



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULACIÓN DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE BANCA Y
FINANZAS

**Análisis y evaluación de los productos crediticios del Banco Nacional de
Fomento sucursal Zumba, período Junio 2011 – Junio 2012**

TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

AUTOR: Bermeo Martínez, Nidian Esperanza

DIRECTOR: Calva Solano, William Hipólito, Ing.

CENTRO UNIVERSITARIO ZUMBA

2014

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

Ingeniero.

William Hipólito Calva Solano

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de titulación denominado: Análisis y evaluación de los productos crediticios del Banco Nacional de Fomento, sucursal Zumba, período Junio 2011 – Junio 2012, realizado por: Nidian Esperanza Bermeo Martínez, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, Junio de 2014

f).

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Nidian Esperanza Bermeo Martínez declaro ser autora del presente trabajo de fin de titulación: Análisis y evaluación de los productos crediticios del Banco Nacional de Fomento sucursal Zumba, período Junio 2011 – Junio 2012, siendo: el Ingeniero William Hipólito Calva Solano director del mismo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f:.....

Autora: Nidian Esperanza Bermeo Martínez
Cédula: 1900280502

DEDICATORIA

A mis hijas, Rosa Angélica, y Doménica Siloe, por quienes cada día tiene sentido, las testigas silenciosas de mis luchas cotidianas en busca de un mejor futuro, a ellas, mi esperanza, mi alegría, mi vida.

A mi esposo, mis queridos Padres, hermanos, sobrinos el pilar fundamental que me sostiene, el apoyo incondicional y el consejo sabio y oportuno a ellos dedico cada día esfuerzo para lograr lo que hoy soy y ofrezco.

A mi familia y mis amigas/os que con entusiasmo y cariño me entregaron el valor y coraje para caminar.

A mis maestros que con sus conocimientos, ayuda oportuna y leal contribuyeron a la finalización de este trabajo; a todos aquellos quienes conforman el equipo de docentes de la UTPL, en su modalidad a distancia, quienes demostraron durante esta carrera ser un soporte indispensable para llegar hasta este triunfo.

A todos aquellos que se movieron dentro del proceso revolucionario educativo por ver una esperanza soñadora, que están convencidos de que un mundo mejor es posible llegando a tener conocimientos que vayan a servir a nuestra sociedad.

A todos ellos, dedico este mi trabajo.

NIDIAN ESPERANZA

AGRADECIMIENTO

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

Al señor Gerente y Jefe de Cartera del Banco Nacional de Fomento Sucursal Zumba, por su gentil colaboración al proporcionar toda la información necesaria para desarrollar el presente trabajo de investigación.

De manera especial, mi sincero agradecimiento al Ingeniero William Hipólito Calva Solano, por haber dedicado su tiempo valioso, y haber guiado y orientado acertadamente para la elaboración de esta investigación.

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

NIDIAN ESPERANZA

ÍNDICE CONTENIDOS

CARATULA.....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS.	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
INDICE DE CONTENIDOS.....	vi
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPITULO I.....	5
1. ASPECTOS GENERALES	5
1.1. Ley general de instituciones financieras.....	6
1.1.1. Definición.....	7
1.1.2. Organos rectores del sistema financiero.....	7
1.2. Estructura sistema financiero ecuatoriano.....	8
1.2.1 Banca Privada.....	8
1.2.1.1 Definiciones Básicas.....	8
1.2.1.2 Caracterización de la banca ecuatoriana	8
1.2.1.3 Productos y servicios financieros.....	9
1.2.2. Cooperativismo	10
1.2.3. El Mutualismo.....	12
1.2.4. La Banca Pública	13
1.2.5. Antecedentes históricos del Banco Nacional de Fomento	14
1.2.5.1 Descripción del Banco Nacional de Fomento	17
1.3 Misión y Visión del Banco Nacional de Fomento.....	18
1.4 Estructura organizacional	19
CAPITULO II.....	23
2. DIAGNÓSTICO GENERAL DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO	23
2.1 Servicios Bancarios	24
2.2 Proceso administrativo del crédito del Banco Nacional de Fomento y sus políticas ..	27
2.3 Concesión del crédito del Banco Nacional de Fomento.....	40
2.4 Proceso de gestión de cobranza del Banco Nacional de Fomento	70
CAPITULO III.....	83
3. DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA CRÉDITO Y COBRANZAS EFICAZ	83
3.1. Modalidad y tipos de investigación	84
3.2. Población.....	85
3.3 Métodos, técnicas e instrumentos	85
3.4 Interpretación de datos	86
3.5 Verificación de la idea a defender.....	95
3.6 ¿Que es el Modelo sistema de Gestión?	95
3.7 Fichas del proceso para el sistema de gestión.....	96

3.8 Herramientas recuperación de cartera.....	105
3.9 Análisis de los Estados financieros del Banco Nacional de Fomento Zumba (2011-2012).....	107
CAPITULO IV	139
4. PROPUESTA DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CARTERA DE CRÉDITO DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO ZUMBA.	139
4.1 Descripción del sistema	140
4.2 Objetivos del sistema propuesto.....	143
4.3 Factibilidad	144
4.4 Caso práctico.....	144
4.5 Propuesta de las políticas a ser implantadas	144
4.6 Seguimiento de la cobranza	156
CONCLUSIONES.....	158
RECOMENDACIONES	160
BIBLIOGRAFÍA.....	162
ANEXOS	164

RESUMEN

Los productos y servicios financieros son de gran importancia en la actualidad del sistema bancario del país, por ende las instituciones bancarias, han tratado de incrementar y reestructurar los mismos. El Banco Nacional de Fomento ha realizado el mismo proceso que las entidades bancarias privadas, pero con cierta ventaja, pues éste sigue la tendencia del Estado, sin embargo, el crédito otorgado se ha visto aplacado por el incumplimiento de un porcentaje de sus clientes y esto ha generado un incremento en la morosidad de la cartera.

Con el proceso de las entrevistas y análisis de los manuales de crédito que el banco otorgó, se pudieron obtener datos e información, para determinar sus falencias, como darse cuenta que la administración en la concesión de crédito no está siendo otorgada adecuadamente, lo que provoca tener créditos mal colocados y por ende generar un nivel en morosidad y de recuperación del mismo, razón por la cual se plantea que se utilice un adecuado sistema de gestión de cartera de crédito, el que le brindará una gestión exitosa en concesión y recuperación crediticia.

Palabras claves: Crédito, pago, morosidad, eficiencia.

ABSTRACT

Financial products and services are of great importance today the country's banking system, therefore the banking institutions have sought to increase and restructure them. The National Development Bank has done the same process that banks private, but with an edge, because it follows the trend of the state, however, the extended credit has been appeased by the breach of a percentage of their customers and this has generated an increase in delinquencies. With the process of interviews and analysis of manual credit that the bank granted, they were able to obtain data and information to determine its shortcomings, as realizing that the administration in granting credit is not being properly issued, causing have misplaced credit and thus generate a level of delinquencies and recovery of the same, which is why it is suggested that an adequate system of credit portfolio management, which will provide a successful grant management and credit recovery is used.

Keywords: Credit, payment, late payments, efficiency.

INTRODUCCIÓN

En el marco de transición del nuevo Gobierno Ecuatoriano, se han venido generando cambios considerables en el proceso del desarrollo del Estado, con el fin de robustecer la economía de cada uno de los sectores productivos del país.

Por ende, se han implementado programas de desarrollo económico desde el mes de junio del año 2007, por el Gobierno Ecuatoriano, a través del Banco Nacional de Fomento, y con el fin de impulsar a la pequeña y mediana empresa, se crearon productos como el Crédito Productivo 555, de Comercio, Producción y Servicio, Compra de tierras, entre otros, créditos que sin duda alguna han sido un soporte fundamental para los sectores productivos del país. Sin embargo la excesiva “competencia” que se genera durante esta etapa del ciclo financiero hace que los Bancos ablanden en exceso sus restricciones crediticias, hace que incorporen agresivamente a nuevos clientes sobre los cuales hay problemas de información asimétrica. Uno y otro Banco ofrecen a un mismo cliente más crédito del que necesita y mejores “facilidades” para calificar a ellos. Y precisamente este afán genera un proceso de selección adversa de deudores y un mayor riesgo moral en ellos. La razón es simple: son justamente los deudores de más riesgo los que aceptan en mayor grado el acceso a un dinero más “fácil”, proceso que se profundiza si las tasas de interés reales son muy altas, y no son pocos los clientes de menor riesgo que, cada vez más embriagados por el nuevo optimismo del ciclo, van cambiando de actitud e incurren progresivamente en riesgos excesivos, sin calcular bien qué harían si las cosas no salen tan bien como optimistamente creen.

La cartera vencida ha sido en efecto la fragilidad de las instituciones financieras, pudiendo llevarle a un problema de liquidez si los niveles de morosidad en los créditos son altos.

Es por ello que el presente trabajo investigativo propone como su objetivo principal elaborar un sistema de gestión de cartera de crédito, con la única finalidad de recuperar la morosidad del Banco Nacional de Fomento sucursal Zumba, el mismo que serviría como guía para la colocación de sus créditos y la ayuda en el proceso para la recuperación de los mismos.

La falta de un eficaz y eficiente análisis en cuanto al proceso de la otorgación de los créditos y su cobranza en la sucursal Zumba del Banco Nacional de Fomento, ha sido una de las causas para que la morosidad tenga un índice alto en su cartera vencida. Razón por la cual insisto en que es necesaria la implementación de un sistema de gestión para la cartera y la cobranza. La misma que contará con cuatro capítulos, en el primero se desarrollara un

análisis de todos los aspectos generales del banco como es su estructura organizacional, para en el segundo capítulo realizar una investigación general de sus procesos, tanto administrativo, concesión y recuperación de cartera, y con toda la información recolectada poder realizar el análisis y de sus debilidades y falencias en cuanto a la administración crediticia se refiere. Concluyendo con el planteamiento del diseño del sistema de gestión de cartera para que el Banco tenga un mayor control y administración en cuanto a la concesión y recuperación de sus créditos. Permitiéndole al Banco del Nacional de Fomento sucursal Zumba tener una cartera más sana y una recuperación exitosa.

CAPÍTULO I
ASPECTOS GENERALES

1.1 Ley general de instituciones financieras

1.1.1 Definición

“La ley general de las instituciones financieras regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público”.¹

Las instituciones financieras públicas, las compañías de seguros y de reaseguros se rigen por sus propias leyes en lo relativo a su creación, actividades, funcionamiento y organización. Las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, así como las instituciones de servicios financieros quedarán sometidas, a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control que realizará la Superintendencia dentro del marco legal que regula a dichas instituciones, en base a las normas que expida para el efecto; las instituciones de servicios auxiliares del sistema financiero, la sociedad controladora y las instituciones financieras integrantes de un grupo financiero serán controladas y vigiladas por la Superintendencia de Bancos y ésta dictará normas de carácter general aplicables a este tipo de instituciones.

1. Referencia: Superintendencia de Bancos y Seguros. Leyes y Decretos.

1.1.2 Órganos rectores del sistema financiero

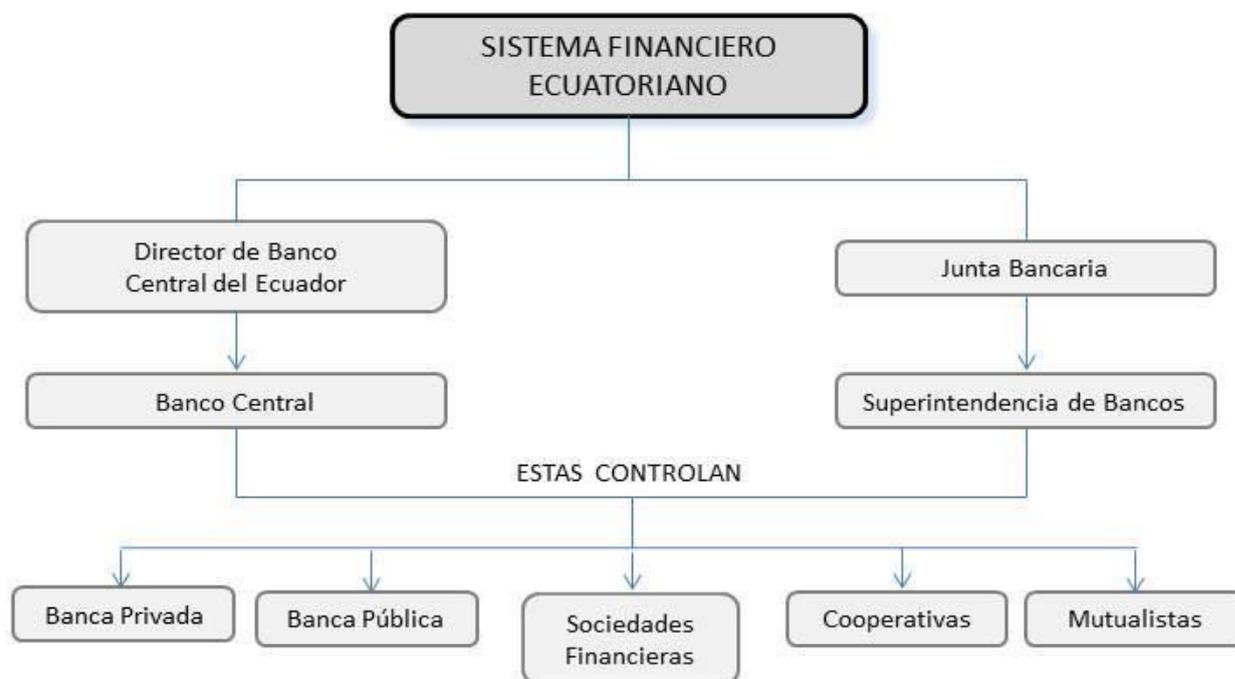


Figura 1. Esquema del sistema financiero ecuatoriano

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, (2009).

El Sistema Financiero Ecuatoriano se basa en el régimen designado por el Banco Central, en donde intervienen varios organismos autónomos reguladores, como:

- **Directorio del Banco Central:** organismo autónomo y supervisado por el estado ecuatoriano encargado de formular y diseñar las políticas en el ámbito monetario, financiero, cambiario y crediticio del país; éste Directorio también está encargado de establecer regulaciones para el sistema financiero.
- **Banco Central del Ecuador:** es una de las entidades autónomas de derecho público, es decir está manejado y supervisado por el Estado; éste constituye el brazo ejecutor de la política monetaria, financiera y crediticia, es de duración indefinida y con patrimonio propio.
- **Superintendencia de Bancos y Seguros:** es un ente jurídico de derecho público, entidad autónoma encargada de controlar y supervisar las funciones de varias instituciones financieras, es decir aquel que va a realizar un monitoreo a estas instituciones en diferentes períodos, también está encargada de verificar que cumplan con las normas establecidas, así como de realizar visitas programadas y no programadas a las instituciones para llevar a cabo una auditoria.

- **Junta Bancaria:** organismo que se encuentra bajo el control de la Superintendencia de Bancos, está formada por el superintendente de Bancos y cuatro miembros adicionales, está encargada de dictar las Leyes, Resoluciones y Regulaciones que permiten un correcto funcionamiento y desarrollo del sistema financiero.

El sistema financiero ecuatoriano depende del perfecto funcionamiento de estos órganos rectores, su falta haría que las instituciones financieras caminen a la deriva.

1.2 Estructura sistema financiero ecuatoriano

1.2.1 Banca Privada

1.2.1.1 Definiciones básicas

“La banca privada está formada por instituciones financieras que se constituyen bajo una compañía anónima de propiedad particular, excepto las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público”.²

“La banca privada conforma el subconjunto más importante del sistema financiero privado, estas instituciones se encargan de captar del público los recursos de capital y de transferirlos a los sectores productivos”.³

1.2.1.2 Caracterización de la banca ecuatoriana

La banca privada actúa de manera habitual, captando recursos del público para obtener fondos a través de depósitos o cualquier otra forma de captación, con el objeto de utilizar los recursos así obtenidos, total o parcialmente, en operaciones de crédito e inversión. A continuación se presenta las estadísticas y cobertura que presenta este subsistema de acuerdo a los estudios realizados por la Subdirección de Estudios de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Para Dic. /2011 la profundización de cartera llegó al 19,92% superando entre el año 2009 y 2010 en 3,22 puntos porcentuales, por otro lado la profundización de depósitos en la banca privada alcanza a Dic./2011 un 27,93% superior al año 2010 en 1,65 puntos, aportando el 78,75% del índice total. El número de clientes a Dic. /2011 llegó a 10,1 millones de los cuales 5,6 millones corresponden a la banca privada. Los datos de la bancarización por

2. Paladines Salvador Lenin: Legislación Monetaria y Bancaria. Servicios Editoriales Daniel Álvarez B. 5º ed. Pág.93.

3. Chiriboga Rosales Luis Alberto “Sistema Financiero” segunda edición, año 2010 Pág. 38

región en la banca privada tuvo presencia importante en todas las regiones del país, en la mayoría alcanza un índice superior al 30% y el que mayor incidencia tiene es en la región Insular con 51,64% seguido por la región Sierra con 48,61%. Los resultados en cuanto a densidad financiera incluidos todos los puntos de atención al cliente, indica un incremento del 87% del total e incide significativamente en el comportamiento del sistema con un valor de 9,32% superior en 1,53 puntos porcentuales con respecto al 2011.

1.2.1.3 Productos y servicios financieros

En la actualidad, el cambio en las necesidades de las empresas, familias e instituciones, ha manejado la actividad bancaria orientándola a prestar buenos y mejores productos y servicios, que se convierten en su principal fuente de ingresos por la reducción de margen de intermediación, reducción que fortalece el sistema financiero cuando más bajos son los tipos de interés y las comisiones por los servicios prestados.

Las instituciones financieras en la actualidad presentan una serie de productos y servicios a sus clientes, pues constituyen un rubro muy importante de ingresos que la banca privada recauda, éstos podrán efectuar las siguientes operaciones:

Captaciones:

Depósitos a la vista.- se caracteriza por entregar al cliente una libreta (cartola), en la que se registrarán todas las operaciones que se realice en dicha cuenta.

Depósitos a plazo.- en este tipo de cuenta el cliente mantiene fondos depositados al inicio de sus operaciones, en una determinada entidad durante un tiempo establecido, tiempo en el cual los fondos no pueden ser retirados.

Inversiones.- es una colocación de excedentes de liquidez a plazos mayores a 30 días, durante un tiempo determinado con el fin de recuperarlo con intereses.

Colocaciones:

Crédito Hipotecario.- dinero que entrega la institución financiera para adquirir una propiedad ya construida, un terreno, la construcción de viviendas, oficinas y otros bienes raíces, con la garantía de la hipoteca sobre el bien adquirido o construido; normalmente es pactado para ser pagado en el mediano o largo plazo.

Crédito Comercial.- Préstamo que se realiza a empresas para la adquisición de bienes, pago de servicios de la empresa o para refinanciar deudas con otras instituciones y proveedores a corto plazo.

Crédito Personal.- dinero que entrega el banco a un individuo, persona física, y no a personas jurídica, para adquirir un bien mueble (entiéndase así por bienes que no sean propiedades/viviendas), el cual puede ser pagado en el mediano o corto plazo.

Crédito de Consumo.- préstamo a corto o mediano plazo, que sirve para adquirir bienes o cubrir pago de servicios.

A parte de los productos y servicios mencionados anteriormente, podemos derivar otros que difieren en cada institución financiera privada:

Servicios Cash Management, tarjetas de crédito, factoring, leasing, compra y venta de divisas, casilleros de seguridad, servicios de comercio exterior, pago servicios básicos, pago impuestos, pago pensiones, pago de remesas, servicios electrónicos (banca online, banca móvil, cajeros automáticos, autoservicio, call center), entre otros.

1.2.2 Cooperativismo

1.2.2.1 Definiciones básicas

La primera manifestación de cooperativismo en el Ecuador se da a través de la “minga” que existió antes de la venida de los Incas a nuestro territorio. La minga se convocaba a todos los miembros para la elaboración de trabajos de beneficio comunitario.

“Las cooperativas son asociaciones voluntarias de personas y no de capitales, con plena personería jurídica, de duración indefinida y responsabilidad limitada, en las que los individuos se organizan democráticamente a fin de satisfacer sus necesidades y promover su mejoramiento económico y social, como un medio de superar su formación individualista y en las cuales el motivo del trabajo y de la producción, de la distribución y del consumo, es el servicio y no el lucro”.⁴

“Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de ser socio, sin discriminación social, política, religiosa, racial o de sexo”.⁵

4 <http://www.elprisma.com/apuntes/economia/cooperativismo/>.

5. Paladines Salvador Lenin: Legislación Monetaria y Bancaria. Servicios Editoriales Daniel Álvarez B. 5º ed. Pág.223.

1.2.2.2 Cooperativismo en el Ecuador

La participación del cooperativismo se da por el trabajo diario y continuo, con la colaboración y la solidaridad.

A continuación se detalla algunos datos estadísticos y área de cobertura que presentan las cooperativas en el Ecuador:

Para Dic. /2011 la profundización de cartera llegó al 3,21% superando los porcentajes alcanzados durante Dic. /07 y Dic. /10, porcentaje que coincide en cuanto a la profundización financiera de depósitos a Dic. /2011 superiores al año 2010 en 0,56 puntos porcentuales y 1,58 puntos porcentuales respecto al índice total. El número de clientes a Dic. /2011 llegó a 10,1 millones de los cuales 3,3 millones corresponden a las cooperativas de ahorro y crédito. Los datos de la bancarización por región de las cooperativas alcanzan un índice de 32,32% en la región Sierra siendo el más significativo con una variación de 5,04 puntos porcentuales en referencia al 2009 y no se registra datos de bancarización en la región Insular. Entre Dic. /09 y Dic. /2011 la densidad financiera en cooperativas llegó a tener 0,91 puntos de atención por cada 20,000 habitantes, con una variación de 0,12 puntos porcentuales.

1.2.2.3 Productos y servicios

A continuación se detalla algunos productos y servicios que prestan las cooperativas del país:

Cuenta de ahorros.- Un ahorro a la vista que permite aperturar la cuenta con un valor mínimo, con el cual el cliente pasa a ser socio de la cooperativa.

Inversiones.- Destinadas a cualquier persona natural o jurídica, que desee realizar una inversión por un tiempo predefinido y a una tasa de rendimiento altamente competitiva, establecida en el momento de realizar un depósito, la misma que no se modifica durante el tiempo de duración del convenio.

Créditos Pymes.- créditos dirigidos a actividades de comercialización y prestación de bienes y servicios, cuya fuente de pago son las ventas o ingresos brutos generados por la actividad financiada.

Créditos de consumo.- para adquisición de bienes o pago de servicios cuya fuente de repago es el ingreso del deudor más cónyuge, de fuentes estables como sueldos, salarios o rentas promedios, honorarios.

Créditos de vivienda.- Créditos otorgados para la adquisición, construcción, reparación, mejoramiento de vivienda propia con garantía hipotecaria cuya fuente de pago proviene de sueldos, salarios, honorarios, rentas, contratos de arrendamiento, pensiones jubilares.

Además las cooperativas ofrecen cuenta joven, cuenta metahorro, crédito automotriz, microcréditos, servicios asistenciales (becas estudiantiles, servicios médicos, fondo mortuario), servicios financieros (pagos nómina empresas, pago bono de desarrollo humano, cuentas chequera, pago servicios básicos, cajeros automáticos, transferencias del exterior), servicios online, seguro de desgravamen, money gram, entre otros.

1.2.3 El Mutualismo

1.2.3.1 Definiciones básicas

“El mutualismo está basado generalmente en la teoría del valor - trabajo, que sostiene, que cuando el trabajo o lo que éste produce es vendido, en intercambio, este debe recibir bienes y servicios que abarquen el monto de trabajo necesario para producir un artículo exactamente similar de igual utilidad”.⁶

“Constituye una asociación libre sin fines de lucro, por personas inspiradas en la solidaridad, con el objeto de brindarse ayuda recíproca frente a riesgos eventuales o de concurrir a su bienestar mediante una contribución periódica”.⁷

1.2.3.2 El Mutualismo en el Ecuador

De acuerdo a la información presentada por la Subdirección de Estudios de la Superintendencia de Bancos tenemos los siguientes datos estadísticos y la cobertura que aporta el Mutualismo en el Ecuador:

La profundización de cartera llegó al 0,46% a Dic. /2011 superando en unos 0,04 puntos porcentuales con respecto a Dic./10 y con reducción de 0,11 puntos referente a Dic./07; en cuanto a la profundización financiera de depósitos a Dic./2011 se registró un 0,67% superior al año 2010 en 0,06 puntos porcentuales e inferior en 0,28 puntos porcentuales respecto a Dic./07. El número de clientes a Dic. /2011 llegó a 10,1 millones de los cuales 327 mil corresponden a las mutualistas con un aumento de 23 mil con respecto a Dic. /10. La bancarización por región de las mutualistas se refleja solo en la región Costa y Sierra con un índice de 0,80% y 4,30% respectivamente. La densidad financiera de este subsistema se

6. Wikipedia, (2013). [http://es.wikipedia.org/wiki/Mutualismo_\(teor%C3%ADa_econ%C3%B3mica\)#cite_note-6](http://es.wikipedia.org/wiki/Mutualismo_(teor%C3%ADa_econ%C3%B3mica)#cite_note-6).

7. Slideshare, (2013). Banca y finanzas. <http://www.slideshare.net/bancafinanzas/ifis-mutualismo-en-el-ecuador>

mantiene constante en los años 2008-2009-2010 con 0,11% sin variación alguna y representa apenas el 1% del total.

1.2.3.3 Productos y servicios

Dentro de los productos y servicios que ofrece el mutualismo en el Ecuador tenemos: cuenta tradicional, cuenta constructiva, ahorro tradicional, ahorro planificado, ahorro programado, inversiones, crédito de vivienda, crédito oportuno, red de cajeros automáticos, transferencias bancarias, pago de agua, luz, teléfono, telefonía móvil, servicios call center, tarjetas de crédito, seguros, entre otros.

1.2.4 La Banca Pública

1.2.4.1 Definiciones básicas

“La banca pública está constituida por entidades que pertenecen a Estado o sector público y se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos en lo relacionado al control de actividades, de manera especial en lo referente a solvencia, prudencia financiera, liquidez, regularización y normas de liquidación forzosa”.⁸

1.2.4.2 La Banca Pública en el Ecuador

Las instituciones financieras públicas se rigen por sus propias leyes en lo relativo a su creación, actividades, funcionamiento y organización. Dentro de la banca pública debemos destacar, en primer lugar el Banco Central del Ecuador, institución encargada de “promover y coadyuvar a la estabilidad económica del país, tendiente a su desarrollo, para lo cual deberá: realizar el seguimiento del programa macroeconómico; contribuir en el diseño de políticas y estrategias para el desarrollo de la nación; y, ejecutar el régimen monetario de la República, que involucra administrar el sistema de pagos, invertir la reserva de libre disponibilidad y, actuar como depositario de los fondos públicos y como agente fiscal y financiero del Estado”.⁹; el Banco Nacional de Fomento, el Banco del Estado, el Banco Ecuatoriano de la Vivienda, la Corporación Financiera Nacional, y el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo. Instituciones que en conjunto presentan las siguientes variaciones estadísticas del 2008 al 2011:

Para Dic. /2011 la profundización de cartera llegó al 5,03% superando entre el año 2008 y 2010 en 2,84 puntos porcentuales; por otro lado la profundización de depósitos en la banca pública alcanza a Dic./2011 un 2,57% superior a los años anteriores, aportando el 7,25% del

8. Paladines Salvador Lenin: Legislación Monetaria y Bancaria. Servicios Editoriales Daniel Álvarez B. 5º ed. Pág.94.

9. Banco Central del Ecuador, (2012) <http://www.bce.fin.ec/contenido.php?CNT=ARB0000002>

índice total. El número de clientes a Dic. /2011 llegó a 10,1 millones de los cuales 837 mil corresponden a la banca pública, en este caso disminuyó en 93 mil referente a Dic. /09. Los índices de bancarización por región en este subsistema muestran mayor incidencia en la región Insular (29,45%) con una variación de 4,31 puntos respecto a Dic./09, mientras que a Dic./11 disminuye en la región Costa a 6,75% de 9,09% que registraba en Dic./11, con una variación negativa de 2,34 puntos porcentuales. La densidad financiera entre Dic. /09 y Dic. /11 presenta una variación poco significativa de 0,01 puntos porcentuales ya que para el 2010 registra 0,30% de 0,29% que registró en el 2010.

Tenemos también la reciente creación del BIESS (Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social), que inició sus operaciones desde el 18 de octubre del 2010, bajo el criterio de banca de inversión, para la administración de los fondos provisionales públicos de IESS; y a prestación de servicios financieros, para atender los requerimientos de sus afiliados y jubilados.

1.2.4.3 Productos y servicios

Los productos y servicios que presenta la banca pública son: apertura de cuentas (corriente, ahorros), depósitos a plazo, giros nacionales, cheques de gerencia, convenios de pago, convenios de cartera, créditos de consumo, créditos de desarrollo, microcréditos, créditos a fideicomisos, créditos a cooperativas, créditos a gobiernos autónomos descentralizados, inversiones, preinversiones (programas de ejecución y diseño), asistencia técnica, banca electrónica, fondos de garantía.

1.2.5 Antecedentes históricos del Banco Nacional de Fomento

Como consecuencia de una época de crisis del sistema financiero que vivía nuestro país en la década de los años veinte llegó la Misión Kemmerer, logrando importantes transformaciones en el manejo de la economía y del Estado como la creación del Banco Central del Ecuador y de organismos de control como la Contraloría General del estado y la Superintendencia de Bancos.

Los sectores comercial e industrial contaron desde entonces con mayores posibilidades de acceso a operaciones crediticias. No ocurría lo mismo con el campo agropecuario, cuyos actores atravesaban situaciones difíciles por falta de recursos y de apoyo a sus iniciativas y esfuerzos.

Es en estas circunstancias el Gobierno del Doctor Isidro Ayora, mediante Decreto Ejecutivo del 27 de enero de 1928 publicado en el Registro Oficial No. 552 del mismo mes y año, crea el Banco Hipotecario del Ecuador.

La condición de sociedad anónima la mantuvo hasta 1937, año en que se transformó en institución privada con finalidad social y pública, autónoma y sujeta a su propia Ley y Estatutos, forma jurídica que la mantiene hasta la presente fecha.

Sucesivas reformas fueron cambiando su estructura hasta que el 14 de octubre de 1943 se expidió la ley que transformó al Banco Hipotecario en el Banco Nacional de Fomento Provincial, la misma que fue publicada en el registro Oficial No. 942 con fecha 20 de octubre de 1943, durante la administración del Doctor Carlos Alberto Arroyo del Río, presidente Constitucional de la República del Ecuador.

Luego, mediante Decreto No. 327 del 28 de marzo de 1974, publicado en el Registro Oficial No. 526 del 3 de abril del mismo año, se expide la nueva Ley Orgánica del Banco Nacional De Fomento. Con esta Ley el Banco Nacional de Fomento adquiere autonomía económica, financiera y técnica.

De acuerdo con la Ley promulgada el 28 de marzo de 1974, el Banco Nacional de Fomento es una entidad financiera de desarrollo, autónoma, de derecho privado y finalidad social y pública, con personería jurídica y capacidad para ejercer derechos y contraer obligaciones.

La autonomía del Banco Nacional de Fomento está plenamente garantizada en la Constitución política vigente, y la Institución, en todas sus operaciones, sólo está sujeta al control de la Superintendencia de Bancos.

Hasta el año 1999, el Banco Nacional de Fomento presentó una serie de dificultades cuya problemática impidió asumir eficientemente su rol de Banca de Desarrollo, que se reflejó principalmente por el estancamiento de la actividad crediticia, bajos niveles de recuperación y problemas de liquidez. Esto determinó que la Administración desarrolle una serie de acciones a fin de revitalizar su estructura financiera-crediticia y retomar el rol de importante intermediario-financiero. En este sentido, se ha continuado desarrollando las estrategias enmarcadas dentro del Plan Estratégico y de Reactivación Institucional.

En la Reforma del Decreto Ejecutivo N° 696 de 14 de marzo de 2011, suscrito por el Señor Presidente Constitucional de la República del Ecuador; Econ. Rafael Correa Delgado, en el cual se estableció lo siguiente:

Art. 1.- El Directorio del Banco Nacional de Fomento estará integrado por los siguientes vocales:

1. El Presidente de la República o su delegado, quien lo presidirá;
2. El Ministro Coordinador de la Política Económica o su delegado;

3. El Ministro Coordinador de la Producción, Empleo y Competitividad o su delegado;
4. El Ministro de Agricultura, Ganadería, Acuicultura y Pesca o su delegado; y,
5. El Ministro de Industrias y Productividad o su delegado.

El BNF tiene nuevas atribuciones, después que el Congreso Nacional se allanó al veto parcial del Ejecutivo en las reformas a la Ley de esta institución financiera.

