



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORIA

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

“DISEÑO DE UN MANUAL DE SUPERVISIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA. AGENCIA PUYO DEL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2008”

Práctica profesional previa la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoria.
Contador Público Auditor

Autora: Margot Elisabet Sánchez Paredes

Director: Dr. Lenin Paladines Salvador

CENTRO UNIVERSITARIO ASOCIADO PUYO

2008

Dr. Lenin Paladines Salvador

PROFESOR DE LA ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORIA

CERTIFICA:

Que el presente trabajo de práctica profesional realizado por la estudiante Margot Elisabet Sánchez Paredes, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por lo tanto autorizo su presentación.

f)

CESIÓN DE DERECHOS DE TESIS

“Yo Margot Elisabet Sánchez Paredes declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en la parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad

intelectual de investigaciones, trabajos científicos, técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad.”

f.....

AUTORÍA

Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de la autora.

Margot Elisabet Sánchez Paredes

DEDICATORIA

Con especial cariño, dedico este trabajo a mis hijos Francis Daniel y Carlitos Iván, a quienes con el ejemplo he demostrado que las metas trazadas, se logran con dedicación, perseverancia, y esfuerzo, a mi esposo Roberto, a mis padres y hermanos, quienes de una u otra manera me brindaron el apoyo incondicional para mí superación personal y profesional.

Para todos ustedes, mil GRACIAS.

Margot Elisabet Sánchez Paredes

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica Particular de Loja por permitirme realizar mis estudios profesionales, a través de la Educación a Distancia.

Al señor Gerente General y personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. Agencia Puyo por su gentil colaboración al proporcionar toda la información necesaria para desarrollar el presente trabajo de investigación.

De manera especial, mi sincero agradecimiento al Doctor Lenin Paladines, por haber guiado y orientado acertadamente mi práctica profesional.

Finalmente agradezco a todas las personas que de una u otra manera colaboraron conmigo hasta la culminación de mi trabajo.

La autora

INTRODUCCIÓN

La actual situación económica de nuestro país, hace que la sociedad en general esté en la necesidad imperiosa de requerir fuentes de financiamiento, acudiendo para ello a las

diferentes Instituciones del Sistema Financiero, en este contexto los entes financieros se han visto en la necesidad de que los recursos sean colocados acorde a las necesidades de sus asociados, sin que para ello se haga con la debida anterioridad un análisis minucioso de los, ingresos, garantías, patrimonio y sobre todo el historial crediticio del solicitante.

El alto nivel del riesgo en la concesión de créditos de consumo que se presentan en la actualidad promueven la necesidad de un correcto análisis y control respecto a la seguridad, liquidez y capacidad de pago que presente o que ofrece el prestamista, llevando el proceso de crédito dentro de una concepción legal y ética; con la finalidad de satisfacer las necesidades del solicitante, sin exponer la seguridad y rentabilidad de los ahorros y demás fondos que se administra en la entidad prestataria.

Siendo la actividad principal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. Agencia Puyo, la colocación, seguimiento y recuperación de recursos, ante ello, vi la necesidad de realizar un Análisis a la concesión de créditos de consumo debido a que el porcentaje de morosidad de cartera vencida es alto en esta línea de créditos.

En el presente trabajo se analiza las posibles causas que originen a que los solicitantes se retracen en los pagos de los dividendos de los créditos; para ello realizaremos un estudio previo a la concesión de créditos, priorizando las necesidades del solicitante, y haciendo un análisis minucioso del sujeto de crédito, y el riesgo, actividad que debe ser realizada previa a la negociación del crédito, que se realice con el socio.

El primer capítulo hablará sobre la definición e importancia del cooperativismo, reseña histórica, misión, visión, valores y objetivos de Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., así como los principios organizacionales, estructura, organigramas estructural y funcional, y la situación actual de la Cooperativa en la Agencia Puyo.

En el segundo capítulo se menciona conceptos, políticas y procedimientos en cada uno de las clases de créditos que concede la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. Agencia Puyo.

En el tercer capítulo se concreta al desarrollo del proceso del crédito, desde su origen, evaluación, análisis, negociación, documentación necesaria, verificación, calificación, aprobación, desembolso y registro contable.

En el cuarto capítulo se refiere del seguimiento y la recuperación de los créditos de consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., mencionando todos los pasos e instancias que están dentro de este proceso, desde la recuperación normal, recuperación extrajudicial, judicial y ejecución de las garantías.

En el quinto capítulo consta de un caso práctico desde la solicitud inicial pasando por la negociación, su concesión, desembolso, seguimiento y recuperación, en este capítulo, se muestra con ejemplos prácticos los pasos que deben cumplir los socios que deseen acceder a los créditos de consumo, así como consta ejemplos del proceso que cumple la solicitud una vez receptada por el oficial de crédito, también la parte del proceso de análisis y aprobación de las solicitudes de crédito.

OBJETIVOS E ÍNDICE DE CONTENIDOS

OBJETIVO GENERAL

Diseño de un Manual de Supervisión de Crédito de Consumo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. Agencia Puyo, del Primer Semestre del año 2008.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Introducción.....vii

CAPÍTULO I

**LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA AGENCIA PUYO
COMO INSTITUCIÓN FINANCIERA**

1.1.	Definición e importancia del Cooperativismo.....	1
1.2.	Reseña histórica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. Agencia Puyo.....	1
1.3.	Misión, Visión, Valores y Objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.....	2
1.4.	Principios Organizacionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda	4
1.5.	Estructura de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. Agencia Puyo.....	4
1.5.1.	Organigrama Estructural de la Agencia Puyo	5
1.6.	Detalle de funciones del personal de la Cooperativa de Ahorro y Cré- dito 29 de Octubre Ltda. Agencia Puyo.....	6
1.7.	Situación Actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Oc- tubre Ltda.....	15

CAPÍTULO II

2.	CLASES DE CRÉDITOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA AGENCIA PUYO	
2.1.	Servicios de Crédito	17
2.1.1.	Créditos de Consumo	17
2.1.1.1.	Créditos de Consumo Ordinario	18
2.1.1.2.	Créditos de Consumo de Emergencia	18
2.1.2.	Crédito Comercial	18
2.1.2.2.	Crédito Comercial Multisectorial CFN	18
2.1.2.3.	Crédito Comercial Credimicro CFN	19

2.1.3. Créditos de Vivienda	19
2.1.3.1. Crédito de Vivienda	19
2.1.3.2. Crédito de Vivienda con Redescuento CFN	20
2.1.3.3. Crédito de Vivienda con Redescuento BEV	20
2.1.4. Microcrédito.....	20
2.1.4.1. Microcrédito	20
2.1.4.2. Microcrédito Creer	21
2.1.4.3. Microcrédito Multisectorial CFN	21
2.1.4.4. Microcrédito Credimicro CFN	21
2.2. Políticas de Crédito	22
2.3. Políticas para otorgamiento de créditos	27
2.3.1. Sujetos de Crédito	28
2.4. Requisitos para acceder a créditos	29
2.5. Procedimiento para aprobación de créditos	29
2.6. Procedimiento para el desembolso de créditos	30

CAPÍTULO III

3. MANUAL DE SUPERVISIÓN DE CREDITOS	
3.1. PROCESO DE CRÉDITOS DE LA CARTERA DE CONSUMO	
3.2. Origen del Crédito	33
3.3. Evaluación y Análisis del sujeto de crédito	34
3.4. Análisis del Riesgo	37
3.5. Negociación del Crédito	40
3.6. Documentación.....	40
3.7. Verificación de Documentos y Referencias	41
3.8. Calificación del Crédito	42

3.9.	Aprobación del Crédito	43
3.10.	Desembolso y registro contable del crédito	43

CAPÍTULO IV

EL SEGUIMIENTO Y LA RECUPERACIÓN DE LOS CRÉDITOS DE CONSUMO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA AGENCIA PUYO

4.1	Manual de Cobranzas	46
4.1.1.	Introducción	46
4.1.2.	Departamento de Cartera y Contingentes	47
4.1.3.	Cobranzas por ventanilla	48
4.1.3.1.	Estrategias de Cobranza por ventanilla	49
4.1.3.2.	Llamada Telefónica	49
4.1.3.2.1	Planificación de la Llamada Telefónica	50
4.1.3.2.2.	Contacto Telefónicos	51
4.1.3.3.	Cobranza de terreno	55
4.1.3.3.1	Asignación de cobradores de terreno por tramo de cobranza	56
4.1.3.3.2.	Entrevista con el socio	57
4.1.4.	Comunicaciones.....	58
4.1.4.1.	Primer Aviso Deudor	58
4.1.4.2.	Segundo Aviso Deudor	59
4.1.4.3.	Primer Aviso Garante o Deudor Solidario	59
4.1.4.4.	Notificación prejudicial deudor	60
4.1.4.5.	Segundo aviso garante o deudor solidario	62

CAPÍTULO V

CASO PRACTICO

INTRODUCCIÓN	64
--------------------	----

DESARROLLO	64
CONCLUSIONES.....	89
RECOMENDACIONES.....	91
BIBLIOGRAFÍA.....	92

ANEXOS

RESUMEN EJECUTIVO

Me permito presentar el “Análisis a la Concesión de Créditos de Consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda. Agencia Puyo del Primer Semestre del año 2008” Con la finalidad de realizar una mejor calificación sobre sujeto de crédito sea persona natural o jurídica y para que la recuperación de los créditos sea sin dificultad.

El “Análisis a la Concesión de Créditos de Consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda. Agencia Puyo del Primer Semestre del año 2008” nos servirá para superar las falencias existentes en la colocación y recuperación de créditos de consumo.

El trabajo hará referencia en cinco capítulos estructurados de la siguiente

manera:

El primer capítulo hablará sobre la definición e importancia del cooperativismo, reseña histórica, misión, visión, valores y objetivos de Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., así como los principios organizacionales, estructura, organigramas estructural y funcional, y la situación actual de la Cooperativa en la Agencia Puyo, este capítulo permitirá a que se tenga una visión de la estructura de la institución, tanto en su parte estructural como funcional, así como de su objetivos, siempre encaminados a dar mejores servicios para sus asociados sin descuidar de la rentabilidad de la institución.

En el segundo capítulo se menciona conceptos, políticas y procedimientos en cada uno de las clases de créditos que concede la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. Agencia Puyo; se enunciará de manera detallada las requisitos que debe cumplir los solicitantes a fin de acceder sin dificultad al crédito que necesite, también permitirá que los socios puedan guiarse, a que línea de crédito, dependiendo de su destino, capacidad de pago y garantías que presente.

En el tercer capítulo se concreta al desarrollo del proceso del crédito, desde su origen, evaluación, análisis, negociación, documentación necesaria, verificación, calificación, aprobación, desembolso y registro contable, siendo esta la parte más importante en el proceso del crédito, hará mención desde su origen que es la necesidad del socio, evaluación que esta encaminada a calculo de la capacidad de pago que esta determinado por el ahorro neto, el análisis y evaluación del riesgo que determinará el monto de crédito a cual tendrá acceso el socio, una vez cumplidos los requisitos en los pasos anteriores la comisión aprobara o negara la solicitud, de ser positiva pasara a paso siguiente que es el desembolso y registro contable de la transacción.

En el cuarto capítulo se refiere del seguimiento y la recuperación de los créditos de consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., mencionando todos los pasos e instancias que están dentro de este proceso, desde la recuperación normal,

recuperación extrajudicial, judicial y ejecución de las garantías, aquí se hará mención a los pasos y procedimientos que constan en el manual de cobranzas, por cuanto la correcta aplicación ayudará a que la agencia recupere el crédito en los plazos y montos establecidos, con el afán de evitar inconvenientes que acarreen al enviar los créditos a trámites judiciales.

En el quinto capítulo consta de un caso práctico desde la solicitud inicial pasando por la negociación, su concesión, desembolso, seguimiento y recuperación, en este capítulo, se muestra con ejemplos prácticos los pasos que deben cumplir los socios que deseen acceder a los créditos de consumo, así como consta ejemplos del proceso que cumple la solicitud una vez receptada por el oficial de crédito, también la parte del proceso de análisis y aprobación de las solicitudes de crédito.

El realizar un análisis a la concesión de créditos es de gran importancia para la institución por cuanto le permite tener una herramienta para minimizar el riesgo al colocar los recursos, sin dejar de cumplir con el objetivo principal de la cooperativa que es el contribuir al desarrollo socioeconómico de la provincia.

Al realizar el presente trabajo investigativo a existido el total apoyo de sus funcionarios y empleados de cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Agencia Puyo, lo que ha permitido realizar, sin ninguna dificultad.

Y como parte final definiremos las conclusiones y recomendaciones para el Análisis a la Concesión de Créditos de Consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 de Octubre" Ltda. Agencia Puyo del Primer Semestre del año 2008.

CAPÍTULO I

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA AGENCIA PÚYO COMO INSTITUCIÓN FINANCIERA

1.1 Definición e importancia del Cooperativismo

Definición.- Es la herramienta que permite a las comunidades y grupos humanos participar para lograr el bien común. La participación se da por el trabajo diario y continuo, con la colaboración y la solidaridad.

Importancia.- El cooperativismo como sistema económico con contenido social, constituye una fuerza de progreso independiente del gobierno, aunque no contraria sino coadyuvante.

El cooperado no se queda pasivo a la espera de que solo el gobierno solucione sus problemas, sino que une sus fuerzas en los demás ciudadanos para encontrar la solución en el esfuerzo común.

El cooperativismo es importante para los países desarrollados, pero puede serlo aun mas para los que están en vías de desarrollo. Aspectos de vivienda, educación, alimentación, producción agrícola e industrial y crédito, pueden recibir un magnifico impulso con la acción de un cooperativismo bien orientado.

1.2 Reseña Histórica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.

En el año de 1969, un grupo de 17 soldados de Fuerzas especiales unen su esfuerzo y deciden formar una pre-cooperativa de ahorro y crédito tendiente a suplir en parte las necesidades basados en la ayuda mutua. Esta Institución adquiere personería jurídica el 15 de Mayo de 1972, según acuerdo ministerial No.934. y desde el año 1999, La Cooperativa ingresa al control de la SUPERINTENCIA DE BANCOS, con lo que sus socios y clientes

tienen la plena seguridad que su dinero se encuentra respaldado por este organismo de control y la AGD.

En la actualidad la institución tiene un crecimiento sostenido gracias a la confianza depositada por los socios y la amplia cobertura a nivel nacional.

Esta Institución con más de 35 Agencias ubicadas en el territorio Ecuatoriano la convierten en la Cooperativa de Ahorro y crédito de mayor cobertura a Nivel Nacional.

La institución ha permanecido por mas de 40 años en el mercado cooperativista, sirviendo a la sociedad, instituciones públicas y privadas, avalizan el cumplimiento y la transparencia de sus operaciones, satisfaciendo las expectativas de cada uno de ellos.

1.3 Misión, Visión, Valores y Objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.

MISIÓN

Somos una institución financiera referente de calidad, equidad y solidaridad del sistema de cooperativas de ahorro y crédito, con un recurso humano comprometido en una cultura de servicio a todos sus socios y clientes de la sociedad civil y FFAA cubriendo todo el territorio nacional.

VISIÓN

Afianzar el liderazgo de la institución dentro del ámbito nacional de cooperativas de ahorro y crédito, con la eficiencia como nuestro referente de trabajo y la satisfacción de socios y clientes como nuestra finalidad de servicio.

PRINCIPIOS Y VALORES

- **Honestidad**
- **Seguridad y solvencia**
- **Vocación de servicio (Profesionalismo)**
 - **Disciplina**
 - **Solidaridad**
 - **Empatía**
- **Cooperativismo**

OBJETIVOS

GENERAL

Lograr una gestión administrativa y financiera eficiente y eficaz, que establezca responsabilidad social y servicio a la comunidad a través de la competitividad y permanencia de la cooperativa a través del desarrollo sostenible, alcanzando una atractiva rentabilidad y alta participación de mercado.

ESPECÍFICOS

- Incrementar un 25% captación de Recursos Económicos respecto al total del activo del 2007.
- Obtener e implementar el 70% del sistema informático propio de la Cooperativa y 100% en comunicaciones.
- Desarrollar cultura de servicio al cliente en base a encuestas con el 60% mínimo de aceptabilidad de los socios.
- Disponer de un Sistema de Manejo de Riesgos con una cobertura del 100%.
- Desarrollar e incrementar en un 100% plan de marketing.
- Optimizar los subsistemas de Recursos Humanos
- Estructurar la planificación financiera.

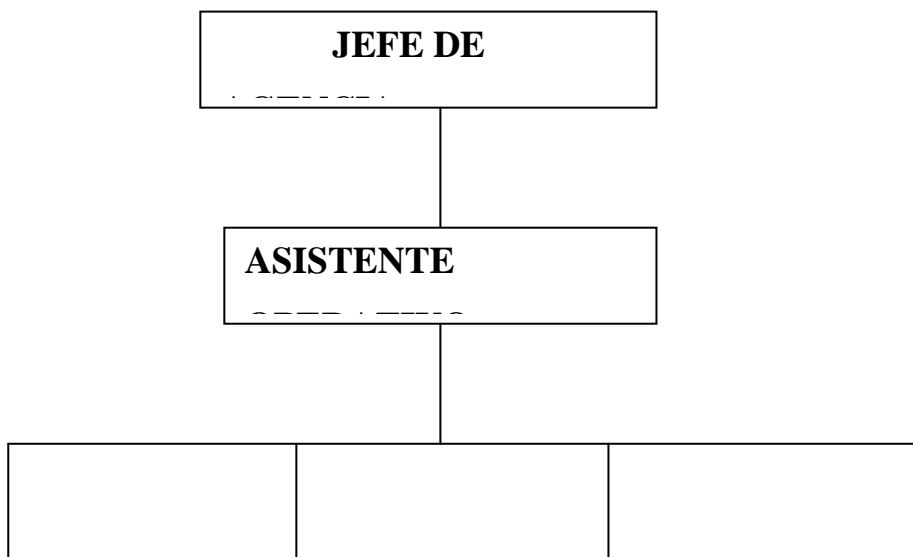
1.4 Principios Organizacionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.

- **Integridad**
- **Transparencia**
- **Confianza**
- **Seguridad**
- **Solidez**

1.5 Estructura de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. Agencia

Puyo

1.5.1 Organigrama Estructural de la Agencia Puyo



**OFICIAL DE
CREDITO**

**OFICIAL DE
MICROCRÉDITO**

**ASIST.ATENCIÓN
AL CLIENTE**

**RECIBIDOR
PAGADOR**

Fuente: Margot Sánchez

Elaborado Por: Margot Sánchez

1.6 DETALLE DE FUNCIONES DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO "29 DE OCTUBRE LTDA." AGENCIA PUYO



JEFE DE AGENCIA



FUNCIONES

- Realizar el flujo de caja de la Agencia para determinar el comportamiento del efectivo y la disponibilidad de recursos para el normal funcionamiento administrativo y financiero.
- Controlar el fondo de Caja Chica asignado mediante la revisión, arqueo, autorización y cuadro de reposiciones.
- Controlar el índice de morosidad de los clientes de la Agencia a su cargo realizando las gestiones necesarias para lograr una cartera eficiente.
- Convocar al comité de crédito de la agencia, para el análisis, calificación y aprobación de solicitudes de crédito.
- Elaborar el presupuesto de la Agencia para el correcto funcionamiento y organización de todas las actividades.
- Administrar el fondo de tesorería de la Agencia de acuerdo a lo presupuestado, llevando el control de las operaciones, tanto manual como contablemente, para determinar el valor exacto de ingresos y egresos.

