|  |
| --- |
| **CONTEXTO Y REQUEIMIENTOS A RESOLVER** |
| Optimización Procesos del Sistema Informático de Productos de Inversión y Créditos Banco “BANK SOLUTIONS”  BANK SOLUTIONS es parte del Holding Financiero Chileno GRUPO SOLUTIONS que, en abril del año 2015, creó este banco con un enfoque innovador en la captación de clientes personas cuentacorrentistas y de aquellos que sólo desean optar por algunos de los productos de inversión y créditos que BANK SOLUTIONS ofrece. Esta estrategia innovadora de operar y la posibilidad de optar a créditos y ahorros a tasas de interés más atractivas que las ofrecidas por las otras entidades bancarias han hecho que el banco haya cuadruplicado la cantidad de clientes desde que nació en el mercado bancario nacional y que posea sucursales en la mayoría de las ciudades del país.  Para BANK SOLUTIONS un cliente es aquella persona que tiene cuenta corriente, que haya optado por algún crédito o algunos de los productos de inversión y/o de ahorro que el banco ofrece.  Cuando una persona no posee cuenta corriente en el banco y desea solicitar un crédito o algún producto de inversión y/o de ahorro se debe inscribir igual como lo hace cualquier cliente del banco, completando un formulario con los siguientes datos:   * Run * Nombre completo * Fecha de nacimiento * Correo (que es opcional) * Dirección completa (Incluyendo región y provincia) en la que vive * Profesión u ocupación   Además, según corresponda, la persona debe presentar la siguiente información para comprobar rentas:   * Trabajadores dependientes: deben presentar un certificado que indique los datos de la institución donde trabajan, años de antigüedad y el promedio de su sueldo mensual. * Trabajadores independientes: deben presentar sus boletas de honorarios que acrediten las labores mensuales por las cuales percibe un sueldo en los últimos 2 años (a la fecha de inscripción como cliente). De acuerdo al monto total de las remuneraciones percibidas en los últimos 2 años, el Banco calcula un promedio mensual de renta para estos clientes. * Pensionados y Tercera Edad: se les solicita certificado que acredite renta mensual de la pensión que percibe de los últimos 12 meses. A partir de las 12 últimas rentas acreditadas el Banco calcula el promedio de renta mensual del cliente.   Al momento de inscribirse, a los clientes se les asigna un número, que es su identificación para cualquier gestión que desee efectuar en el Banco. Opcionalmente él puede presentar una fotografía tamaño carné la que es digitalizada para ser incorporada a sus datos personales. Si al momento de inscribirse no posee una fotografía, el cliente la puede presentar posteriormente.  Una vez que se ha aprobado su inscripción como cliente del Banco, éste puede optar por cualquiera de los productos de inversión que el Banco dispone:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Nombre del Producto de Inversión** | **Meses Mínimo de Ahorro para efectuar un rescate** | **Porcentaje Máximo de**  **Rescate del Monto Ahorrado** | | Cuenta de Ahorro Dorada | 6 | 80% | | Cuenta de Ahorro Tradicional | 12 | 60% | | Cuenta de Ahorro Escolar | 48 | 100% | | Cuenta de Ahorro para la Vivienda | 18 | 100% | | Depósito a Plazo | 2 | 100% | | Fondos Mutuos de Corto Plazo moneda Nacional | 2 | 100% | | Fondos Mutuos de Corto Plazo moneda Extranjera | 2 | 100% | | Fondos Mutuos Accionarios | 8 | 100% | | Fondos Mutuos Diversificados | 4 | 100% | | Fondos Mutuos de Libre Inversión en Renta Fija | 5 | 100% | | Cuenta de Ahorro Dorada | 6 | 80% |   Por cada producto de inversión contratado por el cliente se completa una solicitud. Cada producto de inversión posee un formulario de solicitud diferente con una numeración diferente. El cliente al contratar un producto de inversión debe indicar el monto mínimo de ahorro mensual y el día del mes en que efectuará el pago de este monto de ahorro. Cuando el cliente desea efectuar un rescate el sistema primero valida que el monto del rescate esté dentro de las condiciones del producto de inversión al cual se le está haciendo el retiro de fondos. Todos los abonos y rescates (movimientos) efectuados por los clientes son registrados por el Sistema.  