En las reformas también se establece que el crédito se ampliará a los sectores acuicultor, minero, forestal, pesquero y turístico. De igual manera se definieron los tipos de crédito que se otorgarán para el fomento y desarrollo, comercial, de consumo y micro crédito.

La nueva Ley exige al Estado que implemente los seguros como mecanismo de protección contra riesgos y contingencias que puedan afectar el pago de los créditos al Banco. Este seguro deberá estar cubierto con el aporte del Estado y el beneficiario del crédito. El aporte estatal, según determina la ley aprobada, se hará con cargo al Fondo de Ahorro y Contingencias.



Figura 2. Sr. Dr. Luis Alberto Carbó, Presidente del Banco Hipotecario del Ecuador
Fuente: Archivo del Banco Central de Ecuador



Figura 3. Primer Directorio del Banco Hipotecario del Ecuador
Fuente: Archivo del Banco Central de Ecuador

1.2.5.1 Descripción del Banco Nacional de Fomento

El Banco Nacional de Fomento es una institución pública, autónoma y con personería jurídica con capacidad de ejercer derechos y contraer obligaciones.

Su funcionamiento regula por las disposiciones de ésta ley, su estatuto, Reglamentos y regulaciones, su política crediticia se orienta de conformidad con los planes y programas de desarrollo económico y social que expide el gobierno nacional.

El objetivo fundamental es estimular y acelerar el desarrollo socioeconómico del país, mediante actividades crediticias orientadas al incremento de la producción agropecuaria, artesanal, y la pequeña industria, de acuerdo a los programas y planes del gobierno en curso.

El Banco Nacional de Fomento tiene la función de apoyar a los sectores productivos, orientando sus créditos al mejoramiento de la producción, a la explotación técnica y racionalizada de los recursos naturales y las nuevas formas de producción que generen fuentes de trabajo.

Los créditos son destinados a los siguientes sectores:

- a. Industrial
- b. Artesanal
- c. Comercio.
- d. Producción
- e. Movilización de cosecha
- f. Agrícola
- g. Ganadera

Valores del Banco:

- Liderazgo
- Honestidad
- Compromiso
- Proactividad
- Responsabilidad
- Trabajo en Equipo

1.3 Misión y Visión del Banco Nacional de Fomento

Misión

Fomentar el desarrollo socio-económico y sostenible del país con equidad territorial, enfocado principalmente en los micro, pequeños y medianos productores a través de servicios y productos financieros al alcance de la población.

Visión

Ser la institución referente de la banca de fomento y desarrollo en gestión eficiente, que aporta al logro de los objetivos del Plan Nacional para el Buen Vivir.

1.4. Estructura organizacional

Organigrama General de un Banco

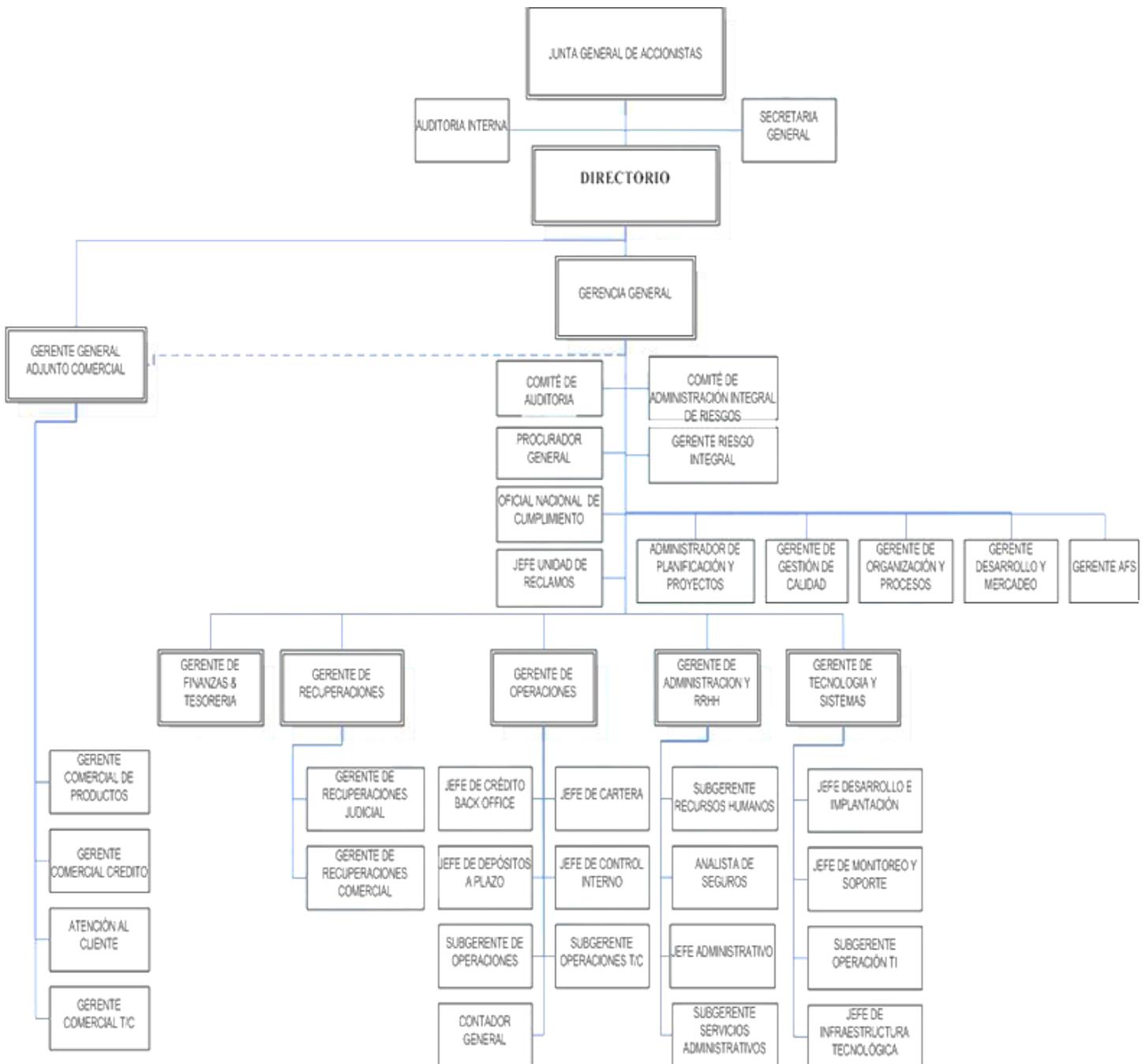


Figura 4. El organigrama general de un banco
Fuente: Banco Nacional de Fomento de Zumba

Organigrama estructural del Banco Nacional de Fomento de Zumba

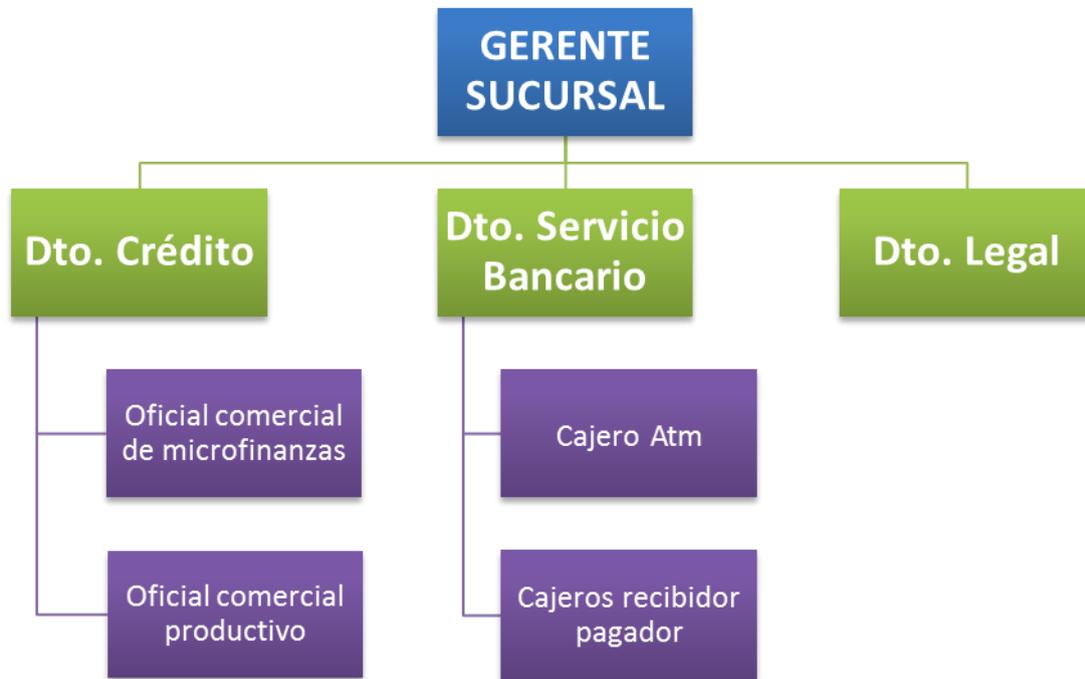


Figura 5. El organigrama estructural del BNF de Zumba
Fuente: BNF de Zumba

Organigrama del Departamento de Crédito del Banco de Fomento de Zumba

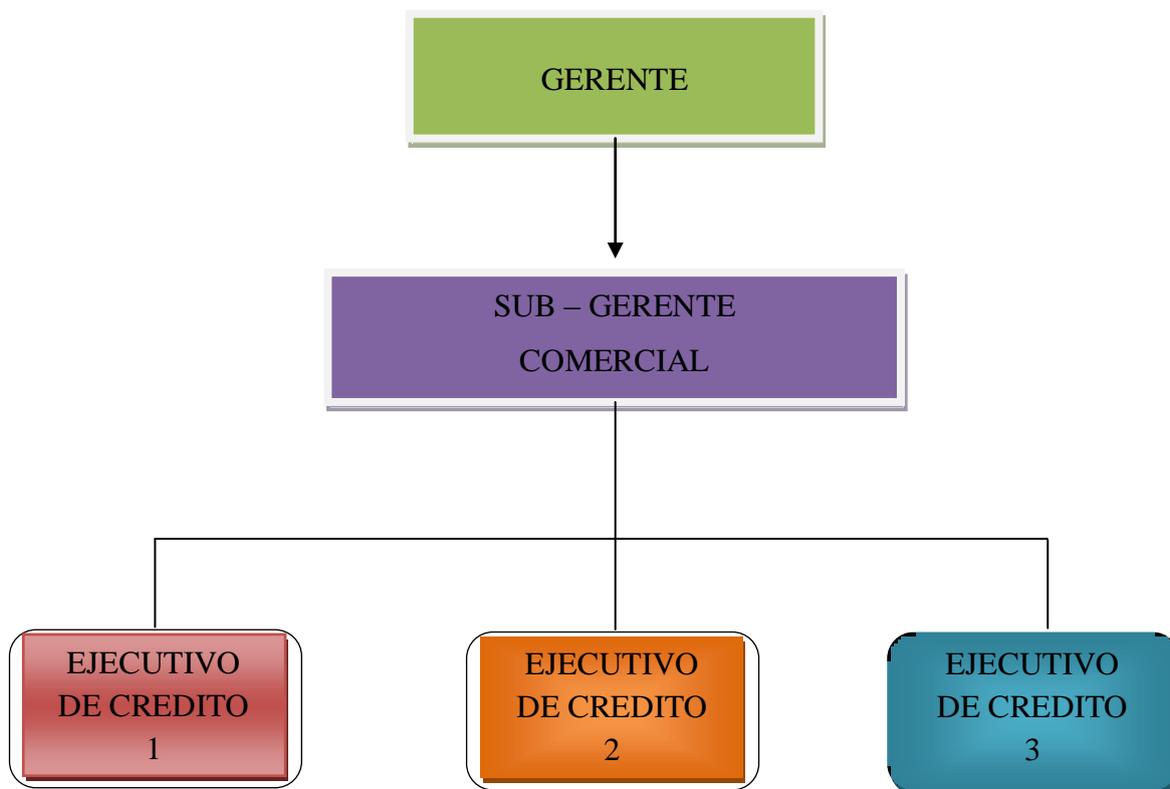


Figura 6. El organigrama del departamento de crédito BNF de Zumba
Fuente: BNF de Zumba

Organigrama funcional departamento de crédito Banco Nacional de Fomento Zumba

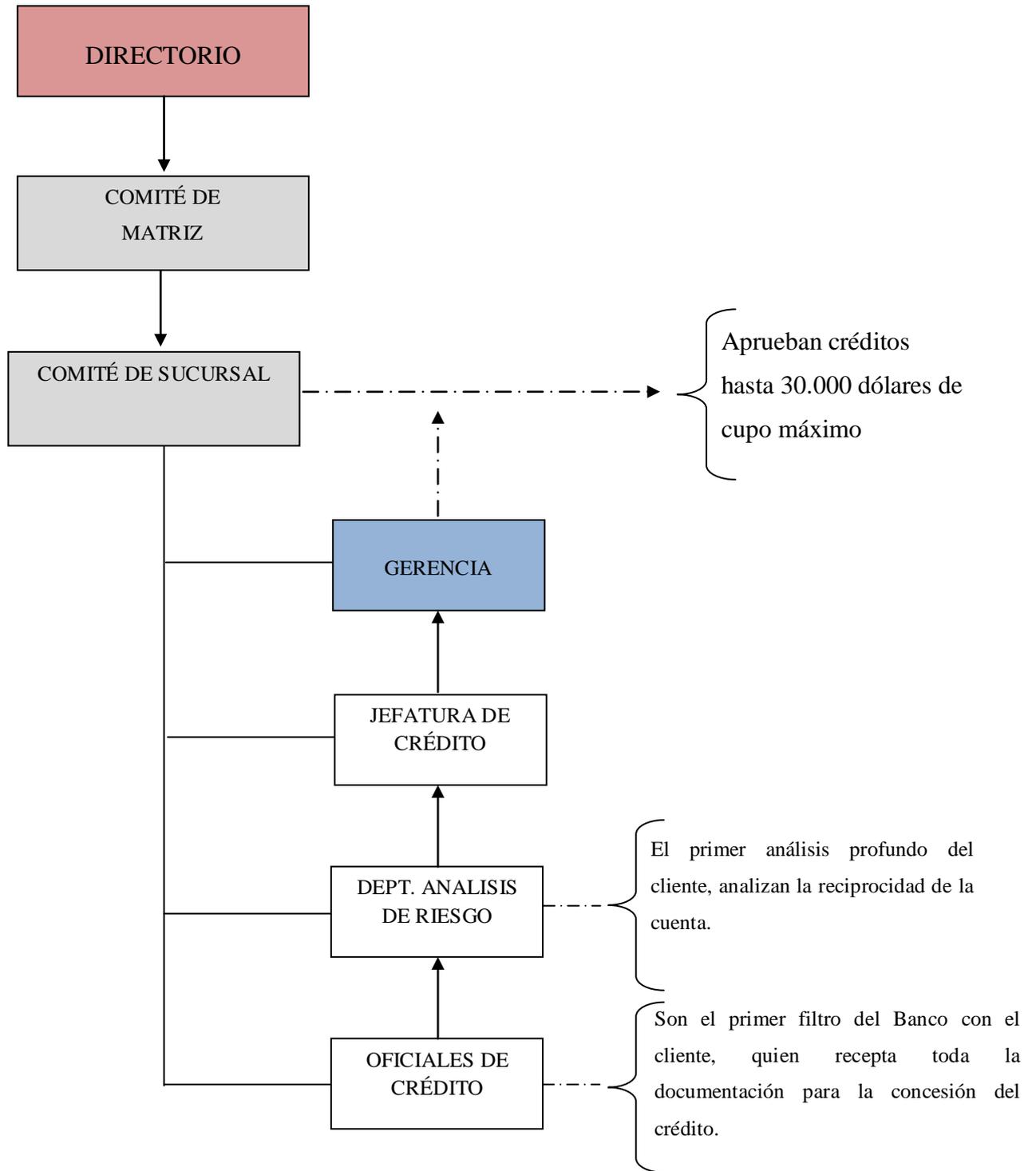


Figura 7. El organigrama estructural del BNF de Zumba
Fuente: BNF de Zumba

CAPÍTULO II
DIAGNÓSTICO GENERAL DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO

2.1 Servicios bancarios

2.2.1 Crédito Produce Fomento

Crédito Asociativo

El Banco Nacional de Fomento ofrece varias alternativas de financiamiento para organizaciones debidamente constituidas en el país conforme lo establece la normativa de los ministerios, organismos seccionales o instituciones públicas.

Activos Fijos:

- El monto mínimo de crédito es de \$20,000.
- Monto máximo \$ 100.001 con proyecto de actividad productiva a desarrollar
- La garantía puede ser Quirografaria (personal), prendaria, o hipotecaria.
- El plazo depende según el tipo de sector del financiamiento.

Financiamiento

- Hasta el 100% del proyecto de la inversión a realizar.

Beneficios

- Compra de tierras.
- Agrícola.
- Pecuario.
- Turismo.
- Piscícola.
- Agroartesanal.

Crédito de Producción, Comercio y Servicio

Préstamo para personas Naturales o Jurídicas que se encuentren legalmente constituidas en el país.

Características:

- Financiamiento hasta más de US\$ 100.000,00
- Monto mínimo \$ 20.000
- Financiamiento de hasta el 80% del proyecto de la inversión a realizar
- Tasa de interés de acuerdo al tablero vigente y reajutable.

- Crédito para sector Agrícola, Pecuario, pequeña industria, Artesanía, Turismo, Pesca artesanal, Piscícola, Maquinaria, Comercio, Servicios, Acuícola.

Garantía:

- La garantía puede ser Quirografaria (personal), prendaria, o hipotecaria.
- Para clientes extranjeros, se exigirá lo siguiente:
- Copia legible a color, o Blanco-Negro, de la cédula de identidad, Visa vigente, o documento que acredite su condición de refugiado en el país.

Crédito Compra Tierras

El Banco Nacional de Fomento ofrece este producto para personas naturales o jurídicas que se encuentren relacionadas con los sectores: agrícola, pecuario, piscícola, agroartesanales y turísticos.

Cobertura del Servicio:

Este producto está disponible en todo el país.

Características:

- Financia hasta el %80 del proyecto de la inversión a realizar.
- Tasa de interés vigente, sin reajuste.
- Garantía Hipotecaria.
- Crédito hasta más de USD \$ 100.000,00 de monto.
- Crédito desde \$ 20.000

2.2.2 Crédito Microfomento

Microcrédito

Crédito otorgado por el BNF para personas que tengan relación con actividades de producción, comercio, o servicios.

Características:

- Financiamiento hasta \$ 20.000
- Tasa de interés hasta el 11 % para producción, y 15 % para comercio y servicios.

- Financiamiento hasta el %100 del proyecto de la inversión a realizar.
- Tiempo máximo del crédito 5 años.

Destino del crédito:

- Capital de trabajo y de Activos Fijos.

Garantía:

- Quirografaria (personal), prendaria o Hipotecaria.

Crédito 555

Crédito que otorga el BNF para personas naturales o jurídicas que tengan relación con actividades de producción, comercio o servicios.

Características:

- Financiamiento hasta el 100% del proyecto de la inversión a realizar.
- Tasa de interés del 5% anual.
- Créditos desde \$100,00, hasta \$ 5000,00
- Plazo hasta 5 años.

Destino del crédito:

- Capital de trabajo y activos fijos.

Garantía:

- Quirografaria (personal), prendaria o hipotecaria.

Crédito de Desarrollo Humano.

Crédito otorgado por el BNF para personas naturales que consten en la base de datos del programa del Bono de Desarrollo Humano, y cuenten con unidades de producción, Comercio o Servicios.

Para acceder a éste tipo de crédito, debe ser beneficiario del Bono de Desarrollo Humano, y llamar previamente al número: 1800 – 002002 opc. 1, donde se asignará la fecha y la oficina del BNF donde debe acudir.

Características:

- Financiamiento hasta el 100% del proyecto de la inversión a realizar.
- Tasa de interés %5 anual.
- Monto hasta \$ 420,00

Solicitudes de crédito (Ver Anexo # 1)

2.2. Proceso administrativo del crédito del Banco Nacional de Fomento y sus políticas

El proceso es un conjunto de medidas que están originadas por los principios que rigen los créditos de las instituciones financieras, los mismos que determinan lo que se va aplicar ante un caso concreto para obtener resultados favorables para la misa; como son las normas de crédito, los periodos del crédito, así como también los procedimientos de cobranza y sobre todo los documentos de respaldo. Además es aquel lugar que tiene como finalidad la recopilación y conservación de documentos, usualmente producidos en otro lugar y como resultado de la concreción de sus respectivas actividades, que pueden ser documentos, carpetas, en fin información relacionada con los procesos del Banco y que obviamente ostentan una importancia vital a la hora de intentar bucear en la identidad y la reconstrucción histórica de dichos procedimientos.

Dicho proceso está conformado de:

- Administración documentación de archivo
- Confirmar referencias de Créditos
- Administrar Reportes y Estructuras
- Emitir Confirmaciones y Certificados
- Emitir informes de providencias Judiciales
- Efectuar otras actividades

2.2.1. Importancia del crédito para el Banco Nacional de Fomento.

La importancia del crédito es muy notable y amplia. Gracias al crédito, las personas, las empresas y los Estados pueden tener acceso a recursos que, de otra forma, serían difíciles de obtener. Los créditos pueden incentivar el consumo de las personas y de esta forma

activar el sistema productivo del país. Las empresas, gracias a los créditos, pueden realizar proyectos e inversiones que les permitan mejorar su producción y sus ingresos, que en última instancia, también son ingresos para el país.

Al Estado, los créditos le permiten llevar a cabo inversión social en infraestructura y en otros propósitos para mantener la actividad económica del país en niveles aceptables o favorables. Sin embargo, el nivel de endeudamiento debe mantenerse en niveles aceptables, de tal suerte que no se afecte la estabilidad económica de las personas, las empresas, las organizaciones y del país en general.

Las entidades dedicadas a la intermediación financiera tienen como acción fundamental de su actividad la concesión de operaciones de crédito, siendo por tanto entidades o empresas especializadas en asumir riesgos de carácter crediticio, pero así mismo, su rentabilidad, su liquidez, su éxito en general depende de la adecuada, correcta y exitosa actividad crediticia, es decir de las operaciones que efectúe impliquen además del préstamo de recursos financieros, la recuperación de los capitales prestados y de los intereses generados como justo honorario de su servicio financiero, pues de ser mal administrado el proceso crediticio, este puede implicar severas pérdidas para la institución financiera, e inclusive su propia quiebra.

2.2.2. Leyes, políticas, reglamentos y normas aplicables del Banco Nacional de Fomento.

El Banco debe cumplir con todas las disposiciones legales vigentes así como:

- Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y su reglamento general
- Resoluciones de la Junta Bancaria
- Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros
- Ley de cheques y su reglamento
- Resoluciones del Directorio y Comité Ejecutivo
- Normas y Procedimientos Vigentes en el Banco Aprobados por Directorio

2.2.3. Normas Específicas para Confirmar Referencias de Crédito

- Al momento de registrar tanto las referencias bancarias, personales y comerciales los Oficiales/Ejecutivos de Negocios deberán comunicar a los clientes que registren números de cuentas, números de tarjetas de crédito, direcciones, números

telefónicos (números fijos en forma obligatoria), tanto del titular como garante en forma clara, correcta y adecuada, caso contrario al momento de efectuar la respectiva confirmación de referencias estas serán registradas como invalidas y el flujo del crédito será suspendido.

- El Oficial/Ejecutivo de Negocios al momento de receptar las Solicitudes de Crédito tanto de Personas Jurídicas como de Personas Naturales debe verificar que:
 - * El formulario contenga la información completa y estén debidamente llenadas, en las referencias comerciales, personales y laborales; los clientes deben indicar un número de teléfono convencional, no se aceptará número de celular.
 - * La información de las referencias bancarias tanto de tarjetas como de cuentas deben contener el nombre de la institución a la que pertenecen, números completos y especificar si se trata de cuenta corriente o ahorros.
- Para el caso de las entidades que a continuación se detallan: Banco Pichincha, Banco Internacional, Cooperativa de Ahorro y Crédito JEP, Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE; el cliente debe adjuntar a la solicitud de crédito el certificado de la cuenta o tarjeta que mantenga en mencionadas instituciones; cabe indicar que esto aplicaría también a bancos extranjeros.
- El Oficial/Ejecutivo de Negocios, debe verificar que en la solicitud de crédito consten las firmas del solicitante y el cónyuge, caso contrario no se adjuntará la impresión del buró de crédito.
- El Oficial/Ejecutivo de Negocios deberá entregar las solicitudes de crédito al departamento de Informes de Crédito en carpetas con la documentación que a continuación se detalla (debidamente perforada y con binchas):
 - * Copia legible de las cédulas,
 - * Certificados de ingresos o roles de pagos,
 - * Copia del servicio básico,
 - * Certificado de la cuenta o tarjeta (aplica para entidades que no proporcionan referencias vía telefónica - entidades antes descritas),
 - * Copia del RUC (aplica para Personas Jurídicas).

- Solo las solicitudes de crédito con la información y la documentación completa serán procedas, caso contrario serán devueltas a los Oficiales/Ejecutivos de Negocios.¹⁰

Salidas verificables

Tabla 1. Salidas verificables

Nombre	Criterios de Aceptación	Destinatario
Documentación Archivada	La carpeta del cliente deberá contener todos los documentos descrito en el Check list de control de documentos.	Archivo
Referencias Confirmadas	Que la información registrada sea clara y verificable	Oficial de Negocios
Reporte Generado	Información proporcionada sea correcta y adecuada	Asistente de Informes de Crédito
Confirmación de Auditoría generado	De acuerdo a políticas internas del Banco y de acuerdo a información solicitada por los Auditores.	Auditores de empresas clientes del Banco
Certificados Emitidos	De acuerdo a políticas internas del Banco	Cliente solicitante
Informe de Providencias Judiciales emitido	De acuerdo a solicitud emitida por el organismo de control	Organismo de control
Actividad efectuada	Tareas efectuadas según requerimiento de la Gerencia Nacional de Riesgos.	Gerencia Nacional de Riesgos

Responsabilidades y autoridades

Tabla 2. Las responsabilidades y autoridades del banco

Participantes	Responsabilidades y Autoridades
Jefe de Informes de Crédito	Cuadrar, verificar, generar y enviar estructuras solicitada por los Organismos de Control.
Auxiliar de Informes de Crédito Matriz	Generar, verificar y actualizar reportes, además de efectuar tareas solicitadas por la Gerencia Nacional de Riesgos.
Auxiliar de Informes de Crédito Matriz, Agencias y Sucursales	Efectuar control, mantenimiento y administración del archivo de files de crédito de los clientes que mantiene operaciones con el Banco, además de efectuar confirmaciones de referencias bancarias, comerciales y personales registradas por los clientes solicitantes de créditos en las solicitudes de crédito.

Fuente: BNF de Zumba

10. Manual Procedimiento (Gestionar informes de crédito) BNF Agosto, 2011

2.2.4 Funciones y responsabilidades del departamento de crédito

Departamento de crédito

Es el encargado de la gestión y ejecución de los productos y servicios crediticios de que dispone una entidad financiera para sus clientes y público en general. Su función específica es la gestión, análisis y aprobación de operaciones de crédito tanto vía desembolsos de dinero o por otorgamiento de avales financieros, es decir a través de operaciones contingentes, responsabilizándose además de su plena recuperación y rentabilidad.

Estructura del Departamento de Crédito

El Departamento de Crédito tiene una estructura funcional que desde el punto de vista más amplio está encabezado por el Directorio de la entidad financiera, puesto que generalmente existen montos de aprobación de crédito que solo pueden ser aprobados por este organismo del Banco, incluyéndose por esta misma justificación en el organigrama de este departamento a la Gerencia General de la entidad y otros niveles gerenciales subordinados.

Además de los niveles aprobatorios indicados, el departamento de crédito involucra varios cargos de administración, gestión, análisis y soporte:

- Gerente / Jefe de crédito
- Oficiales de crédito
- Analistas de crédito
- Asistentes de crédito

Gerente o Jefe de Crédito

Tiene bajo su responsabilidad la administración general del Departamento de Crédito, incluyendo el manejo del personal, la buena marcha del departamento, así como la consecución de los objetivos y metas impuestas al departamento en su área de actividad, controlando la aplicación estricta de las políticas de crédito de la entidad financiera, a fin de que el desarrollo de su actividad se enmarque en los objetivos, y normativa de la entidad financiera, y bajo estricto apego al marco regulatorio y legal vigente.

Niveles de Reporte y Supervisión:

Se reporta a la Gerencia General de la entidad. Supervisa a los oficiales de crédito, analistas y asistentes.

Funciones:

- a) Supervisar la correcta aplicación de procedimientos, normas y políticas que hayan sido dispuestas para el desarrollo de los negocios crediticios de la entidad.
- b) Coordinar con los gerentes o jefes de otros departamentos del Banco, actividades o funciones que impliquen la acción coordinada del Departamento de Crédito con otras áreas de la entidad.
- c) Supervisar, controlar y evaluar las actividades del personal que labora en el Departamento de Crédito.
- d) Efectuar contrataciones de personal para el Departamento de Crédito, en acción coordinada con el Departamento de Recursos Humanos.
- e) Supervisar la buena marcha administrativa del Departamento de Crédito, tanto en el orden administrativo como operativo.
- f) Analizar y aprobar operaciones de crédito gestionadas por los oficiales de crédito.
- g) Informar a la Gerencia General del Banco sobre las actividades y negocios gestionados en el Departamento de Crédito.
- h) Controlar el desenvolvimiento de la cartera colocada, haciendo hincapié en el seguimiento y efectividad de las recuperaciones de cartera vencida.
- i) Intervenir, con voz y voto. en las reuniones del Comité de Crédito.
- j) Visitar a clientes en compañía de los oficiales de crédito, cuando el caso lo amerite.
- k) Supervisar y aprobar las calificaciones de riesgos elaboradas por los oficiales de crédito.
- l) Conceder sobregiros a los clientes, dentro de sus límites de aprobación asignados, y analizándolas recomendaciones de los oficiales de crédito.

Oficial de Crédito

Tiene bajo su responsabilidad la relación directa con el cliente, siendo por tanto el vínculo facilitador de la generación de negocios crediticios entre el Banco y sus clientes.

Además, es el gestor responsable de la cartera de créditos colocada, siendo responsable de la administración de los préstamos desde su análisis y concesión hasta su recuperación total.

Niveles de Reporte y Supervisión:

Se reporta al Gerente o Jefe de Crédito. Supervisa a los asistentes de crédito.

Funciones:

- a) Requerir de los clientes toda la información que sea necesaria para el análisis y concesión de operaciones de crédito.
- b) Negociación de las condiciones de las operaciones de crédito con los clientes, esto es: montos, tasas de interés, plazos, mecanismos de amortización, garantías, etc.
- c) Análisis de la viabilidad financiera y riesgo de las operaciones de crédito solicitadas por los clientes.
- d) Presentación de las solicitudes de crédito, debidamente analizadas, a las instancias de aprobación interna: Gerente o Jefe de Crédito, Comité de Crédito, Gerencia General y Directorio, según corresponda.
- e) Efectuar visitas a los clientes, con fines de afianzamiento de la relación crediticia y comercial, así como el conocimiento claro de la actividad y realidad económica de los clientes, antes y durante la vigencia de las operaciones de créditos que les sean concedidas.
- f) Conceder sobregiros a los clientes, dentro de sus límites de aprobación asignados, y gestionarla autorización de sobregiros de montos superiores ante el nivel jerárquico correspondiente.
- g) Realizar gestiones personales tendientes a la recuperación de cartera vencida.
- h) Supervisar las acciones del Departamento Legal en los casos de recuperación de cartera vencida que requiera del apoyo de acciones judiciales.
- i) Realizar la calificación de activos de riesgo de su cartera asignada, en los plazos y períodos que le sean instruidos.

- j) Atender a los clientes en sus requerimientos relacionados con el área crediticia de la entidad.

Analista de Crédito

Encargado del análisis y evaluación técnica de las operaciones de crédito que le sean remitidas para esta labor, considerando que su labor debe efectuarla sobre parámetros totalmente objetivos, que permitan la toma de decisiones crediticias en base devaluaciones separadas de la relación y análisis subjetivo que pudiere realizar el oficial de crédito.

Niveles de Reporte y Supervisión: Se reporta al Gerente o Jefe de Crédito.

Funciones:

- a) Evaluar solicitudes de crédito en base de la documentación que le es remitida para este efecto por los oficiales de crédito.
- b) Aplicar y analizar índices financieros en la evaluación crediticia.
- c) Determinar la suficiencia financiera de las garantías personales o reales ofrecidas por los clientes en respaldo de las operaciones de crédito que soliciten.
- d) Efectuar las observaciones y recomendaciones que consideren pertinentes previo a la aprobación e instrumentación de créditos.

Asistente de Crédito

El Asistente de Crédito tiene funciones operativas y de soporte o ayuda en el funcionamiento y marcha normal del Departamento de Crédito.

Niveles de Reporte y Supervisión: Se reporta al Oficial de Crédito Gerente o Jefe de Crédito.