- **Identificar nichos de mercado y promocionar los productos y servicios de la Cooperativa para captar nuevos clientes.**
- **Realizar seguimiento a productos y servicios financieros propios de la Cooperativa en el mercado, para determinar si estos cubren con las necesidades del cliente.**
- **Coordinar con el Jefe Regional y el Departamento de Recursos Humanos la selección, capacitación y evaluación del personal a su cargo.**
- **Elaborar reportes de informes de toda la gestión realizada en la Agencia.**
- **Llevar y revisar el libro bancos.**
- **Cumplir y hacer cumplir la Planificación Estratégica, correspondiente a su Agencia orientando al cumplimiento de los objetivos generales de la Cooperativa.**
- **Controlar y coordinar la entrega de pagarés.**
- **Controlar y supervisar el desenvolvimiento de la oficina.**
- **Elaborar reporte de cumplimiento de visitas realizadas.**
- **Cumplir las demás funciones dispuestas por la Gerencia General.**

ASISTENTE OPERATIVO



FUNCIONES

- **Entregar el fondo inicial a los Recibidores Pagadores.**
- **Recibir el dinero al fin del día, junto con todas las transacciones realizadas por los Recibidores Pagadores y cuadrar.**
- **Controlar y contabilizar los depósitos de la Agencia tanto en efectivo como en cheques realizados en las Instituciones Financieras.**
- **Cuadrar la bóveda en forma eficiente.**
- **Realizar el cierre de cuentas con los procesos establecidos.**
- **Controlar el inventario de pólizas.**
- **Elaborar y renovar pólizas con su respectivo cuadro.**
- **Revisar y autorizar retiros mayores a los mil dólares.**
- **Mantener bajo su custodio los cheques para su correcta administración y contabilización.**
- **Sacar respaldo de la documentación de las operaciones efectuadas en la Agencia.**
- **Informar a los clientes de los productos y servicios financieros que ofrece la Cooperativa.**

- Revisar y archivar diariamente y en forma cronológica los documentos de los movimientos financieros realizados.
- Autorizar la liquidación del crédito aprobado a los socios cuando no esté el Jefe de Agencia.
- Enviar la valija con documentación a matriz, agencias y entregar descuentos tabulados a las empresas con las cuales se mantiene convenios y recuperar los respectivos cheques para esta operación.
- Mantener el stock de formularios, folletos, papelería y materiales que garanticen el normal funcionamiento de la Agencia.
- Coordinar el pago de proveedores y de servicios básicos para el normal funcionamiento de la Agencia.
- Registrar diariamente el retiro de socios y pérdida de libretas.
- Elaborar al fin del mes cuadro de las retenciones con el sistema.
- Mantener actualizada la base de datos de los socios.
- Cuadrar la caja chica en los tiempos estimulados.
- Atención al cliente en apertura de cuentas y demás servicios que ofrece la Cooperativa.
- Reemplazar al Recibidor Pagador y Oficial de Crédito cuando sea requerido.
- Cumplir las demás funciones que disponga el Jefe de Agencia y Gerente General.
- Llevar el control de la efectivización de los cheques receptados de los socios.
- Atender los requerimientos de los socios en el seguro de vida.

OFICIAL DE CRÉDITO



FUNCIONES

- **Asesorar e informar a los clientes sobre los diferentes tipos de créditos que la Cooperativa puede otorgar.**
- **Receptar, revisar y verificar, la información de las solicitudes de crédito entregadas por el socio, para proceder a calificar el crédito.**
- **Ingresar al sistema la información de la solicitud de crédito presentada.**
- **Efectuar el seguimiento de las operaciones crediticias.**
- **Establecer las carpetas de operaciones de crédito por socio.**
- **Efectuar conciliaciones bancarias y enviar a operaciones y contabilidad para su registro.**
- **Coordinar la recuperación de créditos otorgados.**
- **Acreditar el crédito en la cuenta del cliente por concepto de la operación aprobada.**
- **Inspeccionar negocios, para calificar la capacidad de pago, siempre y cuando no exista en la agencia el profesional calificado para dicha actividad.**
- **Reemplazar al Jefe de Agencia en todas las actividades a su cargo.**
- **Entregar pagarés y garantías al asistente de custodio de valores.**
- **Participar en el comité de crédito de la Agencia Y/ O regional.**

- **Verificar el informe de avalúo de prenda o hipoteca.**
- **Cumplir con los procesos establecidos para la concesión de créditos.**
- **Hacer llenar los Anexos dos y tres cuando amerite.**
- **Responsable del archivo y custodio de carpetas de crédito.**
- **Cumplir demás funciones establecidas por la Gerencia General.**

OFICIAL DE MICROCRÉDITO



FUNCIONES

- **Fomentar la microempresa con posibles clientes que tengan pequeños negocios ofreciendo créditos que deben ser colocados y recuperados a corto plazo, aplicando las estrategias de marketing y mercadeo de la Institución.**
- **Receptar carpetas, calificarlas, y determinar si el cliente es sujeto de crédito, evaluándolo mediante inspección de su negocio y análisis de garantías.**
- **Coordinar con la Comisión de Crédito la calificación de las solicitudes de crédito.**

- Realizar seguimiento del uso de los fondos otorgados para evitar el deterioro de la cartera.
- Evaluar al sujeto de crédito mediante inspección, de su negocio, y análisis de garantías.
- Elaborar el cuadro de pagarés en el sistema y luego enviarlos a custodia de valores.
- Revisar reportes de créditos efectuados sobre montos y número de operaciones vigentes y vencidos.
- Administrar el nivel de morosidad en su cartera de clientes y disminuir el riesgo crediticio mediante visitas, notificaciones y seguimiento.
- Responsable del archivo y custodia de las carpetas de crédito.
- Cumplir las demás funciones dispuestas por el Jefe de Agencia y Gerencia General.

RECIBIDOR PAGADOR



FUNCIONES

- **Recibir fondo inicial, recontar al detalle fajos de billetes y monedas, registrar en el sistema e iniciar el trabajo.**
- **Receptar papeletas de depósitos, retiros, o transferencias, verificar firmas y datos, registrar en el sistema y entregar y / o recibir el dinero al cliente.**
- **Efectuar al final del día el cuadro de fondos respectivo, mediante el sistema, papeletas y efectivo, con la hoja de liquidación diaria de operaciones de caja.**
- **Realizar el control de calidad de las transacciones de depósitos y retiros diarios efectuados en su caja.**
- **Registrar diariamente los giros del exterior.**
- **Elaborar reporte diario de transacciones de socios de otras agencias.**
- **Hacer llenar los anexos 2 y 3 cuando se amerite.**
- **Cumplir las demás funciones establecidas por el Jefe de Agencia y Gerencia General.**

1.7 Situación Actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 de Octubre Ltda."

Con la finalidad de estimular y fomentar el ahorro para mejorar la calidad de vida y la prestación oportuna del crédito para sus socios, la Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 de

Octubre” Ltda., es un referente del sistema cooperativo, que ha contribuido poderosamente al crecimiento económico de sus asociados y al país.

El desarrollo que ha alcanzado la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre”Ltda., se refleja como un respetable centro financiero. Institución de honestidad, solidaridad y disciplina; con cobertura nacional plasma su progreso con características inconfundibles manteniendo su alta categoría de líder en el sistema cooperativo.

En la actualidad la institución tiene un crecimiento sostenido gracias a la confianza depositada por los socios y la amplia cobertura a nivel nacional.

Esta Institución con más de 35 Agencias ubicadas en el territorio Ecuatoriano la convierten en la Cooperativa de Ahorro y crédito de mayor cobertura a Nivel Nacional.

La institución ha permanecido por mas de 38 años en el mercado cooperativista, sirviendo a la sociedad, instituciones públicas y privadas, 146.604 socios en todo el país, avalizan el cumplimiento y la transparencia de sus operaciones, satisfaciendo las expectativas de cada uno de ellos, es así que al 31 de marzo 2007, la empresa calificadora de riesgo Ecuability S.A. asigna la calificación de BBB+ , que representa: Se considera que claramente esta institución tiene buen crédito.

La Agencia Puyo fue creada en el año de 1998, se inició con un cajero y un oficial de crédito, y en la actualidad laboran en la Institución nueve personas entre funcionarios y empleados; cuenta con 4.946 socios, de la sociedad civil, y fuerzas armadas, quienes hacen uso de sus productos, beneficios y servicios que ésta ofrece como son los créditos quienes acceden para solventar sus necesidades económicas.

CAPÍTULO II

CLASES DE CRÉDITO, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS
EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA. AGENCIA PUYO

2.1 Servicios de Crédito

Con la finalidad de solventar las necesidades económicas de nuestros socios la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre “ Ltda. Agencia Puyo, concede créditos a quienes sean sujetos de crédito y cumplan con los requisitos establecidos en los manuales y reglamentos vigentes con garantías sean estas quirografarias o hipotecarias.

2.1.1 Crédito de Consumo

Se entiende por créditos de consumo, a los otorgados por las instituciones financieras controladas por la Superintendencia de Bancos; a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de repago es el ingreso del deudor, esta fuente de pago debe ser el ingreso neto mensual promedio del deudor, o rentas permanentes durante la vigencia del crédito.

Estos créditos son concedidos en su mayoría a los empleados del sector público y privado, también son otorgados a personas con actividades económicas independientes.

2.1.1.1 Crédito de Consumo Ordinario

Son créditos de consumo que se concede a personas naturales, bajo los siguientes parámetros:

Montos	:	Desde \$ 100,00 hasta \$ 15.000,00
Plazo	:	Desde 1 hasta 60 meses
Garantía	:	Quirografaria hasta \$ 8.000.00 Hipotecaria de \$ 8.001.00 hasta \$ 15.000.00
Encaje	:	15% del monto requerido

2.1.1.2 Crédito de Consumo de Emergencia

Son créditos que se concede a los socios que cobren el sueldo a través de la Cooperativa, hasta el 60% del valor del sueldo mensual.

2.1.2 Crédito Comercial

Son créditos dirigidos a socios o clientes, cuyo destino de los fondos este destinado a financiar actividades productivas, implica tener una fuente de pago comprobable, que se derive de información financiera legalmente reconocida y confiable.

2.1.2.2 Crédito Comercial Multisectorial C. F. N.

Son créditos concedidos a socios, personas naturales o jurídicas, destinados a actividades productivas, se otorgara bajo los siguientes parámetros:

Montos : Con fondos propios hasta \$ 20.000.00

Con Fondos C.F.N. (Redescuentos) de \$ 20.001.00

hasta \$ 125.000.00

**Plazos : Con fondos Propios para capital de trabajo hasta 12 meses para
activos fijos hasta 36 meses**

**Con Fondos C.F.N. (Redescuentos) de acuerdo a las normas establecidas por
la Corporación Financiera Nacional.**

2.1.2.3 Crédito Comercial Credimicro C.F.N.

Son créditos concedidos a personas naturales o jurídicas, cuyos fondos sean destinados a actividades productivas de menor magnitud, estos pueden otorgarse con fondos propios o con redescuentos o fondos C.F.N.

2.1.3 Créditos de Vivienda

2.1.3.1 Crédito de Vivienda

Son otorgados a personas naturales que sirvan para la construcción, adquisición, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia; que se encuentren amparados(Cubiertos) con garantías hipotecarias; que su fuente de pago este representada por sueldos, salarios, honorarios o rentas promedios; que hayan sido otorgados al usuario final del inmueble.

Montos : Desde \$ 5.000,00 hasta \$ 15.000,00
Plazo : Desde 24 hasta 60 meses
Encaje : 10% del monto requerido

2.1.3.2 Crédito de Vivienda con Redescuento C. F. N.

Son créditos con garantía hipotecaria, destinados a la construcción adquisición, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia; los fondos son otorgados por la C.F.N. Son concedidos bajo los siguientes parámetros:

Montos : Hasta \$ 50.000.00
Plazos : Hasta 120 meses.
Garantía : Hipotecaria

2.1.3.3 Crédito de Vivienda con Redescuento B. E. V.

Son créditos con garantía hipotecaria, destinados a la construcción adquisición, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia; los fondos son otorgados por el Banco Ecuatoriano de la Vivienda B. E. V. Son concedidos bajo los siguientes parámetros:

Montos : Hasta \$ 28.000.00

Plazos : Hasta 120 meses.

Garantía : Hipotecaria

2.1.4 Microcrédito

2.1.4.1 Microcrédito

Son operaciones que se otorgan a microempresarios, personas naturales no asalariadas, unidades familiares, que se dediquen a actividades productivas o de comercialización o de servicios a pequeña escala, cuyas ventas o ingresos brutos anuales sean hasta \$ 100.000.00.

Montos : Con fondos propios hasta \$8.000,00

Con Redescuento hasta \$ 20.000.00

Plazo : Hasta 36 meses. Si el destino es para vivienda y se financia con fondos propios el plazo es hasta 60 meses.

2.1.4.2 Microcrédito Creer

Son operaciones de crédito que se otorgan a grupos prestatarios con garantías mancomunadas o solidarias que se dediquen a actividades productivas o de comercialización o de servicios a pequeña escala.

2.1.4.3 Microcrédito Multisectorial C. F. N.

Son operaciones de crédito que se otorgan a grupos prestatarios con garantías mancomunadas o solidarias que se dediquen a actividades productivas o de comercialización o de servicios a pequeña escala, estos créditos son financiados con fondos de la Corporación Financiera Nacional.

2.1.4.4 Microcrédito Credimicro C. F .N.

Son operaciones de crédito que se otorgan a grupos prestatarios con garantías mancomunadas o solidarias que se dediquen a actividades productivas o de comercialización o de servicios a pequeña escala, estos créditos son financiados con fondos de la Corporación Financiera Nacional.

2.2 Políticas de Crédito

POLÍTICA No. 1

PUREZA CREDITICIA Y CALIDAD EN EL SERVICIO

- **Realizar una administración crediticia basada en principios éticos y morales y de estricto cumplimiento a todo el conjunto de leyes y normas que rigen a nuestro país.**
- **Ningún empleado o funcionario podrá sugerir a los socios nombres específicos de otras instituciones financieras en ninguna línea de negocios.**
- **Ningún miembro de los Comités de Crédito que tenga relación personal (de amistad o de negocios) o de parentesco con un socio hasta el grado de consanguinidad o afinidad que estipula el Reglamento de Crédito de la Cooperativa, podrá tramitar una solicitud de crédito de los mencionados.**
- **Los miembros de los Comités de Crédito están prohibidos de prestar servicios profesionales a cualquier persona natural o jurídica socios de la Cooperativa en elaboración de proyectos de inversión, estudios de mercado, planes de acción, planes estratégicos, otros estudios técnicos para ser presentadas a la Cooperativa.**

- Ningún empleado o funcionario deberá interferir en el trámite normal de los créditos de los socios.
- Los miembros de los Comités de Crédito no podrán recomendar a determinadas personas naturales o jurídicas como “asesores” sobre las solicitudes de crédito, deberán abstenerse de dar este tipo de recomendaciones.
- Los miembros de los Comités de Crédito están prohibidos de recibir cualquier objeto de valor de parte de los socios a manera de obsequio o regalo, pago de comisión o cualquier otro tipo de manifestación económica.
- Los créditos solicitados por los empleados y funcionarios sin excepción se rigen estrictamente por la Ley de Instituciones Financieras son vinculados, por lo tanto, deberán ser revisados, analizados y de considerarlos idóneos podrán ser recomendados por parte del Comité Central de Crédito al Consejo de Administración para su aprobación.
- Si duda de la integridad de algún socio, termine con la relación de negocios establecida.
- Ofrecer excelencia en el servicio de crédito y atención personalizada a sus clientes.
- Con el propósito de analizar el conocimiento de las políticas de crédito, así como de los aspectos técnicos atinentes a las funciones de los miembros de los Comités de Crédito de Agencia y Regional en el ámbito nacional y con algún tiempo de haber sido contratados o de laborar en la Cooperativa; el Director(a) de Negocios evaluarán la idoneidad de los mismos en coordinación con el Director de Recursos Humanos. El método de evaluación será que al menos una vez al año se tomarán pruebas sobre Reglamento y Manual de Crédito.

POLÍTICA No. 2

MERCADEO DE CRÉDITO

- **Mercadear (contacto – preventa), concretar negocios (venta) y tener un riguroso control y seguimiento (postventa) de los mismos, estando seguros que dichos negocios se identifican plenamente con los objetivos de la Cooperativa y además dan cumplimiento a sus objetivos personales.**
- **Realizar un mercadeo y captación de los garantes de sus socios, los cuales han calificado como muy idóneos para garantizar las operaciones de sus clientes.**
- **Evitar la concentración de préstamos en socios que dependen de la misma fuente de pago.**

POLÍTICA No. 3

GARANTIAS QUE ASEGUREN UNA ADECUADA COBERTURA

- **Pensar siempre en la seguridad de los negocios que está por recomendar, ofreciendo a la Cooperativa una adecuada cobertura en garantías reales prendarias e hipotecarias el 140% mínimo, además de siempre tener previstas y negociadas garantías adicionales.**
- **Los créditos que sean concedidos a negocios o empresas, deben contar adicionalmente a las garantías reales respectivas e indispensables, con el aval personal del gerente y/o presidente.**
- **Revisar en forma trimestral la calificación de riesgo de los socios con crédito y sus garantes.**
- **La firma de la cónyuge en préstamos personales es obligatoria; excepto que tenga disolución de la sociedad conyugal debidamente documentada, sentencia de divorcio, poder general otorgado por el (la) cónyuge o en los productos crediticios determinados en este Manual.**
- **La garantía de hipotecas y prendas tanto industriales como comerciales deberán ser evaluadas por los peritos designados por el Consejo de Administración mínimo una vez por año (realización periódica de reavaluos).**

- En las operaciones de crédito superiores a US \$ 8.000,00 las inspecciones de bienes muebles deberá ser realizada por parte de los miembros de los Comités de Crédito de Agencia y Regional al menos una vez al año.
- Todos los bienes entregados como garantías prendarias, deberán estar asegurados con la cobertura adecuada y cedido el endoso a favor de la Cooperativa “29 de Octubre” Ltda..
- Ningún Jefe de Regional ni Jefe de Agencia pueden garantizar en la concesión de operaciones de crédito al personal bajo su jurisdicción.
- Cualquier socio podrá garantizar como máximo tres operaciones de crédito, siempre y cuando le permitan su capacidad de pago y su capacidad patrimonial.
- No se permiten garantías cruzadas, excepto en caso del subproducto “Convenios”.
- Se solicitará un garante o más dependiendo de la capacidad patrimonial para garantizar la deuda.

POLÍTICA No. 4

RECIPROCIDAD DE LOS SOCIOS HACIA LA COOPERATIVA

- Para presentar una solicitud de crédito imprima el movimiento en cuenta de ahorros de los (3) últimos meses, registrando al menos un (1) depósito mensual para los productos crediticios determinados en el capítulo No. 8.
- Fomentar en los socios un óptimo nivel de reciprocidad hacia la Cooperativa desde el inicio del establecimiento de la relación de negocios, como por ejemplo el compromiso del socio de utilizar nuestros productos y servicios conexos.
- Identificar claramente posibles negocios u otras relaciones empresariales del socio para canalizarlos a través de la Cooperativa.

POLÍTICA No. 5

SOBRE LA INFORMACIÓN

- Obtener la información financiera indispensable para justificar el préstamo.

