejecutivos de Moneda Extranjera**

### **6.1 Créditos para Capital de Trabajo**

Nuestra Entidad ofrece préstamos en dólares, encaminados a atender las necesidades de financiación requeridas por su empresa

#### **6.1.1 Aval.**

Es un acto escrito, en virtud del cual un tercero (Nuestra Entidad), ajeno a la relación deudor-acreedor, avala solidariamente el pago de la obligación en los términos y bajo las condiciones expresas en el título que la contenga.

#### **6.1.2 Garantía.**

Es un contrato mediante el cual un tercero (Nuestra Entidad), respalda el cumplimiento de un compromiso de cualquier clase (hacer, dar o presentar) y se otorga bajo condiciones muy especiales.

#### **6.1.3 Carta de Crédito Stand By.**

Constituye un compromiso irrevocable (en firme) del banco emisor de pagar una suma de dinero a favor del beneficiario (el garantizado), la cual se vuelve exigible cuando este último haya cumplido con las condiciones de pago estipuladas en su texto dentro de su vigencia o validez.

### **6.1.4 Dollar Demand Deposit Account.**

Cuenta denominada en Dólares que le permite manejar la liquidez de su empresa, atender los pagos a sus proveedores internacionales y recibir de sus compradores en el exterior los recursos por las ventas de sus bienes y servicios.

#### Características

1. Tiene chequera sobre plaza Estados Unidos.
2. Extracto mensual.
3. Transaccionalidad y consultas a través de nuestra página en internet.
4. No tiene rendimientos.

#### Beneficios

1. Amplia aceptación de sus cheques.
2. Facilidad en el manejo de sus operaciones internacionales tanto para cheques, transferencias y efectivo.
3. Servicio de recepción y envío de recursos a través de transferencias desde y hacia cualquier parte del mundo.
4. Disponibilidad de los recursos.
5. Gracias a la reserva bancaria y nuestra política de confidencialidad, su información contará con un alto grado de seguridad.
6. Davivienda International hace parte del sistema de transferencias interbancarias Fedwire de la Reserva Federal de los Estados Unidos, lo que permite rapidez y agilidad en sus operaciones.

### **6.1.5 Dollar Money Market.**

Cuenta para clientes que realizan pocas transacciones y con excesos de liquidez, excelente alternativa para invertir sus excedentes a tasas superiores a las obtenidas en una Saving Account o una Demand Deposit Account y con disponibilidad a la vista.

#### Beneficios

1. Cuenta denominada en dólares con rendimientos mensuales.
2. Restricción de 6 débitos al mes.
3. Tiene chequera sobre plaza Estados Unidos.
4. Extracto mensual.
5. Transaccionalidad y consultas a través de nuestra página en internet.

#### Características

1. Amplia aceptación de sus cheques y tecnología disponible para brindarle acceso a nuestros productos y servicios en forma fácil y eficiente.
2. Facilidad en el manejo de sus operaciones internacionales tanto para cheques, transferencias y efectivo.
3. Rentabilidad con tasas similares a las ofrecidas por el mercado para este tipo de cuenta.
4. Servicio de recepción y envío de recursos a través de transferencias desde y hacia cualquier parte del mundo, disponibilidad de los recursos en cualquier momento.
5. Gracias a la reserva bancaria y nuestra política de confidencialidad, su información contará con un alto grado de seguridad.
6. Davivienda International Miami hace parte del sistema de transferencias interbancarias Fedwire de la Reserva Federal de los Estados Unidos, lo que permite rapidez y agilidad en sus operaciones.

### **6.1.6 Dollar Overnight Investment.**

Es un tipo de inversión en dólares vinculada a una cuenta corriente denominada "Dollar Demand Deposit Account", que debita los saldos disponibles que superen el saldo mínimo requerido y los invierte con tasas acorde a las ofrecidas por el sistema bancario de los Estados Unidos para este tipo de producto.

