Manual del Proceso Gerenciar Creditos de Vehiculos para Personas Naturales

Gerenciar Créditos - Situación Actual 3
01 Gerenciar Créditos al Consumo 3
Gerenciar Créditos Vehículos Persona Natural 3
01 Elaborar Propuesta de Crédito 3
Activity items 4
02 Analizar Crédito 6
Activity items 7
03 Aprobar Crédito 7
Activity items 9
04 Elaborar y Autenticar Documento 10
Activity items 12
05 Liquidar Crédito 13
Activity items 14
06 Administrar Cartera de Crédito 16
02 Gerenciar Créditos Hipotecarios 16
03 Gerenciar Créditos Comerciales 17

Gerenciar Créditos - Situación Actual

MacroProceso	Gerenciar Créditos - Situación Actual

01 Gerenciar Créditos al Consumo

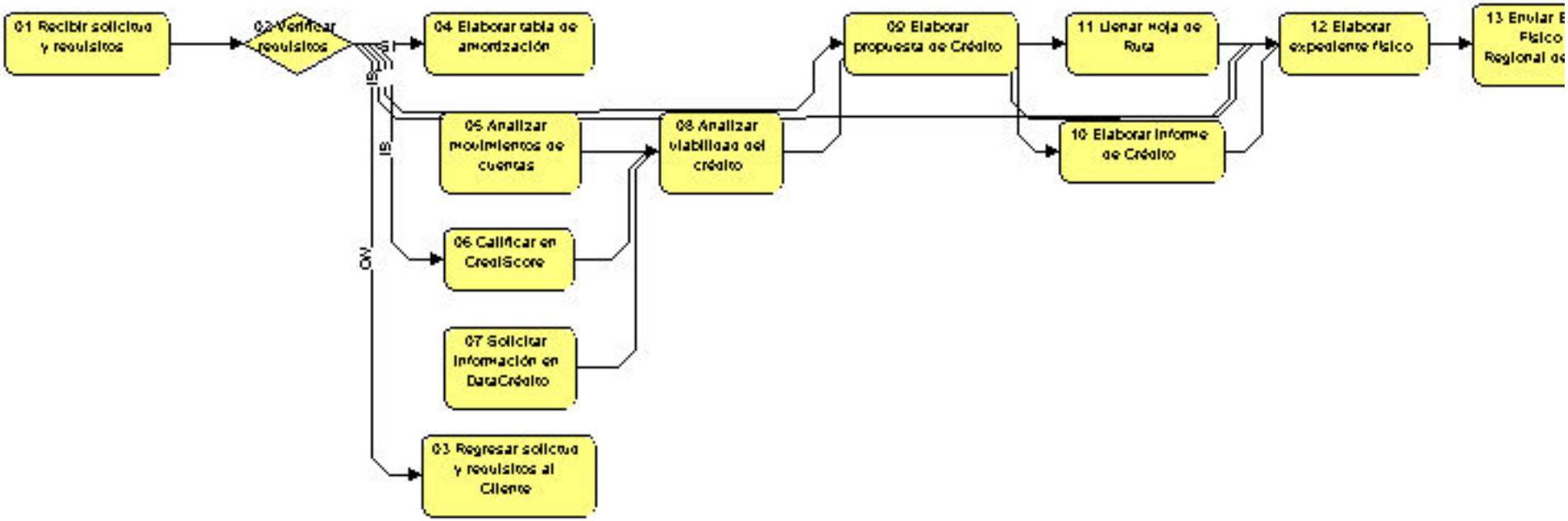
Nivel 1	01 Gerenciar Créditos al Consumo