- **Obtener de los socios los estados financieros individuales y consolidados, flujos de caja y proyectos de inversión cuando se considere financiamiento a grupos económicos, compañías o negocios relacionados y grupos familiares.**
- **A toda solicitud de crédito debemos anexar la información sobre la calificación de riesgos del socio y su cónyuge (y garantes de ser con garantía quirografaria – personal) registrada en el Buró de Crédito; además de anexar el historial crediticio registrado en la Cooperativa.**
- **Los socios que se encuentren calificados en categorías: C, D o E por parte de otras instituciones del Sistema Financiero Nacional, no podrán ser sujetos de crédito de la Cooperativa, en caso de calificación C hasta que certifique que su deuda esta al día en los pagos y haber mejorado la calificación a categorías A y B; y en los casos de calificación D y E primero deberán haber cancelado su obligación y mejorado su calificación a categorías A y B, además deberán esperar para realizar operaciones de crédito seis (6) meses luego de la cancelación de su deuda.**

POLÍTICA No. 6

CONOCIMIENTO DE LAS OPERACIONES CREDITICIAS

- **Conocer a profundidad el propósito y fuente de pago de un préstamo al momento de que lo recomienda para su aprobación a los Comités de Crédito.**
- **No conceder créditos a más de 6 meses con un solo pago de capital e intereses al vencimiento.**
- **Para una renovación o nueva operación de crédito el socio deberá haber cancelado por lo menos el 50% de capital reducido de sus operaciones de crédito vigentes y demostrar una suficiente capacidad de pago.**

POLÍTICA No. 7

FINANCIAMIENTO DE PROYECTOS DE INVERSIÓN

- **Los proyectos de inversión que el caso amerite deberán ser de acuerdo a un avance de obra o cronograma de desembolsos.**

POLITICA No. 8

LÍNEAS DE CRÉDITO

- **Se denominan líneas de crédito a la facilidad que incluye varios productos crediticios y que permite a los socios calificados como A, el acceder a los mismos con mayor agilidad, a un plazo y monto específico.**
- **Aprobarán líneas de crédito los Comités de Crédito correspondientes.**
- **Su validez será de un año calendario y estarán sujetas a revisión cada 6 meses.**
- **El aumento en el monto de la línea de crédito aprobada no podrá exceder al 10% del monto aprobado inicialmente y será debidamente aprobada por Comités de Crédito correspondientes.**
- **Se comunicará por escrito a los beneficiarios el monto y las facilidades que se encuentran aprobadas bajo línea de crédito.**
- **Para desembolsar los montos asignados a los productos crediticios amparados en líneas de crédito aprobadas, la autorización le corresponderá al Comité de Crédito respectivo.**

2.3 Políticas para otorgamiento de créditos

- **El conjunto de operaciones activas o contingentes a una misma persona natural o jurídica no podrá exceder del 10% del patrimonio técnico de la Cooperativa.**
- **El endeudamiento de una persona natural o jurídica no podrá exceder del 200% del patrimonio del sujeto de crédito, salvo que existiesen garantías adecuadas que cubran, en lo que excediese en el 20%.**

- **Se considerará como un solo sujeto de crédito a los deudores individuales, sean personas naturales o jurídicas, cuando existan relaciones previstas en el artículo 76 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.**
- **Los créditos a los miembros del Concejo de Administración, a los miembros del Comité de Auditoría, Administradores, empleados y las personas naturales o jurídicas vinculadas a estos, no excederá en su conjunto al 10% del patrimonio técnico de la Cooperativa ni individualmente al 2% del mismo.**
- **Los montos máximos de créditos serán establecidos periódicamente por el Concejo de Administración y podrán ser modificados a propuesta de la Gerencia General, en la época y por las circunstancias que estime pertinentes. Los cambios en los montos y demás condiciones serán notificadas por el Concejo de Administración a la Gerencia General, para que esta las haga conocer a las diferentes instancias que intervienen en la toma de decisiones crediticias.**
- **Encaje es la captación que se recibe bajo la modalidad de provisión en efectivo de fondos, en una operación de crédito cuyas políticas serán fijadas por el Concejo de Administración.**

2.3.1 Sujetos de crédito

Se consideran como sujetos de crédito a los socios de la Cooperativa; no pueden ser calificados como sujetos de crédito los:

- **Persona natural o jurídica que mantuvieren créditos en mora o créditos castigados en la Cooperativa o en instituciones del sistema financiero público o privado, bien sea como deudor principal o garante, información será recabada de la central de Riesgos de la Superintendencia de Bancos.**
- **Personas naturales o jurídicas que mantuvieren cuentas cerradas en Sistema Bancario, información que deberá ser recabada de Superintendencia de Bancos y Seguros o que no tengan referencias, comerciales o personas adversas.**

- **Personas naturales o jurídicas , que mantuvieren antecedentes delictivos en especial los que tengan relación con el narcotráfico y de lavado de dinero o que tengan impedimento legal de cualquier naturaleza.**
- **Políticos, comités u organizaciones electorales.**
- **Personas naturales declaradas insolventes o personas jurídicas intervenidos por la Superintendencia de Compañías o en proceso de liquidación.**
- **Los que soliciten créditos con fines especulativos o actividades que atenten contra la moral y buenas costumbres o que presenten o garantías de difícil realización.**

2.4 Requisitos para acceder a créditos

- **Ser socio activo entendiéndose como tal quien muestre movimientos en la cuenta de ahorros, encaje o certificados de aportación.**
- **Mantener calificación A en la central de riesgos o si presentare calificación B presentar una certificación en la cual manifieste que se encuentren al día en las operaciones motivo de la calificación.**
- **No haber tenido atrasos en los pagos en créditos anteriores concedidos por la Cooperativa.**
- **Cumplir con todos los requisitos puntuales que establece cada tipo o producto de crédito.**

2.5 Procedimiento para aprobación de créditos

Para la aprobación final el crédito debe pasar varios procesos que son muy necesarios, dentro de los cuales están: la recepción, revisión y verificación de documentos, para que luego el oficial de crédito que esté a cargo de la operación sea quien recomendará la conveniencia o no del préstamo en cuanto al plazo, monto, destino y garantías, además se considera, la referencia del sujeto de crédito en cuanto a su historial crediticio que haya mantenido en la Cooperativa.

Las solicitudes de crédito, están sujetas a diferentes niveles de aprobación establecidas en el Reglamento de Crédito de la Cooperativa y autorizadas por la Superintendencia de Bancos, quienes tienen la facultad de negar, aprobar o suspender las mismas, emitiendo su resolución con la firma, que servirá a la parte operativa que proceda el desembolso si fuera el caso, como autorización para proceder conforme a la resolución.

En caso de ser negadas quedará por terminada la negociación; si se suspende regresa al oficial de crédito para su revisión; y, por último si se aprueba, se procederá a la formalización del préstamo y al desembolso.

2.6 Procedimiento para el desembolso de créditos

Luego de que la operación de crédito sea aprobada, se procederá a la formalización del préstamo y su consecuente desembolso, no sin antes que la obligación contraída por el socio sea formalizada con la suscripción del pagaré, el que será llenado conforme la negociación y en forma nítida, verificando la conformidad total del crédito; y, si el mismo tiene como garantía hipoteca o prenda adicionalmente, el departamento jurídico de la Cooperativa, basado en resolución de aprobación, redactará el documento legal pertinente. Antes que sea de la formalización, el Oficial de Crédito no procederá a desembolsar los fondos, pero si está a cumplido con los procesos necesarios, se procederá a acreditar el valor neto (restado el porcentaje de comisiones e impuestos correspondientes) a la cuenta de ahorros .

CAPÍTULO III

MANUAL DE SUPERVISIÓN DE CREDITOS DE CONSUMO

3.1 PROCESO DE CRÉDITOS DE LA CARTERA DE CONSUMO

El proceso de los créditos de consumo comprende el desarrollo de pasos importantes que no deben ser omitidos; los créditos en general deben cumplir una función exitosa para el solicitante y asegurar su recuperación en el tiempo programado por el ente financiero. Si bien es cierto que el crédito lleva implícito un riesgo por el factor temporalidad, éste debe ser calculado, minimizando y coberturado ante eventualidades.

El servicio de crédito, en una entidad financiera, debe estar enmarcado en reglas de juego claras, políticas, reglamentos, instrumentos crediticios; información e idoneidad del personal operativo y resolutivo. Debe estar claro, que el proceso de crédito inicia con la solicitud y concluye con la recuperación total.

La administración del ente financiero será calificada de buena, regular o mala, dependiendo de cuan sana es la cartera. Si el negocio central es el crédito, ello constituye la principal fuente de rentabilidad o pérdida; por ello, el análisis y evaluaciones no deben basarse solo en técnicas cuantitativas, sino se debe agregar: buen juicio, sentido común, sentido previsor y experiencia del personal de crédito con características técnicas como:

- **Orientación hacia los aspectos financieros más que contables**
- **Capacidad para analizar situaciones globales más que específicas, si bien se requiere un manejo razonable de estas últimas.**
- **Capacidad analítica para apreciar la mas probable evolución de los negocios. Sobre la base de un adecuado manejo del instrumental técnico y del uso de la experiencia.**

Si bien el objetivo principal de una cooperativa de ahorro y crédito, es la concesión de préstamos a sus asociados, estos deben ser otorgados sobre bases de solidez y cobrabilidad, invirtiendo los fondos para utilidad y beneficio de sus asociados y protección

de los depositantes y teniendo la suficiente flexibilidad para adaptarse a los cambios de las condiciones económicas.

Los créditos de consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.. Agencia Puyo, abarca un 50% del total de la cartera colocada, los cuales son concedidos bajo los siguientes parámetros y requisitos que no pueden ser omitidos bajo ninguna circunstancia:

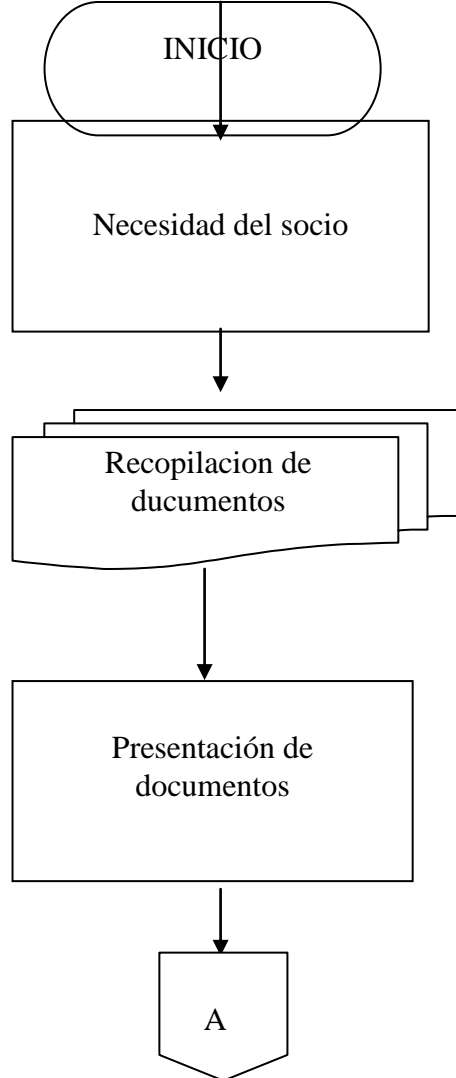
- Ser sujeto de crédito,
- Ser socio activo entendiéndose como tal quien muestre movimientos en la cuenta de ahorros, encaje o certificados de aportación.
- Mantener calificación A en la central de riesgos o si presentare calificación B presentar una certificación en la cual manifieste que se encuentren al día en las operaciones motivo de la calificación.
- No haber tenido atrasos en los pagos en créditos anteriores concedidos por la Cooperativa.
- Copias de cédula de identidad del deudor y cónyuge.
- Copias del certificado de votación del deudor y su cónyuge
- Copias de cédula de identidad y los certificados de votación respectivos de garantes y cónyuges.
- Solicitud original de crédito tanto del deudor como del garante
- Certificados originales de ingresos y/ o copia del rol individual de pago, u originales del confidencial (en caso de ser militares o policías).
- Copias del RUC (en caso de poseer negocios, ejercicio de la cátedra o pagos por servicios u honorarios profesionales).
- Copias de matrículas de vehículos (actualizadas).
- Copias de pagos de impuesto predial (si posee casas, terrenos, edificios, departamentos), copias de títulos de propiedad (si posee maquinarias, equipos, herramientas, muebles y enseres).
- Presentar garantías necesarias que cubran la obligación,

3.2 Origen del crédito

El crédito puede tener sus orígenes por iniciativa del socio, en base a sus necesidades; por iniciativa de la Cooperativa al ofertar sus servicios en su mercado objetivo (socios), tratando de obtener mayor rentabilidad con mínimo de riesgo; y por investigación que son referencias externas.

Todo beneficiario, en este caso el socio, tiene derecho a solicitar un crédito, sin embargo la Cooperativa posee la Facultad de aprobarlo o negarlo en base a un análisis responsable y profesional.

Origen del crédito

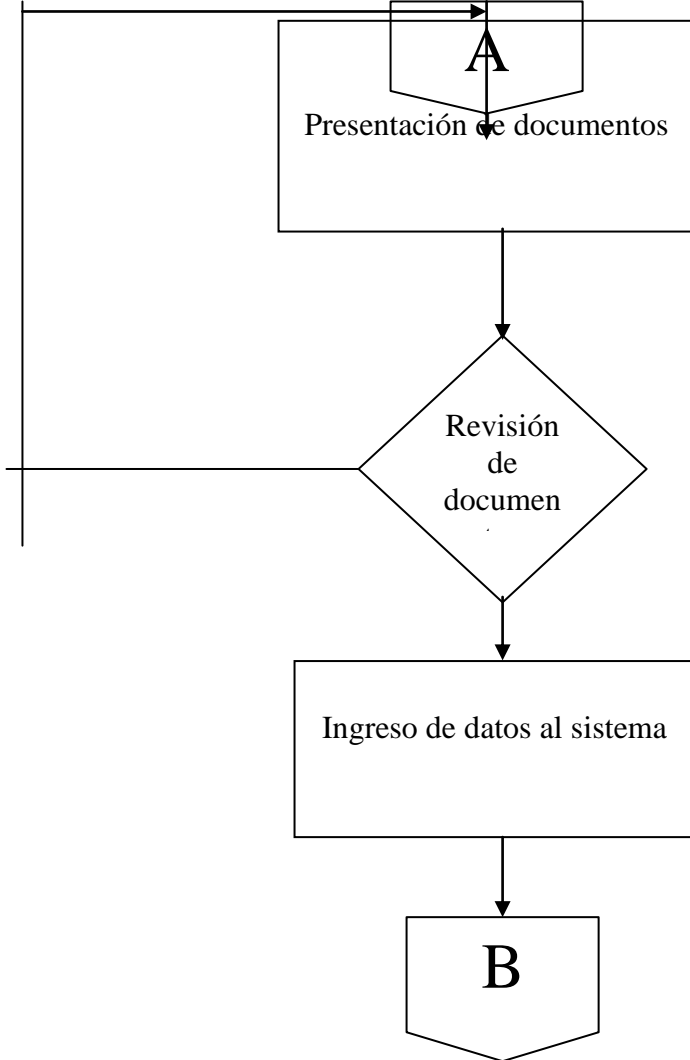


3.3 Evaluación y análisis del sujeto de crédito

El Oficial de Crédito realiza el análisis de Evaluación de Crédito aplicando el siguiente orden:

- **Ingreso de la información correspondiente a todas las condiciones crediticias: monto del crédito, destino, plazo, tasa y cuota mensual.**
- **Ingreso de la información correspondiente al total de los ingresos generados por el núcleo familiar.**
- **Ingreso de la información correspondiente al total de los egresos incurridos por el núcleo familiar.**
- **Ingreso de información de garantías.**
- **Comentario sobre la operación de crédito, que contendrá mínimo los siguientes datos: la cuota de pago no deberá superar el 50% de capacidad de ahorro neto del ingreso familiar en el producto consumo.**

Evaluación y análisis del sujeto de crédito



3.4 Análisis del riesgo

Luego el Oficial de Crédito realiza el Análisis a través de un modelo denominado como “Análisis y Evaluación del Riesgo Crediticio” en el cual llena todos los datos para que la hoja de Análisis realice su calificación, aplicando el siguiente orden:

- INFORMACIÓN GENERAL.- Número de socio, nombres y apellidos completos y fecha.
- CONDICIONES CREDITICIAS.- Ingreso de la información correspondiente a todas las condiciones crediticias: monto del crédito, destino, plazo, tasa y cuota mensual, también deberá ingresar la información del sector económico donde el socio desarrolla su actividad laboral.

- **CAPACIDAD DE PAGO.-** Se ingresa la información correspondiente al total de ingresos y egresos generados por el núcleo familiar, es decir la información del estado de situación patrimonial y /o personal para confirmar el respaldo patrimonial del socio, con estos datos se realizará la evaluación de la capacidad de pago tanto del deudor y garante, se realizará con base a la siguiente escala:

SUFICIENTE: Cuando la cuota de pago no supere el 60% de la capacidad de ahorro neto del ingreso familiar.

BUENA: Cuando la cuota de pago se encuentre entre 60.01% y 70% de la capacidad de ahorro neto del ingreso familiar.

REGULAR: Cuando la cuota de pago se encuentre entre 70.01% y 75% de la capacidad de ahorro neto del ingreso familiar.

INSUFICIENTE: Cuando la cuota de pago supera el 75% de la capacidad de ahorro neto familiar.

La capacidad de ahorro está dado por la diferencia entre el ingreso bruto mensual familiar y los gastos familiares mensuales.

COLATERAL.- La información de cobertura en garantías (cumplimiento de lo que estipula la Ley de Instituciones Financieras y política interna de cobertura y garantías).

Dentro de la evaluación del colateral, en lo referente a la garantía personal, en el rubro historial crediticio se realizará en base a la siguiente escala:

PUNTUAL: Cuando los pagos de los socios hayan sido realizados en promedio hasta cinco días de la fecha de vencimiento.

ATRASADO: Cuando los pagos del socio hayan sido realizados en promedio entre el día 6 y el día 15 posteriores a la fecha de vencimiento.

MOROSO: Cuando los pagos del socio hayan sido realizados en promedio a partir del día 16 posterior a la fecha de vencimiento.

JUICIO / CASTIGADO: Cuando el socio se encuentre en juicio o su crédito haya sido castigado.

También se realiza la calificación sobre patrimonio para ubicar dentro de la siguiente escala:

+ 200% Cuando el patrimonio del socio supere el 200% del valor del endeudamiento total.

200% Cuando el patrimonio del socio esté en el rango del 175.01% al 200% del valor del endeudamiento total.

175% Cuando el patrimonio del socio esté en el rango del 140.01% al 175% del valor del endeudamiento total.

100% Cuando el patrimonio del socio sea hasta el 140% del valor del endeudamiento total.

Dentro de este análisis también se realiza la calificación de documentos de respaldo, estableciendo la siguiente escala:

TODOS: Cuando los documentos de respaldo presentados estén completos.

ACEPTABLE: Cuando al presentar faltare los siguientes documentos tanto del deudor como del garante: copia de pago de un servicio básico y copia del certificado de votación, documentos que deberán ser regularizados antes de a liquidación de la operación de crédito.

NO ACEPTABLE: Cuando faltaren más de los documentos mencionados en el párrafo anterior, no se receptará la carpeta.

NINGUNO: La no presentación de documentos, no se receptará la carpeta.