#### Características

1. Inversiones con plazo mínimo de 2 días mediante débito automático de una cuenta Dollar Demand Deposit Account.
2. Tasas variables según el monto, el plazo y las condiciones del mercado.
3. Saldo compensatorio en cuenta USD 25.000.
4. Transaccionalidad y consultas a través de nuestra página en internet.

#### Beneficios

1. Inversión de excedentes sin afectar la disponibilidad de los recursos.
2. Mantiene todos los beneficios de la cuenta Dollar Demand Deposit Account.
3. Rentabilidad con tasas similares a las ofrecidas por el mercado norteamericano para este tipo de producto.

### **6.1.7 Dollar Time Deposit.**

Inversión de bajo riesgo que se realiza a un plazo fijo, garantiza el retorno del capital más los rendimientos de acuerdo a la rentabilidad ofrecida en el momento de apertura.

#### Características

1. Inversiones a término fijo con intereses.
2. Plazos desde 7 días hasta un año. Sirven como respaldo a la emisión de garantías bancarias o Stand By para operaciones en Davivienda International o Davivienda en Colombia. Transaccionalidad y consultas a través de nuestra página en internet.

### Beneficios

Rentabilidad con tasas similares a las ofrecidas por el mercado norteamericano para este tipo de producto.

1. Amplias opciones en plazos y montos.
2. Reinversión automática del depósito, si no se reciben instrucciones de novedad sobre la inversión.

### **6.2 Euro Demand Deposit Account**

Cuenta denominada en Euros que le permite manejar la liquidez de su empresa, atender los pagos a sus proveedores internacionales y recibir de sus compradores en el exterior los recursos por las ventas de sus bienes y servicios.

### Características

1. Extracto mensual.
2. No tiene rendimientos.

### Beneficios

1. Servicio de recepción y envío de recursos a través de transferencias desde y hacia cualquier parte del mundo.
2. Disponibilidad de los recursos.
3. Gracias a la reserva bancaria y nuestra política de confidencialidad, su información contará con un alto grado de seguridad.
4. Tecnología disponible para brindarle acceso a nuestros productos y servicios en forma fácil y eficiente.

### **6.3 Euro Time Deposit**

Inversión de bajo riesgo que se realiza a un plazo fijo, denominada en euros, garantiza el retorno de capital más los rendimientos de acuerdo a la rentabilidad ofrecida en el momento de apertura.

#### Características

1. Inversiones a término fijo con intereses.
2. Plazos desde 7 días hasta un año.
3. Sirven como respaldo a la emisión de garantías bancarias o Stand By para operaciones en Davivienda International Miami o Davivienda en Colombia.

#### Beneficios

1. Rentabilidad con tasas similares a las ofrecidas por el mercado norteamericano para este tipo de cuenta.
2. Amplias opciones en plazos y montos.
3. Reinversión automática del depósito, si no se reciben instrucciones de novedad sobre la inversión.

### **6.4 Cuentas de Compensación**

Son aquellas cuentas en Moneda Extranjera, abiertas por un residente colombiano y registrado ante el Banco de la República. A través de estas cuentas solo se pueden canalizar los recursos y se deben presentar reportes mensuales ante el Banco de la República y trimestrales ante la DIAN.

#### Características

1. No tiene costo su utilización.
2. Permite únicamente el ingreso a los funcionarios con clave definidos por el usuario administrador de la empresa en nuestro portal.

3. La aplicación clasifica cambiariamente de forma automática, las operaciones que corresponden al manejo de la cuenta (Comisiones, intereses, inversiones overnight).
4. La herramienta permite el ingreso a diario, facilitando la elaboración de los consolidados.
5. La aplicación valida que todos los movimientos tengan una clasificación cambiaria antes de generar los informes mensual y trimestral.

#### Beneficios

1. Control integral de las transacciones que se realizan a través de la cuenta de compensación, asegurando la clasificación cambiaria de todos los movimientos y minimizando el nivel de errores en la elaboración de los reportes al Banco de la República y Dian.
2. Evita errores en la transcripción de datos al elaborar los informes en otro tipo de herramientas.
3. Exención del impuesto GMF para la venta de divisas desde Colombia.
4. Bancos ubicados en Estados Unidos y Panamá, países con grado de inversión.