Además, los clientes pueden optar a los diferentes tipos de créditos que el banco ofrece, cada uno de ellos con un objetivo particular:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Nombre del Crédito** | **Tasa de**  **Interés Mensual** | **Nro. Máximo**  **Cuotas en que se puede solicitar** | | Crédito Hipotecario | 0.5 % | 72 | | Crédito de Consumo | 0.25 % | 48 | | Crédito Automotriz | 0.4 % | 60 | | Crédito de Emergencia | 0.35% | 48 | | Crédito por pago de arancel | 0.80 | 48 |   Un cliente puede solicitar todos los créditos que desee, siempre que cumpla con los requisitos solicitados para cada uno de ellos. Sin embargo, un cliente sólo puede solicitar un máximo de 2 créditos diferentes en forma simultánea. Cada vez que un cliente solicita un crédito, primero se efectúa una simulación que, según el tipo de crédito, monto requerido y la cantidad de cuotas en las que se desea pagar el crédito, entrega el valor de la cuota que el cliente va a cancelar. Cuando el cliente se decide a tomar el crédito se completa el formulario de Solicitud de Crédito con los siguientes datos:   * Identificación de la sucursal en la que el cliente solicitó el crédito * Región, provincia y comuna a la que pertenece la sucursal en la que el cliente solicitó el crédito * Número de cliente * Fecha de solicitud del crédito * Tipo de crédito que solicita * Monto del crédito * Número de cuotas a pagar * Valor de cada cuota (con la tasa de interés aplicada) * Fecha de vencimiento de cada cuota * Monto total del crédito (con la tasa de interés aplicada)   En el caso de que el cliente desee anular el crédito solicitado, tiene un máximo de 10 días, a contar de la fecha de otorgamiento del crédito, para efectuar personalmente este trámite.  En el mes de junio de este año, el Banco efectuó un estudio y proyección del crecimiento del negocio, concluyendo que para comienzos del próximo año será la institución financiera del país con la mayor cartera de clientes considerando los que poseen una cuenta corriente y los que sólo solicitan algún producto de inversión y/o de ahorro que el banco ofrece.  Para el próximo año, BANK SOLUTIONS también deberá enfrentar:   * Las exigencias de transparencia que la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile (SBIF) va a requerir a todas las entidades financieras en cuanto a disponibilizar mensualmente información de los créditos que se han otorgado. * La entrada en vigencia de la Ley de Créditos que obliga a todos los Bancos e Instituciones Financieras a aportar un porcentaje de las ganancias de los créditos otorgados para la implementación de proyectos de formación de capital humano que permita insertar a Chile en la sociedad del conocimiento, dando así un impulso definitivo al desarrollo económico, social y cultural de nuestro país.   Basados en la proyección efectuada por el banco, al requerimiento de la SBIF y de la nueva Ley que entrará en vigencia, se requiere crear y rediseñar algunos de los procesos del Sistema Informático para lograr una gestión eficiente y eficaz de la información de sus clientes y de los créditos que se otorgan mensualmente.  Para este trabajo, se le ha contratado a Ud. y en reunión efectuada con el cliente se definieron los hitos que van a ser consideraros en cada etapa de este proyecto y las fechas de entregas de cada una de ellas según la urgencia de los requerimientos a resolver.  **RESUMEN REQUERIMIENTOS A RESOLVER**  En esta primera etapa se deben resolver los siguientes requerimientos:   * El banco implementará el Programa de Puntos TODOSUMA orientado a los clientes que soliciten algún crédito. Por lo tanto, se requiere que cada vez que se otorgue un crédito a algún cliente, se registre automáticamente los puntos que obtuvo. * Se requieren contar con un proceso que diariamente a las 22:00 horas actualice las fotografías que los clientes han entregado para su ficha. * Se requiere un proceso que mensualmente genere la información de los créditos que fueron otorgados durante el mes y que debe ser enviada a la SBIF.   Este proceso se deberá ejecutar automáticamente el día 11 de cada mes y debe permitir saber información detallada de los créditos que fueron otorgados en el mes anterior a la fecha de ejecución. Por ejemplo, si el proceso se ejecuta el 11 de enero del 2019, se deberá generar la información del mes de diciembre del 2018.  El proceso debe generar por cada día del mes en que se otorgaron créditos:   * La sucursal del banco en que el cliente solicitó el crédito * La región, provincia y comuna en que se ubica la sucursal en la cual el cliente solicitó el crédito * El cliente que solicitó el crédito. * El tipo de crédito que solicitó el cliente por el cual el banco debe informar a la SBIF. * El monto del crédito (con y sin interés) * En cuántas cuotas el cliente pactó el pago de ese crédito. * Cuando se pagará la primera y última cuota del crédito * Cuál es el monto que el banco debe aportar, para la implementación de proyectos de formación de capital humano, por el crédito otorgado.   Además, el proceso debe generar información resumida por cada día del mes en que se solicitaron créditos. |