ENTORNO.- En este punto se analiza las condiciones micro-económicas, son las que se refieren a las condiciones del sector de donde proviene la fuente de pago del deudor, se realiza en base a la siguiente escala:

BUENAS: Cuando no se conozcan condiciones micro-económicas que afecten al sector de donde proviene la fuente de pago.

ACEPTABLES: Cuando a pese a que conozcan las condiciones micro-económicas no tan favorables, y no afecten al sector de donde proviene la fuente de pago.

MALAS: Cuando se conozcan condiciones micro-económicas que afecten significativamente al sector de donde proviene la fuente de pago.

También se analiza, para dar una calificación sobre la estabilidad laboral; aplicando en base a la siguiente escala:

ESTABLE: Cuando el deudor trabaja en relación de dependencia más de un año y en la misma institución.

A CONTRATO: Cuando el deudor trabaja bajo la modalidad de contrato a tiempo definido.

NO ESTABLE: Cuando el deudor trabaje en relación de dependencia menos de un año en una misma institución o también cuando el deudor trabaje bajo la modalidad de contrato, cuya vigencia sea inferior al plazo del crédito solicitado.

Los otros ingresos también son analizados y calificados en base a la siguiente escala:

ALTOS: Cuando los otros ingresos sean mayores al 50% del ingreso principal.

ACEPTABLES: Cuando los otros ingresos sean menores al 50% del ingreso principal.

NINGUNO: Cuando el deudor no posee otros ingresos.

CENTRAL.- En este punto se analiza las referencias o historial crediticio del socio en la Cooperativa y en el sistema financiero ecuatoriano; se considera socios idóneos para el crédito los que obtengan calificaciones A y B.

3.5 Negociación del crédito

En esta etapa se realiza la negociación del crédito como es condición, monto, plazo, forma de pago, y garantías de acuerdo a la capacidad de pago.

La negociación del crédito debe ser favorable para ambas partes es decir para el socio y la Cooperativa, también implica la estructuración del crédito dando cumplimiento a las condiciones establecidas en el Reglamento y Manual de Crédito de la Cooperativa.

Si la negociación es favorable, pasa al siguiente paso que es la aprobación, caso contrario el crédito es suspendido o negado.

3.6 Documentación

La documentación va de acuerdo con la solicitud de crédito y se requiere los siguientes documentos dependiendo del monto de crédito y las garantías a presentarse:

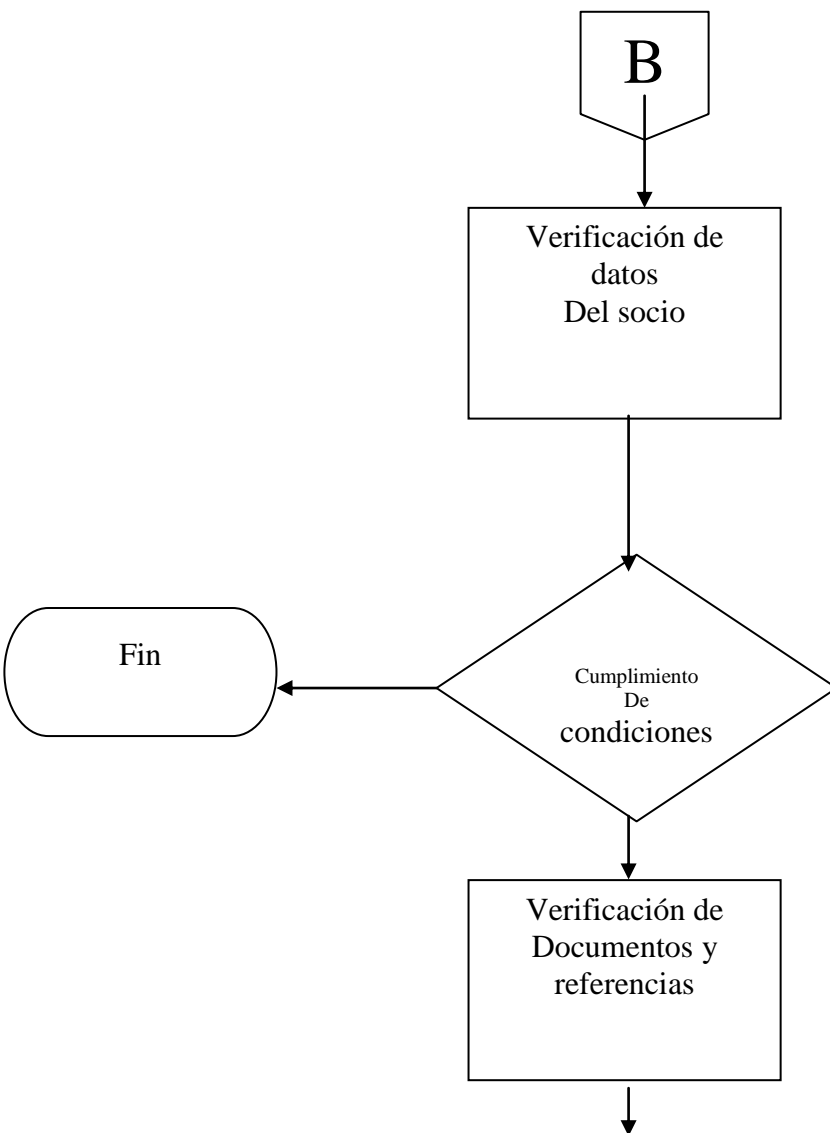
- **Copias de cédula de identidad del deudor y cónyuge.**
- **Copias del certificado de votación del deudor y su cónyuge**
- **Cuando es con garantía personal o quirografaria deberá tener copias de: cédula de identidad y los certificados de votación respectivos de garantes y cónyuges.**
- **Pago de un servicio básico puede ser de la luz, agua o teléfono**
- **Solicitud de crédito**
- **Certificados originales de ingresos y / o copia del rol individual de pago, u originales del confidencial (en caso de militares y policías).**
- **Copia del impuesto a la renta (en caso de asalariado)**
- **Copias de matrículas de vehículos (actualizadas)**
- **Copias de pagos del impuesto predial (si posee casas, terrenos, edificios, departamentos), copias de títulos de propiedad (si posee maquinarias, equipos, herramientas, muebles y enseres), cualquier otro ingreso que puedan demostrar documentadamente, etc.**
- **Cuando es con garantía hipotecaria a mas de los documentos anteriores debe presentar: escrituras originales o copias notariadas, pago impuesto predial original actualizado, avalúo del bien a hipotecar, certificado del Registro de la Propiedad.**

3.7 Verificación de documentos y referencias

El Oficial de Crédito realiza la verificación de toda la información otorgada por el socio y garantes en la solicitud de crédito como es dirección domiciliaria, actividad económica a través de Certificados de Trabajo, referencias personales, bancarias y

comerciales mediante llamadas telefónicas e inspección del domicilio dependiendo del monto solicitado.

Análisis del riesgo



Fin

3.8 Calificación del crédito

Luego de realizar la revisión, verificación, análisis y evaluación de la solicitud de crédito el siguiente paso dentro del proceso de crédito es la calificación o no de la operación de crédito mediante la resolución que es tomada por el Comité de Crédito de Agencia o Regional según sea el caso.

3.9 Aprobación del crédito

La solicitud de crédito una vez calificada ingresa al Comité de Crédito, quienes tienen la facultad de negar, aprobar o suspender las mismas emitiendo su resolución con la firma como autorización para proceder conforme a la resolución. En caso de ser negadas quedará por terminada la negociación; si se suspende regresa al Oficial de Crédito para su revisión; y por último si se aprueba se procederá a la formalización del préstamo y su consecuente desembolso.

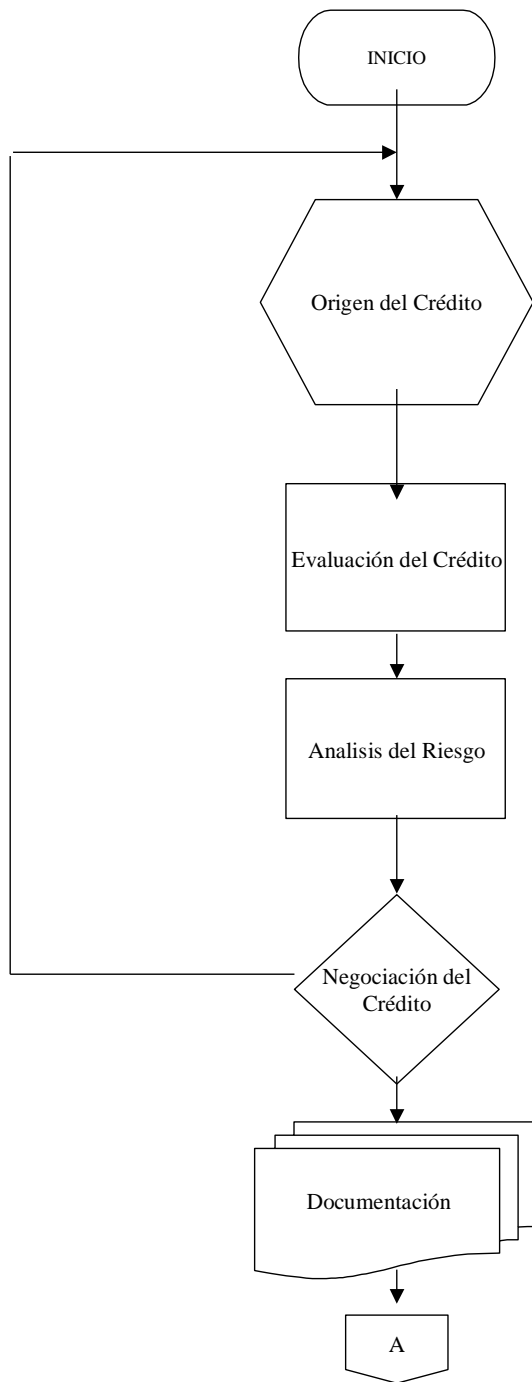
3.10 Desembolso y registro contable del crédito

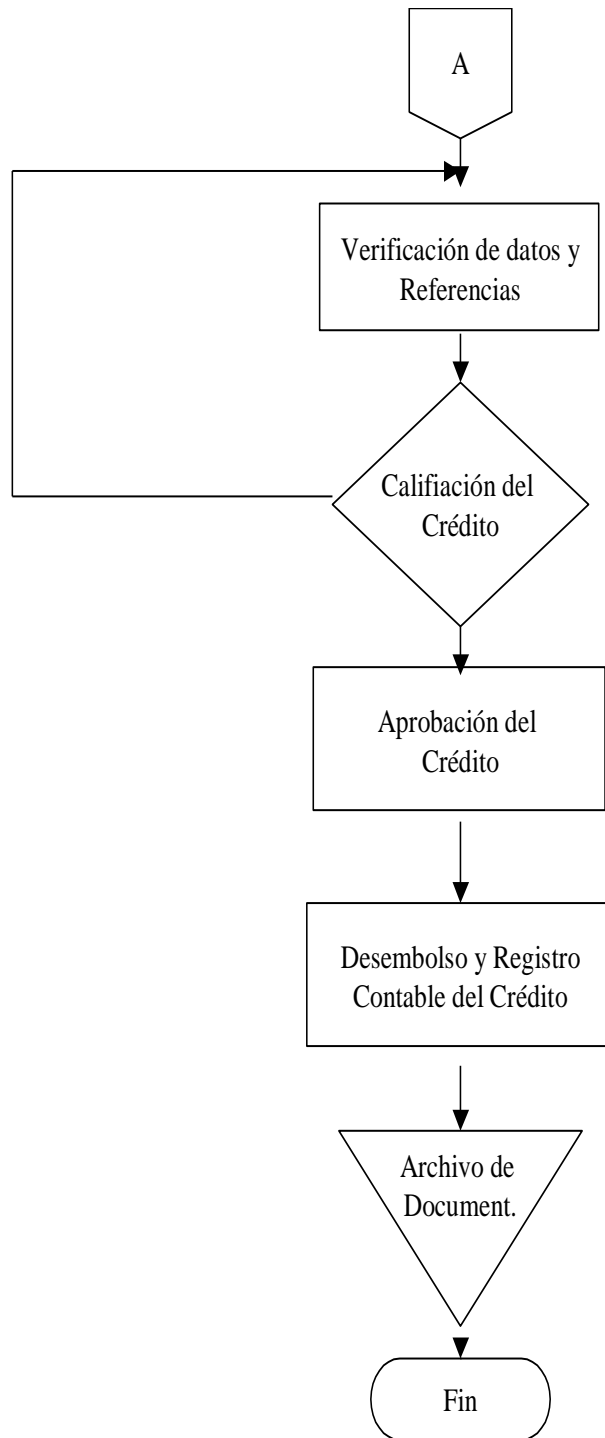
Una vez aprobada la solicitud de crédito, es entregada al Oficial de Crédito para que proceda con la formalización del crédito mediante la suscripción del pagaré, y la parte operativa que es el desembolso que implica poner a disposición del socio los fondos en su cuenta de ahorros en las condiciones planteadas y aprobadas.

El registro contable de la operación de crédito en la Cooperativa se realiza en forma automática, la misma que se realiza una vez realizado el desembolso.

Analizando el procedimiento en la concesión de créditos de consumo podemos deducir que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda. Agencia Puyo, en el período motivo de estudio, todas las operaciones de crédito en ésta línea, han sido concedidos cumpliendo todos los procedimientos, normas, reglamentos y políticas dictadas para éste caso, lo que ha dado como resultado que la Institución mantenga la cartera controlada sin que los porcentajes de morosidad superen lo previsto.

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CRÉDITOS DE LA CARTERA DE CONSUMO





CAPÍTULO IV

EL SEGUIMIENTO Y LA RECUPERACIÓN DE LOS CRÉDITOS DE CONSUMO EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "29 DE OCTUBRE" LTDA. AGENCIA PUYO

4.1 Manual de Cobranzas

4.1.1 Introducción

El riesgo crediticio es consustancial en la gestión de las entidades que gestionan intermediación financiera, que si no es razonablemente controlada, ocasionará serios perjuicios a la organización, a los socios y a la comunidad.

El Manual de Cobranzas, pretende lograr a través de su mecanismo reglamentado la recuperación del crédito con el más bajo costo posible, a través de cobranzas sistematizadas y el establecimiento de rangos de morosidad y la participación de un equipo profesional de cobranzas telefónicas y de terreno.

La metodología a emplearse nace de dos preceptos básicos de la gestión de cobranzas. El primero, en la medida en que avanza el período de la morosidad se incrementa las posibilidades de pérdida por la incobrabilidad del crédito, y, el segundo, los deudores morosos cumplen sus obligaciones en primer lugar, con los acreedores más insistentes y agresivos.

4.1.2 Departamento de Cartera y Contingentes

El Departamento de Cartera y Contingentes dependerá de la Dirección de Operaciones y actuará independientemente de la Unidad de Crédito. Mantendrá coordinación funcional

con los Departamentos Financiero, de Crédito, Tesorería y Agencias. Sus funciones primordiales serán:

- **Cumplir y hacer cumplir las normas contenidas en el Reglamento de Cobranzas.**
- **Planificar y ejecutar estrategias y políticas de cobranza que aseguren un efectivo retorno del crédito y de los intereses pactados, considerando la relación del monto de crédito y los costos de operación.**
- **Procurar, con base a una recuperación continua, bajos índices de morosidad, requerimiento de provisiones y castigos.**
- **Definir los procedimientos de cobro en función de los tramos de los créditos vencidos.**
- **Llevar control de la gestión de cobradores telefónicos y de terreno.**
- **Recomendar al área de Crédito alternativas de refinanciación de créditos con problemas.**
- **Mantener información estadística sobre las razones de morosidad de la cartera, por tipo de operación, segmento socioeconómicos, actividad, género, ubicación domiciliaria, ocupacional y otras características propias del sujeto de crédito que permita retroalimentar la información básica a las áreas de crédito y sistemas a fin de depurar paulatinamente los parámetros para la concesión de crédito.**
- **Mantener informes actualizados de cartera recuperada por tipo de operación, Asistente de Operaciones, Agencias, tramo de deuda y gestión telefónica y de terreno.**
- **Presentar informes a Gerencia General a fin de evaluar la gestión de las áreas de Crédito y Cobranzas.**

4.1.3 Cobranzas por Ventanilla

Con base al listado de cartera vencida que proporcionará el sistema, el Oficial de Crédito realizará las gestiones de recuperación de acuerdo a los siguientes tramos de morosidad:

TRAMO	DIAS	GESTIÓN	ACTIVIDAD
Primer	1 – 9	Precobranza	Recordatorio Telefónico
Segundo	10 –30	Telefónica	Primer Aviso Deudor
Tercer	31 – 60	Telefónica/Terreno	Segundo Aviso Deudor Primer Aviso Garante
Cuarto	A. 61 – 90	Telefónica/Terreno	Primera Notificación Prejudicial Deudor Segundo Aviso Garante
	B. 91 – 120	Prejudicial	Notificación Prejudicial Cónyuge deudor, Notificación prejudicial Garante, Notificaciones cautelares
Quinto	121 – 270	Judicial y Castigo	Notificación Legal Deudor

			Notificación Legal Garante
--	--	--	---

Fuente: Manual de Cobranzas
Elaborado Por: Margot Sánchez

4.1.3.1 Estrategias de Cobranza por Ventanilla

Tenemos las siguientes:

4.1.3.2 Llamada Telefónica

La llamada telefónica, en la medida en la que se utiliza con eficiencia y discreción, constituye una herramienta ágil, flexible y económica, para contactar al socio y persuadirlo que el pago de sus obligaciones es importante para mantener su condición de sujeto de crédito en la Cooperativa, en el sistema financiero, sector comercial y consecuentemente para su bienestar personal.

El adecuado uso telefónico presenta muchas ventajas, pues reduce significativamente los costos operacionales de recuperación, reduce el espacio físico utilizado, facilita el control de productividad y la gestión de cobranzas, todo lo cual permite proyectar una excelente imagen de la institución frente al deudor.

Las llamadas telefónicas se realizan en todos los tramos de cobranzas, ejerciendo mayor presión en la medida del avance de dichos tramos. La comunicación telefónica versa principalmente sobre el contenido de los avisos de cobranza. Los cobradores Telefónicos y de Terreno mantienen la necesaria coordinación a fin de evitar innecesarias molestias al deudor, garantes y referencias.

4.1.3.2.1 Planificación de la Llamada Telefónica

Toda llamada telefónica, dentro del proceso de gestión de cobranzas es realizada planificadamente, para lo cual debe tener previamente la siguiente información:

- Información y antecedentes

En necesario disponer de información actualizada y completa a fin de demostrar seguridad y manejo de la situación frente al socio.

- Nombres y apellidos completos

En necesario disponer de los nombres y apellidos completos de la persona a quien se llama, lo cual causa efectos favorables en la respuesta del socio.

- Datos completos de la situación de mora

Se debe disponer también de la fecha del último pago y valor total de las cuotas vencidas.

- Antecedentes de manejo crediticio

Aquí es necesario conocer si hubo demora en el pago de préstamos o cuotas anteriores por diferentes razones como de desempleo, compromisos, enfermedad y si ha recibido avisos de vencimiento. En este caso, se debe conocer cual fue la acción que motivo el pago, lo permitirá realizar una gestión más efectiva y en el menor tiempo posible.

- Información completa del socio

Nombres completos, Origen de los ingresos, Dirección domiciliaria y de trabajo, Activos que posee, Nombres y dirección de los garantes y de las referencias, Nombre y actividad del cónyuge, Información de la Central de Riesgos de la Superintendencia de Bancos.