## 7. Participación en el Mercado

Davivienda ha ganado participación desde su conversión a Banco. Actualmente se encuentra consistentemente posicionado entre los tres primeros bancos del país.

**Tabla 1.**

Participación sobre el sistema Bancario

	Mar 2013	Dic 2013	Mar 2014	Part %	Lugar
<b>Activos</b>	41,789	46,907	48,795	12,1%	3
<b>Cartera Total</b>	31,445	35,636	36,724	13,4%	3
Cartera de Consumo	9,245	9,723	9,832	13,1%	2
Cartera de Vivienda <sup>1</sup>	7,568	9,237	9,693	24,1%	2
Cartera Comercial <sup>2</sup>	14,632	16,676	17,199	10,6%	3
<b>Depósitos</b>	24,613	28,406	31,287	12,1%	3
Ahorros	13,153	14,677	17,080	12,6%	4
Cuenta Corriente	3,668	4,559	4,471	9,9%	5
CDT	7,793	9,170	9,736	12,3%	3
Bonos	6,481	6,398	6,003	21,1%	2
Creditos con ot.Inst	3,434	4,127	3,545	9,8%	4
<b>Patrimonio</b>	5,538	5,997	6,022	10,6%	3
<b>Utilidades</b>	198	730	339	15,2%	3

Participación sobre el sistema Bancario

Cifras en miles de millones de pesos

<sup>1</sup> Incluye Cartelera titularizada y Leasing Habitacional

<sup>2</sup> Incluye Microcreditos

Bancolombia, el Grupo Aval y Davivienda son los reyes de la banca en Colombia. Entre las tres organizaciones tienen más del 60 por ciento de los activos del sistema financiero y de la cartera de crédito. Trasladaron su competencia a Centroamérica.

Davivienda, fue reconocida por el manejo de imagen a través de la comunicación, convirtiendo la Casita Roja en una de las cinco marcas más valiosas y en el primer banco en recordación publicitaria de Colombia.

Durante cuatro décadas, Davivienda ha participado activamente en la construcción de Colombia y se ha convertido en un referente importante en el sector financiero del país.

En el mercado de capitales, Davivienda emitió en febrero del presente año bonos ordinarios por 500.000 millones de pesos, los cuales fueron tan exitosos, que los compradores sobre demandaron por 1,4 billones. Y una emisión internacional por 500 millones de dólares en la que la sobredemanda alcanzó 5.100 millones de dólares. Otro hecho notorio es su participación en el programa de vivienda gratis del gobierno nacional, en el que tiene aprobadas 21.000 unidades. Davivienda es líder en desembolsos de vivienda VIS con una participación de mercado del 38,8 por ciento. Las utilidades acumuladas de Davivienda en 2012, sin incluir las adquisiciones en Centroamérica, ascendieron a 747.000 millones de pesos, con un incremento del 18,6 por ciento frente al cierre de 2011, que se explican principalmente por el crecimiento en un 21,9 por ciento de los ingresos financieros.



**Figura 3.** La Operación Internacional del Banco Davivienda

### Referencia

Banco Davivienda S.A (2014). *Título*. Manual Doc Manager. Bogotá, Colombia.

## 8. Funciones asignadas durante la Práctica Empresarial

**Tabla 2.**

Funciones ejecutadas en Dirección de Negocios Internacionales Banco Davivienda S.A