Gerenciar Créditos Vehículos Persona Natural

Nivel 2	Gerenciar Créditos Vehículos Persona Natural

01 Elaborar Propuesta de Crédito

Proceso	01 Elaborar Propuesta de Crédito
Descripción	



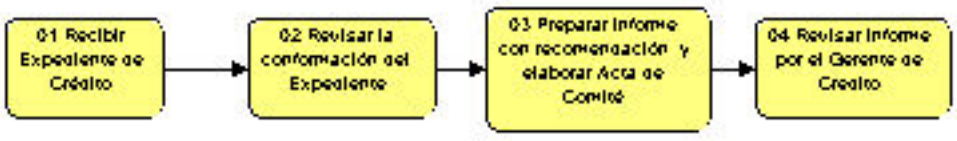
Activity items

Actividad	Acción	Responsable
01 Recibir solicitud y requisitos	Se recibe la solicitud del credito de vehiculos y sus requisitos persona natural: 1. Solicitud de credito de vehiculo 2. Fotocopia de Cedula de Identidad (Comprador, fiador y conyuge, si es el caso) 3. Factura Proforma en original, emitida por el concesionario con un mes maximo de emision 4. Fotocopia de los tres(3) ultimos estados de cuentas bancarios de otros bancos 5. Fotocopia del Acta de Matrimonio en caso de que la cedula de identidad indique estado civil soltero 6. Constancia de Trabajo iindicando cargo, fecha de ingreso, sueldo mensual e integral, y/o certificacion de ingresos 7. Balance personal firmado por un contador publico, maximo tres meses de emitido 8. Fotocopia de los estados de cuenta de tarejta de creditos de los tres ultimos meses 9. Fotocopia del RIF del solicitante y su conyuge 10. Fotocopia del Registro Mercantil si posee negocio propio	Gerente de Agencia
02 Verificar requisitos	Se verifican los requisitos recibidos: vigencia de documentos, legibles, validacion de direccion y telefono, constancia de trabajo.	Gerente de Agencia
03 Regresar solictud y requisitos al Cliente	En caso de que los requisitos recibidos esten incompletos o inconformes, se le devuelven al cliente.	Gerente de Agencia
04 Elaborar tabla de amortización	Se elabora la tabla de amortizacion para determinar el monto de las cuotas a pagar, segun el monto del credito solicitado. Se introduce: monto a financiar, la tasa y el plazo.	Gerente de Agencia
05 Analizar movimientos de cuentas	Se analizan los movimientos de cuentas de otros bancos y del Caroni para revisar los saldos promedios, la reciprocidad que tenga con los bancos, fecha de apertura de las cuentas, direccion y telefonos.	Gerente de Agencia
06 Calificar en CrediScore	Se introduce la informacion personal (edad, gastos familiares, hijos, propiedades) y financiera (sueldo, creditos vigentes, tarjetas de credito, tipo de vivienda) en hoja de Calculo CrediScore, obteniendose un valor que indica si el cliente califica para el credito solicitado	Gerente de Agencia

Actividad	Acción	Responsable
07 Solicitar información en DataCrédito	Se solicita a la Gerencia de Tarjetas de Credito la informacion del cliente en Data Credito. Se recibe un historial del comportamiento del cliente como tarjetahabiente a nivel de la banca	Gerente de Agencia
08 Analizar viabilidad del crédito	Se toma la informacion obtenida de los movimientos de cuentas, Data Credito y CrediScore, determinandose la capacidad de pago del cliente y la factibilidad de la operacion del credito. En caso de no ser viable el credito, se notifica al cliente y se le devuelven los requisitos.	Gerente de Agencia
09 Elaborar propuesta de Crédito	Se elabora la Propuesta de Credito, utilizando el formato en excel, en la cual se reflejan los datos del cliente, monto del credito, datos del vehiculo, datos laborales y bancario.	Gerente de Agencia
10 Elaborar informe de Crédito	Se elabora el Informe del Credito, en Word, en donde se recomienda la aprobacion del credito	Gerente de Agencia
11 Llenar Hoja de Ruta	Se llena la hoja de ruta de inicio del credito, donde se llenan: nombre del cliente, monto solicitado, fecha de recibo de solictud, fecha de envio al VP Regional de Negocios, firma y sello.	Gerente de Agencia
12 Elaborar expediente físico	Se elabora el expediente fisico, de acuerdo a la Sudeban, formado por cinco partes: antecedente juridicos (cedula, rif, registro mercantil) antecedentes economicos (constancia de trabajo, estados de cuentas), antecedentes financieros (certificacion de ingresos, balance personal), informacion interna (solicitud del cliente, propuesta de credito, tabla de amortizacion y crediscore) y garantia (proforma)	Gerente de Agencia
13 Enviar Expediente Físico al VP Regional de Negocios	Se envia el Expediente Fisico del Credito al VP Regional de Negocios para su revision y firma. En caso de alguna observacion se comunica con el Gerente de Agencias para su actualizacion	Gerente de Agencia
14 Enviar expediente al Áreade Crédito	Se envia el Expediente Fisico al Area de Credito para su analisis	VP Regional de Negocios