- Planificación del momento y lugar para establecer contacto telefónico.

A fin de realizar una efectiva labor de cobranza, se debe planifica turnos de trabajo del personal de Cobradores Telefónicas a efectos de ubicar a los socios en las noches o en los fines de semana en los lugares a los cuales frecuentan.

Normalmente por el horario de trabajo, a los socios se los puede ubicar principalmente en sus lugares de trabajo.

Las llamadas se realiza oportunamente, sin esperar retrasos considerables en la obligación.

Es necesario considerar que la llamada de cobranza supone un momento de tensión para el socio, un buen cobrador es siempre un buen oyente, por lo tanto, debe mantener la serenidad.

4.1.3.2.2 Contacto Telefónico

El éxito de la conversación telefónica con el socio radica en investigar en forma concisa y coherente la verdadera situación del socio para buscar soluciones adecuadas.

El Oficial de Crédito mantiene el control de la conversación y formula preguntas discretas con el objeto de obtener del socio respuestas directas, afirmativas y negativas e inducir a que éste reconozca su obligación de pago y proponga soluciones aceptables.

El contacto telefónico debe seguir la siguiente secuencia:

- **Identificación**

Una vez que se comunica con un socio, el Oficial de Crédito se presenta como empleado de Cooperativa, identificándose por su nombre y apellido y debe dirigirse al socio por su nombres y apellidos, anteponiendo la palabra señor, en ningún caso el se debe dirigir al socio como Deudor o Moroso.

- Expresar el Objetivo

Al momento del contacto telefónico se deja en claro el motivo de la llamada a fin de evitar comentarios disuasivos por parte del socio.

Se indica el monto y la fecha en que venció la obligación y que los intereses se cobrarán a partir del primer día de mora. Se enfatizará al socio y deudor solidario que deben cancelar gastos de cobranza, de los cuales fueron informados oportunamente.

- Objeciones

Las objeciones surgen de deudores que no tienen intenciones o posibilidades reales de pago y se presentan en los siguientes casos:

- a) Reducción de la fuente de pago;**
- b) Elevada cuota de amortización por sobre la capacidad de pago;**
- c) Pérdida de empleo;**
- d) Problemas conyugales;**
- e) Enfermedad, incapacidad o defunción; y,**
- f) Mala calidad del servicio que recibieron.**

En estas circunstancias, el Oficial de Crédito debe determinar lo que el socio objeta y llegar a acuerdos de pago.

- Fórmula de pago

Se comunica al socio para que concurra a las oficinas de la Cooperativa, a la brevedad posible, informándole las consecuencias del no pago en los diferentes tramos de la cobranza lo que perjudicará su historia crediticia y ocasionará problemas futuros. El Oficial de Crédito debe ser accesible y flexible, pero al mismo tiempo será firme para

resolver y lograr que el socio esté satisfecho y mantenga una buena disposición hacia la COOPERATIVA.

- Cierre:

En este punto el Oficial de Crédito resume lo conversado, de modo que al socio le quede claro el motivo del llamado y la solución propuesta al problema. Debe hacérselo en forma cordial, agradable y comercial. Se busca que el socio repita el compromiso asumido, de tal manera que cumpla con el convenio alcanzado.

- Medidas Alternativas:

En los casos en los cuales no haya sido posible concretar el contacto telefónico con el deudor, se procederá de la siguiente manera:

Si el socio no está en el trabajo

El Oficial de Crédito obtiene de la persona que le contestó, la mayor información posible. De modo principal:

- ¿ Cuándo se espera que regrese?
- ¿ Está de vacaciones, enfermo, fuera de la ciudad por motivos de negocios, etc. ?
- ¿ Hay otro número telefónico al que se lo pueda llamar?

Si el socio no está en casa

El Oficial de Crédito obtiene la mayor información posible. De modo principal:

- ¿ En dónde está el socio ?
- ¿ A qué hora esperan que llegue a casa?
- ¿ Hay otro número telefónico en el que se lo pueda encontrar ?

- ¿ Está trabajando ?
- ¿ En dónde está trabajando ?
- ¿ Quién contestó la llamada ?

Se recomienda al Oficial de Crédito no dejar mensajes amenazadores y si el socio no está en casa debe insistir al día siguiente:

Si no está en casa, luego de tres mensajes, se debe requerir una visita domiciliaria.

Gestión telefónica a los garantes o deudores solidarios:

El fiador solidario es tan responsable de la deuda como el deudor principal, por lo cual, la gestión telefónica a los garantes es una de las gestiones más efectivas de cobro y se hace en caso de incumplimiento de acuerdos por parte del deudor principal.

En caso de no contactar al garante o deudor solidario, se pone en conocimiento de su situación a su cónyuge y a las personas a las cuales ha señalado como referencias en su solicitud. De ser necesario se planifica la visita a su lugar de trabajo o domicilio.

Gestión telefónica de Cobranza de cheques protestados

La gestión telefónica de recuperación de los cheques pagados a la COOPERATIVA para abonar o cancelar un crédito y que luego resultan protestados la realiza el Oficial de Crédito, quien advierte al girador o deudor las graves consecuencias de girar cheques con insuficiencia de fondos o en cuenta corriente cerrada.

Si el socio, dentro de las veinticuatro horas siguientes a la notificación telefónica, no acude a cancelar el cheque protestado, es notificado por la Asesoría Jurídica de la COOPERATIVA respecto al inicio de las acciones legales respectivas en el campo penal.

4.1.3.3 Cobranza de Terreno

La cobranza de terreno se realiza así:

4.1.3.3.1 Asignación de Cobradores de Terreno por Tramo de Cobranza

La cobranza de terreno es un pilar fundamental en la recuperación de los créditos vencidos. La gestión, adecuadamente planificada, asegura un alto porcentaje de recuperación.

Además es importante zonificar las áreas geográficas de residencia o lugares de trabajo de los socios con el fin de llegar a un mayor número de visitas en el menor plazo posible.

En el Segundo Tramo de Cobranzas, esto es de 10 a 30 días, la cobranza domiciliaria es asignada en términos de excepción, para lo cual el Oficial de Crédito realiza la verificación domiciliaria con el propósito de revisar que los datos sean correctos.

En el Tercer Tramo de Cobranzas, esto es de 31 a 60 días, el Oficial de Crédito efectúa la primera visita al socio, para lo cual elabora el programa de visitas. Una vez realizada la visita el Oficial de Crédito presenta el informe de los resultados obtenidos, los que se mantendrán en el registro que se debe llevar para el efecto.

A partir de los 61 días de mora, el Jefe del Departamento de Cartera y Contingentes se asigna visitas domiciliarias a todos los socios en mora, en cuyo caso el Oficial de Crédito tiene 3 días laborables para efectuar la visita y presentar los informes de los resultados obtenidos.

En caso de que la mora llegue a 90 días, se espera 2 días laborables a fin de obtener respuesta del socio. Transcurrido ese lapso, la generación de visita domiciliaria se cerrará automáticamente, permitiendo el cumplimiento de las acciones previstas en el tramo siguiente.

4.1.3.3.2 Entrevista con el Socio

La visita al socio es una alternativa complementaria a la gestión telefónica.

Al igual que en la gestión telefónica es importante conocer la causa del no pago de las obligaciones con la COOPERATIVA, para lo cual es indispensable el conocimiento de la información básica del socio, de su entorno familiar, social y laboral, de su comportamiento de pago anteriores en la COOPERATIVA, de la información de la Central de Riesgos de la Superintendencia de Bancos, así como de la información de sus garantes o deudores solidarios y de las referencias.

El conocimiento de la situación general del socio permite al Oficial de Crédito mantener el control de la entrevista, centrar la atención del socio e inducirlo a proponer una fórmula de pago satisfactoria a los intereses de la COOPERATIVA. Los principales factores de la entrevista son:

- El Oficial de Crédito prepara al socio en un estado mental receptivo que le permite indicar con facilidad su presentación. Una buena presentación logra con una amena conversación sobre otros tópicos, políticos, deportivos, socio – económicos, etc.**

- En una segunda instancia el Oficial de Crédito comunica al socio sobre la situación de sus obligaciones vencidas, para lo cual realiza una explicación lógica, clara y completa, mantiene la dirección y control de la entrevista y, principalmente, logra una propuesta concreta de recuperación del crédito vencido.
- El Oficial de Crédito esta preparado para dar respuestas satisfactorias a las posibles objeciones que plantea el socio y de ser el caso, se anticipa a ellas.
- Cuando un intento de acuerdo de pago falla, el Oficial de Crédito reinicia el diálogo, precisando datos que aclaran cualquier objeción del socio. No necesariamente un rechazo de éste implica el deseo de no honrar sus obligaciones.

Cuando se informa al socio que se reportará a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Bancos sobre el incumplimiento de sus pagos, lo cual lo eliminará como sujeto de crédito del Sistema Financiero Nacional, deberá aclararse que adopta esa medida por expreso mandato legal. La notificación de este particular constituye un elemento importante para lograr un nuevo acuerdo de pago.

- Las visitas a socios se realizan, en primer lugar, a los sitios de trabajo y si esta visita no es factible, se contacta al socio en su domicilio donde se ejerce influencia con su cónyuge y se toma notas de los bienes que posee para una posible demanda judicial.

4.1.4 Comunicaciones

4.1.4.1 Primer Aviso Deudor

La mora de cinco a nueve días no se considera como cartera vencida. Los créditos recuperados en este lapso generan intereses de mora y no gastos de cobranzas. Por lo general la mora es este lapso se produce por los siguientes aspectos:

- Ausencia del socio por viajes o vacaciones
- Problemas de salud del deudor o de los miembros de su familia

- **Cambio de domicilio o de trabajo**
- **Cambio en las fechas de pago de sus remuneraciones**
- **Problemas temporales de la empresa en la que presta sus servicios**
- **Olvido ocasional**

La gestión será únicamente de recordatorio telefónico.

4.1.4.2 Segundo Aviso Deudor

En la primera fase de este tramo la gestión será telefónica a fin de lograr acuerdos de pago en un lapso que no exceda de tres días laborables.

La llamada telefónica será cordial pero firme.

En el caso de no poder contactarse telefónicamente con el socio, garantes y / o sus referencias, el Oficial de Crédito realiza la verificación domiciliaria, a fin de actualizar la información del socio.

De no existir respuesta del socio, no lograrse acuerdos de pago o que los plazos solicitados no se cumplan, el Notificador realiza al decimocuarto día EL PRIMER AVISO DEUDOR.

Al finalizar este tramo están a disposición del Notificador el SEGUNDO AVISO DEUDOR y el PRIMER AVISO GARANTE O DEUDOR SOLIDARIO.

4.1.4.3 Primer Aviso Garante o Deudor Solidario

Los créditos que ingresan a este tramo, automáticamente son calificados como Riesgo Potencial (B) con requerimientos de provisiones de acuerdo a lo dispuesto en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Junta Bancaria.

Al inicio de este tramo se remitirá el SEGUNDO AVISO DEUDOR y el PRIMER AVISO GARANTE O DEUDOR SOLIDARIO y se realiza la primera llamada de presión al deudor principal, a quien se le informará del ingreso de su obligación vencida a la Central de Riesgo de la Superintendencia de Bancos.

El Notificador visita al deudor principal y al garante o deudor solidario en su domicilio o lugar de trabajo, a fin de lograr, en el plazo más corto posible, la cancelación de las cuotas adeudadas.

El Notificador realiza hasta 15 visitas a socios o garantes por día, para lo cual se deberá programar las visitas con base a una adecuada zonificación del sector geográfico (Rutas).

En los últimos días de este tramo están a disposición del Notificador el SEGUNDO AVISO GARANTE O DEUDOR SOLIDARIO y la PRIMER NOTIFICACIÓN PREJUDICIAL DEUDOR PRINCIPAL.

4.1.4.4 Notificación Prejudicial Deudor

A) De 61 a 90 días

En este tramo la calificación del crédito y los requerimientos de provisiones son similares a los del tramo anterior, sin embargo, los dividendos pendientes de pago deben transferirse a la Cuenta Contable 1405 Cartera que no devenga intereses, lo cual afecta a la presentación de los estados financieros.

Al inicio de este tramo se remite LA PRIMER NOTIFICACIÓN PREJUDICIAL DEUDOR y el SEGUNDO AVISO GARANTE O DEUDOR SOLIDARIO.

La gestión telefónica se dirige también a los Jefes de los sitios de trabajo de deudores y garantes.

La recuperación en este tramo se realiza con la participación de un Notificador que tenga conocimientos y experiencia en aspectos legales relativos a pagarés, letras de cambio y cheques, que le permita lograr acuerdos de pago que pueden incluir el refinanciamiento de sus obligaciones.

B) De: 91 a 120 días

Los créditos que ingresan a este tramo, cuya morosidad supera los 91 días, automáticamente son calificados como (C) DEFICIENTE con requerimientos de provisiones de acuerdo a las disposiciones de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Junta Bancaria, las mismas que incrementa las cuentas de resultados deudoras de la Cooperativa en los montos correspondientes. Los dividendos pendientes de pago se mantienen en la Cuenta Contable 1405 Cartera que no devenga intereses, lo cual afecta a la presentación de los estados financieros.

El perfil de Oficial de Crédito se hace necesario a fin de lograr acuerdos de pago positivos e inmediatos, con habilidad y experiencia considerando que éste es el penúltimo tramo para la recuperación. Las visitas y llamadas involucran a todas las personas inmersas en el crédito vencido, a quienes se les comunica que el crédito ha sido calificado en categoría D (Dudoso Recaudo) e ingresado como tal a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Bancos, lo que le impide operar en todas las instituciones del sistema financiero del país.

4.1.4.5 Segundo Aviso Garante o Deudor Solidario

Este tramo involucra la acción de cobro por la vía judicial que será ejecutada por los Abogados de la Asesoría Jurídica de la COOPERATIVA o Cobradores Externos para lo cual

se enviará la NOTIFICACIÓN LEGAL DEUDOR y la NOTIFICACIÓN LEGAL GARANTE O DEUDOR SOLIDARIO.

Los créditos cuya morosidad supera los 121 días hasta 180 días, automáticamente son calificados como (D) DUDOSO RECAUDO con requerimientos de provisiones de acuerdo a la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y la Junta Bancaria.

Los dividendos pendientes de pago se mantienen en la Cuenta Contable 1405 Cartera que no devenga intereses, lo cual afecta a la presentación de los estados financieros.

Los créditos cuya morosidad supera los 181 días en adelante automáticamente calificados como (E) PERDIDA con requerimientos de provisiones del 100%, lo que incrementa las cuentas deudoras de la Cooperativa en los montos correspondientes. Los dividendos pendientes de pago se mantienen en la Cuenta Contable 1405 Cartera que no devenga intereses, lo cual afecta a la presentación de los estados financieros.

Es importante precisar que la adopción de medidas legales se efectuará en los siguientes casos:

- **Cuando se trate de montos superiores a 4.000 dólares.**

Cuando la acción judicial sienta precedentes y sea de conocimiento del mayor número de socios y socios morosos.

En este capítulo hemos revisado y analizado todo el proceso del seguimiento y recuperación de los créditos de consumo aplicados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda. Agencia Puyo del período motivo de estudio, pudiendo evidenciar

que todos los procesos aplicados para el efecto, están dirigidos a que la cartera sea recuperada dentro de los parámetros establecidos como normales, lo que ha dado como resultado que pocos créditos hayan tenido que ser recuperados por la vía legal. Todo el personal de la Agencia Puyo realiza esta actividad de cobranza en base a los reportes emitidos por el sistema, realizando llamadas telefónicas a deudor y garante, revisión y bloqueo de las cuentas de ahorro del deudor y garante, visitas a domicilio para entrega de notificaciones al deudor y garante, y en último de los casos se envía los documentos para realizar la gestión de cobro vía legal, todo este trabajo en equipo realizado ha generado importantes resultados como es disminución del índice de morosidad de la cartera de consumo.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS EN LA CONSECIÓN, SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE CONSUMO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 29 DE OCTUBRE LTDA AGENCIA PUYO

INTRODUCCIÓN

Se tomó una muestra aleatoria de 25 créditos de consumo, aplicando el muestreo aleatorio simple; los cuales son analizados en base a varios parámetros, como son: edad, sexo, plazo, destino del crédito, etc. Con el propósito de demostrar de manera práctica todo lo señalado en el presente trabajo investigativo como es el “Análisis a la Concesión de Créditos de Consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda. Agencia Puyo del Primer Semestre del año 2008”.

Cabe manifestar que las condiciones y características del ejercicio son casos reales; que han sido presentados en la Institución.

El ejercicio se refiere al proceso de análisis a la concesión de créditos de consumo, control de riesgo, calificación, seguimiento y recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda. Agencia Puyo del Primer Semestre del año 2008.

ANÁLISIS DEL BALANCE RESPECTO DEL CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA. AGENCIA PUYO A JUNIO 2008.

BALANCE GENERAL

AL 30 DE JUNIO DEL 2008

1 ACTIVOS

	11	Activo Corriente	
111	Fondos Disponibles		36.770.00

110310	Bancos e Instituciones Financieras Locales	36.770.00
1103107001	Banco Internacional Cuenta Corriente	36.770.00
110310700136	Banco Internacional Cta Cte 3200602009	36.770.00
13	Inversiones	
14	Cartera	2.070.880.00
1401	Cartera de Créditos Comercial por vencer	
1402	Cartera de Créditos de Consumo por Vencer	1.036.475.00
1403	Cartera de Créditos de Vivienda por vencer	471.125.00
1404	Cartera de Créditos Microempresa por vencer	376.901.00
1421	Cartera de Créditos Comercial Vencida	
1422	Cartera de Créditos Consumo Vencida	101.023.00
1423	Cartera de Créditos Vivienda Vencida	45.920.00
1424	Cartera de Créditos Microempresa Vencida	39.436.00
16	Cuentas Por Cobrar	21.572.00
1602	Intereses por cobrar de Inversiones	8.741.52
1603	Intereses por cobrar Cartera de Créditos	7.417.26
1604	Otros Intereses por cobrar	5.413.22
18	Activo Fijo	227.291.00
1801	Terrenos	46.652.15
1802	Edificios	201.998.62
1803	Construcciones y Remodelaciones En Curso	
1805	Muebles, Enseres y Equipos de Oficina	16.218.97
1806	Equipos de Computación	6.270.33
1807	Unidades de Transporte	1.450.00
1890	Otros	70.92
1899	(Depreciación Acumulada)	- 45.369.99
19	Otros Activos	10.102.00

ACTIVO TOTAL 2.366.615.00

2 PASIVOS

	21	Obligaciones con el Público	
2101		Depósitos a la vista	963.549.00
2103		Depósitos a Plazo	296.028.00
	23	Obligaciones Inmediatas	
2302		Giros, Transferencias y Cobranzas por pagar	37.374.00
29		Otros Pasivos	789.489.00
TOTAL PASIVO			2.086.440.00

3 PATRIMONIO:

31	Capital social	261.184.00
34	Reservas	61.00
36	Resultados	18.930.00
TOTAL PATRIMONIO		280.175.00

TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO 2.366.615.00

ESTRUCTURA DEL ACTIVO

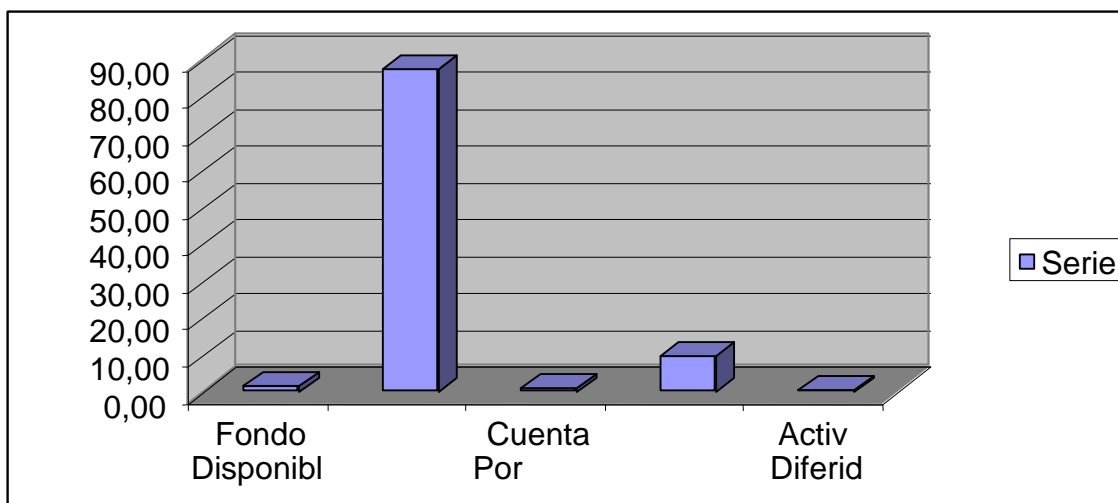
Fondos Disponibles	1,55%
Cartera	87,50%
Cuentas Por Cobrar	0,91%

Activo Fijo	9,60%
Activo Diferido	0,43%
ACTIVO TOTAL	100,00%

Como podemos observar en la estructura del activo, el 87.50% de la inversión total corresponde a la Cartera, es decir los saldos de los créditos concedidos y que están pendientes de recuperar, participación que refleja con claridad que el giro del negocio basa su actividad en la intermediación financiera. Además podemos afirmar que los recursos captados del público se trasladan a satisfacer la demanda crediticia de sus cooperados. La cartera representa además el 99,25% del total de los pasivos, con lo que se confirma lo antes expresado, es decir que los recursos con costo se orientan a los préstamos y que el patrimonio es fuente de fondeo para aquellos activos improductivos como los fondos disponibles y los activos fijos.