Funciones:

- a) Registro de la información general de los clientes en los sistemas internos establecidos para el efecto en el Banco, pudiendo ser informáticos o documentados.
- b) Elaboración de los documentos legales necesarios para la instrumentación de las operaciones crediticias: pagarés, contratos, tablas de amortización, etc.
- c) Archivo organizado de la documentación referente a las operaciones de crédito, manteniendo para el efecto una carpeta actualizada para cada cliente u operación.

- d) Notificación escrita o verbal de los vencimientos de crédito a los clientes, aplicándolos procedimientos y sistemas establecidos para el efecto.
- e) Elaboración de reportes e informes administrativos relativos a la marcha de las actividades y resultados del Departamento de Crédito.
- f) Atención de requerimientos o consultas de clientes sobre asuntos crediticios, hasta el límite de sus funciones y responsabilidades asignadas.
- g) Asistencia administrativa al Oficial y Gerente o Jefe de Crédito, en los asuntos relacionados con la marcha del Departamento de Crédito.¹¹

2.2.5 Administración de crédito de acuerdo al Banco Nacional de Fomento.

Un correcto y razonable proceso de análisis previo a la aprobación, minimizará los riesgos para el Banco. Sin embargo un adecuado seguimiento deberá permitir que con oportunidad sean detectadas ciertas situaciones anormales o de riesgo que llegaren a deteriorar la capacidad de pago o solvencia del cliente y consecuentemente a afectar el grado de recuperabilidad del crédito.

Acciones y gestiones importantes

Las siguientes acciones, entre otras, permiten detectar y reportar a tiempo anomalías o dificultades que pueden surgir en el proceso de administración de créditos:

- Visitas al menos trimestrales al negocio o actividad del cliente,
- Actualización del Informe Básico o Situación Financiera; semestral (clientes corporativos) y anual (clientes personales).
- Actualización anual de los documentos legales, como: estatutos, nombramientos, poderes, etc. Por parte del Dpto. Legal.
- Inspección semestral de garantías,
- Actualización anual de avalúos,
- Actualización y evaluación de estados financieros, informes de auditores externos o informes de situación personal, al 31 de diciembre de cada año y al corte de la fecha de la solicitud o último trimestre terminado,

11. Texto Guía Administración de Crédito I UTPL

- Re-confirmación de las referencias bancarias y comerciales dadas al inicio de la relación, cuando el cliente llegue a atrasarse en algún pago.
- Confirmación anual de la vigencia o renovación de las Pólizas de Seguro, mediante un reporte anticipado de 30 días.
- Certificado extendido por el IESS de estar al día en el cumplimiento de obligaciones patronales con sus empleados, cuando tenga un mínimo de 50 trabajadores,
- Revisión trimestral y actualización de las Líneas y sub-líneas de crédito
- Actualización del Informe de la Central de Riesgos para advertir calificaciones negativas en el resto de instituciones financieras,
- Actualización al menos trimestral del Grupo Económico o Relacionado de clientes por nuevas situaciones que ameritan su reagrupamiento.
- Verificación de la regularización oportuna y consistente de salvedades que se hayan autorizado, y
- Evaluación trimestral de la cobrabilidad de los créditos (Calificación de Activos de Riesgo).

Análisis financiero del cliente

La información actualizada, cualitativa y cuantitativa sobre la situación del cliente que fue obtenida y utilizada en el proceso de concesión de créditos será objeto de una evaluación periódica mientras el crédito se mantenga pendiente de pago.

Esta evaluación deberá constituir un diagnóstico del estado de los negocios del cliente y de los riesgos inherentes a dichos negocios, elementos sobre los cuales se pueda determinar las posibilidades de recuperabilidad de una operación.

La evaluación de la situación financiera de una persona natural debe estar basada en su información financiera personal actualizada, la misma que debe mostrar sus activos, pasivos y patrimonio personal, así como sus ingresos, gastos y demás información que permita la evaluación del riesgo crediticio inherente al sujeto de crédito.

2.2.6 Políticas generales departamento crédito Banco Nacional de Fomento

Los siguientes lineamientos generales, constituyen las principales políticas que los funcionarios del banco cumplirán y harán cumplir de manera armónica con los principios institucionales; como son:

- Elaborar planes de negocios, previo el conocimiento del factor riesgo-rentabilidad que circunstancialmente caractericen a los diferentes sectores o actividades económicas del país.
- Conocer profundamente y verificar la actividad o negocio del cliente, así como su grado de organización, estabilidad y futuro del producto, la influencia de la competencia, la dependencia a factores externos (naturales, económico-políticos, etc.).
- Determinar la factibilidad, estabilidad y rentabilidad del proyecto o negocio a financiar.
- Considerar como sujeto de crédito, a cualquier persona natural o jurídica que, de conformidad al Código Civil, tenga capacidad para contratar y obligarse, sin excepción de raza, condición social y credo; que mantenga una relación de cliente con la Institución evidenciada a través del mantenimiento de cuentas corrientes, ahorros o de inversiones de no menos 90 días, de probada reputación y honorabilidad demostradas por su actuación en el medio y comprobada solvencia moral.
- Obtener información financiera suficiente y sustentada, tanto del deudor como del o los garantes.
- Al posible garante, se lo analizará independientemente del deudor y en forma completa para satisfacerse de su solvencia moral y económica. En la carpeta de crédito del cliente, se dispondrá de una sección propia para los documentos del garante.
- Cuantificar la posibilidad del préstamo y su plazo, en función de la capacidad de pago o flujo de caja del cliente y *nunca* únicamente en función de su garantía.
- Evitar préstamos a largo plazo condicionados únicamente a un pago final.
- Verificar a satisfacción del Banco el propósito del crédito y fuente de pago legítimos.
- Asegurar siempre dos o más salidas o fuentes alternas de repago.
- Determinar con certeza el grado de calidad Gerencial y la trayectoria de sus principales directivos.

- De resolverse negar un crédito a un cliente por razones fundamentadas, expresarle los argumentos que justifiquen la decisión.
- Si existieren razones para dudar de la integridad de algún cliente, los ejecutivos de negocio/crédito tienen la responsabilidad de terminar la relación.
- El monto del préstamo no debe superar el monto de inversión de los accionistas del cliente (Patrimonio), salvo que según el sector al que pertenezca el cliente, lo amerite.
- Los préstamos de corto plazo deben financiar capital de trabajo y los de largo plazo, activos fijos. A su vez su instrumentación se la realizará mediante Pagarés o Letras de Cambio y Contratos de Préstamos a Mutuo, respectivamente.
- Las tasas de interés para créditos en general y en cualquier estado (original o renovado y por vencer o de mora), serán fijadas por el área de Tesorería y Finanzas. Solo podrán modificarse previo acuerdo expreso del Directorio o del Funcionario expresamente delegado. Al negociarlas se determinarán como fijas cuando los plazos de los créditos estén entre 1 y 120 días y reajustables cuando los plazos fluctúen en múltiplos de 90 días.
- En ningún caso se cobrará comisión alguna por pre-cancelación (pago total antes del vencimiento) de una operación de crédito.
- La cobertura de las garantías reales (hipotecas, prendas, títulos negociables, etc.) debe superar como mínimo un 140% el valor del préstamo y en un porcentaje mayor según se extienda el plazo (más de 180 días); pues debe considerarse que en la peor de las instancias (remate judicial) éstas se efectivizan por la 1/3 parte de su valor comercial, además de la relación existente cuando a mayor porcentaje de cobertura de la garantía, menor porcentaje de pérdida esperada.
- Las prendas en forma particular, normalmente no se considerarán como buen respaldo, pues su grado de obsolescencia y uso especializado, reducen su realización satisfactoria.
- Contar con profesionales, personas naturales o jurídicas, de reconocida trayectoria y reputación en el medio, para que presten los servicios de peritaje o valoración de las garantías físicas que nos ofrecen. Estos serán nombrados por el Directorio en el número necesario y según sus especialidades.
- Acatar las disposiciones legales crediticias en cuanto a cupos de crédito y por sobre todo aquellas que prohíban la concesión de créditos a personas o empresas vinculadas.

- Cumplir positivamente con los Principios de Control Interno exigidos por la Superintendencia de Bancos para los préstamos en sus diferentes fases, constitución de provisiones y evitar concentraciones de crédito.
- Evaluar el grado de cobrabilidad de la cartera, bajo principios conservadores y respetando las disposiciones de la Superintendencia de Bancos para la Calificación de Activos de Riesgo.

Los funcionarios máximos de crédito de cada oficina, serán los responsables por implementar y hacer cumplir estas políticas. Auditoría Interna y Riesgos de Crédito o quien haga sus veces, por su parte, se encargarán de evaluar su acatamiento y reportar los casos de incumplimientos a los niveles directivos.¹²

12. Manual de crédito (Administración de crédito) Banco Nacional de Fomento Abril 2012

2.3 Concesión del crédito del Banco Nacional de Fomento

2.3.1 Descripción del proceso

El proceso de tramitación para la aprobación de un crédito en el Banco Nacional de Fomento, comprende principalmente lo siguiente:

- a) Identificación de la necesidad del cliente y recepción de solicitudes.
- b) Estructuración del crédito e información sobre el cliente.
- c) Análisis e Informes de Crédito.
- d) Análisis y evaluación de Garantías.
- e) Análisis de la documentación legal del cliente.
- f) Análisis del estado de las Garantías.

a) Identificación de la necesidad del cliente y recepción de solicitudes

La identificación de la necesidad o requerimiento del cliente es, por lo general, resultado de una gestión de mercadeo del ejecutivo que mantiene la relación con ese cliente o por iniciativa del mismo. En cualquiera de estos casos la identificación de la necesidad del cliente requiere de una determinación previa de las facilidades crediticias otorgadas a la fecha y de los recursos o servicios prestados por la Institución, cualquiera que sea el sujeto o clasificación al que pertenezca el cliente.

En el caso de que tanto la información actualizada sobre el cliente solicitante como su relación con el Banco lo permitan, éste presentará por intermedio de un ejecutivo del Banco una solicitud de crédito, utilizando para ello el formato o formatos aprobados por la Institución para este propósito.

Estructuración de Créditos e Información del Cliente

Estructuración del Crédito.- El procedimiento de estructuración de créditos es un mecanismo que tiene por objeto separar los créditos concedidos en grupos o niveles clasificados para su mejor atención.

Con este propósito existen en el banco funciones y niveles de aprobación previamente definidos, los mismos que son asignados a cargos o grupos de cargos para atender a personas naturales o jurídicas de manera individual en grupos de empresas, según el caso. De esta manera el Banco se asegura que las operaciones de crédito en la Institución sean atendidas por los niveles autorizados y especializados.

Información del Cliente.- La recopilación de información del cliente en el Banco tiene por objeto mantener en forma ordenada los diferentes datos y documentos considerados como requisitos indispensables para la atención, trámite, evaluación y decisión sobre las solicitudes de crédito. Estos documentos son entregados junto con la solicitud de crédito para su trámite y constituye información de tipo general sobre la naturaleza de los ingresos y egresos de un cliente, sobre aspectos complementarios tales como accionistas, capital social, administración, recursos físicos, actividad productiva, posicionamiento en el mercado, relación con sus clientes y proveedores e instituciones financieras.

Expedientes con Información Histórica.- El Banco Nacional de Fomento mantendrá expedientes individuales para cada uno de los clientes de crédito, con la documentación e información suficientes para el adecuado manejo de la cartera y para respaldar el proceso de calificación y control de los activos de riesgo.

Documentación Legal y de Garantías.- La carpeta de documentación legal y de garantías deberá contener documentos e información válida y actualizada sobre la situación legal del cliente, en copias u originales según corresponda.

En lo referente a garantías, la carpeta deberá contener documentos legalizados y vigentes sobre contratos, hipotecas, seguros, endosos a favor del Banco, créditos a largo plazo, autorizaciones especiales, títulos de propiedad y copias de acciones legales pasadas o presentes y demás información que tenga relación con el cliente.

Los documentos originales de carácter legal serán entregados al área de Custodia de Valores; y las copias deberán reposar en el respectivo archivo del cliente.

b) Análisis e Informes de Crédito

Área de Informes de Crédito.- El Área de Informes de Crédito será responsable de obtener la información referencial del cliente y mantenerla en la carpeta respectiva, la misma que deberá estar disponible para examen del funcionario o ejecutivo del Banco que supervisa la relación con el cliente.

Es obligación de la unidad de Informes de Crédito verificar que toda la información financiera y legal sobre un cliente esté completa y de que además, se establezcan los controles necesarios para recabar y actualizar dicha información.

La información de los Estados Financieros y referencias comerciales a utilizar en la elaboración de los informes de crédito, deberá ser, como mínimo de los dos últimos años al de la fecha del informe en curso.

Análisis de la situación del Cliente.- El análisis de la situación del cliente que solicita un crédito por parte de un Ejecutivo / Oficial de Crédito y/o su analista especializado, representa una evaluación de varios aspectos:

Relación Banco - Cliente: Para ser considerado sujeto de crédito, el cliente deberá mantener saldos compensatorios sobre los cuales el Banco, en reciprocidad, podrá considerar el otorgamiento de facilidades de crédito. Estas facilidades serán negociadas en montos que respondan a niveles mínimos de rentabilidad que sean establecidos por el Directorio del Banco.

Rentabilidad Histórica del Cliente: El análisis de la rentabilidad histórica deberá evidenciar el rendimiento generado por los saldos de la cuenta o cuentas del cliente, comparado con el volumen promedio de los activos de riesgo dispuestos o por disponer por el mismo cliente.

Rentabilidad por el Tipo de Riesgo: La medición de la rentabilidad por tipo de riesgo, dependerá del grado de utilización de recursos líquidos, moneda, tasas y plazos.

En los créditos a largo plazo se establecerán condiciones que permitan controlar el riesgo y el flujo normal del movimiento de cuenta.

El análisis para considerar facilidades que no requieran de desembolso de recursos líquidos (créditos hipotecarios con emisión de cédulas, créditos prendarios con emisión de bonos y las operaciones contingentes), y que satisfagan requerimientos mínimos de rentabilidad,

ante la eventualidad de incumplimiento, deberán requerir del cliente que disponga de un movimiento razonable y equivalente al monto de obligaciones contraídas.

Los riesgos en moneda extranjera serán evaluados considerando la devaluación esperada en el período de vigencia del riesgo (por diferencial cambiario).

La evaluación del riesgo deberá considerar, sin excepción, los siguientes factores:

- Capacidad de pago del deudor y de sus codeudores
- Cobertura e idoneidad de las garantías.
- Experiencia crediticia del cliente.
- Riesgo de mercado y del entorno económico.

Rentabilidad por Otros Servicios del Banco: La rentabilidad se mide también por la diversidad de servicios brindados a un mismo cliente, servicios como cajeros automáticos, tarjetas de crédito, casilleros de seguridad y correspondencia, pagos de impuestos, y similares, así como también por los tipos de activos de riesgos contraídos y satisfechos por el cliente a la Institución.

Referencias de Crédito.- Denominamos referencias de crédito a la información que sobre un cliente de crédito (potencial o recurrente) es posible obtener y recopilar para ser utilizada como insumo en la evaluación de sus solicitudes de crédito.

Toda solicitud de crédito de un cliente (tanto de los que operan por primera vez, como de clientes recurrentes) en el Banco Nacional de Fomento, deberá estar acompañada de informes de referencias de crédito, como mínimo de las siguientes fuentes

- CONSEP (Sindicados Ley 108 o Juicios de Narcotráfico),
- Cuentas cerradas e inhabilitadas por Superintendencia de Bancos,
- Buro de Crédito,
- Central de Riesgos,
- Referencias bancarias y de tarjetas de crédito,
- Referencias bancarias internacionales (En el caso de empresas multinacionales),
- Referencias comerciales nacionales o extranjeras,
- Referencias de proveedores o compradores importantes.

Las referencias deberán ser actualizadas y documentadas por lo menos cada semestre (o antes si fueran conocidos cambios importantes) y formarán parte de la carpeta del cliente.

Para el cumplimiento de esta función, el Banco dispondrá de un responsable de la función o de un área del mismo nombre "INFORMES DE CRÉDITO" que será independiente de los Ejecutivos / Oficiales de Negocio /Crédito. Además documentará los resultados de su gestión, en el formato respectivo.

c) Análisis y Evaluación Jurídica de documentos de Garantías

Con la finalidad de orientar los criterios a utilizar en la evaluación de operaciones de crédito y reforzar la posición del Banco frente a los riesgos desde el punto de vista legal, el personal del área jurídica, preparará por cada línea de crédito un memorando cuyo contenido informará sobre la documentación legal presentada por el cliente y su recomendación. Ese memorando contendrá adicionalmente el análisis de las garantías, documentación sobre la instrumentación documental, los datos actualizados sobre los nombramientos de representantes legales, estatutos, registros de inscripciones de las garantías y demás requeridos para la concesión y administración del crédito.

El documento original de este memorando formará parte de la carpeta individual de cada cliente y copia del mismo se mantendrá en poder del Área de Crédito.

El Análisis de las Garantías.- Las garantías deberán estar legalmente perfeccionadas (avaluadas, sus contratos suscritos e inscritos, y demás) previo al desembolso de la operación. Cualquier excepción sin el perfeccionamiento de garantías, podrá efectuarse cuando el procedimiento de instrumentación legal no se hubiese concluido y existiere aprobación o visto bueno de parte del Directorio, siempre y cuando a juicio del Departamento Legal, la documentación esté bajo su control y la culminación de trámite dependa del cumplimiento de formalidades que no conlleven el riesgo de invalidar la documentación que ampara las garantías; caso contrario, podrá a discreción, suspender el procesamiento, hasta obtener la validación correspondiente.

Una vez instrumentada la operación de crédito con sus correspondientes garantías, los documentos correspondientes a las garantías deberán reposar en poder del encargado de Custodio de Valores. Copia de esos documentos deberá quedar en la carpeta legal a cargo

de la unidad Legal o Jurídica. Por ninguna razón los funcionarios de crédito podrán mantener en su poder estos documentos.

d) El Análisis de la Documentación Legal del Cliente

Previo al procesamiento de una operación de crédito, la documentación legal pertinente, deberá ser revisada y analizada. Especial atención se dará al análisis de documentos de clientes corporativos, de los cuales se estudiarán los alcances o magnitud de obligaciones que puedan los representantes legales o apoderados suscribir, sin necesidad de autorizaciones expresas por parte de la Junta General de accionistas u otro organismo directivo, o; a su vez la existencia de ésta autorización especial con copia del acta de resolución.

Los deudores y garantes, con sus respectivos cónyuges, firmarán en los documentos de crédito y en presencia del Ejecutivo de la cuenta u Oficial de Negocio, razón por la cual es éste el responsable de su verificación.

e) Verificación de documentación de soporte:

- El personal del Departamento Legal asegurará que los medios de aprobación, se encuentren autorizados por los niveles adecuados al riesgo total de los clientes.
- Comprobará que los documentos de crédito correspondan a los generalmente aceptados o los dispuestos por el Banco.
- Asegurará las garantías reales entregadas con la elaboración de documentos habilitantes, realizados por los abogados del mismo Banco.
- Procurará actualizarse y actualizar sobre las normas impartidas por los organismos estatales, en cuanto existan reformas que involucre la atención crediticia.
- Gestionará la cobranza de facilidades vencidas dispuestas por la Gerencia General, Gerencia del Área de Crédito, reportando de sus procesos, alcances y evoluciones.
- El Departamento Legal estudiará cuidadosamente todos los textos de los diferentes documentos (minutas, contratos de prenda, pagarés, etc.) y se los actualizará poniéndolos en términos de nuestras necesidades, dentro del marco legal vigente.

- Los documentos en el Banco Nacional de Fomento serán los mismos para la Matriz y Sucursales, permitiendo la fácil aplicación de éstos en cualquiera de las oficinas.
- El Departamento Legal debe llevar toda la documentación legal de los clientes del Banco y las actualizará periódicamente.
- Copias de escrituras de hipotecas, contratos de prenda, fideicomisos, etc., reposarán en estas carpetas, debiéndose por tanto obtenerlas de custodia y armar el archivo del caso.

f) Para evitar la pérdida de documentos tramitados

En el Departamento Legal, tales como escrituras, contratos de prenda, etc., se deberá llevar un registro de entrada y salida de dichos documentos con la indicación de la persona que entrega y retira. En lo posible todo documento ingresado al departamento legal deberá digitalizarse.

Análisis del Estado de las Garantías

Las garantías aceptadas por el Banco como respaldo de una operación deberán ser inspeccionadas antes de la concesión del crédito y, posteriormente, en forma periódica con el propósito de verificar su existencia, el estado de conservación y sus precios de mercado, de manera tal que garanticen la cobertura apropiada de las operaciones que respaldan por el tiempo de duración de las mismas.

El Ejecutivo de Crédito/Negocio que maneja la relación con el cliente y la persona encargada del Dpto. de Custodia de Valores, deberá mantener un control permanente de los vencimientos de las pólizas de seguro endosadas a favor del Banco y que amparan a las garantías recibidas.

Observaciones y Salvedades.- Toda facilidad de crédito que contenga observaciones y/o salvedades definidas, sea por parte del Comité o del Directorio del Banco deberá ser mencionada en el Medio de Aprobación o Memorando.

Si las salvedades son de carácter temporal, el Ejecutivo proponente hará el seguimiento respectivo hasta su regularización o perfeccionamiento.

Áreas de Control Interno como: Revisoría y Control, Administración del Crédito, Auditoría Interna y Riesgos o quien haga sus veces, vigilarán el que estas salvedades se regularicen oportunamente.

2.3.2 El crédito y su diversificación del Banco Nacional de Fomento

El Crédito

Para el Banco Nacional de Fomento el crédito se define; como la entrega de bienes, productos, dinero o servicios por una parte, a cambio de una promesa o compromiso de pago en una fecha futura por la otra parte, fijadas de mutuo acuerdo. Por lo tanto, la gestión de crédito se encarga de tomar las medidas oportunas para recibir el pago de acuerdo a los compromisos asumidos.

Diversificación de Créditos

La diversificación de créditos tiene por finalidad servir de insumo en la prevención de posibles concentraciones de riesgos en determinados sectores económicos, grupos de personas o empresas, personas o destinos; permitiendo adicionalmente mejorar la calidad de la información de los clientes para de esta manera viabilizar los procesos integrales de evaluación y administración del crédito.

Toma en cuenta la calidad de los activos de riesgos, de manera tal que los recursos del banco satisfagan de forma medida, analítica y diversificada a los diferentes sectores económicos del país a los que sirve, con criterio objetivo y con seguridad.

Una primera clasificación cubre los siguientes criterios:

- a) El sector económico al que pertenece el cliente.
- b) El destino que dará al crédito solicitado.
- c) El tipo de sujeto de crédito.
- d) El nivel de riesgo.
- e) El tipo de decisión que requiere.
- f) El tipo de garantías.

a) **Por Sector Económico**

A la economía nacional se la divide en numerosos sectores y subsectores. Este criterio de clasificación se utilizará bajo un código asignado y deberá ser aplicado junto con otros criterios de clasificación aprobados por el Banco en la identificación y registro de las relaciones de servicios entre el Banco y sus clientes.

b) **Por Destino del Crédito**

La clasificación por destino del crédito se refiere al uso específico que los clientes del Banco den a los recursos solicitados, cualquiera sea el sector al que pertenezcan. Esta información deberá constar en los registros que el Banco mantiene sobre sus clientes.

c) **Por el Sujeto de Crédito (clases de banca)**

La clasificación de créditos por tipo de beneficiario se refiere a la agrupación de operaciones desde el punto de vista de personas naturales y jurídicas, cubren los siguientes criterios:

- *Banca Consumo*: Personas naturales hasta USD \$ 20.000, con relación de dependencia y respaldo (convenio) de sus empresas calificados con scoring.
- *Banca Persona*: Personas naturales con relación de dependencia, dedicadas a actividades no productivas o comerciales. (Credi-Vehículos).
- *Banca Corporativa*: Personas Jurídicas con ventas iguales o superiores a cinco millones de dólares americanos (USD \$ 5'000.000,00).
- *Banca Empresarial*: Personas naturales, jurídicas y sociedades de hecho dedicadas a actividades productivas o comerciales con ventas que en conjunto sean mayor o igual a un millón de dólares americanos (USD \$ 1'000.000,00) y menores a cinco millones de dólares americanos (USD \$ 5'000.000,00).
- *Banca PYMES – Pequeñas y medianas empresas*: Personas naturales o jurídicas, cuyos ingresos sean generados por la actividad, los mismos que estarán dedicados a actividades productivas y de prestación o comercialización de servicios a pequeña escala con ventas que en conjunto sean mayor o igual a cien mil dólares americanos (USD \$ 100.000,00) y menor a millón de dólares americanos (USD \$ 1'000.000,00).
- *Banca Micro empresarial*: Personas naturales informales (no asalariadas) y personas jurídicas, unidades familiares o grupos de prestatarios con garantías mancomunadas, cuyos ingresos sean generados por la actividad, financiados o con los ingresos de la unidad familiar, los mismos que estarán dedicados a actividades productivas y de prestación o comercialización de servicios a pequeña escala con ventas inferiores a los USD \$40.000,00 mensuales.

Para efectos de análisis y evaluación, los sujetos de crédito corporativos serán clasificados, a su vez, en función del origen de su capital en: públicos, privados y/o de economía mixta.

d) **Por el Nivel de Riesgo**

Se denomina nivel de riesgo (asociado al crédito) al conjunto de probabilidades esperadas de resultados proyectados, como consecuencia de una o varias líneas de acción propuestas para el uso rentable de los recursos del Banco solicitados por un cliente, en un período de tiempo futuro, cercano o lejano. La clasificación de riesgos asociados al crédito cubre principalmente los criterios siguientes:

- Por la naturaleza (personales, empresariales, para grupos económicos, empresas subsidiarias, empresas vinculadas, conglomerados y otros).
- Por el tipo de producto (sobregiro, crédito para vehículos, créditos compra de cartera, y demás).
- Por la unidad monetaria (dólares, euros, entre otros).
- Por el plazo convenido entre el deudor y el Banco, en: de corto plazo, (cuando el tiempo de duración del crédito, es de hasta un año); de mediano plazo, (cuando el tiempo de duración del crédito es mayor a un año e inferior a tres años); de largo plazo, (cuando la vigencia del crédito es superior a los tres años).
- Por el tipo de interés, en fijo y reajutable.

Por el origen de los fondos, en créditos directos (cuando los recursos provienen del capital y fondos operativos propios), indirectos (cuando los fondos provienen de fuentes externas) y contingentes (cuando a su concesión no se desembolsan fondos y solo se compromete un posible pago futuro en el caso de una contingencia por no-pago del cliente a su beneficiario).

e) **Por el tipo de decisión que requieren**

Créditos de decisión inmediata.- Son aquellos que por su naturaleza y la necesidad del cliente y si no están cubiertas por una línea de crédito, no hay tiempo para llevar a cabo un extenso proceso de evaluación, estructuración, calificación y aprobación o negativa, tales como:

- Pagos de cheques sobre saldos por confirmar.
- Sobregiro en cupo de tarjeta de crédito.
- Compra/venta de divisas en la que se recibe un cheque al cobro.
- Compra/venta de títulos fiduciarios.

Créditos que no requieren decisión inmediata.- Son todos aquellos en los cuales se cuenta con un plazo prudencial para el análisis y decisión sobre los riesgos.

f) **Por el Tipo de Garantías**

1. Personales (respaldadas únicamente con firmas).
2. Reales (respaldadas con garantías físicas, como prendas, hipotecas u documentos de alta liquidez o negociabilidad).

Para facilidad del proceso de los diferentes tipos de crédito, en las Tablas y Códigos, se detallan:

1. Los códigos de actividades económicas (para asignarlos tanto al deudor como a la actividad económica receptora de los fondos).
2. Los códigos de destinos financieros (económicas).
3. Los códigos o siglas de nuestras operaciones de crédito.

2.3.3 Fijación de límites en aprobación de créditos

Los límites para aprobación, tanto en operaciones de crédito, contingentes, pagos sobre cheques, serán establecidos por el Directorio del Banco y representan los montos máximos autorizados para cada uno de los niveles jerárquicos establecidos en la estructura de la matriz, sucursales y agencias del banco.

Los niveles autorizados para conceder créditos son los siguientes:

1. Ejecutivo / Oficial de Negocio / Crédito,
2. Jefes Operativos de Sucursales y Agencias,
3. Gerentes de Crédito de Oficinas,
4. Gerente Nacional de Crédito
5. Comités Regionales de Crédito,
6. Comité Nacional de Crédito,
7. Gerente General,
8. Presidente del Directorio; y,
9. Directorio.

Los montos asignados para cada uno de los niveles indicados, serán establecidos por el Directorio de la entidad, y se acompañarán como anexos a las políticas de crédito.

Los límites asignados no podrán ser utilizados por dos o más personas de un mismo rango jerárquico. Cualquier exceso al límite establecido para un rango jerárquico requerirá de aprobación de otro cargo de mayor jerarquía y competencia en el área de crédito.

Los límites para la aprobación de créditos serán evaluados periódicamente por la Gerencia General sobre la base de la evolución de los parámetros económicos, capacidad y experiencia de los funcionarios del área. De ser necesario contar con límites de autorización diferentes para agilizar el proceso de atención a los clientes del Banco, la Gerencia General recomendará al Directorio la revisión de los límites vigentes a una fecha, su variación y vigencia para un período posterior, conveniente a los intereses del Banco.

Cupos montos de los créditos

Tabla 3. Los montos de los créditos del banco

NACIONAL			
COMITÉ	CARGO	MONTO	REQUISITOS
DIRECTORIO NACIONAL	PRESIDENTE	SIN LIMITE	3 FIRMAS
	DIRECTOR PRINCIPAL		
	DIRECTOR PRINCIPAL		
	DIRECTOR PRINCIPAL		
	DIRECTOR SUPLENTE		
COMISIÓN DE DIRECTORIO	DIRECTOR	200.000	3 FIRMAS
	DIRECTOR		
	GERENTE CASA MATRIZ		
	DELEGADO DE GERENCIA		
	DELEGADA DE RIESGOS		
	SECRETARIA		

Fuente: Manual Crédito BNF Enero 2013

Créditos de alto riesgo

A fin de evitar los altos riesgos de determinadas actividades económicas o sectores de mercado, el Directorio se abstendrá, salvo casos plenamente justificados, de aprobar créditos solicitados por:

- Casas de cambios y Cambistas,
- Cooperativas,
- Clubes deportivos (profesionales o no),
- Instituciones de caridad o beneficencia,
- Instituciones religiosas e iglesias,
- Instituciones o individuos militares y policiales,
- Instituciones educacionales,
- Partidos políticos y miembros de partidos políticos,
- Medios de publicidad, periodistas y relacionadores públicos,
- Empresas extranjeras.
- Empresas relacionadas con el Banco Nacional de Fomento y que estén dentro de la prohibición que para “vinculados” establece la Ley. (Ver Capítulo “Grupos Económicos o Vinculados” de este manual)
- Empleados o funcionarios y sus respectivos cónyuges, que expresamente estén declarados por la Ley como “vinculados”.
- Familiares o parientes de los empleados o funcionarios (excepto los declarados como “vinculados” por la Ley), hasta el 4to. Grado consanguinidad (hermanos, padres, hijos, abuelos, nietos, tíos abuelos, tíos, sobrinos, primos hermanos y sobrino nietos) y 2do. Grado de afinidad (suegros, yernos, nueras, cuñados, abuelos del cónyuge, hijos del cónyuge en otro matrimonio).
- Empresas en las que cualquiera de los empleados o funcionarios del Banco e incluso sus familiares o parientes antes mencionados, fuesen propietarios o mantuviesen el 20% o más de participación o acciones societarias. En estos casos, los créditos aprobados se considerarán otorgados al empleado o funcionario del Banco, en el mismo porcentaje de su propiedad accionaria o participativa.

Líneas de Crédito

Es una aprobación para que se extiendan o concedan créditos a un cliente en un momento futuro dentro de un plazo y montos predeterminados y bajo cierto tipo de condiciones, como la general, que consiste en que exista disponibilidad de recursos; y, la específica que se pacta al momento del contrato.

La línea es avisada cuando se considera conveniente avisarle por escrito al cliente y siempre dejando claro que la misma no constituye un compromiso de parte del Banco, pues estará sujeta a las disponibilidades de recursos, salvo excepción expresada en contrario.

La línea referencial es cuando el cliente no es notificado. Sirve para facilitar la acción operativa de los ejecutivos frente a requerimientos de créditos.

Su proceso será igual que el tratamiento que se da a una operación original (requisitos, análisis, calificación, condicionamientos, garantías, presentación en Hojas de Operación u Informe al Directorio, etc.).

Límites legales de crédito

Para el Banco y por sus Clientes personas naturales o jurídicas.

Según lo dispuesto por el Art. 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, el Banco no podrá realizar operaciones Activas y Contingentes, con una persona natural o jurídica por una suma que exceda en conjunto, del 10% del patrimonio técnico del Banco.