02 Analizar Crédito

Proceso	02 Analizar Crédito
Descripción	

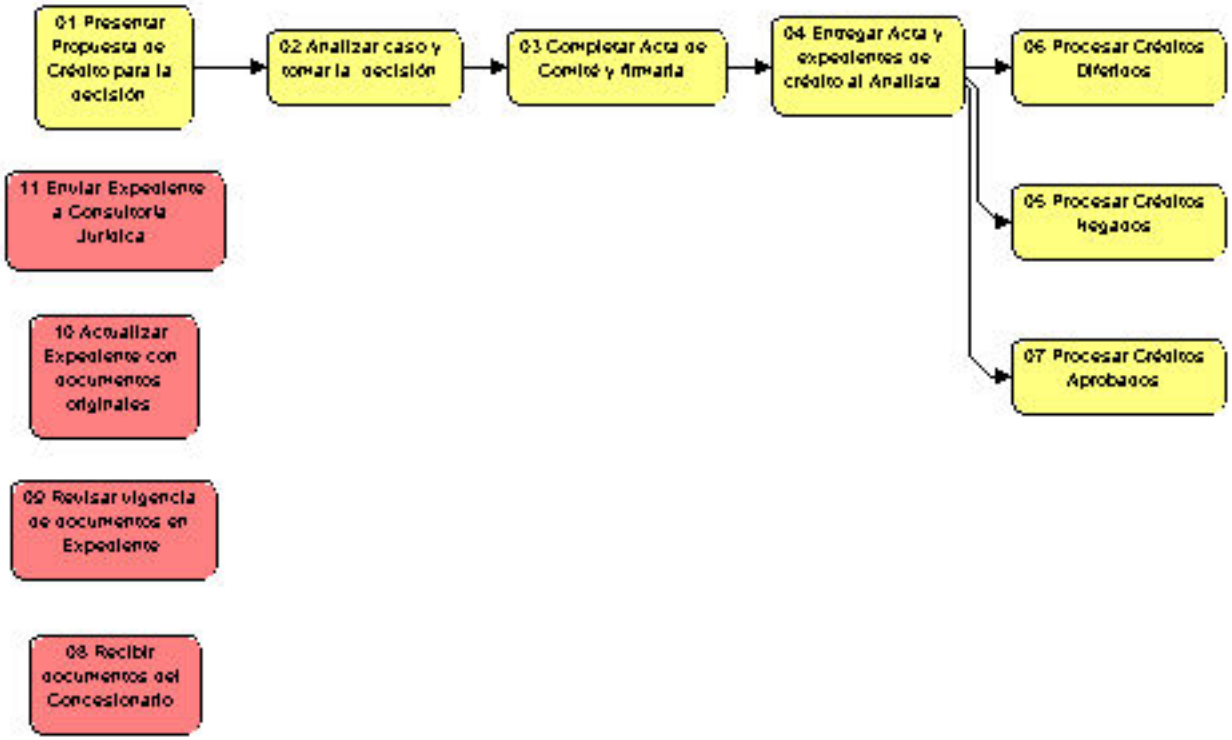


Activity items

Actividad	Acción	Responsable
01 Recibir Expediente de Crédito	Se recibe el expediente de Credito del VP Regional de Negocio y se asigna al Analista de Credito	Gerente de Crédito
02 Revisar la conformación del Expediente	1. Se revisan los movimientos de cuentas, Informe de DataCredito, Informe de calificacion del credito en CrediScore yTabla de Amortizacion (Capacidad de pago). En caso que alguna de las revisiones presenten inconformidad o no correspondan con los criterios establecidos por Credito, se vuelven a elaborar. 2. Se revisan fechas de vigencia de los documentos: Cedula de identidad, RIF, Balance, Certificacion de ingresos, Constancia de trabajo. En caso que alguno de los documentos este vencido, se solicita de nuevo a la agencia y/o al cliente.	Analista de Crédito
03 Preparar informe con recomendación y elaborar Acta de Comité	Se elabora el informe de credito con la recomendacion y se elabora el Acta de Comite. Se entrega al Gerente de Credito para su revision.	Analista de Crédito
04 Revisar informe por el Gerente de Credito	Se revisa el Informe con recomendacion para su posterior presentacion al Comite. En caso de observacion se discute con el Analista de Credito. Se lleva la propuesta de credito al Comite	Gerente de Crédito