ESTRUCTURA DEL ACTIVO

Fondos Disponibles	1,55%
Cartera	87,50%
Cuentas Por Cobrar	0,91%
Activo Fijo	9,60%
Activo Diferido	0,43%



Del gráfico anterior podemos analizar que, El activo de Cooperativa 29 de Octubre Ltda. en su mayor parte esta constituido por el rubro de Cartera lo cual representa un 87.5%, constituyéndose en más de las 3 cuartas partes del total de los activos, que de no ser recuperada dentro de los parámetros normales será un riesgo para los socios, de ahí podemos deducir que es imprescindible que los créditos sena colocados realizando un análisis minuciosos para que no se incremente la cartera vencida.

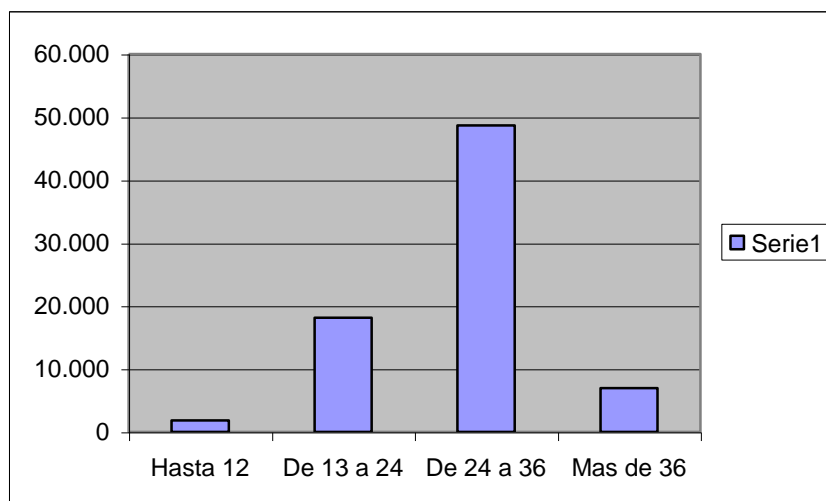
ESTRUCTURA DE LA CARTERA DE CONSUMO AL 30 DE JUNIO 2008, DESGLOSE Y ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CONSUMO.

A continuación realizaremos el análisis de la cartera de consumo para lo cual se tomó una muestra aleatoria de 25 créditos cuyos datos son los siguientes:

Socio	Monto	Plazo Ms.	Vigente	Mora
VACA CRESPO, BERTA	2.000	15	1.752	147
YÉPEZ MONTALVO, DORIS GERMANIA	8.000	36	7.840	273
SANCHEZ, LAURA LUCRECIA	2.000	9	1.133	234
MENDEZ SANAGUANO, LUIS EDUARDO	2.000	24	1.780	0
VARGAS CEDENO, FATIMA TOYA	3.000	30	2.835	120
PAREDES FLORES, TERESA DE JESÚS	4.000	30	3.773	160
BRAVO ORTIZ, FLORA BEATRIZ	2.000	15	1.876	147
NÚÑEZ VACA, LILIAN DEL ROCIO	5.000	30	4.860	198
TAPIA JACOME, RAUL	5.000	30	5.000	198
TORRES ALBAN, CARLOS ANIBAL	5.000	30	5.000	198
CASTILLO MONTAQUIZA, JUAN CESAR	3.000	30	2.638	0
SANTAMARÍA COQUE, LEVI VICENTE NEPTALI	2.000	6	680	0

PAREDES CUASQUER, EDGAR DANIEL	1.000	15	878	0
TERAN SIERRA, MARGARITA ELIZABETH	1.500	15	1.217	110
JARRIN ZUNIGA, MIRIAM BETHZABE	2.000	15	1.622	146
MOYA CUEVA, MONICA FERNANDA	2.000	15	1.767	146
RAMOS ORTIZ, GERARDO ALFREDO	2.000	15	1.775	146
ORTEGA AGUIRRE, WALTER FABIAN	3.000	24	2.647	144
CHANGO AGUILAR, JENNY MIREYA	4.000	30	3.682	0
LIZANO GAMBOA, LIVIO MEDARDO	4.000	30	3.926	0
TOAPANTA GUACHAMIN, SEGUNDO RODRIGO	2.500	30	2.456	0
BUSTAMANTE CASTILLO, IRENE DE JESÚS	3.000	25	2.926	145
VARGAS ESCOBAR, LUIS KEVIN	3.000	24	2.813	0
YASACA CHOTO, MARIA DOLORES	4.000	36	3.718	137
CUJI, MARGOTH DE LOURDES	7.000	48	6.980	0
TOTALES	82.000		75.576	2.652

POR PLAZO EN MESES							
CONCEPTOS	C. VIGENTE	MORA	TOTAL	ESTR. VIG.	MORA	TOTAL	I. MORA
Hasta 12m	1.813	234	2.048	2,40%	8,84%	2,62%	11,45%
De 13 a 24m	18.128	987	19.115	23,99%	37,20%	24,44%	5,16%
De 24 a 36m	48.654	1.431	50.085	64,38%	53,96%	64,02%	2,86%
Mas de 36m	6.980	0	6.980	9,24%	0,00%	8,92%	0,00%
TOTAL	75.576	2.652	78.228	100,00%	100,00%	100,00%	3,39%



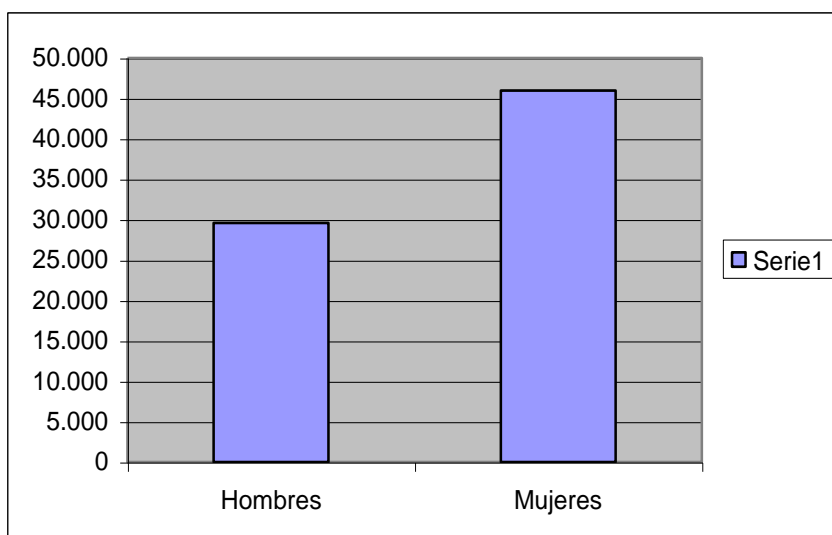
De la distribución de la cartera al 30 de junio del 2005 distribuida por plazos de concesión puedo citar que el 2,62% es hasta un año plazo; el 24,44% de 13 a 24 meses; el 64,02% de 24 a 36 meses y el 8,92% mayor a 36 meses. El 88,46% de la cartera esta concentrada en plazos que van desde los trece meses hasta los treinta y seis meses.

En cuanto a la cartera morosa, debo señalar que la mas riesgosa es la del menor plazo, es decir la cartera hasta 12 meses, con el 11,45% de mora, la cartera sana, cero mora, es la de mayor plazo, superior a 36 meses. Con el 5.16% de mora la cartera de 13 a 24 meses y con el 2.86% la cartera con plazos de 24 a 36 meses. Los datos nos revelan que mientras mayor sea el plazo del crédito, el riesgo de pago es menor.

Socio	Vigente	Mora	Sexo
VACA CRESPO, BERTA	1.752	147	F
YÉPEZ MONTALVO, DORIS GERMANIA	7.840	273	F
SANCHEZ, LAURA LUCRECIA	1.133	234	F
MENDEZ SANAGUANO, LUIS EDUARDO	1.780	0	M
VARGAS CEDENO, FATIMA TOYA	2.835	120	F
PAREDES FLORES, TERESA DE JESÚS	3.773	160	F
BRAVO ORTIZ, FLORA BEATRIZ	1.876	147	F
NÚÑEZ VACA, LILIAN DEL ROCIO	4.860	198	F
TAPIA JACOME, RAUL	5.000	198	M

TORRES ALBAN, CARLOS ANIBAL	5.000	198	M
CASTILLO MONTAQUIZA, JUAN CESAR	2.638	0	M
SANTAMARÍA COQUE, LEVI VICENTE NEPTALI	680	0	M
PAREDES CUASQUER, EDGAR DANIEL	878	0	M
TERAN SIERRA, MARGARITA ELIZABETH	1.217	110	F
JARRIN ZUNIGA, MIRIAM BETHZABE	1.622	146	F
MOYA CUEVA, MONICA FERNANDA	1.767	146	F
RAMOS ORTIZ, GERARDO ALFREDO	1.775	146	M
ORTEGA AGUIRRE, WALTER FABIAN	2.647	144	M
CHANGO AGUILAR, JENNY MIREYA	3.682	0	F
LIZANO GAMBOA, LIVIO MEDARDO	3.926	0	F
TOAPANTA GUACHAMIN, SEGUNDO RODRIGO	2.456	0	F
BUSTAMANTE CASTILLO, IRENE DE JESÚS	2.926	145	F
VARGAS ESCOBAR, LUIS KEVIN	2.813	0	M
YASACA CHOTO, MARIA DOLORES	3.718	137	F
CUJI, MARGOTH DE LOURDES	6.980	0	F
TOTALES	75.576	2.652	

POR SEXO							
CONCEPTOS	C. VIGENTE MORA	TOTAL	ESTR. VIG. MORA	TOTAL	I. MORA		
Hombres	29.593	687	30.280	39,16%	25,91%	38,71%	2,27%
Mujeres	45.983	1.965	47.948	60,84%	74,09%	61,29%	4,10%
TOTAL		75.576					
	2.652	78.228	100,00%				
	100,00%	100,00%	3,39%				

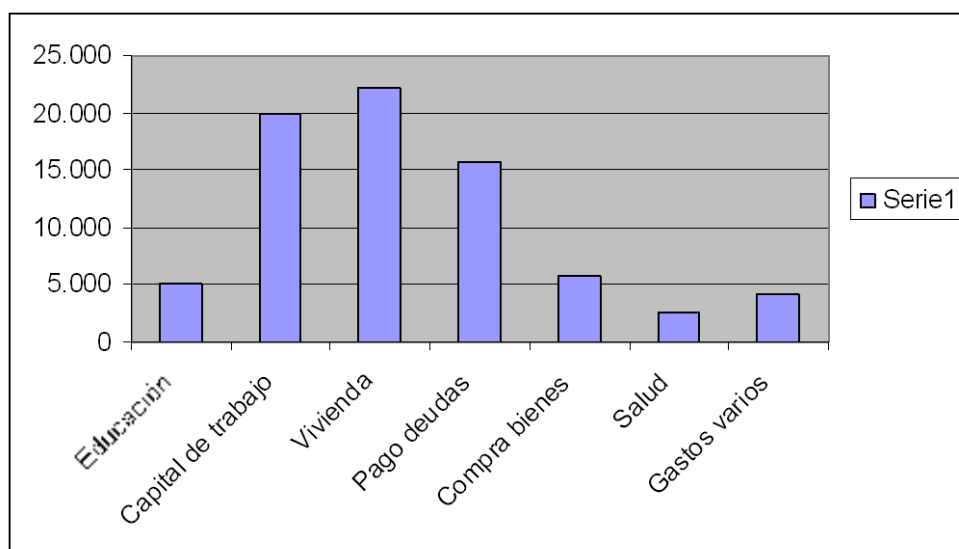


Del cuadro de datos puedo mencionar que la distribución por genero de la cartera investigada el 38,71% corresponde a los hombres y la mujeres tienen el 61,29% del total. De igual manera las mujeres tienen la mora mas alta, el 4,10% y los hombres el 2,27% de cartera vencida.

Socio	Vigente	Mora	Destino
VACA CRESPO, BERTA	1.752	147	educación
YÉPEZ MONTALVO, DORIS GERMANIA	7.840	273	capital de trabajo
SANCHEZ, LAURA LUCRECIA	1.133	234	capital de trabajo
MENDEZ SANAGUANO, LUIS EDUARDO	1.780	0	capital de trabajo
VARGAS CEDENO, FATIMA TOYA	2.835	120	vivienda
PAREDES FLORES, TERESA DE JESÚS	3.773	160	capital de trabajo
BRAVO ORTIZ, FLORA BEATRIZ	1.876	147	Pago deudas
NÚÑEZ VACA, LILIAN DEL ROCIO	4.860	198	Bienes
TAPIA JACOME, RAUL	5.000	198	vivienda
TORRES ALBAN, CARLOS ANIBAL	5.000	198	vivienda
CASTILLO MONTAQUIZA, JUAN CESAR	2.638	0	Pago deudas
SANTAMARÍA COQUE, LEVI VICENTE NEPTALI	680	0	pago deudas
PAREDES CUASQUER, EDGAR DANIEL	878	0	Bienes
TERAN SIERRA, MARGARITA ELIZABETH	1.217	110	gastos varios
JARRIN ZUNIGA, MIRIAM BETHZABE	1.622	146	educación
MOYA CUEVA, MONICA FERNANDA	1.767	146	educación
RAMOS ORTIZ, GERARDO ALFREDO	1.775	146	capital de trabajo
ORTEGA AGUIRRE, WALTER FABIAN	2.647	144	Salud
CHANGO AGUILAR, JENNY MIREYA	3.682	0	capital de trabajo
LIZANO GAMBOA, LIVIO MEDARDO	3.926	0	pago deudas
TOAPANTA GUACHAMIN, SEGUNDO RODRIGO	2.456	0	vivienda
BUSTAMANTE CASTILLO, IRENE DE JESÚS	2.926	145	gastos varios
VARGAS ESCOBAR, LUIS KEVIN	2.813	0	pago deudas
YASACA CHOTO, MARIA DOLORES	3.718	137	pago deudas
CUJI, MARGOTH DE LOURDES	6.980	0	vivienda

TOTALES	75.576	2.652	
---------	--------	-------	--

POR DESTINO DEL CRÉDITO							
CONCEPTOS	C. VIGENTE	MORA	TOTAL	ESTR. VIG.	MORA	TOTAL	I. MORA
Educación	5.142	439	5.581	6,80%	16,57%	7,13%	7,87%
Cap. Trabajo	19.983	814	20.798	26,44%	30,70%	26,59%	3,92%
Vivienda	22.271	517	22.788	29,47%	19,49%	29,13%	2,27%
Pago deudas	15.651	284	15.935	20,71%	10,70%	20,37%	1,78%
Compra bienes	5.738	198	5.936	7,59%	7,48%	7,59%	3,34%
Salud	2.647	144	2.791	3,50%	5,44%	3,57%	5,17%
Gastos varios	4.144	255	4.399	5,48%	9,61%	5,62%	5,80%
TOTAL	75.576	2.652	78.228	100,00%	100,00%	100,00%	3,39%



Del análisis de la cartera por destino puedo citar que la mayor participación esta en la vivienda con el 29,13%; el 26,59% ha sido usado en actividades productivas, capital de trabajo; en el pago de obligaciones financieras, es decir pago de deudas representa el 20,37%. En compra de bienes, educación, salud y varios los saldos representan el 23.91%.

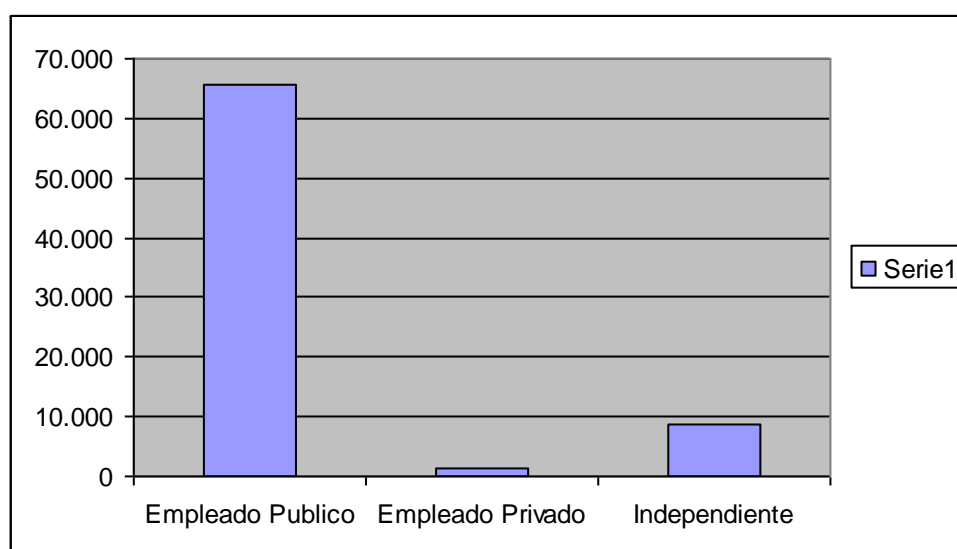
La cartera mas vencida esta en el rubro de educación con el 7,87% de morosidad. Para gastos varios la morosidad es del 5,80%; el 5,17% es la morosidad en salud, en capital de trabajo es el 3,92%; para compra de bienes el 3,34%, vivienda el 2,27% y el indicador mas bajo es en el pago de deudas con el 1,78% de cartera vencida.