Este límite se elevará al 20% si lo que excede del 10% corresponde a obligaciones caucionadas con garantía de Bancos nacionales o extranjeros de reconocida solvencia o por garantías adecuadas, admitidas como tales, mediante normas de carácter general expedidas por la Superintendencia de Bancos.

Los límites de créditos establecidos se establecerán a la fecha de aprobación original de la operación de crédito. En ningún caso, la garantía adecuada podrá tener un valor inferior al 120% de la obligación que garantiza.

Para el Cliente en función de su patrimonio

El conjunto de operaciones activas y contingentes en ningún caso podrá exceder del doscientos por ciento (200%) del patrimonio del sujeto de crédito o codeudores, salvo que existiesen garantías adecuadas que cubran, en lo que excediese por lo menos el ciento veinte por ciento (120%).

Excepciones

Se exceptúan de los porcentajes descritos en el Art. 72 las siguientes operaciones:

- a. Los créditos destinados al financiamiento de las exportaciones luego de realizado el embarque, que tuviesen la garantía de créditos irrevocables, abiertos por Bancos de reconocida solvencia del exterior, a satisfacción de la institución del sistema financiero privado;
- b. Las cartas de crédito confirmadas de importación y las garantías en moneda nacional o extranjera que se emitan con respaldos de contra-garantías adecuadas, admitidas como tales por la Superintendencia de Bancos;
- c. Las garantías otorgadas por cuenta y riesgo de instituciones del sistema financiero privado del exterior, de reconocida solvencia, siempre que cuenten con el respaldo documentario suficiente, en seguridad y a satisfacción de la institución mandataria;
y,
- d. Las operaciones de crédito entre instituciones financieras, con las limitaciones que establezca la Superintendencia de Bancos, previo informe del Directorio del Banco Central del Ecuador.¹³

13. Manual de SBS Abril 2012

2.3.4 Cobertura de los créditos¹⁴

Clasificación para la evaluación de riesgos:

Para los efectos de la clasificación de la cartera, los créditos se dividirán en cuatro clases: comerciales, de consumo, para la vivienda y microcréditos.

Todo el proceso de calificación de activos de riesgo y determinación de provisiones serán efectuadas considerando las disposiciones del Organismo de Control y conforme las instrucciones internas que imparta el Área de “Riesgos”.

Según el Banco Nacional de Fomento le da una calificación a la cobertura de sus créditos dando una calificación así:

a) Créditos de consumo

Tabla 4. Créditos del consumo

CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD	% PROVISIÓN	
		Mínimo	Máximo
A1	0	1.00%	
A2	1 - 8	2.00%	
A3	9 - 15	3%	5.00%
B1	16 - 30	6%	9.00%
B2	31 - 45	10%	19.00%
C1	46 - 70	20%	39.00%
C2	71 - 90	40%	59.00%
D	1 - 120	60%	99.00%
E	120	100%	

Fuente: Manual de Créditos BNF Abril 2012

14. Manual de Créditos Banco Nacional de Fomento Abril 2012

b) Calificación del crédito Educativo

Tabla 5. Calificación de créditos educativos

CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD	% PROVISIÓN	
		Mínimo	Máximo
A1	0	1.00%	
A2	1 - 15	2.00%	
A3	16 - 30	3%	5.00%
B1	31 - 60	6%	9.00%
B2	61 - 90	10%	19.00%
C1	91 - 120	20%	39.00%
C2	121- 180	40%	59.00%
D	81 - 360	60%	99.00%
E	360	100%	

Fuente: Manual de Créditos BNF Abril 2012

c) Calificación de los créditos de desarrollo educativo

Tabla 6. Calificación de créditos de desarrollo educativo

CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD	% PROVISIÓN	
		Mínimo	Máximo
A1	0	1.00%	
A2	1 - 15	2.00%	
A3	16 - 30	3%	5.00%
B1	31 - 60	6%	9.00%
B2	61 - 90	10%	19.00%
C1	91 - 120	20%	39.00%
C2	121- 180	40%	59.00%
D	81 - 360	60%	99.00%
E	360	100%	

Fuente: Manual de Créditos BNF Abril 2012

d) Calificación para Créditos Comerciales

Tabla 7. Calificación de créditos comerciales

CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD	% PROVISIÓN	
		Mínimo	Máximo
A1	0	1.00%	
A2	1 - 15	2.00%	
A3	16 - 30	3%	5.00%
B1	31 - 60	6%	9.00%
B2	61 - 90	10%	19.00%
C1	91 - 120	20%	39.00%
C2	121 - 180	40%	59.00%
D	81 - 360	60%	99.00%
E	360	100%	

Fuente: Manual de Créditos BNF Abril 2012

e) Calificación de créditos para la vivienda

Tabla 8. Calificación de créditos para vivienda

CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD	% PROVISIÓN	
		Mínimo	Máximo
A1	0	1.00%	
A2	1 - 30	2.00%	
A3	31 - 60	3%	5.00%
B1	61 - 120	6%	9.00%
B2	121 - 180	10%	19.00%
C1	181 - 210	20%	39.00%
C2	211 - 270	40%	59.00%
D	- 450	60%	99.00%
E	50	100%	

Fuente: Manual de Créditos BNF Abril 2012

f) Calificación de los créditos de desarrollo de vivienda otorgados a personas naturales

Tabla 9. Calificación de créditos para vivienda a persona naturales

CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD	% PROVISIÓN	
		Mínimo	Máximo
A1	0	1.00%	
A2	1 - 30	2.00%	
A3	31 - 60	3%	5.00%
B1	61 - 120	6%	9.00%
B2	121 - 180	10%	19.00%
C1	181 - 210	20%	39.00%
C2	211 - 270	40%	59.00%
D	- 450	60%	99.00%
E	50	100%	

Fuente: Manual de Créditos BNF Abril 2012

g) Calificación de los créditos de desarrollo, productivo, corporativo, empresarial y pymes

Tabla 10. Calificación de créditos de desarrollo, productivo, corporativo, pymes

CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD	% PROVISIÓN	
		Mínimo	Máximo
A1	0	1.00%	
A2	1 - 15	2.00%	
A3	16 - 30	3%	5.00%
B1	31 - 60	6%	9.00%
B2	61 - 90	10%	19.00%
C1	91 - 120	20%	39.00%
C2	121- 180	40%	59.00%
D	81 - 360	60%	99.00%
E	360	100%	

Fuente: Manual de Créditos BNF Abril 2012

h) Calificación De Los Microcréditos

Tabla 11. Calificación de microcréditos

CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD	% PROVISIÓN	
		Mínimo	Máximo
A1	0	1.00%	
A2	1 - 8	2.00%	
A3	9 - 15	3%	5.00%
B1	16 -30	6%	9.00%
B2	31 -45	10%	19.00%
C1	46 -70	20%	39.00%
C2	71 -90	40%	59.00%
D	-120	60%	99.00%
E	20	100%	

Fuente: Manual de Créditos BNF Abril 2012

i) Calificación de los microcréditos de desarrollo

Tabla 12. Calificación de microcréditos de desarrollo

CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD	% PROVISIÓN	
		Mínimo	Máximo
A1	0	1.00%	
A2	1 - 8	2.00%	
A3	9 - 15	3%	5.00%
B1	16 - 30	6%	9.00%
B2	31 - 45	10%	19.00%
C1	46 - 70	20%	39.00%
C2	71 - 90	40%	59.00%
D	1 - 120	60%	99.00%
E	120	100%	

Fuente: Manual de Créditos BNF Abril 2012

2.3.5 Garantías

Se evitará conceder créditos sin garantías reales, salvo que los montos no justifiquen la constitución de este tipo de respaldos, o cuando el sujeto de crédito se encuentre clasificado en niveles de riesgos B1, B2 o C1, C2; es decir, crédito con riesgo potencial digno de mención o créditos deficientes. Para aquellos sujetos con niveles de riesgo mayor, no se concederán ninguna operación de crédito.

En todo caso, el riesgo deberá estar cuando menos avalado por personas naturales o jurídicas, cuya solvencia económica y moral satisfagan a los intereses del Banco.

Las garantías reales no necesariamente serán otorgadas por el deudor principal; pueden ser entregadas también por los avalistas del crédito.

Los riesgos de empresas que conforman grupos económicos, presentarán además de las garantías reales, los avales personales de los principales accionistas de los grupos. Excepción a esta política se dará cuando el análisis del riesgo de cada empresa y grupo, esté justificada plenamente por la cobertura de las garantías existentes y las ofrecidas.

Con la finalidad de reforzar la posición del Banco frente a los riesgos, es política de la Institución que toda operación de crédito deberá contener, previo a su concesión e instrumentación, el análisis y evaluación de las garantías suficientes presentadas por el cliente y aceptadas por el Banco como respaldo al crédito concedido. Estas garantías, en principio, deberán estar vigentes por el tiempo de duración del crédito.

Las garantías deberán estar legalmente perfeccionadas (avaluadas, con sus contratos suscritos e inscritos, y cumplidos los demás requisitos formales) previo al desembolso de la operación.

Una vez instrumentada la operación de crédito con sus respectivas garantías, los documentos correspondientes a ellas, deberán quedar en poder del Custodio de Valores autorizado por el Banco. Copia de esos documentos quedará únicamente en la carpeta legal a cargo del Área Jurídica del Banco.

Las verificaciones físicas deberán realizarse al menos semestralmente, aunque este período puede variar en función del plazo del crédito y de las condiciones del riesgo; por ejemplo, las garantías con precios fluctuantes o volátiles demandarán inspecciones más frecuentes. El funcionario de Crédito deberá mantener el control del calendario de inspecciones.

Clasificación de las garantías reales

Características:

- Las garantías reales, para considerarse como tales, deberán además de cumplir con las definiciones de “Garantías Adecuadas”, dictadas de manera expresa por la Superintendencia de Bancos, poseer las siguientes características:
- Serán tangibles, accesibles e identificables.
- Serán de fácil comercialización en el mercado, no debe ser un bien de uso único, no estar expuestos a deterioro, siniestros comunes o amenazas de rápida obsolescencia por avances tecnológicos, medio ambiente, etc.
- Serán durables, más allá de la vida que tenga el crédito o conjunto de operaciones crediticias.
- El valor y/o el avalúo de la garantía, debe cubrir al menos el 200% del monto total adeudado o por endeudarse de un cliente o grupo económico (Capital e interés). Por ningún concepto se aceptarán garantías cuyo valor y/o su avalúo fuere menor al mínimo señalado por la Ley (120%). Coberturas menores al 200% pero mayores al 120% solo serán exencionadas por el Directorio.
- En cualquier caso, las garantías que se reciban como respaldo de un crédito concedido, se acogerán a la reglamentación dispuesta por la Superintendencia de Bancos en lo relativo a “Garantías Adecuadas”, y en lo demás relacionado a su categorización, valoración, custodia e informes.

Clases de garantías

Se ha clasificado en seis grupos a los diferentes bienes y/o valores que podrán ser considerados por los funcionarios de crédito como garantías idóneas de respaldo de operaciones crediticias, siendo estas:

a) Garantías Hipotecarias

Se pueden constituir hipotecas sobre los bienes a ser considerados como garantías: terrenos, edificios, galpones, naves industriales y otros locales, las naves aéreas y los barcos o buques. No se aceptarán maquinarias de alta tecnología, ya que únicamente son útiles para determinadas industrias y por lo general no tienen demanda en caso de ejecutarse la venta.

Cuando se trate de unidades de transporte como camiones, éstos no deberán sobrepasar una antigüedad de cinco años; y si se trata de autos, una antigüedad de tres años.

b) Garantías Prendarias

Se constituirán las prendas sobre los bienes como; maquinarias (industriales, agrícolas), equipos, mobiliario, unidades de transporte (de carga, de personas y personales) y mercaderías.

Cuando se trate de unidades de transporte como camiones, éstos no deberán sobrepasar una antigüedad de cinco años; y si se trata de autos, una antigüedad de tres años.

Para este tipo de prenda por principio, deberá ser nombrado "Depositario del bien" (persona que tiene a su cargo la responsabilidad de velar su existencia, buen estado de conservación y funcionamiento, según lo establecido por el Código de Comercio), una persona relacionada indirectamente con el cliente pero calificada como solvente moral y económicamente. (Ej. Un pariente o amigo del cliente; o uno de los garantes de la obligación; o un alto funcionario del cliente corporativo no relacionado con los representantes legales o autorizados que firmaron las obligaciones crediticias).

c) Garantías Líquidas:

Se podrán aceptar en garantía documentos o títulos valor como; Certificados de Depósitos a Plazo, certificados de inversión, bonos, cédulas hipotecarias, aceptaciones bancarias, fianzas, avales (constantes en cartas de garantía, letras de cambio, pagarés), fianzas solidarias, expedidas por instituciones financieras nacionales o extranjeras de reconocida

solvencia y a satisfacción del banco, cartas de crédito de exportación irrevocables y confirmadas.

Todos estos documentos deberán ser emitidos por instituciones del sistema financiero o del propio Banco y debidamente confirmados de su legitimidad (en moneda nacional, extranjera). En el caso de obligaciones emitidas por instituciones controladas por la Superintendencia de Compañías, existirán las evidencias de la emisión y correspondiente calificación, realizada por empresas calificadoras de riesgos. Todos estos documentos deberán mantener cotización firme y constante demanda en el mercado de valores.

d) Garantías Accionarias:

Por la delicadeza que ocupa este tipo de garantías documentarias, el análisis para la aceptación de garantías accionarias, estará fundamentado en el conocimiento real del sistema económico, contable, administrativo, de producción, ventas, etc., de la empresa emisora de las acciones y/o participaciones.

Se tendrá presente además que la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero contempla:

“Art. 123.- Las instituciones del sistema financiero, en ningún caso podrán recibir como garantía de obligaciones, más del diez por ciento (10%) de las acciones pagadas de otra institución del sistema financiero privado, ni un monto de tales acciones que, en conjunto, excedan del diez por ciento (10%) de su propio patrimonio técnico.

La constitución y cancelación de esta especie de garantía será informadas a la Superintendencia de Bancos, cuando ocurra, por el tomador de la garantía”.

“Art. 125.- No podrán las instituciones del sistema financiero:

- Realizar operaciones de crédito directas, indirectas y contingentes, recibiendo en garantía sus propias acciones o las de sus compañías afiliadas y subsidiarias o las de compañías pertenecientes al mismo grupo financiero;
- Conceder créditos directos, indirectos y contingentes con el objeto de que su producto sea destinado, directa o indirectamente, a la suscripción y pago de acciones de la propia Institución o de cualquier otra compañía del grupo financiero; y

- Constituir gravámenes sobre sus bienes inmuebles incluidos los recibidos en dación en pago, salvo el caso de que se cuenten con la autorización previa de la Superintendencia de Bancos”.

e) Garantías de fideicomiso mercantil:

Estas garantías se basan en la modalidad de un “fideicomiso mercantil en garantía, en virtud del cual una persona natural o jurídica transfiere bienes o valores a una entidad fiduciaria, con el propósito de que éstos garanticen las obligaciones contraídas por esta persona en una o varias instituciones financieras.

La ventaja de esta alternativa consiste en que se puede condicionar esta transferencia, a que en el evento de que el cliente no cumpla sus obligaciones bancarias, la empresa fiduciaria pueda vender rápidamente los bienes y valores y con su resultado, pagar a la institución financiera. Esta empresa fiduciaria, puede estar también facultada a entregar en dación este bien antes de su venta en el caso de que el banco lo acepte.

f) Otras garantías documentarias:

También se podrán recibir en garantía otros documentos (como efectos al cobro, letras de cambio, pagarés, facturas, conocimientos de embarque sobre mercadería en importación consignados al banco y con la póliza de seguro debidamente endosados, etc.), emitidas por personas naturales o jurídicas, previo análisis y calificación de su idoneidad y solvencia moral y económica.

Custodia

La custodia de los bienes se fundamentará en disponer bajo adecuado resguardo, los títulos representativos de la garantía (escrituras, contratos, endosos, etc.) y en los casos necesarios a la custodia del bien o valor propiamente dichos (Certificados de Depósito, Pagarés, Letra de Cambio, Cartas de Garantía, Acciones, bienes físicos, etc.).

El Departamento de Custodia de Valores deberá llevar un registro que incluya al menos:

- Nombre e identificación del deudor,
- Nombre e identificación del otorgante de la garantía
- Tipo de garantía y breve descripción,
- Valor de la garantía y fecha de su vencimiento, en caso de haberla,

- Valor y fecha de vencimiento de los créditos que está garantizando,
- Fecha y monto del último avalúo y nombre del perito evaluador (cuando la garantía así lo requiera),
- Fecha de vencimiento y monto del valor del endoso de la póliza de seguro (cuando esta sea requerida),
- Firmas de recepción (Custodio), remitente y solicitantes (cuando en lo posterior se requirieren para fines de revisión).

Liberaciones y sustituciones de garantías:

Tratándose de sustituciones, adiciones o cambios de garantías personales, estas aplicarán siempre y cuando justificadamente se minimicen en términos reales las posibilidades de incobrabilidad del crédito.

Una sustitución de garantías se aceptará siempre y cuando la nueva garantía no represente un cambio de una hipoteca por una prenda y además cuando su cobertura con relación a las deudas mantenidas por el cliente, se mantengan en un porcentaje superior al 200% y previa consideración del plazo de las obligaciones.

En todo caso, el trámite para la aceptación de la nueva garantía, cumplirá los procedimientos definidos para una garantía original (inspecciones, avalúos, documentos de respaldo, etc.).

Avalúos

Una adecuada valoración de los bienes que se pretende entregar en garantía, es importante para tomar decisiones o prevenir contingencias negativas. Por tanto la confianza y credibilidad en estos avalúos, se logrará únicamente con la selección y nombramiento de profesionales expertos en avalúos de las diferentes especialidades.

El Directorio del Banco Nacional de Fomento consciente de este factor y en cumplimiento de expresas normas legales, nombrará para cada región o localidad, al menos dos peritos por cada especialización y tipo de bien del que se trate el avalúo respectivo (bienes muebles o inmuebles).

Los profesionales nombrados para realizar esta función deberán acreditar a satisfacción del Banco, suficiente calidad de su experiencia, trayectoria e intachable reputación en el medio.

Para efectos de la solicitud y su trámite, del valor comercial de sus avalúos se considerará hasta el 80% de ese valor a fin de disponer de un margen de ajuste.

En casos necesarios, el avalúo se dispondrá que se lo haga entre dos peritos, quienes deliberarán y se pondrán de acuerdo en su valoración.

Los honorarios serán reconocidos por una tabla que será conocida y aprobada por el Directorio, estos costos correrán por cuenta del cliente.

La valoración incluirá un precio referencial en dólares para fines de actualización del valor comercial del bien por plusvalía y previas deducciones de las amortizaciones o depreciaciones que correspondan según los casos.¹⁵

2.3.6 Evaluación de los activos de riesgo

Comité de calificación de riesgos:

El Directorio del Banco Nacional de Fomento, designará una comisión especial integrada por no menos de tres funcionarios de alto nivel, entre ellos un vocal del Directorio, el Auditor Interno y uno o varios funcionarios del mayor rango jerárquico, con experiencia en el análisis y manejo de activos de riesgo, los cuales efectuarán las calificaciones que disponga expresamente la Superintendencia de Bancos. Esta comisión independientemente de fijar el nivel de provisiones, efectuará los seguimientos del caso para proteger a la Institución de mayores incrementos de incobrabilidad.

La Gerencia General notificará a la Superintendencia de Bancos, con el primer reporte anual, la nómina de los miembros que integren la comisión calificadora, reportando cualquier cambio que se produjere en ella, así como las razones que originaron su variación.

Criterios para la evaluación de la cartera:

La calificación de la cartera crediticia cubre a cada deudor en relación con la totalidad de sus obligaciones, de modo que la calificación final exprese el riesgo asociado con cada una de sus acreencias y en su conjunto. La cuantificación de dicho riesgo representa el valor esperado de las pérdidas con relación a cada deudor y reflejará el nivel adecuado de provisiones.

15. Manual de Créditos Banco Nacional de Fomento Abril 2012

Identificación por categorías de riesgos:

- A-1, A-2, A-3: Crédito de riesgo normal.
- B-1, B-2: Créditos con riesgo potencial digno de mención.
- C-1, C-2: Créditos deficientes.
- D: Créditos de dudoso recaudo; y
- E: Pérdidas.

2.3.7 Instrumentalización de la decisión de crédito

Toda operación aprobada será procesada en estricta sujeción a las condiciones en las que fue aprobada (montos, plazos, tasas, garantes y/o garantías), por tanto el funcionario responsable de la relación crediticia para solicitar el desembolso, deberá cerciorarse que ha cumplido correcta y previamente con las condiciones del crédito para proceder con su tramitación subsiguiente, a través de las unidades de:

Custodia de Valores.- En el caso de garantías que cubran riesgos específicos o no (garantías abiertas). El responsable de esta unidad, deberá emitir un certificado que señale el nombre del cliente (cedente de la garantía), tipo de garantía ingresada, fecha y valor.

Los documentos que deben ser ingresados al Departamento de Custodia son:

Para concesión de Créditos con Garantías: (Se ingresa como garantía)

Bienes Inmuebles

- a) Escritura original (debidamente inscrita en registro de hipotecas y prohibiciones).
- b) Original de póliza de Seguro del Bien Inmueble (casa, edificios, etc.)
- c) Avalúo Original del Bien Inmueble (casa, edificio, terreno, etc.)

Bienes Muebles

- a) Escritura original debidamente inscrita en el registro de prendas.
- b) Original de la póliza de seguro del bien prendado (Vehículo, maquinaria, etc.)
- c) Avalúo o factura del bien prendado (Vehículo, maquinaria, etc.)
- d) Contrato de adhesión a fideicomiso (Si amerita)

Para Créditos en general (Se ingresa como custodia)

- a) Pagarés de los créditos realizados (Fábrica de Crédito, compra de cartera etc.)

Departamento Legal

El visto bueno. Se remite al Procedimiento para Gestionar Asesoría Legal.

Tesorería

El visto bueno.

Cartera

Presentarle la carpeta con la documentación de respaldo del crédito. El desembolso de las operaciones es responsabilidad de Cartera, una vez que se hayan cumplido a cabalidad los procedimientos de revisión y vistos buenos.

Para realizar el desembolso, el personal de cartera, verificará la existencia de toda la documentación pertinente al crédito en trámite, perfeccionada con la revisión y visto bueno del Departamento Legal constante en el medio y memorando, ateniéndose a las instrucciones en ellos indicados.

Los procedimientos operativos relativos a la contabilización y desembolso para cada producto, corresponderán a las políticas y procedimientos que se señalen para cada uno de ellos.¹⁶

16. Manual de crédito BNF Abril, 2012

2.3.9 Flujo-grama del proceso de crédito

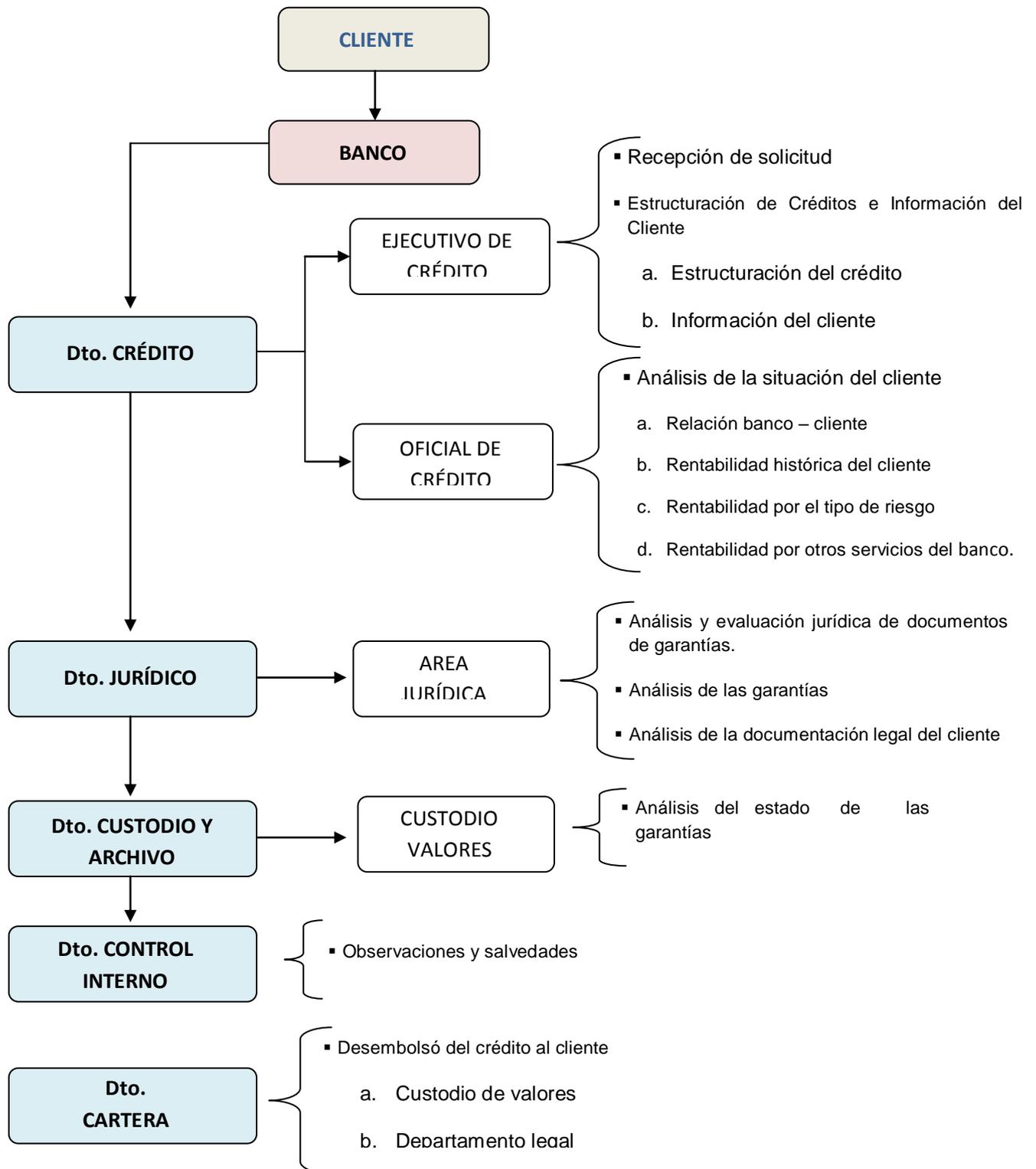


Figura 8. El flujo-grama del proceso de crédito
Fuente: Departamento Crédito BNF ZUMBA

2.4 Proceso de gestión de cobranza del Banco Nacional de Fomento

2.4.1 Procedimientos de recuperación de Cartera

Este proceso permite definir los pasos necesarios para llevar a cabo las actividades del proceso para Recuperar la Cartera Vencida de los clientes del Banco.

Las cuotas que no han sido pagadas son transferidas a cartera vencida, esta cartera es recuperada con una gestión directa para su cobro, realizando diferentes etapas de notificación a los clientes deudores, proponiendo acuerdos y en última instancia la recuperación por la vía judicial.

El proceso está conformado por las siguientes actividades:

1. Gestionar Recuperación Administrativa
2. Gestionar Recuperación Legal
3. Gestionar Acuerdos
4. Actualizar Cartera Vencida

1. Gestionar Recuperación Administrativa

Gestiona la recuperación de los valores adeudados al Banco por sus clientes, estos valores están relacionados a sus operaciones de crédito vencidas, abarca la gestión realizada por los Oficiales de Crédito y Recuperaciones.

Normas Específicas: La recuperación de los Créditos Personales se realiza a través de gestiones administrativas internas:

- *Gestión del Call Center.* A través de este medio se realizará llamadas telefónicas a clientes cuyas operaciones se encuentren por vencer o ya estén vencidas de acuerdo a los parámetros que establezca la Gerencia Nacional de Recuperaciones.

Preventiva: - 5 días antes del vencimiento

Administrativa.- 1 a 45 días de vencidos

El Call Center brindara el soporte y apoyo necesario en la gestión de recuperación, llegando acuerdos de pago, máximo hasta 48 horas. Pero siempre respetando el acuerdo pactado por el oficial de Negocio.

Deberá remitir reportes diarios de gestión y mantendrá comunicación fluida con todos los participantes en el proceso de recuperación. Así mismo deberá efectuar las campañas necesarias que sean requeridas por las Gerencias de Recuperaciones.

- *Gestión del Oficial de Negocio (Primera Etapa):* El Oficial de Negocio o Jefe de Agencia es el gestor principal en la gestión y Administración de su portafolio no desapareciendo su responsabilidad, mientras exista la obligación.

El período de recuperación de la primera etapa comprenderá desde 1 día de Vencido hasta los 45 días de vencido el crédito.

Dependiendo del comportamiento del cliente el Oficial de Crédito, podrá iniciar la gestión desde 5 días antes del vencimiento de la operación.

La gestión de recuperación del crédito se realizará a través de llamadas telefónicas, mensajes, correo electrónico, notificaciones y visitas, las que deberán ser ingresada al General soft y de no contar con Sistema se continuara con la malla de gestión en Excel.

- *Gestión del Oficial de Recuperaciones (Segunda Etapa):* Esta etapa estará apoyada por el Oficial de Recuperaciones quien deberá dentro de su gestión llegar a concretar acuerdos, Novaciones, Reestructuraciones, Refinanciamientos y Ejecuciones.

El Período de recuperación de la segunda etapa comprende desde los 46 días hasta los 60 días de vencida la operación de crédito. El Oficial de Recuperaciones realizara la gestión de recuperación del crédito a través de llamadas telefónicas, mensajes, correo electrónico, notificaciones y sobre todo la obligación de realizar visitas campo, las que deberán ser ingresadas al General soft y de no contar con Sistema se continuara con la malla de gestión en Excel. (Toda cartera estará asignada mediante código de oficial).

- *Gestión Pre- Judicial (Tercera Etapa):* El Período de recuperación de la tercera etapa comprenderá desde los 60 días hasta los 85 días de vencida la operación de crédito y será realizada por los abogados del Área Legal, a través de la negociación directa con los clientes en las cuales se agotarán todos los esfuerzos de recuperación en coordinación con los oficiales de recuperación y Gerencias respectivas a través de acuerdos, Reestructuraciones, Novaciones o inicio de la Demanda. realizara la gestión de recuperación del crédito a través de llamadas telefónicas, Citaciones, notificaciones y visitas de Campo

Las visitas Realizadas por el área legal serán dirigidas de acuerdo al siguiente criterio:

1. Antecedentes de Morosidad
2. Saldos Capitales representativos
3. Clientes ubicables
4. De acuerdo a la calificación de riesgo en las demás Instituciones.

Actividades de Negociación por parte del Abogado:

1. Igualar las cuotas vencidas
2. Anticipar de uno a dos dividendos
3. Verificación Domiciliaria del estado patrimonial del cliente
4. Informar al cliente los efectos y consecuencia de la demanda.

2. Gestionar Recuperación Legal

La gestión de cobro por medios judiciales se inicia dependiendo del período y del monto definido para recuperación, se demanda el pago y se solicita medidas cautelares, en caso de existir garantías reales o bienes de propiedad de los deudores, mediante el embargo, secuestro, retención y prohibición de enajenar de los mismos o ejecutando el fideicomiso, sin que esto signifique suspender la demanda, en caso de no cubrir los valores adeudados.

Normas Específicas

- *Acción Legal* (Cuarta Etapa): La cartera que exceda de 85 días de vencida y cuyo monto mínimo sea superior a US \$ 1,000 (solo capital) y que no ha podido ser cobrada en las etapas anteriores por la gestión de los Oficiales de Crédito, Abogados y Recuperaciones, se procederá al proceso Legal para su respectivo trámite.

Los montos inferiores continuaran en la etapa prejudicial hasta la terminación de la deuda, serán tramitados exclusivamente por los oficiales de recuperación o tercerización de servicios, sin perjuicio que excepcionalmente y en consideración al análisis de cada caso, se determine su proceso legal por el área Recuperaciones.

Cada responsable del Dpto. Legal en las diferentes oficinas dispondrá que se lleve un archivo Excel de expedientes en donde constará información de la documentación que ingresa:

- * Informe de inicio de acción legal
- * Fecha
- * Nombre del cliente y/o garante
- * Detalle de la documentación que recibe
- * Nombre del oficial de crédito que remite el expediente
- * Nombre del abogado que va a patrocinar cada causa.

Corresponde a cada responsable del Dpto. Legal el control y revisión permanente de los procesos, confiado a un Abogado tanto interno como externo, se llevarán registros escritos de los casos que están en litigio y los avances que se vayan teniendo en los juicios, cada abogado deberá ingresar el avance de los Juicios en el sistema del Banco

o cualquier sistema que se actualice de acuerdo a los parámetros establecidos por la Gerencia Nacional de Legal.

La Gerencia Nacional de Recuperaciones y la Gerencia Nacional de Legal harán en forma personal una revisión individualizada con cada uno de los abogados.