03 Aprobar Crédito

Proceso	03 Aprobar Crédito
Descripción	



Activity items

Actividad	Acción	Responsable
01 Presentar Propuesta de Crédito para la decisión	Se presenta al Comite de Credito la propuesta de credito de vehiculo	Gerente de Crédito
02 Analizar caso y tomar la decisión	Se analiza el caso y se toma la decisin: aprobar, diferir o negar	Comité de Crédito
03 Completar Acta de Comité y firmarla	Se completa el Acta de Comite y se firma, conjuntamente con la Propuesta de Credito, por los integrantes del Comite	Comité de Crédito
04 Entregar Acta y expedientes de crédito al Analista	Se entrega el Acta del Comite y los Expedientes de Credito al Analista de Credito para continuar el proceso	Gerente de Crédito
05 Procesar Créditos Negados	Se informa, via correo electronico, al Gerente de Agencias la negacion del credito para que informe el Cliente y se le envia, via valija el expediente fisico	Analista de Crédito
06 Procesar Créditos Diferidos	Se informa, via correo electronico, al Gerente de Agencias el motivo del diferimiento del credito para que solvente las observaciones indicadas por el Comite e informe al Cliente	Analista de Crédito
07 Procesar Créditos Aprobados	1. Se elabora la Carta de Aprobacion de Credito al Concesionario y se le envia por fax para que envie: Certificado de Origen, Factura Original del vehiculo, Registro Mercantil, RIF y Cedula del Apoderado a firmar por el Concesionario 2. Se informa, via correo electronico, al Gerente de Agencias la aprobacion del credito para que informe al Cliente	Analista de Crédito
08 Recibir documentos del Concesionario	Se recibe del concesionario, via valija, Certificado de Origen, Factura Original del vehiculo. En caso que el concesionario sea nuevo en el banco se recibe el Registro Mercantil, RIF y Cedula de Identidad del apoderado a firmar.	Analista de Crédito
09 Revisar vigencia de documentos en Expediente	Se revisan las vigencias de los documentos en el expediente. En caso de estar vencido algun documento, se comunica con el Gerente de Agencia para solventar la situacion.	Analista de Crédito
10 Actualizar Expediente con documentos originales	Se fotocopian el certificado de origen y la factura original del credito y se anexan al Expediente	Analista de Crédito

Actividad	Acción	Responsable
11 Enviar Expediente a Consultoría Jurídica	Se lleva el Expediente a Consultoria Juridica para que procedan a elaborar el documento Reserva de Dominio	Analista de Crédito

04 Elaborar y Autenticar Documento

Proceso	04 Elaborar y Autenticar Documento
Descripción	

04 Contactar al Cliente para la firma del documento
06 Obtener firmas del Concesionario y Apoderado del Banco
03 Visar documento legal
08 Preparar y enviar el expediente al área de Crédito
02 Elaborar documento legal
05 Firmar documentos por el Cliente
07 Autenticar documento
01 Recibir y revisar Expediente del Crédito

Activity items

Actividad	Acción	Responsable
01 Recibir y revisar Expediente del Crédito	Se recibe el expediente del credito y se revisa: 1. Balance personal: nombre y cedula del solicitante, firmado, personal o mancunado (dependiendo del estado civil) 2. Cedula vigente. En caso que aparezca soltero y la solicitud indica estado civil casado, se solicita el acta de matrimonio y la cedula del conyuge 3. RIF vigente. Si es casado RIF del conyuge 4. Constancia de trabajo y/o certificacion de ingresos del solicitante y vigente 5. Solicitud del credito completa 6. Certificado de Origen: datos coincidan con la solicitud 7. Factura original: datos coincidan con la solicitud y con el CDO 8. Propuesta completa 9. Concesionario: Registro Mercantil, RIF y cedula del apoderado En caso de alguna obervacion se devuelve el expediente al area de credito o se le solicita el documento no conforme	Abogado
02 Elaborar documento legal	Se elabora el documento Reserva de Dominio y se le entrega al Gerente de Legal para su revision y visado. Adicional se elabora el documento Constancia del Cliente	Abogado
03 Visar documento legal	Se recibe el documento legal, se revisa la estructura del documento y se visa	Gerente de Legal
04 Contactar al Cliente para la firma del documento	Se contacta, via telefono, al Cliente para la firma del documento.	Abogado
05 Firmar documentos por el Cliente	Se procede a la firma de documentos por el Cliente: 1. Cesion de Reserva de Dominio (original y tres copias) en presencia del funcionario del Banco (Abogado) 2. Constancia del Cliente (Resolucion No. 13 de la Sudeban) 3. Nota de debito por concepto de fecha cierta (Pago de Notaria) La nota de debito firmada se envia a la Agencia para su proceso.	Abogado