De manera general puedo concluir que la cartera de mayor riesgo es aquella cuyo destino se ha orientado a sufragar gastos de educación, salud y varios.

Socio	Vigente	Mora	Actividad
VACA CRESPO, BERTA	1.752	147	EMPLEADA PUBLICA
YÉPEZ MONTALVO, DORIS GERMANIA	7.840	273	EMPLEADA PUBLICA
SÁNCHEZ, LAURA LUCRECIA	1.133	234	COMERCIANTE
MENDEZ SANAGUANO, LUIS EDUARDO	1.780	0	EMPLEADO PUBLICO
VARGAS CEDENO, FATIMA TOYA	2.835	120	EMPLEADA PUBLICA
PAREDES FLORES, TERESA DE JESÚS	3.773	160	COMERCIANTE
BRAVO ORTIZ, FLORA BEATRIZ	1.876	147	EMPLEADA PUBLICA
NÚÑEZ VACA, LILIAN DEL ROCIO	4.860	198	EMPLEADA PUBLICA
TAPIA JACOME, RAUL	5.000	198	EMPLEADO PUBLICO
TORRES ALBAN, CARLOS ANIBAL	5.000	198	EMPLEADO PUBLICO
CASTILLO MONTAQUIZA, JUAN CESAR	2.638	0	EMPLEADO PUBLICO

SANTAMARIA COQUE, LEVI VICENTE NEPTALI	680	0	EMPLEADO PUBLICO
PAREDES CUASQUER, EDGAR DANIEL	878	0	EMPLEADO PUBLICO
TERAN SIERRA, MARGARITA ELIZABETH	1.217	110	EMPLEADA PRIVADA
JARRIN ZÚÑIGA, MIRIAM BETHZABE	1.622	146	EMPLEADA PUBLICA
MOYA CUEVA, MONICA FERNANDA	1.767	146	EMPLEADA PUBLICA
RAMOS ORTIZ, GERARDO ALFREDO	1.775	146	EMPLEADO PUBLICO
ORTEGA AGUIRRE, WALTER FABIAN	2.647	144	EMPLEADO PUBLICO
CHANGO AGUILAR, JENNY MIREYA	3.682	0	EMPLEADA PUBLICA
LIZANO GAMBOA, LIVIO MEDARDO	3.926	0	EMPLEADO PUBLICO
TOAPANTA GUACHAMIN, SEGUNDO RODRIGO	2.456	0	EMPLEADO PUBLICO
BUSTAMANTE CASTILLO, IRENE DE JESÚS	2.926	145	EMPLEADA PUBLICA
VARGAS ESCOBAR, LUIS KEVIN	2.813	0	EMPLEADO PUBLICO
YASACA CHOTO, MARIA DOLORES	3.718	137	COMERCIANTE
CUJI, MARGOTH DE LOURDES	6.980	0	EMPLEADA PUBLICA
TOTALES	75.576	2.652	

POR ACTIVIDAD							
	CONCEPTOS	C. VIGENTE	MORA	TOTAL	ESTR. VIG.	MORA	TOTAL
Empl. Publico	65.734	2.011	67.745	86,98%	75,82%	86,60%	2,97%
Empl. Privado	1.217	110	1.327	1,61%	4,14%	1,70%	8,27%
Independiente	8.624	532	9.156	11,41%	20,05%	11,70%	5,81%
TOTAL	75.576	2.652	78.228	100,00%	100,00%	100,00%	3,39%



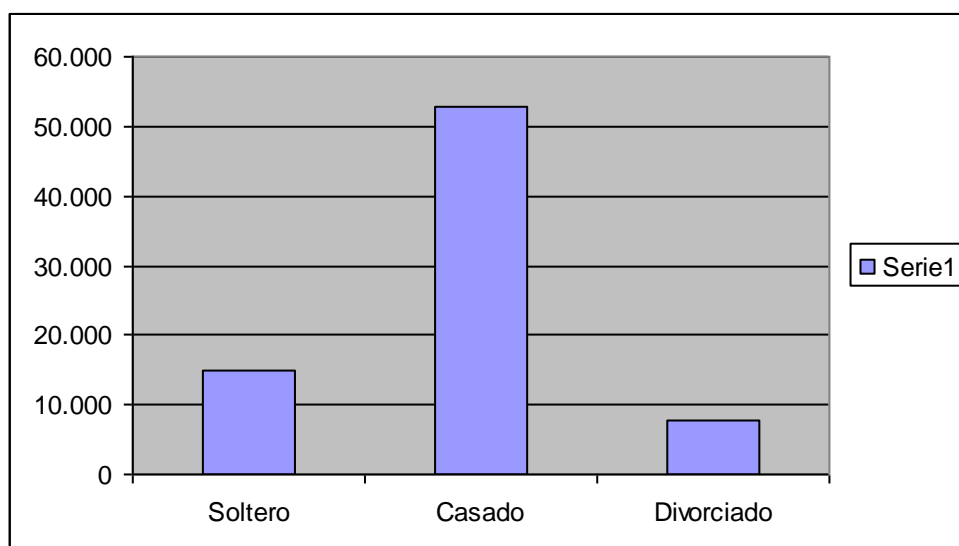
De la totalidad de la cartera el 86,6% es de empleados del sector publico, el 11,70% corresponde a personas con actividades independientes y apenas el 1,70% ha empleados del sector privado. Puedo afirmar que la Agencia atiende a socios que provienen fundamentalmente del sector publico.

La cartera con mayor riesgo es la concedida a empleados privados, su mora es del 8,27%.

La morosidad de las personas que generan su propia actividad es del 5,81%. La cartera mas sana es aquella del sector publico con morosidad del 2,97%.

Socio	Vigente	Mora	E.Civil
VACA CRESPO, BERTA	1.752	147	SOLTERA
YÉPEZ MONTALVO, DORIS GERMANIA	7.840	273	CASADA
SANCHEZ, LAURA LUCRECIA	1.133	234	DIVORCIADO
MENDEZ SANAGUANO, LUIS EDUARDO	1.780	0	SOLTERO
VARGAS CEDENO, FATIMA TOYA	2.835	120	CASADA
PAREDES FLORES, TERESA DE JESUS	3.773	160	DIVORCIADO
BRAVO ORTIZ, FLORA BEATRIZ	1.876	147	CASADA
NÚÑEZ VACA, LILIAN DEL ROCIO	4.860	198	CASADA
TAPIA JACOME, RAUL	5.000	198	CASADO
TORRES ALBAN, CARLOS ANIBAL	5.000	198	SOLTERA
CASTILLO MONTAQUIZA, JUAN CESAR	2.638	0	CASADO
SANTAMARÍA COQUE, LEVI VICENTE NEPTALI	680	0	CASADO
PAREDES CUASQUER, EDGAR DANIEL	878	0	CASADO
TERAN SIERRA, MARGARITA ELIZABETH	1.217	110	CASADA
JARRIN ZUNIGA, MIRIAM BETHZABE	1.622	146	CASADA
MOYA CUEVA, MONICA FERNANDA	1.767	146	CASADA
RAMOS ORTIZ, GERARDO ALFREDO	1.775	146	CASADO
ORTEGA AGUIRRE, WALTER FABIAN	2.647	144	SOLTERO
CHANGO AGUILAR, JENNY MIREYA	3.682	0	CASADA
LIZANO GAMBOA, LIVIO MEDARDO	3.926	0	CASADO
TOAPANTA GUACHAMIN, SEGUNDO RODRIGO	2.456	0	CASADO
BUSTAMANTE CASTILLO, IRENE DE JESÚS	2.926	145	DIVORCIADO
VARGAS ESCOBAR, LUIS KEVIN	2.813	0	CASADO
YASACA CHOTO, MARIA DOLORES	3.718	137	SOLTERA
CUJI, MARGOTH DE LOURDES	6.980	0	CASADA
TOTALES	75.576	2.652	

POR ESTADO CIVIL							
CONCEPTOS	C. VIGENTE	MORA	TOTAL	ESTR. VIG.	MORA	TOTAL	I. MORA
Soltero	14.897	626	15.524	19,71%	23,62%	19,84%	4,03%
Casado	52.846	1.486	54.332	69,92%	56,02%	69,45%	2,73%
Divorciado	7.832	540	8.372	10,36%	20,36%	10,70%	6,45%
TOTAL	75.576	2.652	78.228	100,00%	100,00%	100,00%	3,39%

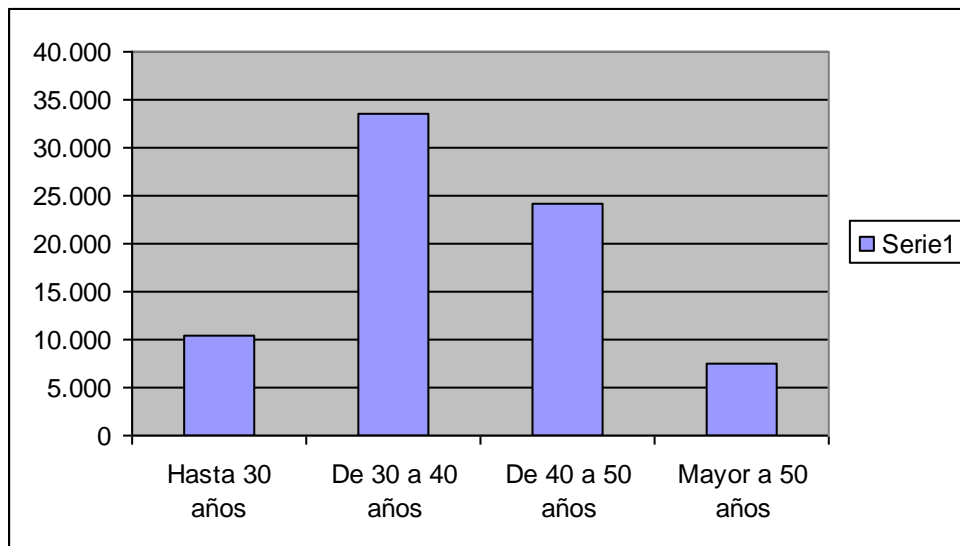


La distribución de la cartera por estado civil al 30 de junio es la siguiente: el 69,45% de los deudores son casados, el 19,84% corresponde a personas solteras y los divorciados adeudan el 10,70%. La cartera de mayor morosidad por estado civil corresponde a los divorciados con el 6,45% de mora, le siguen los solteros con el 4,03% de cartera vencida y los casados tienen una morosidad del 2,73%.

Socio	Vigente	Mora	Edad
VACA CRESPO, BERTA	1.752	147	48
YÉPEZ MONTALVO, DORIS GERMANIA	7.840	273	40
SANCHEZ, LAURA LUCRECIA	1.133	234	50
MENDEZ SANAGUANO, LUIS EDUARDO	1.780	0	33
VARGAS CEDENO, FATIMA TOYA	2.835	120	37
PAREDES FLORES, TERESA DE JESÚS	3.773	160	41
BRAVO ORTIZ, FLORA BEATRIZ	1.876	147	36
NÚÑEZ VACA, LILIAN DEL ROCIO	4.860	198	36
TAPIA JACOME, RAUL	5.000	198	68
TORRES ALBAN, CARLOS ANIBAL	5.000	198	38
CASTILLO MONTAQUIZA, JUAN CESAR	2.638	0	31
SANTAMARIA COQUE, LEVI VICENTE NEPTALI	680	0	58
PAREDES CUASQUER, EDGAR DANIEL	878	0	33
TERAN SIERRA, MARGARITA ELIZABETH	1.217	110	26
JARRIN ZUNIGA, MIRIAM BETHZABE	1.622	146	39
MOYA CUEVA, MONICA FERNANDA	1.767	146	39
RAMOS ORTIZ, GERARDO ALFREDO	1.775	146	52
ORTEGA AGUIRRE, WALTER FABIAN	2.647	144	28
CHANGO AGUILAR, JENNY MIREYA	3.682	0	29
LIZANO GAMBOA, LIVIO MEDARDO	3.926	0	48
TOAPANTA GUACHAMIN, SEGUNDO RODRIGO	2.456	0	40
BUSTAMANTE CASTILLO, IRENE DE JESUS	2.926	145	41
VARGAS ESCOBAR, LUIS KEVIN	2.813	0	26
YASACA CHOTO, MARIA DOLORES	3.718	137	48
CUJI, MARGOTH DE LOURDES	6.980	0	50
TOTALES	75.576	2.652	

POR EDAD							
CONCEPTOS	C. VIGENTE	MORA	TOTAL	ESTR. VIGENTE	MORA	TOTAL	I. MORA
Hasta 30 años	10.359	254	10.613	13,71%	9,57%	13,57%	2,39%
De 30 a 40 años	33.552	1.230	34.782	44,40%	46,37%	44,46%	3,54%

De 40 a 50 años	24.209	824	25.033	32,03%	31,06%	32,00%	3,29%
Mayor a 50 años	7.455	345	7.800	9,86%	13,00%		9,97%
			4,42%				
TOTAL	75.576	2.652	78.228	100,00%	100,00%	100,00%	3,39%



Por la edad de los deudores la cartera esta distribuida de la siguiente forma: el 44,46% son personas deudoras entre 20 y 40 años; el 32%, corresponde a personas entre 40 y 50 años; el 13,57% son personas de hasta 30 años y las personas mayores a 50 años adeudan el 0,97% de la cartera. Puedo afirmar que los socios entre 30 y 50 años adeudan el 76,46% de la cartera.

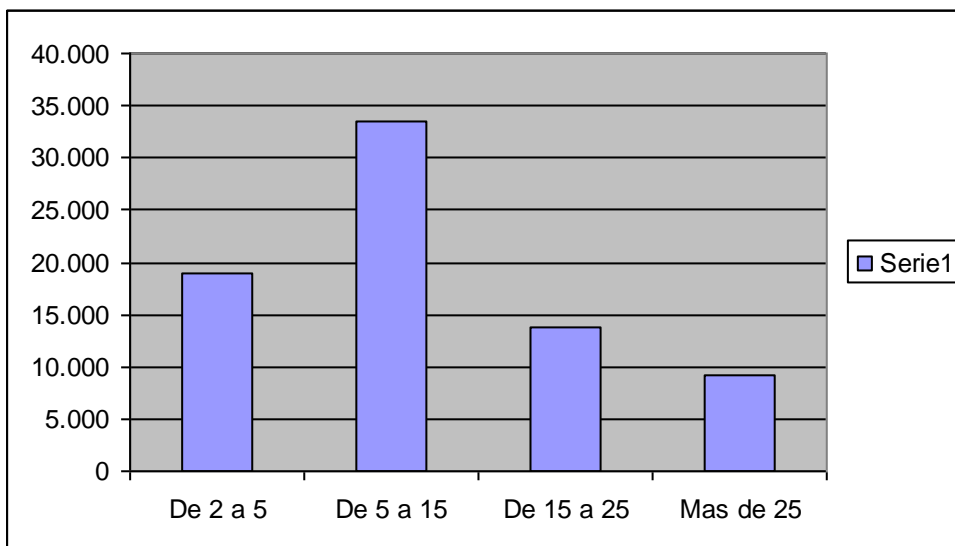
Los créditos insolutos de mayor riesgo corresponde a las personas de mas de 50 años, con un mora del 4,42%; le sigue en menor riesgo el grupo de 30 a 40 años con un índice de morosidad del 3,54%. Los deudores entre 40 y 50 años tienen un índice de

morosidad del 3,29; el menor porcentaje de cartera morosa corresponde a los socios menores de 30 años, con el 2,39%.

Socio	Vigente	Mora	T.Trabajo
VACA CRESPO, BERTA	1.752	147	27
YÉPEZ MONTALVO, DORIS GERMANIA	7.840	273	10
SANCHEZ, LAURA LUCRECIA	1.133	234	5
MENDEZ SANAGUANO, LUIS EDUARDO	1.780	0	3
VARGAS CEDENO, FATIMA TOYA	2.835	120	12
PAREDES FLORES, TERESA DE JESÚS	3.773	160	14
BRAVO ORTIZ, FLORA BEATRIZ	1.876	147	5
NÚÑEZ VACA, LILIAN DEL ROCIO	4.860	198	4
TAPIA JACOME, RAUL	5.000	198	33
TORRES ALBAN, CARLOS ANIBAL	5.000	198	13
CASTILLO MONTAQUIZA, JUAN CESAR	2.638	0	8
SANTAMARIA COQUE, LEVI VICENTE NEPTALI	680	0	36
PAREDES CUASQUER, EDGAR DANIEL	878	0	8
TERAN SIERRA, MARGARITA ELIZABETH	1.217	110	3
JARRIN ZUNIGA, MIRIAM BETHZABE	1.622	146	3
MOYA CUEVA, MONICA FERNANDA	1.767	146	13
RAMOS ORTIZ, GERARDO ALFREDO	1.775	146	30
ORTEGA AGUIRRE, WALTER FABIAN	2.647	144	8
CHANGO AGUILAR, JENNY MIREYA	3.682	0	3
LIZANO GAMBOA, LIVIO MEDARDO	3.926	0	23
TOAPANTA GUACHAMIN, SEGUNDO RODRIGO	2.456	0	8
BUSTAMANTE CASTILLO, IRENE DE JESÚS	2.926	145	16
VARGAS ESCOBAR, LUIS KEVIN	2.813	0	4
YASACA CHOTO, MARIA DOLORES	3.718	137	10
CUJI, MARGOTH DE LOURDES	6.980	0	25
TOTALES	75.576	2.652	

POR TIEMPO DE TRABAJO EN AÑOS							
CONCEPTOS	VIGENTE	MORA	TOTAL	VIGENTE	MORA	TOTAL	I. MORA
De 2 a 5	18.984	836	19.820	25,12%	31,51%	25,34%	4,22%
De 5 a 15	33.551	1.180	34.731	44,39%	44,47%	44,40%	3,40%
De 15 a 25	13.833	145	13.978	18,30%	5,48%	17,87%	1,04%
Mas de 25	9.207	492	9.699	12,18%	18,53%	12,40%	5,07%

TOTAL	75.576	2.652	78.228	100,00%	100,00%	100,00%	3,39%
--------------	---------------	--------------	---------------	----------------	----------------	----------------	--------------



Por el tiempo de permanencia en el trabajo de los sujetos de crédito la cartera al final del segundo semestre del 2005, se distribuye el 25,34% entre personas que laboran en la misma institución de 2 a 5 años; con permanencia de 5 a 15 años se encuentra el mayor porcentaje de la cartera, el 44,40%; de 15 a 25 años de trabajo el 17,87% y el 12,40% restante la tienen deudores con estabilidad de sus trabajos superiores a 25 años.

La cartera de mayor riesgo esta en el grupo con mas de 25 años de trabajo con el 5,07% de morosidad; el 4,22% de cartera vencida esta en el grupo de deudores con permanencia en sus trabajos de 2 a 5 años; las personas con estabilidad de 5 a 15 años tienen el 3,40% de cartera vencida; con la cartera mas sana, mora del 1,04% están los deudores cuya permanencia en el trabajo están entre 15 a 25 años.