Los gastos que se requieran para los trámites de los diferentes procesos, serán revisados por el Gerente de cada sucursal, conjuntamente con el Abogado, quienes pondrán visto bueno y enviarán para su aprobación a la Gerencia Nacional de Legal y Gerencia Administrativa. De acuerdo al manual de procedimiento para pagos gastos judiciales.

Es obligación de cada responsable del Dpto. Legal informar Semanalmente a las Gerencia Nacional de Recuperaciones y Gerencia Nacional de Legal los ingresos de nuevas demandas y la reasignación de casos, como también el detalle de los que se han solucionado, igualmente es de su obligación informar al oficial de crédito cuando se ha llegado a un arreglo, suspendido o terminado el caso.

Al final de cada trimestre. El Abogado Procurador o el responsable del Dpto. en cada una de las oficinas, emitirá un informe a la Gerencia Nacional de Recuperaciones y Gerencia Nacional de Legal.

- Los costos adicionales que el cliente deberá cancelar al Banco, si el crédito entra en el período para recuperación Legal, es un % sobre el valor recuperado si la gestión se transfiere a los abogados.
- El área de Recuperaciones a través de la Gerencia de Recuperación Comercial asignara la cartera para cada etapa de gestión enviando el listado de clientes o a través de sistema el detalle de la cartera de acuerdos a las políticas de cada etapa.

- Los Gerentes Nacionales y Regionales Comerciales de Tarjetas y Banco no se desligan de la responsabilidad de la cartera vencida.
- El procedimiento se aplica a las Plazas donde exista Oficiales de Créditos, Jefes agencias, Oficiales de Recuperación, y Abogados.
- Todos los participantes en el proceso de Cobranza estarán identificados por su Código personal con la finalidad de medir su eficiencia y productividad en la recuperación.

3. Gestionar Acuerdos

Gestiona los acuerdos y planes de pagos convenidos con el cliente en cualquiera de las instancias descritas en las actividades anteriores para recuperación de la cartera vencida, estos acuerdos se pueden dar a través de abonos parciales, reestructuras, daciones en pago y remates.

Renegociaciones o reestructuraciones de deuda

- El plazo máximo para renegociar la deuda es de 12 meses.
- La renegociación de la deuda debe hacerse por el saldo del crédito más los costos que implica esta renegociación (excepto intereses normales y mora, gastos judiciales y cobranza), lo que implica que en una renegociación el cliente solamente genera una nueva operación sin recibir dinero alguno.
- Una primera renegociación de deuda se lo considera para efectos de la calificación como crédito deficiente con calificación “C”, con una provisión del 20%, cuando registre una segunda reestructuración ese mismo crédito será calificado con calificación “D” con una provisión del 50%; y cuando registre una tercera reestructuración de dicho crédito se lo califica como “E” con una provisión del 100% hasta la recuperación total del mismo.
- El departamento contable lo califica como cartera de crédito reestructurada y se clasifica de acuerdo al tipo de crédito.
- En la renegociación de deuda el ahorro obligatorio acumulado debe usarse para la cancelación de una o varias cuotas, es decir no es de disponibilidad del cliente.
- El crédito renegociado o reestructurado debe cumplir con todos los requerimientos vigentes para los créditos normales del Banco.

4. Actualizar Cartera Vencida

Actualiza información de las operaciones de cartera vencida en relación a comisiones de cobranzas, resultado de las gestiones de recuperación, afectación de valores por acuerdos realizados y castigos aplicados por los organismos de control a las operaciones en mora.

Normas Específicas

- Se deberá realizar obligatoriamente el cuadro diario de movimientos y saldos de las cuentas contables con los saldos de cartera vencida.
- Los castigos a las operaciones en mora están normados por la SBS.

Castigo de Operaciones

- El personal que interviene en esta actividad debe conocer la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero; Capítulo I Título IX de los Activos y de los Límites de Crédito.
- El Jefe de Riesgos de Crédito debe solicitar al Operador de Sistemas la generación de la base de clientes con operaciones cuyos vencimientos sean mayor a tres años, debiendo tomar en consideración que si un dividendo se encuentra en mora por el lapso de tres años, la totalidad de la operación debe ser castigada, bajo la sugerencia de la Gerencia General/Gerencia Nacional de Tarjetas de Crédito.
- Se castigará operaciones de Consumo o Microcrédito colocadas a través de Scoring, que estuviesen en mora en una de sus cuotas o dividendos más de 180 días, siempre que este provisionado el 100% del riesgo y la operación no haya sido declarada como vinculada.

- Las bases deberán ser generadas con los documentos actuales a la fecha de la solicitud y validados contra lo enviado en el mes anterior en las estructuras (Cartera Banco) validadas por la SIB, adicionalmente se debe contemplar filtros de las operaciones castigadas en fechas anteriores así como también deben excluir operaciones de clientes vinculados.
 - * El personal que intervenga en el proceso de incorporación de las Acciones Extrajudiciales estar vinculado al Área de Recuperaciones ya sea de Banco o Tarjetas de Crédito y sus comentarios estarán ligados estrictamente a las últimas gestiones realizadas para la recuperación del crédito, los informes de estas gestiones estarán archivados en la carpeta del cliente.
 - * El personal que intervenga en el proceso de incorporación de las Acciones Judiciales estará vinculado al Área de Recuperaciones y básicamente serán los Abogados (pudiendo contratarse los servicios profesionales de Abogados Externos) que están directamente vinculados al proceso que se sigue al cliente y sus comentarios a registrarse serán estrictamente sobre la última instancia procesal. La instancia Judicial en la que se encuentre dicho proceso debe estar documentada y archivada en la carpeta del cliente.
- En el caso de que existieren operaciones a castigar solicitadas por la Gerencia General / Directorio con menos de tres años (1080 días) de vencida, el Jefe de Riesgos de Crédito debe generar las instrucciones para castigar estas operaciones vencidas y la documentación habilitante que contiene será:
 - * Datos de la operación
 - * Solicitud enviada a la SBS solicitando autorización para castigo y documentos justificativos de la petición.
 - * Autorización de la SBS para que proceda al castigo.
- Las operaciones de castigo al momento del proceso adoptarán el Status de Cartera Castigada y en el caso de los sobregiros no cambiarán el código de operación que identifica al crédito concedido.

- El Jefe Departamental de Operaciones y de Crédito deben verificar que la deuda del cliente que de registrada en las respectivas cuentas contables con el valor de \$1 en cuentas de cartera vencida. A nivel del sistema el cliente sigue mostrándose con su “deuda normal”. Las recuperaciones que se originen por concepto de cualquier activo castigado, se deben registrar como un abono a la cuenta de resultados.

Los abonos o cancelaciones que se produzcan posteriores al castigo pero antes del cierre de mes de proceso, deberán afectar las cuentas respectivas.

- Los abonos o cancelaciones que se produzcan posteriores al castigo pero antes del cierre de mes de proceso, deberán afectar las cuentas respectivas (Remítase a la secuencia de Ejecutar Proceso y Validación de Castigo de Operaciones). Una vez culminado el proceso, el departamento de cartera debe comunicar a la Jefatura de Riesgos de Crédito y adicionalmente deberá proporcionar los comprobantes contables correspondientes a las afectaciones realizadas.¹⁷

2.4.2 Métodos alternativos para recuperación de cartera

1. Refinanciamientos

En el caso de que la recuperación de créditos fuera objeto de refinanciamientos vía novación, refinanciamiento y reestructuraciones, conversiones o consolidaciones, éstas podrán ser tramitadas por decisión de la Gerencia General, Gerencia Nacional de Crédito o el Directorio, de acuerdo con los montos de que se trate.

Los clientes con dificultades de pago, por lo general estarán categorizados entre calificaciones C1, C2, D o E.

En casos extremos y particularmente tratándose de clasificaciones muy severas, el banco podrá invertir en el mejoramiento de las garantías con el propósito de mejorar su valor de liquidación. Estos casos requieren de una aprobación especial que solo la podrá otorgar el Directorio del Banco.

17. Manual del procesos BNF Abril 2011

Las negociaciones que el Banco efectúe con terceros para liquidar garantías deben ser conocidas por el cliente del crédito. En estas negociaciones se intentará obtener el mayor precio posible, de manera tal que permita maximizar la recuperación de los créditos clasificados.

Las facilidades de Leasing y compra de cartera o documentos descontados no son susceptibles de refinanciamientos. Sin embargo, se permiten extensiones de conformidad a las normas, políticas y procedimientos establecidos en el respectivo manual elaborado para el manejo de estos productos.

Los intereses generados por operaciones pactadas a plazo definido, serán debitados de las cuentas del cliente automáticamente en la fecha de vencimiento pactada, de conformidad al texto constante en los respectivos documentos del crédito.

2. Daciones de Pago

La recuperación de créditos a través de la aceptación y recepción de bienes no monetarios se conoce como dación en pago y se aceptarán solo si se han agotado y explorado todas las gestiones y alternativas de recuperación directas, pre-judiciales o judiciales.

Para la aceptación de pago con bienes no monetarios, deberá tomarse en consideración las disposiciones legales siguientes:

En títulos acción

Las acciones o participaciones que se adjudiquen judicialmente o las que se tenga que admitir en pago de créditos u obligaciones, podrán conservarse hasta por un año, al valor de recepción, vencido el cual deberá ser obligatoriamente enajenadas.

De imposibilitarse la enajenación, el Banco provisionará a razón de un 36vo mensual (1/36) del valor de adquisición, comenzando en el mes inmediato posterior al del vencimiento del plazo. En todo caso, no se podrán mantener dichas acciones o participaciones, por un período que exceda a un año adicional al plazo original.

De no enajenar en el plazo señalado, quedarán en suspenso los derechos sobre las mismas y la Superintendencia dispondrá su venta en subasta pública. El beneficiario de la subasta tendrá derecho a percibir los beneficios suspendidos.

El Banco podrá suscribir y pagar acciones o participaciones de sociedades controladas por la Superintendencia de Compañías, por compensación de créditos, cuando dicha suscripción fuera el medio más idóneo de hacerse efectiva la recuperación de créditos.

En bienes muebles o inmuebles

Los bienes muebles e inmuebles, adquiridos mediante adjudicación o dación en pago, no podrán mantenerse por más de un año. Vencido el plazo, se constituirá provisiones por un 36vo mensual (1/36), del valor en libros a partir del mes siguiente al de la terminación del plazo original. Enajenado el bien podrán revertirse las provisiones correspondientes. De no enajenárselo, la Superintendencia de Bancos dispondrá su venta en subasta pública.

En el proceso para la evaluación y aceptación de bienes por compensación de pagos, intervendrán los personeros del Departamento Legal, de la División de Administración y todas las unidades de apoyo especializadas que el caso amerite.

Procedimiento

- Se evaluará la utilidad y la posibilidad de venta del activo a recibir.
- Se solicitará el avalúo del bien a peritos autorizados.
- Se obtendrá la aprobación a nivel del Directorio sin considerar el monto de exposición vigente, mediante la presentación de un medio de aprobación en el que consten los elementos de decisión y los factores por los cuales se considera conveniente su aceptación como alternativa final a la recuperación de un crédito.
- Se coordinará con las unidades de apoyo y las administrativas, las acciones legales y operativas del caso.
- Una vez efectuada la adopción de una dación, se dará de baja la obligación cancelada.
- Se procurará enajenar el bien adquirido en el menor tiempo posible.

El Depositario de un bien en dación

El Banco Nacional de Fomento, a criterio del Directorio, designará a una o más persona(s) que actuará(n) en calidad de "Depositario(s)", de los bienes entregados en dación o sobre los que se solicite anticresis judicial. El nombramiento del/los depositario(s) se realizará ante un Juez de lo civil, quien ratificará sus funciones. El/los depositario(s) podrá(n) ser

empleado(s) del propio Banco, y este/estos responderá(n) solidariamente ante la Institución por los resultados de su gestión.

El/los depositario(s), llevará(n) un inventario detallado de los productos a él/ellos entregados, hasta que se concluyan con las acciones judiciales que correspondan.

El/los depositario(s), actuará(n) en calidad de administrador(es) de los bienes, estando obligado(s) a entregar mensualmente al Banco, el valor de los productos o frutos que generen los bienes embargados o entregados por dación. El valor entregado al Banco se imputará a la deuda que motivó la ejecución. El Banco solicitará al Juez la fijación de los correspondientes honorarios por la administración de los bienes, que no podrá exceder del diez por ciento (10%) de los frutos o rendimientos de dichos bienes, monto con el que se cubrirá los gastos del/los depositario(s).

CAPITULO III

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA CRÉDITO Y COBRANZAS EFICAZ

3.1. Modalidad y tipos de investigación

Modalidad de investigación

El trabajo investigativo sobre el tema de una Propuesta de un sistema de gestión de la cartera de crédito para prevenir y recuperar la morosidad en el Banco Nacional de fomento sucursal Zumba, está basado en la investigación cuantitativa y cualitativa, por el control de la cartera requiere cuantificar los niveles de morosidad, así como también hacer un análisis a la recuperación de los créditos vencidos.

La recuperación, control y gestión de la cartera está dentro de una realidad financiera, y esto requiere un análisis cuantitativo para su control y la determinación de responsabilidades, de la misma manera la recopilación de datos en las entrevistas produce un análisis cualitativo porque se trata de buscar un modelo que sirva para prevenir y recuperar la morosidad; juzgando la necesidad de aportar de mejor manera a la determinación de responsabilidades en la utilización y control de la cartera.. Es decir que durante el proceso de investigación se presentan opiniones, análisis e interpretaciones de hechos o datos.

Tipos de investigación

El trabajo desarrollado de la presente tesis, se encamina a resolver los problemas prácticos que se basa en las necesidades que presenta actualmente el Banco Nacional de Fomento sucursal Zumba.

Por el lugar , es una investigación realizada es de campo porque se realiza una recopilación de información en el Banco Nacional de Fomento sucursal Zumba en base al análisis bibliográfico del banco y a las diferentes entrevistas aplicada a los directivos y personal de la institución financiera, cuyos resultados nos servirán para la base de la propuesta planteada.

Por la naturaleza, es una investigación de acción, porque orienta a producir cambios en la realidad estudiada y resolver los problemas existentes.

Es descriptiva, ya que se describen los hechos que se dan en el área de crédito y cobranzas, procediendo a clasificar los elementos que componen los reglamentos, políticas, normas y toda la organización del Departamento de cartera y el control de morosidad.

3.2. Población

Población

Se analiza la totalidad de elementos con el propósito de llegar a resultados que valide la propuesta, es decir nos referimos a una población a la cual se formuló para la presente investigación, como se detalla:

Tabla 13. Total de población del banco

POBLACION	MUESTRA
Directivos	1
Empleados Departamento Crédito Banco	4
TOTAL	5

Fuente: Banco Nacional de Fomento Zumba

3.3. Métodos, técnicas e instrumentos

Métodos

Inductivo – Deductivo.- Es el proceso de conocimiento que se inicia por la observación de fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones y premisas generales que pueden ser aplicadas a situaciones similares a la observada. Este método va lo particular a lo general, es decir parte del conocimiento de casos y hechos particulares que se suman para luego, mediante la generalización, formular el sistema de Gestión de la cartera de crédito.

Descriptivo.- Se utiliza para recoger, organizar, resumir, presentar, analizar, generalizar los resultados de las observaciones, el propósito es describir situaciones y eventos.

Recolección de información.- Esta técnica se utilizará para la recopilación de la información administrativa e histórica del Banco Nacional de Fomento Zumba a fin de realizar la Propuesta de un Sistema de Gestión de la Cartera de Crédito, luego de la evaluación y análisis respectivo, estos son entrevistas con los ejecutivos, con el personal, así como también información secundaria para la conceptualización el análisis general de cartera.

Analítico financiero.- Este se aplicará en el proceso de créditos y la Propuesta de un Sistema de Gestión de la Cartera de Crédito, para determinar las causas que provocan los problemas de cartera vencida en los diferentes tipos de créditos otorgados por el Banco, y finalmente proponer alternativas para el desarrollo de la misma.

Técnicas e instrumentos

Tabla 14. Técnicas e instrumentos a implementar en el proyecto

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Encuestas.- permite establecer el criterio de los funcionarios del departamento de crédito.	Preguntas
Entrevistas.- Permite conocer las opiniones de los directivos, empleados del Banco, así como también saber sus falencias	Cuestionario

Fuente: Banco Nacional de Fomento Zumba

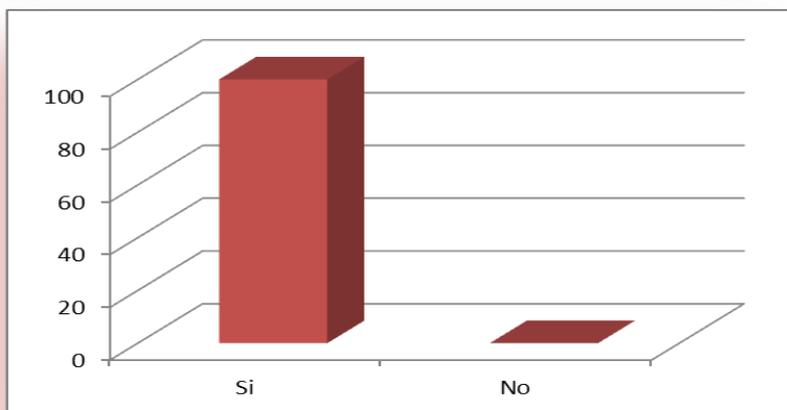
3.4 Interpretación de datos

Una vez aplicada las entrevistas de datos originales a los directivos y empleados del Banco relacionados directamente con el departamento de crédito del Banco Nacional de Fomento sucursal Zumba, se procede a procesar la información, la misma que se detalla a continuación con su respectivo análisis:

Entrevista realizada a los Directivos del Banco Nacional de Fomento Zumba

Se realizó la entrevista al Gerente del BNF sucursal Zumba.

Pregunta # 1.- ¿Está de acuerdo con las políticas que el Banco emplea para la regulación de los créditos?

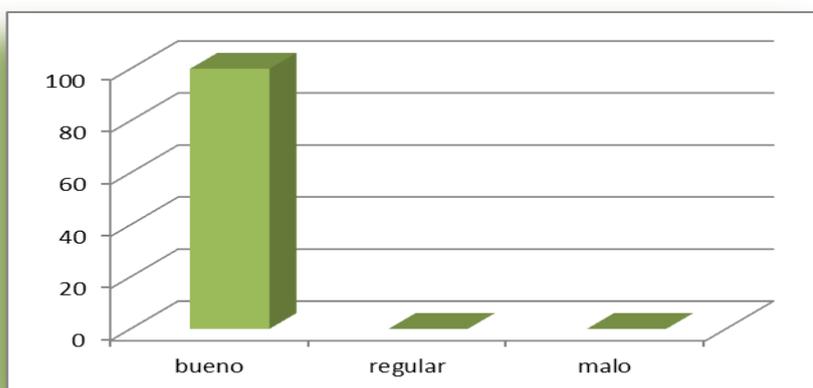


Si	100%
No	0%

Figura 9. Estadística de la pregunta 1
Fuente: Encuesta a directivos del Banco Nacional de Fomento Zumba

Análisis.- Los directivos del Banco Nacional de Fomento sucursal Zumba, están de acuerdo con las políticas de crédito que el banco aplica actualmente. Ellos consideran que las políticas de crédito están bien planteadas, lo que sucede es que no existe un riguroso apego a las mismas.

Pregunta # 2.- ¿Cómo calificaría el conocimiento que los ejecutivos de crédito tienen sobre las políticas del Banco?

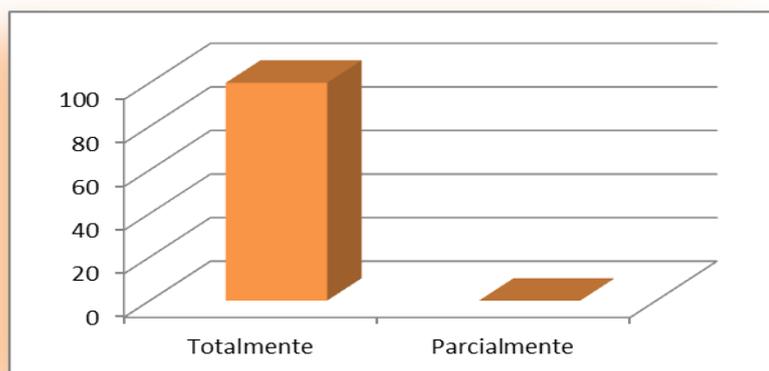


bueno	100%
regular	0%
malo	0%

Figura 10. Estadística de la pregunta 2
Fuente: Encuesta a directivos del Banco Nacional de Fomento Zumba

Análisis.- Los directivos del Banco están muy conscientes que existe un buen conocimiento por parte de los ejecutivos de crédito sobre las políticas relacionadas al departamento, debido según su punto de vista, y a la exigencia por parte de la institución.

Pregunta # 3.- Se cumple con las políticas y reglamentos que el Banco mantiene?, Por qué razones?



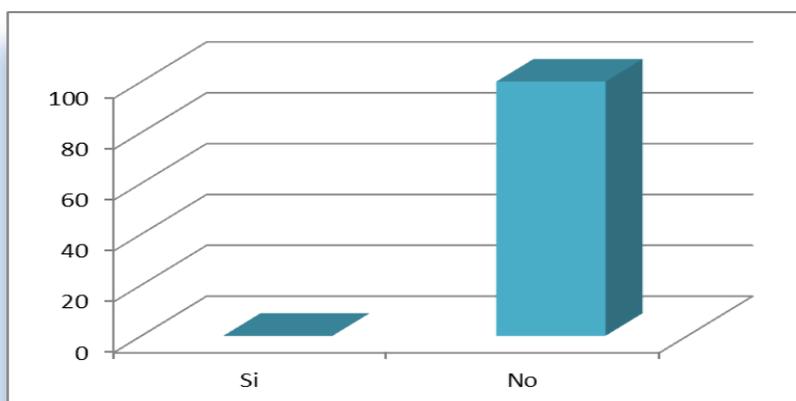
Totalmente	100%
Parcialmente	0%

Figura 11. Estadística de la pregunta 3

Fuente: Encuesta a directivos del Banco Nacional de Fomento Zumba

Análisis.- Los directivos de la Institución, manifiestan que las políticas de la Institución, se cumplen o tratan de cumplirse a cabalidad, ya que existe un riguroso procedimiento de Control de procesos, puesto que son evaluados constantemente por la Matriz del Banco. Sin embargo acota que, una pequeña falencia existente, es que no hay un riguroso apego a las mismas, por parte de los empleados que laboran en el departamento involucrado, ya que las utilizan parcialmente.

Pregunta # 4.- El Banco de Fomento Zumba cuenta con un departamento especializado de cobranzas?



Si	0%
No	100%

Figura 12. Estadística de la pregunta 4

Fuente: Encuesta a directivos del Banco Nacional de Fomento Zumba

De ser negativa la respuesta a que departamento o persona se delega estas funciones?

Análisis.- El Banco Nacional de Fomento sin contar con un departamento de cobranzas, es fácil darse cuenta de que en esta instancia radica un problema en cuanto a la gestión de cobranza del BNF, sucursal Zumba, ya que al no contar con un departamento especializado en la recuperación de cartera, la sobrecarga de actividades a realizar por parte de los oficiales de crédito, conlleva a que existan vacíos graves en los procesos operativos que ellos deben seguir.

Pregunta # 5.- Enumere en orden de importancia cuales de las siguientes circunstancias influye mayoritariamente en la morosidad del crédito del BNF de la sucursal Zumba?

- 1.- Falta de voluntad de pago del cliente
- 2.- Incapacidad de pago
- 3.- Falta de profundidad en el análisis cualitativo del cliente
- 4.- Presión por el cumplimiento de las metas
- 5.- Inadecuado seguimiento y control de la cartera

6.- Siniestro, enfermedades, u otras clase de imprevistos que afectan capacidad de pago del cliente

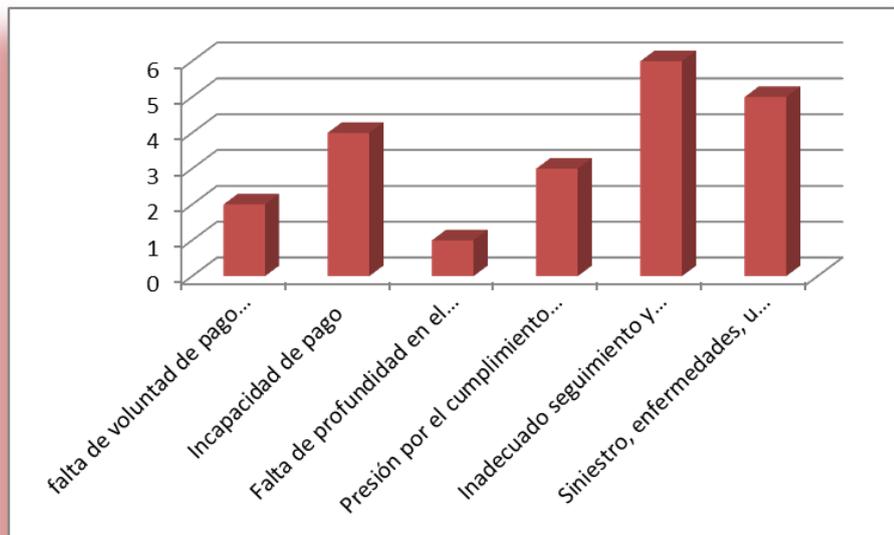


Figura 13. Estadística de la pregunta 5

Fuente: Encuesta a directivos del Banco Nacional de Fomento Zumba

Tabla 15. Circunstancias que influyen mayoritariamente en la morosidad del crédito del BNF de Zumba

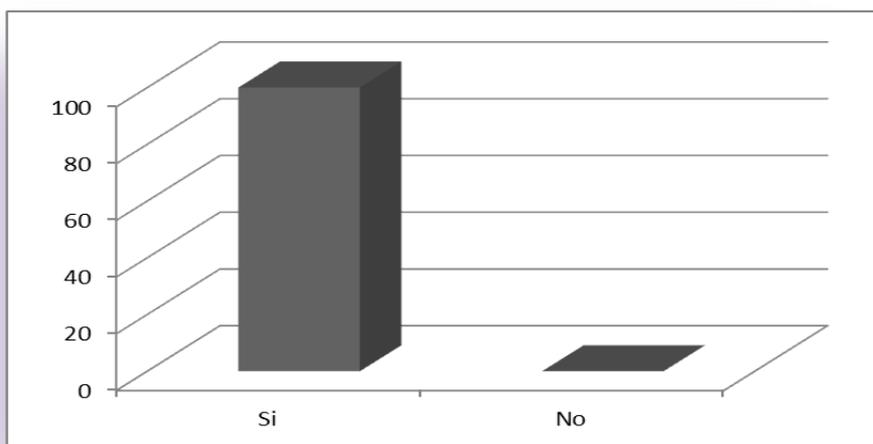
Falta de voluntad de pago del cliente	2
Incapacidad de pago	4
Falta de profundidad en el análisis cualitativo del cliente	1
Presión por el cumplimiento de las metas	3
Inadecuado seguimiento y control de la cartera	6
Siniestro, enfermedades, u otras clase de imprevistos que afectan capacidad de pago del cliente	5

Fuente: Directivos Banco Nacional de Fomento Zumba

Análisis.- De acuerdo a la entrevista realizada al directivo del BNF Zumba, es muy evidente que los directivos del banco, tienen muy presente que los empleados del departamento de crédito, no realizan a profundidad un seguimiento y control adecuado de la cartera colocada, por aspectos de falta de personal, y por carencia de un departamento específico dedicado a esta actividad, es por ello que este aspecto es el más relevante; Otro de los aspectos señalados por parte de los directivos con un alto índice de injerencia es el Siniestro, enfermedades, u otras clase de imprevistos que afectan capacidad de pago del cliente, esto debido a un análisis deficitario del sujeto de crédito; Seguidamente se puede evidenciar que Incapacidad de pago del sujeto de crédito es otro aspecto que infiere en la morosidad del crédito, esto debido a una mala aplicación de las políticas de crédito del BNF sucursal Zumba por parte de los ejecutivos de crédito; en la gráfica podemos apreciar que la Presión

por el cumplimiento de las metas es otro aspecto de importancia con porcentaje elevado que coadyuva al crecimiento de la morosidad en el cumplimiento de la responsabilidad del pago del crédito, los directivos de la Institución financiera consideran que por la alta presión existente hacia el ejecutivo de crédito por la colocación de cartera, conlleva a que el mismo eluda el cumplimiento de todas las normas de crédito existentes para ello; Por último existen dos aspectos que si bien no son los de mayor índice de injerencia para la morosidad de pago de los créditos, influyen directamente al incumplimiento del crédito aspectos como son: Falta de voluntad de pago del cliente, y, Falta de profundidad en el análisis cualitativo del cliente, la versión de los directivos del BNF sucursal Zumba, sobre estos aspectos es que en el primer caso muchos de los clientes sujetos de crédito mantienen su actividad productiva en parroquias alejadas de la sucursal del Banco, y creen que al no realizar un pago en el tiempo establecido no sucede nada, y se toman hasta 15 días después para realizarlo, por otro lado en el segundo caso se repite el incumplimiento de los procedimientos establecidos en el área de crédito por parte de los oficiales de crédito, al no asegurarse correctamente con las garantías que el BNF exige, pues si los créditos inicialmente fueran colocados tomando en cuenta todas las normas y políticas requeridas, se podría evitar en gran medida que los mismos caigan en mora.

Pregunta # 6. ¿Cree usted que la propuesta de mejoramiento de gestión en los productos crediticios para el Banco Nacional de Fomento sucursal Zumba servirá para prevenir y recuperar la morosidad en el banco?



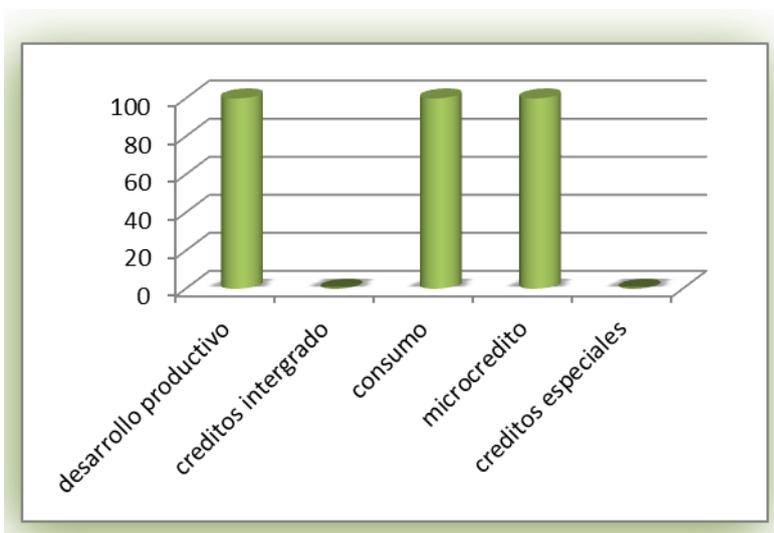
Si	100%
No	0%

Figura 14. Estadística de la pregunta 6
Fuente: Encuesta a directivos del BNF de Zumba

Análisis.- Para los directivos de la institución la idea de que exista un mejoramiento de gestión de la cartera de crédito, les parece muy tentador, ya que consideran que de esta manera, existiría una oxigenación en el departamento de crédito, y con ello los índices de morosidad tenderían a reducirse notablemente.

Entrevista realizada a los funcionarios del Banco Nacional de Fomento Zumba

Pregunta # 1.- ¿A cuáles de los segmentos de crédito que brinda el BNF Sucursal Zumba acceden más los clientes?



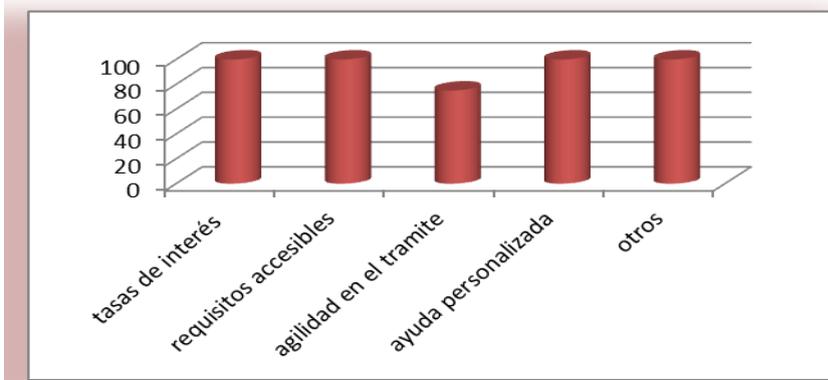
desarrollo productivo	100%
créditos integrado	0%
Consumo	100%
microcrédito	100%
créditos especiales	0%

Figura 15. Estadística de la pregunta 1

Fuente: Encuesta a funcionarios del Banco Nacional de Fomento Zumba

Análisis.- El volumen más alto en colocación, lo tiene el segmento de desarrollo productivo, consumo y microcrédito, puesto que de acuerdo a la localidad, este tipo de créditos son los más solicitados y accesibles, que lo hacen muy atractivo para los clientes, esto junto con el direccionamiento de los funcionarios del departamento, hacen que este segmento sea el más grande en volumen. Por su parte los empleados de la Institución financiera manifiestan que los créditos especiales y créditos integrados no tiene la acogida requerida por parte de los usuarios.