FUNCIONES	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	ACTIVIDADES ESPECIFICAS
Actualizar diariamente los indicadores económicos más importantes que tienen relación directa con el negocio (TRM - Tasa Libor)	En las páginas principales (BR - Bancoldex) validar las tasas vigentes para informarlas en el área para sus negociaciones o liquidaciones de productos tanto del pasivo como del activo.	Actualizar los indicadores económicos de mayor importancia para que sean aplicados en los diferentes procesos de la línea de negocios en las Filiales.	En un cuadro de referencia actualizar todos los días las tasas a primera hora para enviárselas a las personas del área de Neg Inter.
Elaboración de informes de cumplimiento de Ejecutivos de cuenta e indicadores de gestión de la Dirección de Negocios Internacionales.	Liquidar incentivos y cumplimientos de los ejecutivos del área.	Elaborar informes de crecimientos, decrecimientos y cumplimientos que tuvieron los ejecutivos para las dos Filiales.	De acuerdo a las bases mensuales enviadas por las Filiales filtrar la información necesaria para realizar el informe de cumplimiento de los ejecutivos PYMES - Corporativos del país.
Apoyo para realizar la segmentación Comercial por Regionales y Fuerza Comercial de clientes persona jurídica.	Asignación de los clientes de cada Filial que corresponda a cada ejecutivo de las regionales de acuerdo al estado de ubicación del cliente.	segmentar los clientes PJ de las Filiales para su gestión comercial.	regionales del Banco realizar su debida
Elaboración de presentaciones para los diferentes eventos en los que el Banco participa, a través de la Dirección de Negocios Internacionales.	En el área se realizan mensualmente presentaciones de diversas temáticas internacionales en las cuales se debaten para generar planes estratégicos para las Filiales y mejoras de propuestas para los clientes.	Generar estrategias de plan de mejora de servicio - producto para los clientes de las Filiales del Banco.	Plasmear la información necesaria y solicitada para los diversos eventos de Dirección de Negocios Internacionales.
Realizar Benchmarking de procesos y/o documentos para operaciones de Comercio Exterior clientes Persona Jurídica con respecto a las Filiales del Exterior. (Panamá - Miami).	Observar y realizar un estudio de mercadeo de la competencia en el ámbito intl para lograr un mejor posicionamiento en el mercado.	Analizar detalladamente el comportamiento de la competencia en el medio internacional.	Crear estrategias comerciales y optimización de procesos para las Filiales a partir del análisis de la competencia.
Revisión y análisis de los portales de Banca en Línea para las Filiales del Exterior, con el objetivo de mejorar los procesos y/o productos.	Por medio de los portales que cuenta el Banco para Miami o Panama los clientes pueden realizar y validar los movimientos de sus transacciones de sus cuentas de compensación o productos que tenga con el Banco.	Brindar un servicio completo y ágil a los clientes del Banco para mejorar los tiempos en los procesos transaccionales.	Dar soporte ante los clientes sobre las dificultades que tengan con los portales empresariales de Panama o Miami.
Traducción (Inglés - Español o viceversa) de documentos técnicos y/o formatos para las Filiales del Exterior.	Realizar traducciones con respecto a información de las empresas que tienen vinculación con las Filiales de Panamá - Miami.	Poner en practica el idioma con el fin de mejorarlo y optimizar procesos.	Ayudar a los ejecutivos cuando tienen que enviar algún concepto en Ingles de las empresas que tienen carterizadas ante su respectiva Filial.

## **9. Marco Conceptual y Normativo**

### **9.1 Normatividad cambiaria.**

1. Resolución Externa 8 de 2000

En este documento se especifica lo que es permitido en materia cambiaria.

2. Circular reglamentaria DCIN-83 de Diciembre 16 de 2004

En este documento reglamenta la resolución

3. Formato Declaración de cambio.

### **9.2 Normatividad Operaciones Internacionales.**

1. Operaciones de compra y venta de divisas.

2. Operaciones de giros al exterior y transferencias de fondos: realizar giros al exterior y transferencias de fondos a favor del Banco por parte de los Intermediarios del Mercado Cambiario (IMC). De igual manera, dispone el registro de las cuentas a nombre de los IMC en bancos corresponsales en el exterior, a través de las cuales se efectúan las transferencias de recursos en moneda extranjera originadas en las operaciones realizadas con esta Entidad.

3. Mensajes Swift: permite que todos los clientes del banco o de las entidades financieras incluido el Banco de la Republica, puedan automatizar y estandarizar las transacciones financieras y, de este modo, reducir tanto los gastos como el riesgo operativo y eliminar ineficiencias en las operaciones.

## **10. Aportes**

Durante la realización de las prácticas empresariales en el Banco, realice 4 proyectos de implementación de mejora para la Dirección de Negocios Internacionales.