Con los siguientes datos que corresponden a una solicitud de crédito, realizaremos todo el proceso de análisis a la concesión de créditos de consumo, calificación, seguimiento y recuperación:

Datos Solicitante:

Nombres y Apellidos:	Torres Arias Jenny Mireya
Actividad Económica:	Empleada Pública
Tiempo de Trabajo:	3 años
Estado Civil:	soltera
Cargas Familiares:	ninguna
Su vivienda actual es:	vive con familiares
Institución donde labora:	IESS
Cargo:	Auxiliar de Contabilidad
Monto solicitado:	\$ 4.000,00
Destino del Crédito:	Compra de vehículo
Garantía:	Quirografaria
Plazo:	30 meses

INFORMACIÓN ECONOMICA Y FINANCIERA

ACTIVOS	\$	PASIVOS	\$
EFFECTIVO	1.000,00	CUENTAS POR PAGAR	<u>1.200,00</u>
Muebles y ele.	3.500,00	TOTAL PASIVO	1.200,00
Vehículo	<u>5.000,00</u>	PATRIMONIO	<u>8.300,00</u>
TOTAL ACTIVO	9.500,00	TOTAL PASIVO Y PAT.	9.500,00

INGRESOS		GASTOS	
SUELDO	442,00	ALIMENTACION	40,00
	_____	VESTIDO	<u>40,00</u>

TOTAL INGRESOS 442,00

TOTAL GASTOS 80,00

DISPONIBLE: INGRESOS – EGRESOS

DISPONIBLE: 362,00

Datos Garante:

Nombres y Apellidos: **Gutierrez Sandoval Cristobal**

Actividad Económica: **Empleado Público**

Tiempo de Trabajo: **10 años**

Estado Civil: **soltera**

Cargas Familiares: **ninguna**

Su vivienda actual es: **propia**

Institución donde labora: **DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN HISPANA**

Cargo: **Supervisor**

INFORMACIÓN ECONOMICA Y FINANCIERA

ACTIVOS	\$	PASIVOS	\$
EFFECTIVO	1.200,00	CUENTAS POR PAGAR	<u>2.000,00</u>
Muebles y ele.	4.800,00	TOTAL PASIVO	2.000,00
Vivienda	<u>15.000,00</u>	PATRIMONIO	<u>19.000,00</u>
TOTAL ACTIVO	21.000,00	TOTAL PASIVO Y PAT.	21.000,00

INGRESOS		GASTOS	
SUELDO	850,00	ALIMENTACION	100,00
		VESTIDO	60,00
		OTROS GASTOS	<u>40,00</u>
TOTAL INGRESOS	850,00	TOTAL GASTOS	200,00

DISPONIBLE: INGRESOS – EGRESOS

DISPONIBLE: 650,00

Fuente: Archivo Agencia Puyo
Elaborado Por: Margot Sánchez

Luego de presentada la solicitud de crédito con la documentación requerida, el Oficial de Crédito procede a verificar la información proporcionada por el solicitante, como es estado civil, número de cargas familiares, la vivienda actual donde vive, dirección domiciliaria, actividad económica, tiempo de trabajo, cargo que desempeña, bienes que posee tanto del deudor como del garante, esto lo realiza mediante la revisión de documentos, llamadas telefónicas, donde se confirma certificados de trabajo, referencias personales y familiares.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “29 DE OCTUBRE” LTDA.

EVALUACIÓN DE CRÉDITO

Nombres y Apellidos:	Torres Arias Jenny Mireya
Monto solicitado:	\$ 4.000,00
Destino del Crédito:	Compra de vehículo
Plazo:	30 meses
Tasa de interés:	12.05% anual
Cuota mensual:	\$ 155,09

INGRESOS		GASTOS	
SUELDO	442,00	ALIMENTACION	40,00
	<hr/>	VESTIDO	<u>40,00</u>
TOTAL INGRESOS	442,00	TOTAL GASTOS	80,00

DISPONIBLE: INGRESOS – EGRESOS

DISPONIBLE: **362,00**

AHORRO NETO: DISPONIBLE x 50%

AHORRO NETO: **181,00**

Fuente: Archivo Agencia Puyo
Elaborado Por: Margot Sánchez

Luego de la revisión y verificación de los datos de la solicitud, el Oficial de Crédito realiza la Evaluación, tomando en cuenta los ingresos y egresos, obteniendo el ahorro neto que es un índice que demuestra la capacidad de pago que posee el solicitante, siendo en este caso el valor de \$ 181,00 que cubre la cuota del monto solicitado.

CENTRAL DE RIESGOS

Fecha: 2007/06/15

NOMBRES	SOLICITANTE	GARANTE	CENTRAL DE	RIESGO	TIPO DE RIESGO
			SI TIENE CALIF.	NO TIENE CALIF.	
TORRES ARIAS JENNY MARIA	X		X		DIRECTO
GUTIERREZ SANDOVAL CRISTÓBAL		X	X		DIRECTO

Fuente: Archivo Agencia Puyo
Elaborado Por: Margot Sánchez

Luego de determinado el ahorro neto, el Oficial de Crédito también revisa los datos del deudor y garante en la Central de Riesgo para verificar el historial crediticio y calificación respectiva, en este caso el deudor y garante tienen calificación A, garantizando el pago de la obligación a contraerse.

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO

Con este análisis y evaluación del riesgo crediticio, permite obtener un puntaje que corresponde a una calificación en este caso tiene calificación A con un puntaje de 92 puntos que equivale a riesgo normal, esto se obtiene ingresando la capacidad de pago del solicitante, garantía, calificación en la central de riesgo, historial crediticio, y el Oficial de Crédito emite sus recomendaciones parámetros a ser considerados para su aprobación por el Comité de Crédito.

DESEMBOLSO Y REGISTRO CONTABLE DEL CRÉDITO

Luego de la calificación y aprobación de las solicitudes de crédito, el Oficial de Crédito procede a realizar el desembolso, mediante la liquidación de crédito y la contabilización de la transacción es realizada por el sistema en forma automática.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "29 DE OCTUBRE" LTDA

REPORTE DE LIQUIDACIÓN

Cliente: **1200** Dirección: **PUYO CDLA. DEL CHOFER**

Nombre: **TORRES ARIAS JENNY MIREYA** Teléfono: **2- 885645**

DETALLES DEL CREDITO

Crédito: **6100000001** Fecha Emisión: **2007/05/21** Moneda: **DOLARES**

Fecha Vencimiento: **2009/11/21** Tipo de Préstamo: **ORDINARIO TABULADO**

Tasa: **12.05** Plazo: **900** Valor: **4.000,00**

Fecha Primer Pago: **2007/06/21** Valor de la Cuota: **155,09** Número Cuotas: **30** Forma de

Pago: **VENTANILLA**

GARANTES

Nombre: **GUTIERREZ SANDOVAL CRISTÓBAL**

Dirección: **PUYO CDLA. DEL CHOFER**

Teléfono: **2886899**

DESCUENTOS EN LA LIQUIDACIÓN

Rubro	VALOR
COMISION POR CONCESIÓN	120,00
IMPUESTO SOLCA	40,00
SEGURO DESGRAVAMEN	20,00
TOTALES	180,00

DETALLE ACREDITACION

Número Cuenta	Tipo de Cuenta	Nombre Titular	Valor
1452	AHORROS	TORRES JENNY	3.820,00

Socio

Elaborado por:

Aprobado por:

SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO

La operación de crédito número 6100000001 concedido a la señorita Torres Arias Jenny Mireya, por el valor de \$ 4.000,00, los pagos ha realizado con un promedio de 2 días de atraso que ha mi criterio se ha debido a que el deudor es empleado del sector público que depende sus ingresos en su totalidad del sueldo mensual, que en varias ocasiones no ha sido cancelado a tiempo, por lo que es menester tomar en cuenta en el momento de concesión del crédito la fecha de cancelación de cada dividendo que coincida con las fechas posibles de pago de sueldo.

CONCLUSIONES

- **La Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. siendo parte del sistema financiero controlada por la Superintendencia de Bancos, y cumpliendo el rol principal que es la captación de recursos monetarios para ser utilizados principalmente en la concesión de créditos a sus asociados.**
- **El objetivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. es fomentar la economía individual de cada uno de sus socios y propender la participación de la comunidad a través de los servicios y beneficios cooperativos, de ahí que pone a disposición de sus asociados diversos servicios financieros como:**

Ahorro a la vista

Depósitos a Plazo Fijo

Pago de giros

Pago del bono de desarrollo humano

Servicio de Cajero Automático

Servicio médico y odontológico

Seguro de desgravamen

Seguro de maternidad

Seguro de vida con cobertura familiar

**Créditos: para compra o construcción de vivienda, microcréditos, para consumo,
etc.**

- **La cartera de crédito es el activo más importante de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, por ello constituye en la fuente principal de ingresos, y amerita que su evaluación y análisis sean realizadas de manera muy minuciosa por cuanto representa un importante indicador de solvencia frente a los Estados Financieros.**
- **Con el afán de cumplir con los presupuestos establecidos por la Institución, el personal involucrado en créditos, aprueba operaciones que en muchas ocasiones no cumplen con los parámetros establecidos por la Institución, lo que acarrea como resultado que éstos sean difíciles de ser recuperados, o a su vez sufran retrasos en los pagos de los dividendos.**
- **Es importante en toda operación de crédito evaluar y analizar correctamente porque dependerá en gran parte a que la Institución maneje un margen de cartera vencida bajo garantizando con esto a sus asociados sobre el destino de sus fondos depositados en ahorros.**
- **Al realizar el análisis minucioso a la concesión de créditos de consumo se concluye que, una cartera bien colocada necesitará de menos recursos humanos y materiales para su seguimiento y recuperación.**

RECOMENDACIONES

- **Realizar una adecuada supervisión de todo el proceso de crédito como es la recepción de documentos, verificación de la información, aprobación y desembolso, permitirá que no se omitan ninguna parte de este proceso.**
- **Conceder los créditos únicamente en base al análisis y evaluación del riesgo sin excepción alguna, el que no se de cumplimiento a esto acarreará dificultad su recuperación normal.**
- **Establecer parámetros adicionales que permitan al Oficial de Crédito tener más bases de la capacidad de pago del cliente, minimizando con esto el riesgo en la concesión de los créditos.**
- **Realizar consolidación de obligaciones a fin de que el socio cubra los pagos del crédito sin dificultad, por cuanto le facilitará tener obligaciones crediticias con una sola Institución.**

- Solicitar al asociado a que las garantías que presente para el crédito sean suficientemente aceptables, a fin de que en un caso no deseado cubran la obligación de manera total.
- Realizar un análisis acentuado, principalmente a los créditos de consumo por ser la línea de mayor demanda en la Agencia, por cuanto una cartera bien colocada garantizará la recuperación normal de los recursos.

BIBLIOGRAFÍA

- **COAC 29 de Octubre Ltda.** Estatutos Reformados 2002
Memorias 2003 y 2005
Reglamento de crédito 2005
Manual de Políticas y Procedimientos de créditos.
Revistas, folletos e instructivos facultados por la institución.
- **Superbancos** Regulaciones referentes a manejo de cartera y riesgo.
- **Ley General de Instituciones Financieras**, Superbancos del Ecuador
- **PALADINES SALVADOR, Lenin**, Legislación Monetaria y Bancaria
- **LEON GARCIA, Oscar**, Administración Financiera
- **CASTRO, Alfonso**, Manual de Administración Financiera Para Coop. De Ahorro y Crédito. Ediciones Sede Cooperativas. Quito.
- **ZAMPICO, Ramón**, Créditos y Cobranzas, Editorial Minerva, New York.
- **Manual de Evaluación de Activos de Riesgo.**

ANEXOS

NOTIFICACIONES

**ANEXO No. 1
PRIMER AVISO DEUDOR**

**Fecha
NOMBRES COMPLETOS
DIRECCIONES
DOMICILIO
TRABAJO**

De nuestras consideraciones:

**Debemos comunicarle que del crédito a usted concedido se encuentran vencidas
..... cuotas.**

**En tal virtud le solicitamos acercarse a las oficinas de la COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE
LTDA., a cancelar las indicadas cuotas.**

**Si al recibir la presente notificación, usted ya ha cancelado las mencionadas cuotas, le
rogamos no considerarla y le agradecemos su pago.**

Atentamente

JEFE DE COBRANZAS
COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.

ANEXO No. 2

SEGUNDO AVISO DEUDOR

Fecha

NOMBRES COMPLETOS

DIRECCIONES

DOMICILIO

TRABAJO

De nuestras consideraciones:

En vista de que han transcurrido quince días de nuestra primera notificación para el pago de las cuotas vencidas de su préstamo, sin haber obtenido respuesta a nuestro requerimiento, le solicitamos acercarse inmediatamente a las oficinas de la COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA., a cancelar su obligación, la misma que incluye intereses de mora y gastos de cobranza.

Le comunicamos que por disposición de la Codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y de las normas emitidas por la Superintendencia de Bancos, procederemos a reportar a la CENTRAL DE RIESGOS de la Superintendencia de Bancos el incumplimiento de su obligación, organismo que comunicará del particular a todas las Instituciones del sistema financiero en el país.

Por los motivos expuestos le solicitamos, una vez más, la cancelación inmediata de sus obligaciones vencidas.

Atentamente

JEFE DE COBRANZAS

COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.

ANEXO No. 3

PRIMER AVISO GARANTE O DEUDOR SOLIDARIO

Fecha

NOMBRES COMPLETOS

DIRECCIONES

DOMICILIO

TRABAJO

De nuestras consideraciones:

Debemos comunicarle que del crédito concedido al señor,del cual usted es garante o deudor solidario, se han vencidocuotas.

En tal virtud, le solicitamos acercarse a las oficinas de la COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA., a cancelar la indicada obligación.

Si al recibir la presente notificación las mencionadas cuotas han sido canceladas, le rogamos no considerarla.

Atentamente

JEFE DE COBRANZAS

COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.

NOTIFICACIÓN EXTRAJUDICIAL DEUDOR

Fecha

NOMBRES COMPLETOS

DIRECCIONES

DOMICILIO

TRABAJO

De nuestras consideraciones:

A pesar de nuestros reiterados requerimientos de pago, usted no ha satisfecho su obligación con la COOPERATIVA, razón por la cual le comunicamos que con base a las facultades legales que nos asisten, vamos a proceder al cobro por la vía judicial.

En tal virtud le solicitamos, por última vez, proceder a la cancelación inmediata de su obligación.

Atentamente

JEFE DE COBRANZAS

COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.

ANEXO No. 5

SEGUNDA NOTIFICACIÓN GARANTE O DEUDOR SOLIDARIO

Fecha

NOMBRES COMPLETOS

DIRECCIONES

DOMICILIO

TRABAJO

De nuestras consideraciones:

En vista de que han transcurrido quince días de nuestra primera notificación para el pago decuotas vencidas del crédito concedido al señor, del cual es usted garante o deudor solidario, sin haber obtenido respuesta a nuestro requerimiento, le solicitamos acercarse inmediatamente a las oficinas de la COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA., a cancelar su obligación.

Le comunicamos que por disposición de la Codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y de las normas emitidas por la Superintendencia de Bancos, procederemos a reportar a la CENTRAL DE RIESGOS de la Superintendencia de Bancos el incumplimiento de su obligación, organismo que comunicará del particular a todas las instituciones del sistema financiero en el país.

Por los motivos expuestos le solicitamos, una vez más, la cancelación inmediata de sus obligaciones vencidas.

Atentamente

JEFE DE COBRANZAS

COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.

ANEXO No. 6

PRIMERA NOTIFICACIÓN EXTRAJUDICIAL CÓNYUGE DEUDOR

Fecha

NOMBRES COMPLETOS

DIRECCIONES

DOMICILIO

TRABAJO

De nuestras consideraciones:

A pesar de nuestros reiterados requerimientos de pago, usted y su cónyuge, el señor, no han satisfecho su obligación con la COOPERATIVA, razón por la cual le comunicamos que con base a las facultades legales que nos asisten, vamos a proceder al cobro por la vía judicial.

En tal virtud le solicitamos, por última vez, procecer a la cancelación inmediata de su obligación.

Atentamente

JEFE DE COBRANZAS

COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.

ANEXO No. 7

NOTIFICACIÓN EXTRAJUDICIAL GARANTE O DEUDOR SOLIDARIO

Fecha

NOMBRES COMPLETOS

DIRECCIONES

DOMICILIO

TRABAJO

De nuestras consideraciones:

Debemos comunicarle que pese a nuestros reiterados requerimientos de pago, el señor, no ha cancelado su obligación vencida con la COOPERATIVA, razón por la cual hemos decidido, con base a las facultades legales que nos asisten, cobrar a usted el indicado crédito, en el cual interviene en calidad de garante o deudor solidario.

En tal virtud, sírvase cancelar inmediatamente la referida obligación, pues de lo contrario iniciaremos hoy mismo las acciones judiciales a las que tenemos derecho.

Atentamente

**JEFE DE COBRANZAS
COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE**

ANEXO No. 8

NOTIFICACIÓN EXTRAJUDICIAL CÓNYUGE DEL GARANTE O DEUDOR SOLIDARIO

Fecha

NOMBRES COMPLETOS

DIRECCIONES

DOMICILIO

TRABAJO

De nuestras consideraciones:

Debemos comunicarle que pese a nuestros reiterados requerimientos de pago, el señor no ha cancelado sus obligaciones vencidas con la COOPERATIVA, razón por la cual hemos decidido, con base a las facultades legales que nos asisten, a cobrar a su cónyuge y a usted el indicado crédito, en el cual intervienen en calidad de garantes o deudores solidarios.

En tal virtud, sírvase cancelar inmediatamente la referida obligación, pues de lo contrario iniciaremos las acciones judiciales a las que tenemos derecho.

Atentamente

**JEFE DE COBRANZAS
COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**

ANEXO No. 9

NOTIFICACIÓN LEGAL DEUDOR

Fecha

NOMBRES COMPLETOS

DIRECCIONES

DOMICILIO

TRABAJO

De nuestras consideraciones:

A este Despacho se ha confiado el enjuiciamiento civil en su contra, por su crédito documentado vencido e impago a la orden de la COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.

En tal virtud, con el objeto de evitarle costos financieros, por medio de la presente estoy invitándole a concurrir a esta oficina, para que en el plazo máximo de 48 horas posteriores a esta notificación, se dé una solución extrajudicial de pago a la referida deuda.

Caso contrario, nos veremos obligados, muy a pesar nuestro, a demandar inmediatamente ante la respectiva Autoridad Judicial el secuestro de bienes, embargos de inmuebles y, por último, la declaración de insolvencia.

Atentamente

**JEFE DE ASESORIA JURÍDICA
COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**

ANEXO No. 10

NOTIFICACIÓN LEGAL GARANTE O DEUDOR SOLIDARIO

Fecha

NOMBRES COMPLETOS

DIRECCIONES

DOMICILIO

TRABAJO

De nuestras consideraciones:

A este Despacho se ha confiado el enjuiciamiento civil en su contra, por el crédito vencido e impago concedido al Señor, a la orden de la COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA., en el cual interviene en calidad de deudor solidario y como tal llano pagador sin beneficio a la orden o excusión.

En tal virtud, con el objeto de evitarle costos financieros, judiciales y de cobranza, por medio de la presente estoy invitándole a concurrir a esta oficina, para que de una solución extrajudicial de pago a la referida deuda.

Caso contrario, nos veremos obligados, muy a pesar nuestro, a demandar inmediatamente ante la respectiva Autoridad Judicial, el secuestro de bienes, embargos de inmuebles y, por último, la declaración de insolvencia.

Atentamente

**JEFE DE ASESORIA JURÍDICA
COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE LTDA.**