Pregunta # 2.- ¿Cuáles de los siguientes parámetros considera usted que es atractivo para que el cliente vea en el Banco de Fomento Zumba su mejor opción para obtener un crédito.



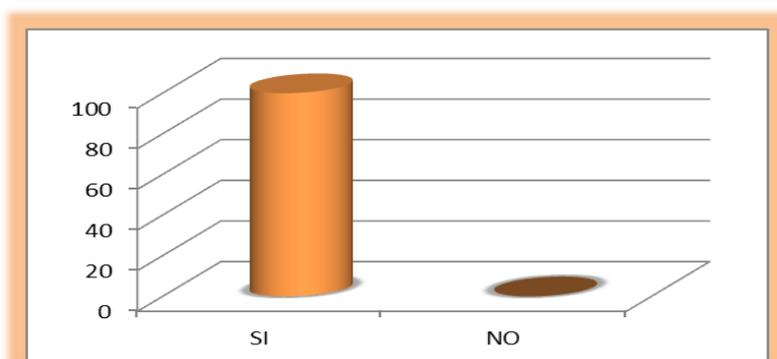
tasas de interés	100%
requisitos accesibles	100%
agilidad en el trámite	75%
ayuda personalizada	100%
Otros	100%

Figura 16. Estadística de la pregunta 2

Fuente: Encuesta a funcionarios del Banco Nacional de Fomento Zumba

Análisis.- No es algo oculto para los funcionarios su predisposición a ayudar a los clientes, pues según sus propios criterios, es la única manera que tienen para su cumplimiento de las metas, además que el BNF mantiene tasas de interés muy bajas en relación a la banca pública, además los requisitos son mínimos lo cual evita el largo trámite, y por su puesto la ayuda personalizada al usuario, y existen otros aspectos, pues mucho de los clientes no cumplen con todos los requisitos, en cuanto a documentación se refiere, por lo que ellos los aconsejan y re direccionan el propósito de los créditos.

Pregunta # 3.- ¿Cuenta el Banco con alguna política de cobranzas?



SI	100%
NO	0%

Figura 17. Estadística de la pregunta 3

Fuente: Encuesta a funcionarios del Banco Nacional de Fomento Zumba

Análisis.- Para el personal del Banco sus políticas se cumplen parcialmente, esto se debe a que son ellos mismos los encargados de realizar las gestiones de cobranza, desde

anticipar el pago a los clientes, hasta el seguimiento previo a la mora en su pago, por lo que sobrecarga el trabajo delegado a ellos, y por ende no lo pueden cumplir a cabalidad.

Pregunta # 4.- ¿Existe un sistema de gestión de créditos y cobranzas en el BNF de Zumba?

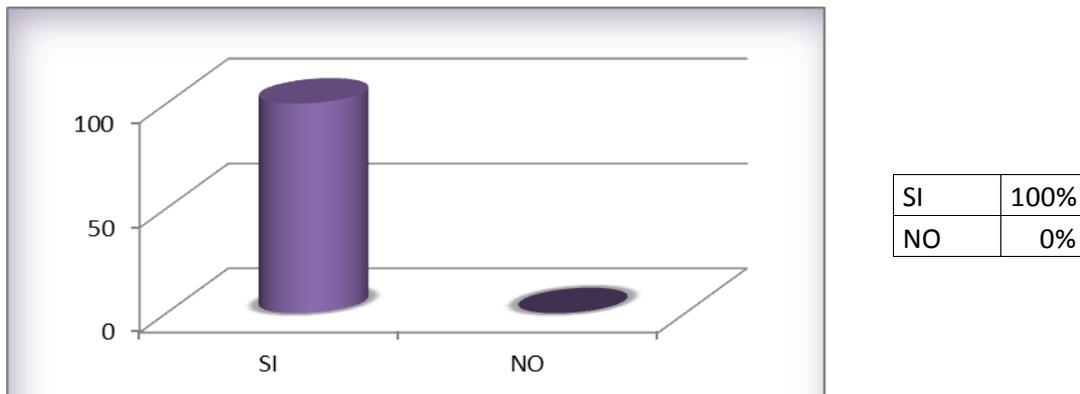


Figura 18. Estadística de la pregunta 4
Fuente: Encuesta a funcionarios del Banco Nacional de Fomento Zumba

Análisis: Los funcionarios del Banco no conocen la existencia de ningún sistema de gestión de crédito y cobranzas en el Banco Nacional de Fomento sucursal Zumba, lo único que manifiestan es que si se da la cobranza en la Institución y ese procedimiento lo ejecutan ellos mismo, es por ello el porcentaje en la gráfica.

Pregunta # 5.- ¿Cree usted que la propuesta de un sistema de gestión de los productos crediticios para el Banco Nacional de Fomento sucursal Zumba servirá para prevenir y recuperar la morosidad en el banco?

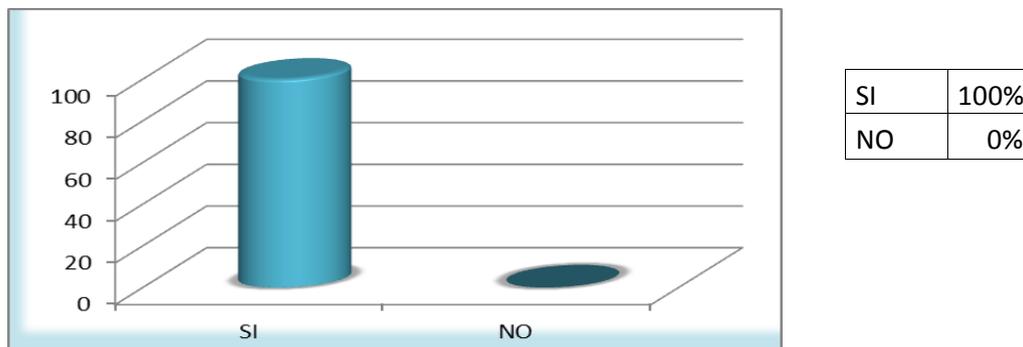


Figura 19. Estadística de la pregunta 5
Fuente: Encuesta a funcionarios del Banco Nacional de Fomento Zumba

Análisis.- Los funcionarios del departamento de crédito están conscientes que una oxigenación al departamento, lo ayudará a modificar el sistema actual, por lo que la

implementación de un sistema de gestión de la cartera de crédito para el Banco Nacional de Fomento sucursal Zumba, sería bien recibido por todos los funcionarios.

3.5 Verificación de la idea a defender

La idea de implementar un sistema de gestión de cartera de crédito, el mismo que está caracterizado por el procedimiento y flujo-grama de la colocación y recuperación adecuada de los créditos para el Banco Nacional de Fomento Zumba. Todo esto se puede confirmar como positivo en base a los resultados obtenidos al aplicar las entrevistas a los directivos y funcionarios de la institución financiera.

Como se puede notar en la Pregunta # 3 que si cuenta el banco con alguna política de cobranza, el 100% conocen de dichas políticas pero se las cumplen parcialmente y no en su totalidad, es decir todos tienen el conocimiento de dichas políticas, pero no lo ejecutan eficazmente.

Y en cuanto a la Pregunta # 5 el 100% está de acuerdo que se implemente un sistema de gestión para la cartera de crédito del Banco Nacional de Fomento Zumba, y así tengan una mejor organización y mejor manejo en cuanto a la concesión y recuperación de cada uno de sus créditos, reduciendo la morosidad en la misma.

3.6 ¿Que es el Modelo sistema de Gestión?

En la actualidad es una cuestión innegable el hecho de que las organizaciones se encuentran inmersa en entornos y mercados competitivos y globalizados, entornos en los que toda organización que desee tener éxito (o al menos subsistir) tiene la necesidad de alcanzar “buenos resultados”.

Para alcanzar estos “buenos resultados”, las organizaciones necesitan gestionar sus actividades y recursos con la finalidad de orientarlos hacia la consecución de los mismos, lo que a su vez se ha derivado en la necesidad de adoptar herramientas y metodologías que permitan a las organizaciones configurar su Sistema de Gestión. Por tanto un Sistema de Gestión ayuda a una organización a establecer las metodologías, las responsabilidades, los recursos, las actividades; que le permitan una gestión orientada hacia la obtención de esos “buenos resultados” que desea, o lo que es lo mismo, la obtención de los objetivos establecidos.

3.7 Fichas del proceso para el sistema de gestión

3.7.1. Proceso concesión de créditos Banco Nacional de Fomento Zumba

Descripción de las características del proceso.

Las fichas de proceso se pueden considerar como un soporte de información que pretende recabar todas aquellas características relevantes para el control de las actividades definidas en la gestión del proceso a implantar en la que se citan términos como la misión del proceso, el alcance del mismo, las interrelaciones a través de las entradas y salidas, los indicadores y variables de control, toda esa información para la organización y el proceso efectivo de la institución financiera.

Tabla 16. Procedimientos para la concesión de créditos

REVISION GENERAL PROCEDIMIENTOS SEGMENTOS DE	
PROCESO.- Revisión de los procedimientos en segmentos de crédito.	Departamento de cartera de crédito BNF
MISION.- Asegurar que las políticas y procesos establecidos en la institución financiera sean cumplidos a cabalidad por el personal de crédito, en su colocación como en su recuperación	
ALCANCE:	
<ul style="list-style-type: none"> • Empieza.- Con la recepción de la solicitud del cliente • Incluye.- Proceso de verificación, análisis, validación de la documentación e información del cliente, que conduce a la concesión del crédito. • Termina.- Con la recuperación en su totalidad de la operación crediticia. 	
ENTRADA.- Con la necesidad del cliente	
SALIDA.- Satisfacción del cliente con el otorgamiento del crédito solicitado	
INSPECCIONES:	REGISTROS:
Visitas mensuales realizadas al cliente, previo, durante y posterior al crédito otorgado	Documentación requerida previa a la concesión, y luego de la misma.
VARIABLES DE CONTROL:	
<ul style="list-style-type: none"> • Destino del crédito • Modificación en la capacidad de pago • Alteración de las políticas establecidas 	

Fuente: Departamento de cartera del BNF de Zumba

FICHA DEL PROCESO CONCESION CRÉDITO CONSUMO

PROCESO: *Concesión créditos de Consumo*

Misión: **Cumplimiento de metas, colocar determinado valor en créditos, siendo consumo el más viable.**

Propietario del proceso: **Son los oficiales del departamento de crédito.**

LIMITES DEL PROCESO:

Entrada: **La necesidades del cliente, dirigido a bienes de consumo o pago de servicios**

Salida: **Satisfacción de las necesidades del cliente.**

ALCANCE DEL PROCESO:

Empieza: **Recepción Solicitud del cliente**

Incluye: **Análisis de información, verificación de datos y aprobación de crédito y desembolso**

Termina: **Con la recuperación total de la operación crediticia.**

INDICADORES DEL PROCESO: **Porcentaje de colocación y montos faltantes para llegar a la meta**

VARIABLES DEL PROCESO:

Documentación: **Certificados de ingresos irreales.**

Direccionamiento: **De acuerdo al cumplimiento de metas,**

Buscando solo beneficiar al cliente.

INSPECCIONES:

Iniciales: **Cuando el crédito es aprobado, previo al desembolso se realiza una inspección al domicilio del cliente.**

Durante el proceso: **No lo realizan**

DOCUMENTOS Y REGISTROS:

Previo a la aprobación:

- **Solicitud de crédito, deudor y garante**
- **Documentos del cliente, deudor y garante**
- **Certificados de ingresos, deudor y garante**
- **Soporto de los bienes declarados, deudor y garante**
- **Copia del último servicio básico**
- **Dos referencias comerciales y personales**

Una vez que el crédito sea aprobado:

- **Pagare y tabla de amortización**
- **Asignación de la cuenta del cliente**
- **Autorización de uso de fondos**
- **Carta de no vinculación**
- **Declaración de licitud de fondos**
- **Adhesión a póliza de seguro desgravamen**

RECURSOS:

- **Humanos:** Asistente u oficial de crédito, subgerente comercial, gerencia sucursal.
- **Tecnológicas:** Sistema GSOFT
- **Financieros:** Efectivo, capital, ingresos, créditos, inversiones

CONDICIONANTES DEL CREDITO:

Monto: De acuerdo a las políticas de los sub-segmentos

Plazo: Hasta 24 meses.

FICHA DEL PROCESO CONCESION CRÉDITO PRODUCTIVO

PROCESO: Concesión créditos Productivo

Nombre del producto: Cartera para consumo con Garante

Misión: Otorgar créditos inmediatos, agilidad en el servicio y en la entrega, para cumplimiento de metas

Propietario del proceso: Son los oficiales del departamento de crédito.

LIMITES DEL PROCESO:

Entrada: La necesidades del cliente, dirigido a bienes de consumo o pago de servicios

Salida: Satisfacción de las necesidades del cliente.

ALCANCE DEL PROCESO:

Empieza: Recepción Solicitud del cliente

Incluye: Análisis de información, verificación de datos y aprobación de crédito y desembolso

Termina: Con la recuperación total de la operación crediticia.

INDICADORES DEL PROCESO: Porcentaje de colocación y montos faltantes para llegar a la meta

VARIABLES DEL PROCESO:

Documentación: Certificados de ingresos irreales.

Direccionamiento: De acuerdo al cumplimiento de metas,

buscando el beneficio del cliente.

INSPECCIONES:

Iniciales: Cuando el crédito es aprobado, previo al desembolso se realiza una inspección al domicilio del cliente.

Durante el proceso: No lo realizan

DOCUMENTOS Y REGISTROS:

Previo a la aprobación:

- Solicitud de crédito, deudor y garante
- Documentos del cliente, deudor y garante
- Certificados de ingresos, deudor y garante
- Soporto de los bienes declarados, deudor y garante
- Copia del último servicio básico
- Dos referencias comerciales y personales

Una vez que el crédito sea aprobado:

- Pagare y tabla de amortización
- Asignación de la cuenta del cliente
- Autorización de uso de fondos
- Carta de no vinculación
- Declaración de licitud de fondos
- Adhesión a póliza de seguro desgravamen

RECURSOS:

- Humanos: Asistente u oficial de crédito, subgerente comercial, gerencia sucursal.
- Tecnológicas: Sistema GSOFTE
- Financieros: Efectivo, capital, ingresos, créditos, inversiones

CONDICIONANTES DEL CREDITO:

Monto: Hasta \$ 100.000, con excepciones hasta \$20.000

Plazo: De 12 a 48 meses.

Aprobación: En 2 horas

Desembolso: En 72 horas

FICHA DEL PROCESO CONCESIÓN CRÉDITO ASOCIATIVO

PROCESO: *Concesión créditos Asociativo*

Nombre del producto: Cartera para compra tierras, agrícola, pecuario, etc.

Misión: Precalificación automática, las mejores tasas de mercado

Propietario del proceso: Son los oficiales del departamento de crédito

LIMITES DEL PROCESO:

Entrada: La necesidades del cliente, dirigido a la adquisición bienes de consumo o pago de servicios

Salida: Satisfacción de las necesidades del cliente.

ALCANCE DEL PROCESO:

Empieza: Recepción Solicitud del cliente

Incluye: Análisis de información, verificación de datos y aprobación de crédito y desembolso

Termina: Con la recuperación total de la operación crediticia.

INDICADORES DEL PROCESO: Porcentaje de colocación y montos faltantes para llegar a la meta

VARIABLES DEL PROCESO:

Documentación: Certificados de ingresos irreales.

Direccionamiento: De acuerdo al cumplimiento de metas, buscando el beneficio del cliente.

INSPECCIONES:

Iniciales: Cuando el crédito es aprobado, previo al desembolso se realiza una inspección al domicilio del cliente.

Durante el proceso: No lo realizan

DOCUMENTOS Y REGISTROS:

Previo a la aprobación:

- Solicitud de crédito, deudor y garante
- Documentos del cliente, deudor y garante
- Certificados de ingresos, deudor y garante
- Soporto de los bienes declarados, deudor y garante
- Copia del último servicio básico
- Dos referencias comerciales y personales

Una vez que el crédito sea aprobado:

- Pagare y tabla de amortización
- Asignación de la cuenta del cliente
- Autorización de uso de fondos
- Carta de no vinculación
- Declaración de licitud de fondos
- Adhesión a póliza de seguro desgravamen

RECURSOS:

- Humanos: Asistente u oficial de crédito, subgerente comercial, gerencia sucursal.
- Tecnológicas: Sistema GSOFT
- Financieros: Efectivo, capital, ingresos, créditos, inversiones

CONDICIONANTES DEL CRÉDITO:

Monto: Hasta \$ 100.001, con excepciones hasta \$20.000

Plazo: hasta 120 meses.

Aprobación: Precalificación Online, con sistema Credireport.

FICHA DEL PROCESO CRÉDITO TIERRA PRODUCTIVAS

PROCESO: *Concesión créditos de Compra tierras Productivas.*

Nombre del producto: Cartera para producción con garantía hipotecaria.

Misión: **Aprobación** utilizando el scoring de calificación automotriz inmediata

Propietario del proceso: Son los oficiales del departamento de crédito

LIMITES DEL PROCESO:

Entrada: La necesidades del cliente, dirigido a la adquisición de vehículos nuevos y usados

Salida: Satisfacción de las necesidades del cliente.

ALCANCE DEL PROCESO:

Empieza: Recepción Solicitud del cliente

Incluye: Análisis de información, verificación de datos y aprobación de crédito y desembolso

Termina: Con la recuperación total de la operación crediticia.

INDICADORES DEL PROCESO: Porcentaje de colocación y montos faltantes para llegar a la meta

VARIABLES DEL PROCESO:

Documentación: Certificados de ingresos irreales.

Direccionamiento: De acuerdo al cumplimiento de metas, buscando el beneficio del cliente.

INSPECCIONES:

Iniciales: Cuando el crédito es aprobado, previo al desembolso se realiza una inspección al domicilio del cliente.

Durante el proceso: No lo realizan

DOCUMENTOS Y REGISTROS:

Previo a la aprobación:

- Solicitud de crédito, deudor y garante
- Documentos del cliente, deudor y garante
- Certificados de ingresos, deudor y garante
- Soporto de los bienes declarados, deudor y garante, contrato compra venta, reconocimiento firmas
- Copia del último servicio básico
- Dos referencias comerciales y personales.

Una vez que el crédito sea aprobado:

- Pagare y tabla de amortización
- Asignación de la cuenta del cliente
- Autorización de uso de fondos
- Carta de no vinculación
- Declaración de licitud de fondos
- Adhesión a póliza de seguro desgravamen

RECURSOS:

- Humanos: Asistente u oficial de crédito, subgerente comercial, gerencia sucursal.
- Tecnológicas: Sistema GSOFT
- Financieros: Efectivo, capital, ingresos, créditos, inversiones

CONDICIONANTES DEL CREDITO:

Monto: de \$20,000 hasta \$100.000

Plazo: De 60 meses.

FICHA DEL PROCESO CONCESION CREDITO COMERCIAL

PROCESO: *Concesión créditos de Comercial*

Nombre del producto: Comercia PYMES FIJO, PYMES PERIODICO

Misión: Flujo de aprobación normal utilizado en créditos comerciales

Propietario del proceso: Son los oficiales del departamento de crédito

LIMITES DEL PROCESO:

Entrada: La necesidades del cliente, dirigido compra de activos fijos y capital de trabajo

Salida: Satisfacción de las necesidades del cliente.

ALCANCE DEL PROCESO:

Empieza: Recepción Solicitud del cliente

Incluye: Análisis de información, verificación de datos y aprobación de crédito y desembolso

Termina: Con la recuperación total de la operación crediticia.

INDICADORES DEL PROCESO: Porcentaje de colocación y montos faltantes para llegar a la meta

VARIABLES DEL PROCESO:

Documentación: Certificados de ingresos irreales.

Direccionamiento: De acuerdo al cumplimiento de metas, buscando el beneficio del cliente.

INSPECCIONES:

Iniciales: Cuando el crédito es aprobado, previo al desembolso se realiza una inspección al domicilio del cliente.

Durante el proceso: No lo realizan

DOCUMENTOS Y REGISTROS:

Previo a la aprobación:

- Solicitud de crédito, deudor y garante
- Documentos del cliente, deudor y garante
- Certificados de ingresos, deudor y garante
- Soporto de los bienes declarados, deudor y garante
- Copia del último servicio básico
- Dos referencias comerciales y personales

Una vez que el crédito sea aprobado:

- Pagare y tabla de amortización
- Asignación de la cuenta del cliente
- Autorización de uso de fondos
- Carta de no vinculación
- Declaración de licitud de fondos
- Adhesión a póliza de seguro desgravamen

RECURSOS:

- Humanos: Asistente u oficial de crédito, subgerente comercial, gerencia sucursal.
- Tecnológicas: Sistema GSOF
- Financieros: Efectivo, capital, ingresos, créditos, inversiones

CONDICIONANTES DEL CREDITO:

Monto: Del 100% del proyecto inversión

Plazo: De 5 años

FICHA PROCESO RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO

PROCESO: *Recuperación de cartera*

Misión: Definir los pagos necesarios para llevar a cabo las actividades del proceso para recuperar la cartera vencida de los cliente del banco.

Propietario del proceso: Son el departamento de crédito, y el departamento legal

LIMITES DEL PROCESO:

Entrada: El no pago de las cuotas de los créditos

Salida: Recuperación de la operación de crédito en mora

ALCANCE DEL PROCESO:

Empieza.- Recuperación administrativa

- Gestión Oficial de crédito.- Desde el 1 a los 45 días de vencimiento, dependiendo del comportamiento de la operación la gestión puede comenzar 5 días antes del vencimiento (primera etapa). Desde los 46 a los 60 días de vencido, los gestiona también el oficial de crédito (segunda etapa).
- Gestión judicial.- Desde los 60 días hasta los 85 días de vencida la operación de crédito, actividad que lo realiza los abogados del área real (tercera etapa)

Incluye: *Gestionar recuperación legal.-* Dependiendo del periodo y monto definido para la recuperación)

- Acción legal.- Desde los 85 días de vencido y cuyo monto de capital sea superior a 1000 dólares, montos menores continuarán en la etapa judicial (cuarta etapa).

Gestionar acuerdos.- Se coordina los planes de pago con el cliente en cualquiera de las instancias anteriores para la recuperación de la cartera vencida.

Renegociación o reestructuración del crédito:

- Plazo máximo de 12 meses
- Renegociación de la deuda, más gastos de cobranza
- Un crédito renegociado debe volver a cumplir con todos los requerimientos de un crédito normal.

Termina: Actualizar cartera vencida.

- Actualiza la información de las operaciones de cartera vencida en relación a comisiones de cobranza, resultado de las gestiones de recuperación.
- Afección de valores por acuerdos realizados
- Castigos aplicados por los organismos de a las operaciones de mora

INDICADORES DEL PROCESO: El departamento de crédito realiza las dos primeras etapas de la gestión de cobranza, por lo que la falta de cumplimiento de funciones eficaz provoca que las mismas se realicen ineficientemente, en razón de un 20%.

VARIABLES DEL CONTROL:

- Llamadas realizadas por el Callcenter
- Oficial de recuperaciones
- En las primeras etapas no existe visitas domiciliarias

INSPECCIONES:

Iniciales: La política establece realizar visitas domiciliarias en la primera etapa del proceso de cobranza, sin que esta se esté realizando en la actualidad.

Durante el proceso: En la gestión prejudicial y acción legal tampoco lo realizan ninguna visita domiciliaria al cliente

Final: Al gestionar acuerdos se realiza la inspección necesaria, debido a que se trata de una nueva operación crediticia.

DOCUMENTOS Y REGISTROS:

- Llamadas telefónicas
- Mensajes de texto
- Correos electrónicos
- Acuerdos, reestructuraciones, novaciones
- Citaciones
- Archivos Excel
- Informes a la gerencia nacional de recuperaciones
- Cuadro diario de movimientos y saldos de las cuentas contables, con los saldos de cartera vencida

RECURSOS:

- Humanos:
 - Gerente
 - Ejecutivo de negocios
 - Analista de Crédito
 - Asistente de Crédito
 - Cobranzas
 - Atención al cliente
 - Mensajero.
- Tecnológicas:
 - Sistema GSOFT
- Materiales:
 - Sala de conferencias
 - Computadoras
 - Muebles
 - Materiales de oficina

Análisis de la ficha de proceso recuperación de crédito

El proceso de cobranzas que se ha detallado en la ficha anterior, es la que actualmente se rige en el Banco Nacional de Fomento sucursal Zumba, por lo que podemos concluir las siguientes observaciones:

- En el proceso de cobranzas, el oficial de crédito, es el que tiene a su cargo las dos primeras etapas, cuando en realidad debería existir un call center que realice la notificación preventiva, es decir 5 días antes del vencimiento, y luego la administrativa, es decir cuando el crédito este vencido de 1 a 45 días. Este proceso va de la mano con la intervención del oficial de crédito, pero en realidad es solo el oficial de crédito quien en está realizando este proceso.
- En el proceso de cobranza, interviene el oficial de crédito(departamento de crédito) y el o los abogados (departamento legal), cuando en realidad lo correcto sería que en este proceso intervengan: Departamento de crédito, departamento de cobranzas y el departamento legal; por lo que actualmente en este proceso no existe la presencia de un departamento de cobranzas, que tome bajo su control este proceso muy importante para la institución, lo que demuestra que al existir una recarga de responsabilidades en los oficiales de crédito, provoca que la recuperación de la cartera vencida sea negligente y se refleja en los estados financieros de la institución.
- Una observación muy importante es la falta de visitas al cliente en mora, el personal a cargo de la cobranza de la cartera vencida, se limitan a realizar llamadas telefónicas o a notificar al cliente por diversos medios, pero no realizan las visitas al cliente para que de una manera personalizada se logre llegar a algún acuerdo que beneficie a la institución. La visita se realiza hasta que el proceso llegue al departamento legal, en el proceso de gestionar acuerdos, lo que demuestra que las políticas que la institución tiene, no se está cumpliendo a cabalidad.

Lo anteriormente manifestado, deja en claro, que el proceso de recuperación de crédito del Banco Nacional de Fomento sucursal Zumba, tiene falencias claves, que de manera directa afectan a la correcta recuperación de la cartera vencida.

3.8 Herramientas recuperación de cartera

Los canales de recuperación de la cartera deberían estar guiados con las siguientes herramientas para realizar su gestión y sea efectiva:

- Call Center: Esta acción se utilizará para notificar en forma individual o masiva a los clientes de los próximos vencimientos o de las operaciones vencidas hasta los 45 días de vencidas, las llamadas masivas serán enviadas eficientemente de acuerdo a los scripts diseñados para cada tramo de mora.

Los medios son los siguientes:

- * Llamadas telefónicas personalizadas.
- * Difusión masiva de mensajes cortos de texto (SMS) usado solamente para clientes con número celular (por sistema automatizado) y Manual. (Empresa especializada).
- * Llamadas pregrabadas con difusión masiva de mensajes (broadcast), para clientes con teléfono fijo y celulares (Preventiva y Administrativa)
- * Actualización de la data con teléfonos fijos, direcciones, celulares, e Mail

Estos son los mensajes que están grabados y en texto para realizar campañas de Broadcast y SMS.

Broadcast Preventiva.- Estimado cliente le saludamos del Banco Nacional de Fomento para recordarle que su dividendo esta por vencer en los próximos días de este mes, por favor sea puntual en el pago. Para mayor información comuníquese a comuníquese a cualquier agencia del Banco a nivel nacional.

Broadcast Vencidos.- Estimado cliente le saludamos del Banco Nacional de Fomento para recordarle que su dividendo se encuentra vencido, por favor cancele la misma y sea puntual en el pago. Para mayor información comuníquese a cualquier agencia del Banco a nivel nacional.

SMS enviados en forma automática de sistema:

Reajuste.- BNF informa que la cuota mensual de operación (producto operación), tendrá su reajuste trimestral a partir de la fecha.

Preventiva.- BNF le recuerda que el pago de su próxima cuota es el (Fecha).

Vencidos.- Estimado Cliente, BNF le informa que al momento su cuota está vencida, por favor cancele la misma y evite gastos de cobranza.

Llamadas telefónicas: Esta acción será utilizada por los Oficiales de Crédito, Jefes de Agencia, Recuperación y Abogados, las llamadas se realizarán en forma personalizada. Las gestiones producto de las llamadas deberán ser registradas en la base de clientes asignados a cada gestor mediante formato Excel. (Malla de gestión).

Visitas domiciliarias: Esta acción la realizarán tanto los Oficiales de Crédito, Jefes de Agencias, Recuperación y abogados. Se aplica a todos aquellos clientes que:

- No se han ubicado telefónicamente.
- Incumplen con frecuencia los compromisos de pago.
- Sus cuotas son valores considerables.
- No son contactables telefónicamente.

Cartas: Esta acción la realizará el Área de Recuperación desde Matriz a nivel nacional, se enviará cartas tanto al cliente como al garante en forma masiva, en caso de tener volúmenes importantes se utilizará un Courier para el envío.

Las Cartas se enviaran de acuerdo al siguiente proceso por días de vencidos para lo cual contamos con 4 modelos de cartas, estas son:

- BNF001 se envía desde los 10 a los 35 días vencidos
- BNF002A se envía desde los 36 hasta a los 45 días vencidos (Consumo u otras operaciones).
- BNF002B se envía desde los 36 hasta a los 45 días vencidos.

- BNF003 Se envía desde los 45 hasta los 60 días vencidos a toda la cartera antes de pasar a Legal
- El envío de cartas se aplica a todos aquellos clientes que:
 - * Se hacen negar.
 - * No hay contacto directo.
- Están con moras mayores a los 16 días y cuyos montos son representativos.

3.9 Análisis de los Estados financieros del Banco Nacional de Fomento Zumba (2011-2012)

Nivel de Morosidad

El nivel de morosidad se calcula dividiendo el importe de los créditos morosos que existen en un momento determinado sobre el total de créditos concedidos. Una morosidad del 1% significa que del total de financiación otorgada por la entidad de que se trate, un 1% presentan dudas fundadas acerca de su recuperación.

El Índice de Morosidad (IMOR) es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia.

$$\text{IMOR} = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera colocada}}$$

Además se debe indicar en cuanto al *Ratio de Cobertura*. Se trata del nivel de provisiones que tiene la entidad sobre el total de créditos categorizados como morosos. Estas provisiones pueden ser de dos tipos:

Específicas. - Que se derivan de riesgos concretos, y

Genéricas. - Que se dotan en función del volumen y tipología de financiación concedida, o a lo que la entidad voluntariamente quiera.

Una cobertura del 100% significa que el 100% de los créditos morosos han sido provisionados, más allá de que entren o no finalmente en la categoría de fallidos.

Cuadros Del Banco Nacional De Fomento Zumba (Ver Anexo # 4)

Según la información obtenida a través de las diferentes fuentes investigadas se puede observar que entre Junio 2011 y Junio 2012 el porcentaje de morosidad del Banco Nacional de Fomento sucursal Zumba sufrió incremento considerable del 1.59%, lo que nos indica que dentro de los departamentos responsables, existen falencias que demuestran en nuestro estudio posterior.