Actividad	Acción	Responsable
06 Obtener firmas del Concesionario y Apoderado del Banco	Se procede a la recoleccion de firmas del apoderado del concesionario y del apoderado del banco, y se entrega a Legal para continuar el proceso	Gestor de Legal (por definr)
07 Autenticar documento	Se autentica (fecha cierta) el documento legal por ante la Notaria	Gestor de Legal (por definr)
08 Preparar y enviar el expediente al área de Crédito	Se recibe el documento firmado por los apoderados (concesionario y banco) y se procede a: 1. Constantar las firmas 2. Preparar memo para envio a Credito, constancia (capacidad legal) y certificacion de autenticacion de documento 3. Firmar por el Gerente de Legal 4. Anexar documentos al expediente 5. Enviar expediente al area de Credito	Abogado

05 Liquidar Crédito

Proceso	05 Liquidar Crédito
Descripción	

Activity items

Actividad	Acción	Responsable
01 Recibir expediente de crédito y póliza y cargar en IBS	1. Se recibe el expediente del credito de la Gerencia de Legal y la poliza del seguro del vehiculo de la Agencia o del Cliente. 2. Se carga en el IBS: a. Cliente b. Aprobacion del credito c. Reserva de dominio (Garantia) 3. Se envia la propuesta, la constancia del cliente, la certificacion, la reserva de dominio y la poliza, via fax o correo electronico, a Administracion de Cartera para proceder a la liquidacion. 4. Las regiones Central y Oriente envian el expediente, via valija, a Administracion de Cartera para su resguardo en el archivo central de credito. Los documentos originales CDO, Factura, Reserva de Dominio y Poliza los resguardan en boveda en la Gerencia de Legal 5. La region Guayana el expediente lo entrega a Administracion de Cartera para su resguardo en el archivo central y los documentos originales se resguardan en boveda.	Analista de Crédito
03 Elaborar Relación de Créditos a Liquidar y enviar a Presidencia	Se elabora, en excel, la relacion de creditos a liquidar en el dia: 1. Nombre del Cliente 2. Monto a liquidar 3. Porcentaje de la comision Flat a cobrar 4. Plazo del credito 5. Tasa de interes 6. Agencia a la cual pertenece el credito 7. Descripcion de la reserva de dominio 8. Datos de la poliza 9. Obervaciones relevantes Se envia al Gerente de Administracion de Cartera para su revision y envio a la Presidencia del Banco	Analista de Liquidaciones de Crédito

Actividad	Acción	Responsable
03 Recibir documentación para liquidar	Se recibe la documentacion: propuesta, la constancia del cliente, la certificacion, la reserva de dominio y la poliza del vehiculo. Se revisa que la Propuesta este firmada; la Reserva de Dominio este completa; la Constancia del cliente este completa; la Certificacion este firmada y la poliza cubra el monto de la reserva y que el beneficiario sea el Banco. En caso de discrepancias se devuelve a la Gerencia de Creditos para sus correcciones.	Analista de Liquidaciones de Crédito
04 Liquidar crédito en IBS	Una vez recibida la aprobacion por la Presidencia: 1. Se procede a la liquidacion en el IBS 2. Se aprueba y se asigna la garantia en el IBS 3. Se transfiere informacion de IBS a SAFE (Dinero en cuenta) 4. Enviar correo electronico a la Agencia solicitando la emision del cheque de gerencia a favor del concesionario. En caso que el concesionario mantenga cuenta con el banco realiza la transferencia.	Analista de Liquidaciones de Crédito
05 Resguardar expediente en archivo central de crédito	Se reciben los expedientes para su resguardo en el archivo central de credito. Para la region Guayana los documentos originales se resguardan en boveda por el Analista de Liquidacion. Para las regiones Central y Oriente se resguardan en boveda por la Gerencia de Legal	Archivista

06 Administrar Cartera de Crédito

Proceso	06 Administrar Cartera de Crédito
Descripción	

02 Gerenciar Créditos Hipotecarios

Nivel 1	02 Gerenciar Créditos Hipotecarios

03 Gerenciar Créditos Comerciales

Nivel 1	03 Gerenciar Créditos Comerciales