### **10.1. Manual de procesos para las filiales del exterior**

Este manual creado en Excel surge de la necesidad de mejora en el momento de buscar soluciones a las empresas por cada una de las Filiales. Además, a partir del 2014 Davivienda Internacional toma un mayor porcentaje en el mercado lo cual hace que se incorporen más ejecutivos a nivel nacional y gente que realice soporte al área. Por lo tanto, para manejar una información unificada. En este archivo se plasman todos los procesos (transferencias, códigos Swift, bancos corresponsales, vencimientos de créditos en el exterior entre otros) que se manejan a nivel corporativo y pyme con Miami y Panamá en el área.

### **10.2 Instructivo de documentación para las filiales del exterior**

Se genera un instructivo en un archivo compartido para la parte comercial de la dirección (ejecutivos corporativos y pymes, asesores senior y para los practicantes que dan soporte) En el cual se puede encontrar todos los formatos actualizados necesarios para las Filiales.

### **10.3 Análisis de clientes para colocación en moneda extranjera**

Creación de bases de clientes para mejorar la colocación de cuentas de compensación en el extranjero y de los demás productos que ofrece Davivienda.

Por otro lado, cabe resaltar los aportes que de cierta manera la Institución me brindo como elementos claves para aplicar en este proceso:

1. Bases teóricas / prácticas de Comercio Exterior.
2. Protocolo Internacional.

Las bases del derecho aduanero, aportes claves en ciertas situaciones en las que algunos clientes necesitaban soporte en sus Importaciones / Exportaciones.

Un aporte clave fue “Áreas” materia vista en 9 semestre, debido a que no es solo una clase teórica si no más práctica. Por medio, de situaciones realistas nos muestra lo importante que es estar actualizado tanto en lo que pasa en nuestro país como en el mundo.

También, quiero enfatizar algunas mejoras para aplicar en los futuros profesionales de la Universidad Santo Tomas lo cual ayudara para tener un mejor desempeño:

Aplicar como requisito el manejo de 2 idiomas o que el Inglés fuera intensivo hasta el último semestre.

Una materia del uso de programas básicos como el Excel, fundamental para el medio laboral de un profesional (macros, diagramas, tablas dinámicas, formulas).

### **11. Aportes de la empresa a la formación**

Durante el ejecutamiento de las prácticas empresariales en el área de Negocios Internacionales en el Banco me enseñaron a resolver situaciones a nivel corporativo de los clientes ante las Filiales de Miami y Panamá que son las principales que se manejan Desde Colombia. Teniendo en cuenta los conocimientos tanto de la carrera como de los casos del día a día de las empresas.

Conocer la aplicación y la importancia de la normatividad internacional en los procesos transaccionales que se manejan ya sea desde los bancos corresponsales o desde las cuentas de compensación de los clientes.

Estar informada de lo que sucede tanto en nuestro país como de los mercados internacionales e inclusive de la actuación en el mercado de la competencia para poder estar brindando nuevas estrategias de mejora para la entidad.

La importancia del inglés y su fundamental aplicación en situaciones como las que se presentaban con clientes de empresas Offshore quienes por lo general son americanos o tienen como idioma oficial el inglés.

### Referencia Bibliográfica

*banco davivienda S.A.* (s.f.). Recuperado el 20 de 02 de 2015, de <http://www.bancodavivienda.com>

*banco davivienda S.A.* (s.f.). Recuperado el 20 de 02 de 2015, de <http://www.daviviendainternational.com.intl>

*banco davivienda S.A.* (s.f.). Recuperado el 20 de 02 de 2015, de <http://www.bancodavivienda.com.pa>

*Normatividad DCIN-83* (1983). Recuperado el 30 de 07 de 2014, de <http://www.bancodelarepublica.gov.co>

Banco Davivienda S.A (s.f). *Título*. Manual Doc. Manager. Bogotá, Colombia.

*banco davivienda S.A.* (s.f.). Recuperado el 20 de 02 de 2015, de <http://www.bancodavivienda.com>