Tabla 17. Cartera del Banco Nacional de Fomento desde Junio 2011 – Julio 2012

INFORME PARA ZONAL LOJA

SUCURSAL ZUMBA
MES: JUNIO-2011

CARTERA X VENCER (1401 A 1408)	CARTERA NO DEV. INT. (1411 A 1418)	CARTERA VENCIDA (1421 A 1428)	JUICIOS	
\$ 7.478.099,47	\$ 54.746,00	\$ 24.973,42	NR	VALOR
			6	\$ 18.391,97

CARTERA TOTAL (GRUPO 14 MAS 1499)	CARTERA CASTIGADA (170310 + 170320)	CARTERA CON DENOMINACION JUDICIAL 7107	NR. DE EMPLEADOS	
\$ 7.557.818,89	\$ 7.381,24	\$ 18.391,97	PLANTA	CONTRATO
			6	9

CONCESIÓN DE CRÉDITO	MES: JUNIO 2011		EXI	
	NR	VALOR	NR	VALOR
ORIGINAL	89	\$ 452.174,40	428	\$ 2.331.929,20
RENOVADO				
TOTAL	89	\$ 452.174,40	428	\$ 2.331.929,20

CARTERA DE CRÉDITO	MES: JUNIO 2011		ACUMUL.ENERO AL MES REPOR	
	NR	VALOR	NR	VALOR
FONDOS PROPIOS	39	\$ 325.400	188	\$ 1.640.260,80
COMERCIALIZACIÓN		\$ 51.000,00	22	\$ 189.572,80

CONSUMO		\$ 91.500	71	\$ 443.700,00
SOBREGIROS OCASIONALES				0
CONADIS				0
COFENAC				0
RECURSOS ORDINARIOS	20	\$ 182.900	95	1.006.988,00
CEREPS	0			
PEQUEÑOS PRODUCTORES	0			
PROGRAMAS DE GOBIERNO	50	\$ 126.774,80	238	\$ 641.268,40
MICROCRÉDITO	7	\$ 34.600	55	\$ 247.529,00
PRÉSTAMOS 5-5-5	19	\$ 82.600	91	\$ 357.036,00
DESARROLLO HUMANO	24	\$ 9.574,80	92	\$ 36.703,40
PROGRAMAS ESPECIALES	0	0	2	\$ 50.400
COMPRA DE TIERRAS	0		2	\$ 50.400
COMPRA DE VEHÍCULOS				
GENERADORES ELÉCTRICOS				
INVERSIÓN DOMÉSTICA BCE				0
RENOVADO	0			
TOTAL	89	\$ 452.174,80	428	\$ 2.331.929,20
CAPACITACIONES (MONET. AHORR. CERT)	NR. CTAS	VALOR	NR. CTA TOTAL	SALDO FINAL
	148	142473,77	6383	
RECUPERACIÓN	MES: JUNIO-2011		ACUMUL. ENERO AL MES REPOR	
	EFFECTIVA	RENOVADA	EFFECTIVA	RENOVADA
	234370,62		\$ 1.355.420,39	0
	MES: JUNIO-2011			
RESULTADOS	PÉRDIDA	GANANCIA		
		\$ 119.744,49		

	Nr.	Valor
MICROCRÉDITO	7	\$ 34.600,00
Microcréditos		
Reactiv. Prod. Microfinanzas	7	\$ 34.600,00
Decreto 863 Microcrédito		
Crédito Asociat. UTEMAC		
Microcrédito TAXI-GAS		
Capitalización 2008 Microcrédito		

Microcrédito ECORAE		
INDA Titulación Predios Agrícolas		
Microcrédito Socio Siembra		
PLAN 555	19	\$ 82.600,00
Decreto 865 Plan 555	0	
Desarrollo de Producción Plan 555	19	\$ 82.600,00
Capitalización 2008 Plan 555		
Emergencia Agr. Dec. 863		
BONO DES. HUMANO	24	\$ 9.574,80
BDH	24	\$ 9.574,80
PROGRAMAS ESPECIALES	0	\$ 0,00
Capitalización 2008 Operación Especial		
Capitalización 2008 Adquis. Tierras		
Rehabilit. Sector Agrop. 08-11		
Reestructuración E.N.2008		
Capitalización 2008 Adquisición Vehículos		
Capitalización 2008 Leasing. Maq. Y Eq.		
Adquisición Tierras Sector Rural	0	\$ 0,00
Rehab.Sec. Agropec. Decre. N		
Créditos >50,000		

INFORME PARA ZONAL LOJA

SUCURSAL ZUMBA
MES: JULIO-2011

CARTERA X VENCER (1401 A 1408)	CARTERA NO DEV. INT. (1411 A 1418)	CARTERA VENCIDA (1421 A 1428)	JUICIOS	
			NR	VALOR
\$ 7.642.199,05	\$ 63.062,92	\$ 27.956,61	6	\$ 16.421,75

CARTERA TOTAL (GRUPO 14 MAS 1499)	CARTERA CASTIGADA (170310 + 170320)	CARTERA CON DENOMINACIÓN JUDICIAL 7107
\$ 7.733.218,58	\$ 7.386,24	\$ 16.421,75

NR. DE EMPLEADOS	
PLANTA	CONTRATO
6	9

CONCESIÓN DE CRÉDITO	MES: JULIO 2011	
	NR	VALOR
ORIGINAL	67	\$ 440.810,95
RENOVADO		
TOTAL	67	\$ 440.810,95

EXI	
NR	VALOR
	\$
495	2.772.740,15
	\$
495	2.772.740,15

CARTERA DE CRÉDITO	MES: JULIO 2011	
	NR	VALOR
FONDOS PROPIOS	31	\$ 260.100
COMERCIALIZACIÓN	2	\$ 17.000,00
CONSUMO	17	\$ 111.700,00
SOBREGIROS OCACIONALES		
CONADIS		
COFENAC		
RECURSOS ORDINARIOS	12	\$ 131.400,00
CEREPS	0	
PEQUEÑOS PRODUCTORES	0	
PROGRAMAS DE GOBIERNO	34	\$ 104.710,95
MICROCRÉDITO	8	\$ 32.400,00
PRÉSTAMOS 5-5-5	15	\$ 67.922,50
DESARROLLO HUMANO	11	\$ 4.388,45
PROGRAMAS ESPECIALES	2	\$ 76.000
COMPRA DE TIERRAS	2	\$ 76.000
COMPRA DE VEHÍCULOS		
GENERADORES ELÉCTRICOS		
INVERSIÓN DOMÉSTICA BCE		
RENOVADO	0	
TOTAL	67	\$ 440.810,95
CAPACITACIONES (MONET.	NR. CTAS	VALOR

ACUMUL.ENERO AL MES REPOR	
NR	VALOR
	\$
219	1.900.360,80
24	\$ 206.572,80
88	\$ 555.400,00
	0
	0
	0
	\$
107	1.138.388,00
272	\$ 745.979,35
63	\$ 279.929,00
106	\$ 424.958,50
103	\$ 41.091,85
4	\$ 126.400
4	\$ 126.400
	0
	\$
495	2.772.740,15
NR.CTA TOTAL	SALDO FINAL

AHORR. CERT DE INVER)	39	\$ 3.401,58	6422	
RECUPERACIÓN	MES: JULIO-2011		ACUMUL. ENERO AL MES REPOR	
	EFFECTIVA	RENOVADA	EFFECTIVA	RENOVADA
	\$ 282.882,76		\$ 1.638.303,15	0
	MES: JULIO-2011			
RESULTADOS	PÉRDIDA	GANANCIA		
		\$ 147.726,83		

	Nr.	Valor
MICROCRÉDITO	8	\$ 32.400,00
Microcréditos		
Reactiv. Prod. Microfinanzas	8	\$ 32.400,00
Decreto 863 Microcrédito		
Crédito Asociat. UTEMAC		
Microcrédito TAXI-GAS		
Capitalización 2008 Microcrédito		
Microcrédito ECORAE		
INDA Titulación Predios Agrícolas		
Microcrédito Socio Siembra		
PLAN 555	15	\$ 67.922,50
Decreto 865 Plan 555	0	\$ 0,00
Desarrollo de Producción Paln 555	15	\$ 67.922,50
Capitalización 2008 Plan 555		
Emergencia Agr. Dec. 863		
BONO DES. HUMANO	11	\$ 4.388,45
BDH	11	\$ 4.388,45
PROGRAMAS ESPECIALES	2	\$ 76.000,00
Capitalización 2008 Operación Especial		
Capitalización 2008 Adquis. Tierras		
Rehabilit. Sector Agrop. 08-11		
Reestructuración E.N.2008		
Capitalización 2008 Adquisición Vehículos		
Capitalización 2008 Leasing. Maq. Y Eq.		
Adquisición Tierras Sector Rural	2	\$ 76.000,00
Rehab.Sec. Agropec. Decre. N		
Créditos >50,000		

INFORME PARA ZONAL LOJA

SUCURSAL ZUMBA
MES: AGOSTO-2011

CARTERA X VENCER (1401 A 1408)	CARTERA NO DEV. INT. (1411 A 1418)	CARTERA VENCIDA (1421 A 1428)
\$ 7.828.296,76	\$ 72.793,48	\$ 371.876,43

JUICIOS	
NR	VALOR
4	\$ 16.066,62

CARTERA TOTAL (GRUPO 14 MAS 1499)	CARTERA CASTIGADA (170310 + 170320)	CARTERA CON DENOMINACION JUDICIAL 7107
\$ 7.938.276,67	\$ 7.031,11	\$ 16.066,62

NR. DE EMPLEADOS	
PLANTA	CONTRATO
6	9

CONCESIÓN DE CRÉDITO	MES: AGOSTO 2011	
	NR	VALOR
ORIGINAL	77	\$ 415.867,22
RENOVADO		
TOTAL	77	\$ 415.867,22

EXI	
NR	VALOR
572	\$ 3.188.607,37
572	\$ 3.188.607,37

CARTERA DE CRÉDITO	MES: AGOSTO 2011	
	NR	VALOR
FONDOS PROPIOS	27	\$ 277.449,61
COMERCIALIZACIÓN	5	\$ 80.500,00
CONSUMO	9	\$ 54.900,00
SOBREGIROS OCASIONALES		
CONADIS		
COFENAC		
RECURSOS ORDINARIOS	13	\$ 142.049,61
CEREPS	0	
PEQUEÑOS PRODUCTORES	0	

ACUMUL.ENERO AL MES REPOR	
NR	VALOR
246	\$ 2.177.810,41
29	\$ 287.072,80
97	\$ 610.300,00
	0
	0
	0
120	\$ 1.280.437,61

PROGRAMAS DE GOBIERNO	49	\$ 131.217,61	321	\$ 877.196,96
MICROCRÉDITO	12	\$ 35.100,00	75	\$ 315.029,00
PRÉSTAMOS 5-5-5	24	\$ 90.931,26	130	\$ 515.889,76
DESARROLLO HUMANO	13	\$ 5.186,35	116	\$ 46.278,20
PROGRAMAS ESPECIALES	1	\$ 7.200	5	\$ 133.600
COMPRA DE TIERRAS	1	\$ 7.200	5	\$ 133.600
COMPRA DE VEHÍCULOS				
GENERADORES ELÉCTRICOS				
INVERSIÓN DOMÉSTICA BCE				0
RENOVADO	0			
TOTAL	77	\$ 415.867,22	572	\$ 3.188.607,37
CAPACITACIONES (MONET. AHORR. CERT DE INVER)	NR. CTAS	VALOR	NR. CTA TOTAL	SALDO FINAL
	65	\$ 50.996,17	6422	
RECUPERACIÓN	MES: AGOSTO-2011		ACUMUL. ENERO AL MES REPOR	
	EFFECTIVA	RENOVADA	EFFECTIVA	RENOVADA
	\$ 217.120,00		\$ 1.855.423,15	0
	MES: AGOSTO-2011			
RESULTADOS	PÉRDIDA	GANANCIA		
		\$ 159.822,92		

	Nr.	Valor
MICROCRÉDITO	12	\$ 35.100,00
Microcréditos		
Reactiv. Prod. Microfinanzas	12	\$ 35.100,00
Decreto 863 Microcrédito		
Crédito Asociat. UTEMAC		
Microcrédito TAXI-GAS		
Capitalización 2008 Microcrédito		
Microcrédito ECORAE		
INDA Titulación Predios Agrícolas		
Microcrédito Socio Siembra		
PLAN 555	24	\$ 90.931,26
Decreto 865 Plan 555	0	\$ 0,00
Desarrollo de Producción Paln 555	24	\$ 90.931,26
Capitalización 2008 Plan 555		
Emergencia Agr. Dec. 863		

BONO DES. HUMANO	13	\$ 5.186,35
BDH	13	\$ 5.186,35
PROGRAMAS ESPECIALES	1	\$ 7.200,00
Capitalización 2008 Operación Especial		
Capitalización 2008 Adquis. Tierras		
Rehabilit. Sector Agrop. 08-11		
Reestructuración E.N.2008		
Capitalización 2008 Adquisición Vehículos		
Capitalización 2008 Leasing. Maq. Y Eq.		
Adquisición Tierras Sector Rural	1	\$ 7.200,00
Rehab.Sec. Agropec. Decre. N		
Créditos >50,000		

INFORME PARA ZONAL LOJA

SUCURSAL ZUMBA
MES: SEPTIEMBRE-2011

CARTERA X VENCER (1401 A 1408)	CARTERA NO DEV. INT. (1411 A 1418)	CARTERA VENCIDA (1421 A 1428)
\$ 7.886.971,99	\$ 65.243,66	\$ 34.292,20

JUICIOS	
NR	VALOR
4	\$ 14.234,82

CARTERA TOTAL (GRUPO 14 MAS 1499)	CARTERA CASTIGADA (170310 + 170320)	CARTERA CON DENOMINACION JUDICIAL 7107
\$ 7.986.507,85	\$ 5.111,81	\$ 14.234,82

NR. DE EMPLEADOS	
PLANTA	CONTRATO
6	9

CONCESIÓN DE CRÉDITO	MES: SEPTIEMBRE 2011	
	NR	VALOR
ORIGINAL	64	\$ 298.698,86
RENOVADO		
TOTAL	64	\$ 298.698,86

EXI	
NR	VALOR
636	\$ 3.487.306,23
636	\$ 3.487.306,23

	MES: SEPTIEMBRE 2011	
CARTERA DE CRÉDITO	NR	VALOR
FONDOS PROPIOS	24	\$ 182.616,15
COMERCIALIZACIÓN	4	\$ 32.000,00
CONSUMO	8	\$ 63.500,00
SOBREGIROS OCACIONALES		
CONADIS		
COFENAC		
RECURSOS ORDINARIOS	12	\$ 87.116,15
CEREPS	0	
PEQUEÑOS PRODUCTORES	0	
PROGRAMAS DE GOBIERNO	40	\$ 116.082,71
MICROCRÉDITO	11	\$ 50.584,91
PRÉSTAMOS 5-5-5	15	\$ 59.912,50
DESARROLLO HUMANO	14	\$ 5.585,30
PROGRAMAS ESPECIALES	0	\$ 0
COMPRA DE TIERRAS	0	\$ 0
COMPRA DE VEHÍCULOS		
GENERADORES ELÉCTRICOS		
INVERSIÓN DOMÉSTICA BCE		
RENOVADO	0	
TOTAL	64	\$ 298.698,86
CAPACITACIONES (MONET. AHORR. CERT DE INVER)	NR. CTAS	VALOR
	167	\$ 55.844,94
RECUPERACIÓN	MES: SEPTIEMBRE-2011	
	EFFECTIVA	RENOVADA
	\$ 256.029,96	
	MES: SEPTIEMBRE-2011	
RESULTADOS	PÉRDIDA	GANANCIA
		\$ 195.180,82

ACUMUL.ENERO AL MES REPOR	
NR	VALOR
	\$
270	2.360.426,56
33	\$ 319.072,80
105	\$ 673.800,00
	0
	0
	0
	\$
132	1.367.553,76
361	\$ 993.279,67
86	\$ 365.613,91
145	\$ 575.802,26
130	\$ 51.863,50
5	\$ 133.600
5	\$ 133.600
	0
	\$
636	3.487.306,23
NR.CTA TOTAL	SALDO FINAL
6422	
ACUMUL. ENERO AL MES REPOR	
EFFECTIVA	RENOVADA
\$ 2.111.453,11	0

	Nr.	Valor
MICROCRÉDITO	11	\$ 50.584,91
Microcréditos		

Reactiv. Prod. Microfinanzas	11	\$ 50.584,91
Decreto 863 Microcrédito		
Crédito Asociat. UTEMAC		
Microcrédito TAXI-GAS		
Capitalización 2008 Microcrédito		
Microcrédito ECORAE		
INDA Titulación Predios Agrícolas		
Microcrédito Socio Siembra		
PLAN 555	15	\$ 59.912,50
Decreto 865 Plan 555	0	\$ 0,00
Desarrollo de Producción Paln 555	15	\$ 59.912,50
Capitalización 2008 Plan 555		
Emergencia Agr. Dec. 863		
BONO DES. HUMANO	14	\$ 5.585,30
BDH	14	\$ 5.585,30
PROGRAMAS ESPECIALES	0	\$ 0,00
Capitalización 2008 Operación Especial		
Capitalización 2008 Adquis. Tierras		
Rehabilit. Sector Agrop. 08-11		
Reestructuración E.N.2008		
Capitalización 2008 Adquisición Vehículos		
Capitalización 2008 Leasing. Maq. Y Eq.		
Adquisición Tierras Sector Rural	0	\$ 0,00
Rehab.Sec. Agropec. Decre. N		
Créditos >50,000		

INFORME PARA ZONAL LOJA

SUCURSAL ZUMBA
MES: OCTUBRE-2011

CARTERA X VENCER (1401 A 1408)	CARTERA NO DEV. INT. (1411 A 1418)	CARTERA VENCIDA (1421 A 1428)	JUICIOS	
			NR	VALOR
\$ 7.742.685,38	\$ 105.869,57	\$ 37.278,95	3	\$ 13.999,12

CARTERA TOTAL (GRUPO 14 MAS 1499)	CARTERA CASTIGADA (170310 + 170320)	CARTERA CON DENOMINACION JUDICIAL 7107
\$ 7.885.833,90	\$ 6.000,47	\$ 13.999,12

NR. DE EMPLEADOS	
PLANTA	CONTRATO
6	9

CONCESIÓN DE CRÉDITO	MES: OCTUBRE 2011	
	NR	VALOR
ORIGINAL	45	\$ 127.903,75
RENOVADO		
TOTAL	45	\$ 127.903,75

EXI	
NR	VALOR
681	\$ 3.615.209,98
681	\$ 3.615.209,98

CARTERA DE CRÉDITO	MES: OCTUBRE 2011	
	NR	VALOR
FONDOS PROPIOS	10	\$ 76.262,50
COMERCIALIZACIÓN	1	\$ 15.000,00
CONSUMO	2	\$ 6.000,00
SOBREGIROS OCACIONALES		
CONADIS		
COFENAC		
RECURSOS ORDINARIOS	7	\$ 55.262,50
CEREPS	0	
PEQUEÑOS PRODUCTORES	0	
PROGRAMAS DE GOBIERNO	35	\$ 51.641,25
MICROCRÉDITO	4	\$ 16.622,50
PRÉSTAMOS 5-5-5	6	\$ 25.045,00
DESARROLLO HUMANO	25	\$ 9.973,75
PROGRAMAS ESPECIALES	0	\$ 0
COMPRA DE TIERRAS	0	\$ 0
COMPRA DE VEHÍCULOS		
GENERADORES ELÉCTRICOS		
INVERSIÓN DOMÉSTICA BCE		
RENOVADO	0	
TOTAL	45	\$ 127.903,75

ACUMUL.ENERO AL MES REPOR	
NR	VALOR
280	\$ 2.436.689,06
34	\$ 334.072,80
107	\$ 679.800,00
	0
	0
	0
139	\$ 1.422.816,26
396	\$ 1.044.920,92
90	\$ 382.236,41
151	\$ 600.847,26
155	\$ 61.837,25
5	\$ 133.600
5	\$ 133.600
	0
681	\$ 3.615.209,98

CAPACITACIONES (MONET. AHORR. CERT DE INVER)	NR. CTAS	VALOR	NR.CTA TOTAL	SALDO FINAL
	80	\$ 263.919,00	6604	
RECUPERACIÓN	MES: OCTUBRE-2011		ACUMUL. ENERO AL MES REPOR	
	EFFECTIVA	RENOVADA		
	\$ 239.804,40		EFFECTIVA	RENOVADA
	MES: OCTUBRE-2011		\$ 2.351.257,51	0
RESULTADOS	PÉRDIDA	GANANCIA		
		\$ 222.815,36		

	Nr.	Valor
MICROCRÉDITO	4	\$ 16.622,50
Microcréditos		
Reactiv. Prod. Microfinanzas	4	\$ 16.622,50
Decreto 863 Microcrédito		
Crédito Asociat. UTEMAC		
Microcrédito TAXI-GAS		
Capitalización 2008 Microcrédito		
Microcrédito ECORAE		
INDA Titulación Predios Agrícolas		
Microcrédito Socio Siembra		
PLAN 555	6	\$ 25.045,00
Decreto 865 Plan 555	0	\$ 0,00
Desarrollo de Producción Paln 555	6	\$ 25.045,00
Capitalización 2008 Plan 555		
Emergencia Agr. Dec. 863		
BONO DES. HUMANO	25	\$ 9.973,75
BDH	25	\$ 9.973,75
PROGRAMAS ESPECIALES	0	\$ 0,00
Capitalización 2008 Operación Especial		
Capitalización 2008 Adquis. Tierras		
Rehabilit. Sector Agrop. 08-11		
Reestructuración E.N.2008		
Capitalización 2008 Adquisición Vehículos		
Capitalización 2008 Leasing. Maq. Y Eq.		
Adquisición Tierras Sector Rural	0	\$ 0,00

Rehab.Sec. Agropec. Decre. N		
Créditos >50,000		

INFORME PARA ZONAL LOJA

SUCURSAL ZUMBA
MES: NOVIEMBRE-2011

CARTERA X VENCER (1401 A 1408)	CARTERA NO DEV. INT. (1411 A 1418)	CARTERA VENCIDA (1421 A 1428)	JUICIOS	
			NR	VALOR
\$ 7.474.041,49	\$ 130.718,12	\$ 45.737,25	3	\$ 13.999,12

CARTERA TOTAL (GRUPO 14 MAS 1499)	CARTERA CASTIGADA (170310 + 170320)	CARTERA CON DENOMINACION JUDICIAL 7107	NR. DE EMPLEADOS	
			PLANTA	CONTRATO
\$ 7.650.496,86	\$ 12.552,05	\$ 13.999,12	6	9

CONCESIÓN DE CRÉDITO	MES: NOVIEMBRE 2011		EXI	NR	VALOR
	NR	VALOR			
ORIGINAL	21	\$ 22.399,04		702	\$ 3.637.609,02
RENOVADO					
TOTAL	21	\$ 22.399,04		702	\$ 3.637.609,02

CARTERA DE CRÉDITO	MES: NOVIEMBRE 2011		NR	VALOR	ACUMUL.ENERO AL MES REPOR	
	NR	VALOR			NR	VALOR
FONDOS PROPIOS	0	\$ 0,00	280	2.436.689,06		\$
COMERCIALIZACIÓN	0		34	\$ 334.072,80		
CONSUMO	0		107	\$ 679.800,00		
SOBREGIROS OCASIONALES						0
CONADIS						0
COFENAC						0
RECURSOS ORDINARIOS			139	1.422.816,26		\$
CEREPS	0					
PEQUEÑOS PRODUCTORES	0					

PROGRAMAS DE GOBIERNO	21	\$ 22.399,04	417	\$ 1.067.319,96
MICROCRÉDITO	3	\$ 11.616,89	93	\$ 393.853,30
PRÉSTAMOS 5-5-5	1	\$ 4.000,00	152	\$ 604.847,26
DESARROLLO HUMANO	17	\$ 6.782,15	172	\$ 68.619,40
PROGRAMAS ESPECIALES	0	\$ 0	5	\$ 133.600
COMPRA DE TIERRAS	0	\$ 0	5	\$ 133.600
COMPRA DE VEHÍCULOS				
GENERADORES ELÉCTRICOS				
INVERSIÓN DOMÉSTICA BCE				0
RENOVADO	0			
TOTAL	21	\$ 22.399,04	702	\$ 3.637.609,02
CAPACITACIONES (MONET. AHORR. CERT DE INVER)	NR. CTAS	VALOR	NR. CTA TOTAL	SALDO FINAL
	41	\$ 228.316,29	6645	
RECUPERACIÓN	MES: NOVIEMBRE-2011		ACUMUL. ENERO AL MES REPOR	
	EFFECTIVA	RENOVADA	EFFECTIVA	RENOVADA
	\$ 254.397,70		\$ 2.605.655,21	0
	MES: NOVIEMBRE-2011			
RESULTADOS	PÉRDIDA	GANANCIA		
		\$ 248.880,62		

	Nr.	Valor
MICROCRÉDITO	3	\$ 11.616,89
Microcréditos		
Reactiv. Prod. Microfinanzas	3	\$ 11.616,89
Decreto 863 Microcrédito		
Crédito Asociat. UTEMAC		
Microcrédito TAXI-GAS		
Capitalización 2008 Microcrédito		
Microcrédito ECORAE		
INDA Titulación Predios Agrícolas		
Microcrédito Socio Siembra		
PLAN 555	1	\$ 4.000,00
Decreto 865 Plan 555	0	\$ 0,00
Desarrollo de Producción Paln 555	1	\$ 4.000,00
Capitalización 2008 Plan 555		
Emergencia Agr. Dec. 863		

BONO DES. HUMANO	17	\$ 6.782,15
BDH	17	\$ 6.782,15
PROGRAMAS ESPECIALES	0	\$ 0,00
Capitalización 2008 Operación Especial		
Capitalización 2008 Adquis. Tierras		
Rehabilit. Sector Agrop. 08-11		
Reestructuración E.N.2008		
Capitalización 2008 Adquisición Vehículos		
Capitalización 2008 Leasing. Maq. Y Eq.		
Adquisición Tierras Sector Rural	0	\$ 0,00
Rehab.Sec. Agropec. Decre. N		
Créditos >50,000		

INFORME PARA ZONAL LOJA

SUCURSAL ZUMBA
MES: DICIEMBRE-2011

CARTERA X VENCER (1401 A 1408)	CARTERA NO DEV. INT. (1411 A 1418)	CARTERA VENCIDA (1421 A 1428)
\$ 7.189.420,14	\$ 117.109,11	\$ 38.014,21

JUICIOS	
NR	VALOR
25	\$ 41.182,08

CARTERA TOTAL (GRUPO 14 MAS 1499)	CARTERA CASTIGADA (170310 + 170320)	CARTERA CON DENOMINACION JUDICIAL 7107
\$ 7.344.543,46	\$ 14.309,52	\$ 41.182,08

NR. DE EMPLEADOS	
PLANTA	CONTRATO
6	9

CONCESIÓN DE CRÉDITO	MES: DICIEMBRE 2011	
	NR	VALOR
ORIGINAL	32	\$ 49.027,30
RENOVADO		
TOTAL	32	\$ 49.027,30

EXI	
NR	VALOR
734	\$ 3.686.636,32
734	\$ 3.686.636,32

			MES: DICIEMBRE 2011		ACUMUL.ENERO AL MES REPOR	
CARTERA DE CRÉDITO	NR	VALOR	NR	VALOR	NR	VALOR
FONDOS PROPIOS	1	\$ 12.000,00	281	2.448.689,06		\$
COMERCIALIZACIÓN	0		34	\$ 334.072,80		
CONSUMO	0		107	\$ 679.800,00		
SOBREGIROS OCASIONALES						0
CONADIS						0
COFENAC						0
RECURSOS ORDINARIOS	1	\$ 12.000,00	140	1.434.816,26		\$
CEREPS	0					
PEQUEÑOS PRODUCTORES	0					
PROGRAMAS DE GOBIERNO	31	\$ 37.027,30	448	1.104.347,26		\$
MICROCRÉDITO	5	\$ 21.900,00	98	\$ 415.753,30		
PRÉSTAMOS 5-5-5	2	\$ 5.552,50	154	\$ 610.399,76		
DESARROLLO HUMANO	24	\$ 9.574,80	196	\$ 78.194,20		
PROGRAMAS ESPECIALES	0	\$ 0	5	\$ 133.600		
COMPRA DE TIERRAS	0		5	\$ 133.600		
COMPRA DE VEHÍCULOS						
GENERADORES ELÉCTRICOS						
INVERSIÓN DOMÉSTICA BCE						0
RENOVADO	0					
TOTAL	32	\$ 49.027,30	734	3.686.636,32		\$
CAPACITACIONES (MONET. AHORR. CERT DE INVER)	NR. CTAS	VALOR	NR.CTA TOTAL	SALDO FINAL		
	70	\$ 251.469,64	6715			
RECUPERACIÓN	MES: DICIEMBRE-2011		ACUMUL. ENERO AL MES REPOR			
	EFFECTIVA	RENOVADA	EFFECTIVA		RENOVADA	
	\$ 353.278,24		\$ 2.958.933,45		0	
	MES: DICIEMBRE-2011					
RESULTADOS	PÉRDIDA	GANANCIA				
		\$ 275.324,95				
GERENTE	CRÉDITO Y CARTERA		RESPONSABLES			
			Nr.	Valor		
MICROCRÉDITO			5	\$ 21.900,00		
Microcréditos			4	\$ 19.400,00		

Reactiv. Prod. Microfinanzas	1	\$ 2.500,00
Decreto 863 Microcrédito		
Crédito Asociat. UTEMAC		
Microcrédito TAXI-GAS		
Capitalización 2008 Microcrédito		
Microcrédito ECORAE		
INDA Titulación Predios Agrícolas		
Microcrédito Socio Siembra		
PLAN 555	2	\$ 5.552,50
Decreto 865 Plan 555	0	\$ 0,00
Desarrollo de Producción Paln 555	2	\$ 5.552,50
Capitalización 2008 Plan 555		
Emergencia Agr. Dec. 863		
BONO DES. HUMANO	24	\$ 9.574,80
BDH	24	\$ 9.574,80
PROGRAMAS ESPECIALES	0	\$ 0,00
Capitalización 2008 Operación Especial		
Capitalización 2008 Adquis. Tierras		
Rehabilit. Sector Agrop. 08-11		
Reestructuración E.N.2008		
Capitalización 2008 Adquisición Vehículos		
Capitalización 2008 Leasing. Maq. Y Eq.		
Adquisición Tierras Sector Rural	0	\$ 0,00
Rehab.Sec. Agropec. Decre. N		
Créditos >50,000		

INFORME PARA ZONAL LOJA

SUCURSAL ZUMBA
MES: ENERO-2012

CARTERA X VENCER (1401 A 1408)	CARTERA NO DEV. INT. (1411 A 1418)	CARTERA VENCIDA (1421 A 1428)	JUICIOS	
			NR	VALOR
\$ 7.083.335,85	\$ 112.861,93	33,696,16	25	\$ 13.265,52

CARTERA TOTAL (GRUPO 14 MAS 1499)	CARTERA CASTIGADA (170310 + 170320)	CARTERA CON DENOMINACIÓN JUDICIAL 7107
\$ 7.229.893,94	\$ 14.309,52	\$ 13.265,52

NR. DE EMPLEADOS	
PLANTA	CONTRATO
6	9

CONCESIÓN DE CRÉDITO	MES: ENERO 2012	
	NR	VALOR
ORIGINAL	34	\$ 149.561,43
RENOVADO		
TOTAL	34	\$ 149.561,43

EXI	
NR	VALOR
34	\$ 149.561,43
34	\$ 149.561,43

CARTERA DE CRÉDITO	MES: ENERO 2012	
	NR	VALOR
FONDOS PROPIOS	3	\$ 37.270
COMERCIALIZACIÓN	0	
CONSUMO	0	
SOBREGIROS OCACIONALES		
CONADIS		
COFENAC		
RECURSOS ORDINARIOS	3	\$ 37.270,00
CEREPS	0	
PEQUEÑOS PRODUCTORES	0	
PROGRAMAS DE GOBIERNO	31	\$ 112.291,43
MICROCRÉDITO	15	\$ 92.000
PRÉSTAMOS 5-5-5	5	\$ 15.902,98
DESARROLLO HUMANO	11	\$ 4.388,45
PROGRAMAS ESPECIALES		0
COMPRA DE TIERRAS	0	
COMPRA DE VEHÍCULOS		
GENERADORES ELÉCTRICOS		
INVERSIÓN DOMÉSTICA BCE		
RENOVADO	0	0
TOTAL	34	\$ 149.561,43
CAPACITACIONES (MONET. AHORR. CERT)	NR. CTAS	VALOR
	58	33,7207,89
RECUPERACIÓN	MES: ENERO-2012	
	EFFECTIVA	RENOVADA
	26,7017,83	

ACUMUL. ENERO AL MES REPOR	
NR	VALOR
3	\$ 37.270
	\$ 0,00
	\$ 0,00
	0
	0
	0
3	\$ 37.270,00
31	\$ 112.291,43
15	\$ 92.000
5	\$ 15.902,98
11	\$ 4.388,45
0	\$ 0
	0
34	\$ 149.561,43
NR. CTA TOTAL	SALDO FINAL
6715	
ACUMUL. ENERO AL MES REPOR	
EFFECTIVA	RENOVADA
26,7017,83	0

	MES: ENENRO-2012	
RESULTADOS	PÉRDIDA	GANANCIA
		32,944,84

	Nr.	Valor
MICROCRÉDITO	15	\$ 92.000,00
Microcréditos	13	86000
Reactiv. Prod. Microfinanzas	2	\$ 6.000,00
Decreto 863 Microcrédito		
Crédito Asociat. UTEMAC		
Microcrédito TAXI-GAS		
Capitalización 2008 Microcrédito		
Microcrédito ECORAE		
INDA Titulación Predios Agrícolas		
Microcrédito Socio Siembra		
PLAN 555	5	15,902,98
Decreto 865 Plan 555	0	0
Desarrollo de Producción Plan 55	5	15,902,98
Capitalización 2008 Plan 55		
Emergencia Agr. Dec 863		
BONO DES. HUMANO	11	4,388,45
BDH	11	4,388,45
PROGRAMAS ESPECIALES	0	0
Capitalización 2008 Operación Especial		
Capitalización 2008 Adquis. Tierras		
Rehabilit. Sector Adquis. Tierras		
Reestructuración E.N. 2008		
Capitalización 2008 Adquisición Vehiculos		
Capitalización 2008 Leasing. Maq. Y EQ.		
Adquisición Tierras Sector Rural	0	0,00
Rehab. Sec. Agropec. Decre.N		
Créditos > 50,000		

INFORME PARA ZONAL LOJA

SUCURSAL ZUMBA
MES: FEBRERO-2012

CARTERA X VENCER (1401 A 1408)	CARTERA NO DEV. INT. (1411 A 1418)	CARTERA VENCIDA (1421 A 1428)
\$ 7.006.590,09	\$ 105.962,82	38,422,40

JUICIOS	
NR	VALOR
25	\$ 13.265,52

CARTERA TOTAL (GRUPO 14 MAS 1499)	CARTERA CASTIGADA (170310 + 170320)	CARTERA CON DENOMINACIÓN JUDICIAL 7107
\$ 7.150.976,31	\$ 14.309,52	\$ 13.265,52

NR. DE EMPLEADOS	
PLANTA	CONTRATO
5	9

CONCESIÓN DE CRÉDITO	MES: FEBRERO 2012	
	NR	VALOR
ORIGINAL	51	\$ 177.003,52
RENOVADO		
TOTAL	51	\$ 177.003,52

EXI	
NR	VALOR
85	\$ 326.564,95
85	\$ 326.564,95

CARTERA DE CRÉDITO	MES: FEBRERO 2012	
	NR	VALOR
FONDOS PROPIOS	4	\$ 33.807
COMERCIALIZACIÓN	0	
CONSUMO	1	\$ 4.500
SOBREGIROS OCASIONALES		
CONADIS		
COFENAC		
RECURSOS ORDINARIOS	3	\$ 29.307,00
CEREPS	0	
PEQUEÑOS PRODUCTORES	0	
PROGRAMAS DE GOBIERNO	31	\$ 143.196,52
MICROCRÉDITO	13	\$ 93.270
PRÉSTAMOS 5-5-5	10	\$ 40.351,72
DESARROLLO HUMANO	24	\$ 9.574,80
PROGRAMAS ESPECIALES		0
COMPRA DE TIERRAS	0	

ACUMUL.FEBRERO AL MES REPOR	
NR	VALOR
7	\$ 71.077
	\$ 0,00
1	\$ 4.500,00
	0
	0
6	\$ 66.577,00
78	\$ 255.487,95
28	\$ 185.270
15	\$ 56.254,70
35	\$ 13.963,25
0	\$ 0

COMPRA DE VEHÍCULOS		
GENERADORES ELÉCTRICOS		
INVERSIÓN DOMÉSTICA BCE		
RENOVADO	0	
TOTAL	51	\$ 177.003,52
CAPACITACIONES (MONET. AHORR. CERT)	NR. CTAS	VALOR
	48	164522,98
RECUPERACIÓN	MES: FEBRERO-2012	
	EFFECTIVA	RENOVADA
	258811,15	
	MES: FEBRERO-2012	
RESULTADOS	PÉRDIDA	GANANCIA
		\$ 33.774,85

	0
85	\$ 326.564,95
NR.CTA TOTAL	SALDO FINAL
6821	3012008,29
ACUMUL. ENERO AL MES REPOR	
EFFECTIVA	RENOVADA
525,828,98	0

	Nr.	Valor
MICROCRÉDITO	13	\$ 93.270,00
Microcréditos	12	90270,00
Reactiv. Prod. Microfinanzas	1	\$ 3.000,00
Decreto 863 Microcrédito		
Crédito Asociat. UTEMAC		
Microcrédito TAXI-GAS		
Capitalización 2008 Microcrédito		
Microcrédito ECORAE		
INDA Titulación Predios Agrícolas		
Microcrédito Socio Siembra		
PLAN 555	10	40351,72
Decreto 865 Plan 555	0	0
Desarrollo de Producción Plan 55	10	40351,72
Capitalización 2008 Plan 55		
Emergencia Agr. Dec 863		
BONO DES. HUMANO	24	9574,8
BDH	24	9574,8
PROGRAMAS ESPECIALES	0	0
Capitalización 2008 Operación Especial		
Capitalización 2008 Adquis. Tierras		

Rehabilit. Sector Adquis. Tierras		
Reestructuración E.N. 2008		
Capitalización 2008 Adquisición Vehiculos		
Capitalización 2008 Leasing. Maq. Y EQ.		
Adquisición Tierras Sector Rural	0	0,00
Rehab. Sec. Agropec. Decre.N		
Créditos > 50,000		

INFORME PARA ZONAL LOJA

SUCURSAL ZUMBA
MES: MARZO-2012

CARTERA X VENCER (1401 A 1408)	CARTERA NO DEV. INT. (1411 A 1418)	CARTERA VENCIDA (1421 A 1428)
\$ 6.883.224,81	\$ 121.371,72	\$ 54.244,05

JUICIOS	
NR	VALOR
15	\$ 38.140,79

CARTERA TOTAL (GRUPO 14 MAS 1499)	CARTERA CASTIGADA (170310 + 170320)	CARTERA CON DENOMINACIÓN JUDICIAL 7107
\$ 7.058.840,58	\$ 12.386,66	\$ 38.140,79

NR. DE EMPLEADOS	
PLANTA	CONTRATO
5	9

CONCESIÓN DE CRÉDITO	MES: MARZO-2012	
	NR	VALOR
ORIGINAL	54	\$ 195.848,18
RENOVADO		
TOTAL	54	\$ 195.848,18

EXI	
NR	VALOR
139	\$ 522.413,13
139	\$ 522.413,13

CARTERA DE CRÉDITO	MES: MARZO-2012	
	NR	VALOR
FONDOS PROPIOS	3	\$ 45.200
COMERCIALIZACIÓN	0	
CONSUMO	0	
SOBREGIROS OCASIONALES		
CONADIS		
COFENAC		
RECURSOS ORDINARIOS	3	\$ 45.200,00

ACUMUL.ENERO AL MES REPOR	
NR	VALOR
10	\$ 116.277
	\$ 0,00
1	\$ 4.500,00
	0
	0
	0
9	\$ 111.777,00

CEREPS	0			
PEQUEÑOS PRODUCTORES	0			
PROGRAMAS DE GOBIERNO	51	\$ 150.648,18	129	\$ 406.136,13
MICROCRÉDITO	16	\$ 116.317	44	\$ 301.587
PRÉSTAMOS 5-5-5	6	\$ 22.761,74	21	\$ 79.016,44
DESARROLLO HUMANO	29	\$ 11.569,55	64	\$ 25.532,80
PROGRAMAS ESPECIALES	0	0	0	\$ 0
COMPRA DE TIERRAS	0			
COMPRA DE VEHÍCULOS				
GENERADORES ELÉCTRICOS				
INVERSIÓN DOMÉSTICA BCE				0
RENOVADO	0			
TOTAL	54	\$ 195.848,18	139	\$ 522.413,13
CAPACITACIONES (MONET. AHORR. CERT)	NR. CTAS	VALOR	NR.CTA TOTAL	SALDO FINAL
	176	168216,85	6997	3180225,14
RECUPERACIÓN	MES: MARZO-2012		ACUMUL. ENERO AL MES REPOR	
	EFFECTIVA	RENOVADA	EFFECTIVA	RENOVADA
	288816,91		\$ 814.645,89	0
	MES: MARZO-2012			
RESULTADOS	PÉRDIDA	GANANCIA		
		\$ 51.023,93		

	Nr.	Valor
MICROCRÉDITO	16	\$ 116.316,89
Microcréditos	14	111316,89
Reactiv. Prod. Microfinanzas	2	\$ 5.000,00
Decreto 863 Microcrédito		
Crédito Asociat. UTEMAC		
Microcrédito TAXI-GAS		
Capitalización 2008 Microcrédito		
Microcrédito ECORAE		
INDA Titulación Predios Agrícolas		
Microcrédito Socio Siembra		
PLAN 555	6	22761,74
Decreto 865 Plan 555	0	0
Desarrollo de Producción Plan 55	6	22761,74
Capitalización 2008 Plan 55		
Emergencia Agr. Dec 863		

BONO DES. HUMANO	29	11569,55
BDH	29	11569,55
PROGRAMAS ESPECIALES	0	0
Capitalización 2008 Operación Especial		
Capitalización 2008 Adquis. Tierras		
Rehabilit. Sector Adquis. Tierras		
Reestructuración E.N. 2008		
Capitalización 2008 Adquisición Vehiculos		
Capitalización 2008 Leasing. Maq. Y EQ.		
Adquisición Tierras Sector Rural	0	0,00
Rehab. Sec. Agropec. Decre.N		
Créditos > 50,000		

INFORME PARA ZONAL LOJA

SUCURSAL ZUMBA
MES: ABRIL-2012

CARTERA X VENCER (1401 A 1408)	CARTERA NO DEV. INT. (1411 A 1418)	CARTERA VENCIDA (1421 A 1428)
\$ 6.818.896,88	\$ 113.352,40	\$ 47.184,99

JUICIOS	
NR	VALOR
15	\$ 38.503,96

CARTERA TOTAL (GRUPO 14 MAS 1499)	CARTERA CASTIGADA (170310 + 170320)	CARTERA CON DENOMINACION JUDICIAL 7107
\$ 6.979.434,27	\$ 10.629,19	\$ 38.503,96

NR. DE EMPLEADOS	
PLANTA	CONTRATO
5	9

CONCESIÓN DE CRÉDITO	MES: ABRIL-2012	
	NR	VALOR
ORIGINAL	66	\$ 204.599,90
RENOVADO		
TOTAL	66	\$ 204.599,90

EXI	
NR	VALOR
205	\$ 727.013,03
34	\$ 727.013,03

	MES: ABRIL-2012
--	------------------------

ACUMUL. ENERO AL MES

CARTERA DE CRÉDITO	NR	VALOR
FONDOS PROPIOS	3	\$ 216.000
COMERCIALIZACIÓN	0	
CONSUMO	0	
SOBREGIROS OCASIONALES		
CONADIS		
COFENAC		
RECURSOS ORDINARIOS	2	\$ 216.000,00
CEREPS	0	
PEQUEÑOS PRODUCTORES	0	
PROGRAMAS DE GOBIERNO	63	\$ 181.499,90
MICROCRÉDITO	17	\$ 123.461
PRÉSTAMOS 5-5-5	10	\$ 43.676,70
DESARROLLO HUMANO	36	\$ 14.362,20
PROGRAMAS ESPECIALES		0
COMPRA DE TIERRAS	0	
COMPRA DE VEHÍCULOS		
GENERADORES ELÉCTRICOS		
INVERSIÓN DOMÉSTICA BCE		
RENOVADO	0	
TOTAL	66	\$ 204.599,90
CAPACITACIONES (MONET. AHORR. CERT)	NR. CTAS	VALOR
	49	281847,26
RECUPERACIÓN	MES: ABRIL-2012	
	EFFECTIVA	RENOVADA
	285708,67	
	MES: ABRIL-2012	
RESULTADOS	PÉRDIDA	GANANCIA
		\$ 72.387,40

REPOR	
NR	VALOR
13	\$ 139.377
	\$ 0,00
2	\$ 6.000,00
	0
	0
	0
11	\$ 133.377,00
192	\$ 587.636,03
61	\$ 425.048
31	\$ 122.693,14
100	\$ 39.895,00
0	\$ 0
	0
205	\$ 727.013,03
NR.CTA TOTAL	SALDO FINAL
7046	2898377,88
ACUMUL. ENERO AL MES REPOR	
EFFECTIVA	RENOVADA
\$ 1.100.354,56	0

	Nr.	Valor
MICROCRÉDITO	17	\$ 123.461,00
Microcréditos	13	108961
Reactiv. Prod. Microfinanzas	4	\$ 14.500,00
Decreto 863 Microcrédito		
Crédito Asociat. UTEMAC		
Microcrédito TAXI-GAS		
Capitalización 2008 Microcrédito		
Microcrédito ECORAE		

INDA Titulación Predios Agrícolas		
Microcrédito Socio Siembra		
PLAN 555	10	43676,70
Decreto 865 Plan 555	0	0
Desarrollo de Producción Plan 55	10	43676,70
Capitalización 2008 Plan 55		
Emergencia Agr. Dec 863		
BONO DES. HUMANO	36	14362,20
BDH	36	14362,20
PROGRAMAS ESPECIALES	0	0
Capitalización 2008 Operación Especial		
Capitalización 2008 Adquis. Tierras		
Rehabilit. Sector Adquis. Tierras		
Reestructuración E.N. 2008		
Capitalización 2008 Adquisición Vehículos		
Capitalización 2008 Leasing. Maq. Y EQ.		
Adquisición Tierras Sector Rural	0	0,00
Rehab. Sec. Agropec. Decre.N		
Créditos > 50,000		

INFORME PARA ZONAL LOJA

SUCURSAL ZUMBA
MES: MAYO-2012

CARTERA X VENCER (1401 A 1408)	CARTERA NO DEV. INT. (1411 A 1418)	CARTERA VENCIDA (1421 A 1428)
\$ 6.656.330,65	\$ 120.125,86	\$ 52.374,97

JUICIOS	
NR	VALOR
15	\$ 35.339,51

CARTERA TOTAL (GRUPO 14 MAS 1499)	CARTERA CASTIGADA (170310 + 170320)	CARTERA CON DENOMINACIÓN JUDICIAL 7107
\$ 6.828.831,48	\$ 10.629,19	\$ 3.533.951

NR. DE EMPLEADOS	
PLANTA	CONTRATO

--	--	--

5	9
---	---

CONCESIÓN DE CRÉDITO	MES: MAYO 2012	
	NR	VALOR
ORIGINAL	59	\$ 173.936,26
RENOVADO		
TOTAL	59	\$ 173.936,26

EXI	
NR	VALOR
264	\$ 900.949,29
264	\$ 900.949,29

CARTERA DE CRÉDITO	MES: MAYO 2012	
	NR	VALOR
FONDOS PROPIOS	1	\$ 24.000
COMERCIALIZACIÓN	0	
CONSUMO	0	
SOBREGIROS OCASIONALES		
CONADIS		
COFENAC		
RECURSOS ORDINARIOS	1	\$ 24.000,00
CEREPS	0	
PEQUEÑOS PRODUCTORES	0	
PROGRAMAS DE GOBIERNO	58	\$ 149.936,26
MICROCRÉDITO	16	\$ 108.534
PRÉSTAMOS 5-5-5	7	\$ 27.439,39
DESARROLLO HUMANO	35	\$ 13.963,25
PROGRAMAS ESPECIALES		0
COMPRA DE TIERRAS	0	
COMPRA DE VEHÍCULOS		
GENERADORES ELÉCTRICOS		
INVERSIÓN DOMÉSTICA BCE		
RENOVADO	0	
TOTAL	59	\$ 173.936,26
CAPACITACIONES (MONET. AHORR. CERT)	NR. CTAS	VALOR
	48	38392,57
RECUPERACIÓN	MES: MAYO-2012	
	EFFECTIVA	RENOVADA
	324539,05	
	MES: MAYO-2012	
RESULTADOS	PÉRDIDA	GANANCIA
		\$ 113.258,61

ACUMUL.ENERO AL MES REPOR	
NR	VALOR
14	\$ 163.377
	\$ 0,00
2	\$ 6.000,00
	0
	0
	0
14	\$ 157.377,00
31	\$ 112.291,43
15	\$ 92.000
5	\$ 15.902,98
11	\$ 4.388,45
0	\$ 0
	0
264	\$ 900.949,29
NR.CTA TOTAL	SALDO FINAL
7094	2859985,31
ACUMUL. ENERO AL MES REPOR	
EFFECTIVA	RENOVADA
\$ 1.424.893,61	0

	Nr.	Valor
MICROCRÉDITO	16	\$ 108.533,62
Microcréditos	16	83876,12
Reactiv. Prod. Microfinanzas	6	\$ 24.657,50
Decreto 863 Microcrédito		
Crédito Asociat. UTEMAC		
Microcrédito TAXI-GAS		
Capitalización 2008 Microcrédito		
Microcrédito ECORAE		
INDA Titulación Predios Agrícolas		
Microcrédito Socio Siembra		
PLAN 555	7	27439,39
Decreto 865 Plan 555	0	0
Desarrollo de Producción Plan 55	7	27439,39
Capitalización 2008 Plan 55		
Emergencia Agr. Dec 863		
BONO DES. HUMANO	35	13963,25
BDH	35	13963,25
PROGRAMAS ESPECIALES	0	0
Capitalización 2008 Operación Especial		
Capitalización 2008 Adquis. Tierras		
Rehabilit. Sector Adquis. Tierras		
Reestructuración E.N. 2008		
Capitalización 2008 Adquisición Vehículos		
Capitalización 2008 Leasing. Maq. Y EQ.		
Adquisición Tierras Sector Rural	0	0,00
Rehab. Sec. Agropec. Decre.N		
Créditos > 50,000		

INFORME PARA ZONAL LOJA

SUCURSAL ZUMBA

MES: JUNIO-2012

CARTERA X VENCER (1401 A 1408)	CARTERA NO DEV. INT. (1411 A 1418)	CARTERA VENCIDA (1421 A 1428)
\$ 6.727.462,88	\$ 129.575,28	\$ 53.827,97

JUICIOS	
NR	VALOR
15	\$ 29.515,20

CARTERA TOTAL (GRUPO 14 MAS 1499)	CARTERA CASTIGADA (170310 + 170320)	CARTERA CON DENOMINACION JUDICIAL 7107
\$ 6.910.866,13	\$ 10.629,20	\$ 29.515,20

NR. DE EMPLEADOS	
PLANTA	CONTRATO
5	9

CONCESIÓN DE CRÉDITO	MES: JUNIO 2012	
	NR	VALOR
ORIGINAL	85	\$ 378.725,95
RENOVADO		
TOTAL	85	\$ 378.725,95

EXI	
NR	VALOR
349	\$ 1.279.675,24
349	\$ 1.279.675,24

CARTERA DE CRÉDITO	MES: JUNIO 2012	
	NR	VALOR
FONDOS PROPIOS	15	\$ 123.465
COMERCIALIZACIÓN	0	
CONSUMO	0	
SOBREGIROS OCASIONALES		
CONADIS		
COFENAC		
RECURSOS ORDINARIOS	15	\$ 123.465,00
CEREPS	0	
PEQUEÑOS PRODUCTORES	0	
PROGRAMAS DE GOBIERNO	69	\$ 223.260,95
MICROCRÉDITO	32	\$ 203.899
PRÉSTAMOS 5-5-5	1	\$ 5.000,00
DESARROLLO HUMANO	36	\$ 14.362,20
PROGRAMAS ESPECIALES		0
COMPRA DE TIERRAS	0	
COMPRA DE VEHÍCULOS		
GENERADORES ELÉCTRICOS		
INVERSIÓN DOMÉSTICA BCE		
RENOVADO	0	

ACUMUL.ENERO AL MES REPOR	
NR	VALOR
29	\$ 123.465
0	\$ 0,00
0	\$ 0,00
	0
	0
	0
27	\$ 123.465,00
319	\$ 960.833,24
109	\$ 737.480,26
39	\$ 155.132,53
171	\$ 68.220,45
1	\$ 320,00
1	\$ 320,00
	0

TOTAL	85	\$ 378.725,95
CAPACITACIONES (MONET. AHORR. CERT)	NR. CTAS	VALOR
	125	180273,54
RECUPERACIÓN	MES: JUNIO-2012	
	EFFECTIVA	RENOVADA
	296691,3	
	MES: JUNIO-2012	
RESULTADOS	PÉRDIDA	GANANCIA
		\$ 116.876,46

349	\$ 1.279.675,24
NR.CTA TOTAL	SALDO FINAL
7219	3040258,85
ACUMUL. ENERO AL MES REPOR	
EFFECTIVA	RENOVADA
\$ 1.721.584,91	0

GERENTE
CRÉDITO Y CARTERA
RESPONSABLES

	Nr.	Valor
MICROCRÉDITO	32	\$ 203.898,75
Microcréditos	28	194076,25
Reactiv. Prod. Microfinanzas	4	\$ 9.822,50
Decreto 863 Microcrédito		
Crédito Asociat. UTEMAC		
Microcrédito TAXI-GAS		
Capitalización 2008 Microcrédito		
Microcrédito ECORAE		
INDA Titulación Predios Agrícolas		
Microcrédito Socio Siembra		
PLAN 555	1	5000,00
Decreto 865 Plan 555	0	0
Desarrollo de Producción Plan 55	1	5000,00
Capitalización 2008 Plan 55		
Emergencia Agr. Dec 863		
BONO DES. HUMANO	36	14362,20
BDH	36	14362,20
PROGRAMAS ESPECIALES	1	32000,00
Capitalización 2008 Operación Especial		
Capitalización 2008 Adquis. Tierras		
Rehabilit. Sector Adquis. Tierras		
Reestructuración E.N. 2008		

Capitalización 2008 Adquisición Vehículos		
Capitalización 2008 Leasing. Maq. Y EQ.		
Adquisición Tierras Sector Rural	1	32000,00
Rehab. Sec. Agropec. Decre.N		
Créditos > 50,000		

Fuente: Banco Nacional de Fomento de Zumba

Como se manifiesta anteriormente podemos ver que el problema se focaliza en los créditos mencionados en los anteriores incisos con un incremento considerable en su cartera vencida. Se realizó la investigación necesaria para encontrar las causas para que se haya producido esta anomalía, por lo que se puede manifestar que se encontró las siguientes posibles causas:

- En el departamento de crédito del banco del Nacional de Fomento sucursal Zumba, el personal que actúa como primer filtro con el posible cliente, no tiene la facultad de determinar si el cliente está en condiciones de adquirir una deuda más, pues al recolectar la documentación emiten una Orden de Operación.
- Al no tener los plazos de los diferentes segmentos de crédito atractivos para los clientes, direccionan los créditos al segmento de consumo; es decir disfrazan el destino del crédito.
- No tienen muchas restricciones para escoger a los posibles clientes, pues al no poseer el cliente certificados de ingresos comprobables, solicitan justificativos adicionales y no muy fidedignos, con la única condición de que su garante sea una persona solvente.
- El personal del departamento de crédito tiene metas de cumplimiento en la colocación de créditos, lo que de cierta manera los presiona.

Por lo expuesto anteriormente, podemos darnos cuenta de que existen algunas anomalías en el departamento de crédito, lo que se ve seriamente reflejada en las cifras de la morosidad.

CAPITULO IV

PROPUESTA DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CARTERA DE CRÉDITO DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO ZUMBA

4.1 Descripción del sistema

Introducción

Toda entidad financiera hoy en día quiere generar réditos económicos, lo que una elevada cartera morosa le constituye un serio problema el mismo que le compromete a una viabilidad de largo plazo; es decir que la fragilidad que tengan las instituciones financieras debido a los altos niveles de morosidad conlleva inicialmente a un problema de liquidez.

En cuanto a lo que se refiere al contexto del trabajo investigativo, se demuestra que en el primer semestre financiero del 2012 en alguno de sus segmentos de cartera la morosidad aumento, pudiendo explicar que se debe a la deficiencia de análisis y evaluación, de criterio del departamento de crédito en cada uno de sus segmentos de créditos en el momento de la recepción de la solicitud de crédito, también por las políticas y reglamentos internos que no son manejados adecuada y estrictamente, lo que dirige a una cartera elevada en morosidad, sin tener un seguimiento constante del cliente y su desarrollo con el crédito otorgado.

Es recomendable para lograr una cartera de créditos saludable, entendiéndose por ello un bajo nivel de morosidad en cada uno de sus segmentos, se debería efectuar una evaluación adecuada, profunda y con criterio los mercados de los clientes, así como su actividad económica, sus referencias crediticias y sobre todo en los sectores en los cuales se desenvuelve frecuentemente, esto hace que se tenga un conocimiento real de la actividad financiera del cliente y poder otorgar un crédito con que presente el menor riesgo crediticio, con la seguridad de conocer la capacidad de pago al cual puede enfrentar el cliente.

Justificación

Es de suma importancia para la institución bancaria el crédito y por ende su cobranza, por ello es necesario que se lleve un control adecuado y estricto del total de su cartera colocada, siendo imprescindible tener políticas de calidad en lo que se refiere tanto el otorgamiento del crédito, así como para efectuar la cobranza.

Por lo tanto la propuesta de implementar un sistema de gestión en cuanto a la cobranza de la cartera será de mucha utilidad e importancia para el Banco Nacional de Fomento sucursal Zumba, el mismo que contribuirá al departamento de crédito con información adecuada, actualizada, reorganizada y precisa a todo el personal relacionado con dicho departamento así como también al Gerente, Jefes, analistas y ejecutivos de crédito.

El sistema de gestión en recuperación de cartera para el Banco Nacional de Fomento sucursal Zumba es una herramienta para prevenir y recuperar su morosidad, todo esto solo será efectivo cuando todos los departamentos involucrados en el crédito bancario estén ligados y organizados con todos sus tareas elaboradas de acuerdo a sus políticas y reglamentos establecidos y estipulados, así como la planificación, la toma de decisiones con criterio profesional y sobre todo la prevención y el control adecuado de la cartera, para luego tener un seguimiento de cartera por cliente y no por producto. De esta manera se podrán presentar resultados eficientes.

Importancia del sistema

La cartera de crédito es la razón de ser de las instituciones financieras, razón por la cual debería ser controlada eficaz y eficientemente, debe definir e implementar los procesos de control interno oportuno y políticas que normen los procedimientos, tomando en consideración un mejor control en el departamento de crédito.

Por tal motivo la Propuesta de un Sistema de Gestión de la Cartera de Crédito del Banco Nacional de Fomento sucursal Zumba va enfocada principalmente al mejoramiento continuo en el departamento de crédito, logrando que exista armonía en sus diferentes etapas de administración, concesión y cobranza de las operaciones crediticias.

Este será un manual de guía que propondrá una ayuda para mitigar riesgos, contingencias y minimizar los posibles problemas que puedan generar en la operación de crédito y cobranzas de la Institución, afectando de esta manera a nivel administrativo, operativo y financiero, logrando la efectiva continuidad de las actividades crediticias del Banco.

Concepto del sistema

El modelo del sistema de gestión de la cartera de crédito es un conjunto de conceptos, ideas generales, sistemas y herramientas, las que permitirán a la institución desempeñar las acciones necesarias para poder alcanzar sus objetivos.

De acuerdo a las investigaciones realizadas en el departamento de crédito del Banco Nacional de Fomento sucursal Zumba, en cuanto a los procesos aplicados en la concesión, seguimiento y cobranza de los créditos, se pudo analizar que existen falencias en el manejo de sus políticas y su aplicación, lo que nos permite proponer un mejor sistema de gestión de la Cartera de Crédito de dicho banco, tratando de esta manera que estas políticas se implementen para mejorar el rendimiento de este departamento y por ende disminuir la morosidad.

Ventajas y desventajas del sistema

Si el sistema de gestión propuesto se implementa con responsabilidad se lograra las siguientes ventajas:

Ventajas

- La función de crédito y cobranza estará mejor organizada, permitirá llevar a cabo las distintas tareas para que la cobranza sea más eficiente, y el seguimiento más efectivo en todas las gestiones de cobranzas.
- Se realizará gestión preventiva para evitar problemas de cobranza y agilizar las operaciones de cobro y recuperación.
- Se evitará las visitar redundantes al cliente, dado que todas las cuentas serán asignadas al mismo gestor.
- Con la base de datos recopilada de la gestión de cobranza podremos codificar los resultados obtenidos, los mismos que nos permitirán elaborar estadísticas sobre el manejo de las políticas, determinando si esta es efectiva o no, además de la calificación automática del cliente de acuerdo a las respuestas dadas de los gestores que lo visitaron.
- Con la herramienta adecuada de un sistema de gestión de cobro bien establecido y con la capacitación al personal involucrado en la colocación del crédito, se tendrá un planeamiento más adecuado de objetivos para la oficina.
- El sistema de gestión de cobro lograra el correcto direccionamiento del destino del crédito y con ello colocarlos en el segmento adecuado, permitiendo brindar información veraz a las entidades de control y de acuerdo a la realidad de la localidad.
- La aplicación correcta de las políticas vigentes que el Banco Nacional de Fomento mantiene, y la implementación de las políticas de cobranza propuestas ayudaran a tener un menor riesgo de su cartera.
- El personal directamente relacionado con la colocación y recuperación de los créditos estará mayormente involucrado con su trabajo diario ya que tendrá que cumplir metas mensuales y dar un resultado eficaz del mismo.

Desventajas

- Que los directivos del Banco Nacional de Fomento sucursal Zumba, no se preocupen de la capacitación continua a su personal en cuanto al conocimiento real de sus políticas y reglamentos establecidos para la institución, de acuerdo al entorno económico social en el que se desarrollan sus actividades financieras.
- La mayor desventaja sería que los directivos del Banco Nacional de Fomento sucursal Zumba no acojan las sugerencias del SISTEMA DE GESTION DE LA CARTERA DE CREDITO PROPUESTO, y se continúe realizando las operaciones crediticias de acuerdo al criterio de cada oficial de crédito, sin su correcto direccionamiento y recopilación de información necesaria y obligatoria.

4.2 Objetivos del sistema propuesto

Objetivo General

- Promover en los Directivos y Funcionarios del Banco Nacional de Fomento sucursal Zumba, la importancia de salvaguardar sus activos financieros más característicos, con la única finalidad de asumir todos los riesgos y peligros de que conlleva los créditos otorgados a través de un Sistema de Gestión de la cartera de crédito, los mismos que le permitan una continuidad de sus operaciones de prevención y recuperación de la cartera de una forma normal y efectiva.

Objetivos Específicos

- Concientizar al personal sobre la importancia de la aplicación correcta de sus políticas y reglamentos establecidos.
- Asegurar que los funcionarios del departamento de crédito tengan un alto nivel de educación en conocimientos crediticios, así como el firme compromiso de hacer cumplir a cabalidad cada una de sus políticas, brindando al Banco la certeza de tener créditos muy bien respaldados y de menor riesgo.
- Especificar los procedimientos a implantarse y/o a desarrollarse en el Banco, para asegurar que existan controles adecuados para reducir el riesgo y que la recuperación sea exitosa.

4.3 Factibilidad

La propuesta de este trabajo investigativo realizado en el Banco Nacional de Fomento sucursal Zumba, cuenta con el apoyo y compromiso de quienes conforman la institución financiera, ya que el Sistema de Gestión de cartera de crédito les facilitara y apoyara tanto al proceso de la concesión y el proceso de recuperación de la cartera, teniendo un mejor manejo interno en el departamento de crédito del Banco, cumpliendo adecuadamente todos los procesos así como sus políticas y reglamentos, atendiendo los compromisos correctos con el cliente, los mismos que contarán con resultados ordenados y concretos que apoyen al Gerente en la prevención de la morosidad; y a nivel externo servirá para mejorar la imagen ante las entidades financieras y los organismos de control, y sobre todo para el usuario existirá la seguridad en el cumplimiento de sus compromisos adquiridos.

4.4 Caso práctico

4.4.1 Modelo del sistema de gestión cartera de crédito a implantar

La base del sistema propuesto para el Banco Nacional de Fomento Zumba está basada en la Guía para una gestión basada en procesos de Jaime Beltrán Sanz:

La propuesta a implantar en el Banco Nacional de Fomento Zumba del sistema de gestión de cartera de crédito contará con 3 etapas indispensables para mejorar el desempeño general en el departamento de crédito de la institución financiera; las mismas que se detalla sus pasos a seguir:

1. Etapa de la administración del crédito
2. Etapa de la concesión del crédito
3. Etapa de la cobranza del crédito

Etapas de la administración

- Se recomienda incrementar dentro del Departamento de Crédito, que al menos exista un Asistente de Crédito (Primer filtro con el cliente).
- Que se implemente un departamento de cobranzas, el que contara con un Jefe y
- Gestor de cobranzas (Responsable de la recuperación de la morosidad de la cartera). Dicha persona deberá ser un profesional preparado y además poseer un carácter firme, de mente positiva, don de convencimiento y persuasión.

- Reformar la política de crédito en consumo de personas, que impida que su concesión sea otorgada sin firma de los cónyuges y su respectivo garante.

Etapa de la concesión

- La documentación receptada del cliente, sea confiable y veraz, y que su análisis sea verificada correctamente, evitando tener documentación falsa, y disminuyendo el riesgo crediticio.
- La asignación del crédito sea colocado eficazmente al segmento correcto.
- Las metas a cumplir de los funcionarios del departamento de crédito no deberían ser el obstáculo para que la concesión de los crédito no se realicen adecuadamente, por lo que se debería pagar una comisión por crédito otorgado, con el condicionante de que el oficial de crédito será penalizado en caso de que su cartera caiga en mora.

Etapa de la cobranza

- Se implementara el pago de comisiones, a los gestores y supervisores de cada oficina, dependiendo de:
 - Cantidad de clientes que logren colocar al día y por gestión efectiva
 - El logro de los objetivos planteados a cada oficina
 - Cantidad de clientes que logren reestructurar / refinanciar su deuda morosa
- Dar mayor énfasis a la notificación preventiva al vencimiento del crédito, y la notificación administrativa (cuando el crédito esta vencido de 1 a 45 días).
- Realizar una selección adecuada de clientes para la asignación diaria de visitas, con un criterio de priorización de un cuadrante mayor de Monto-Antigüedad acumulado de los clientes.

Los beneficios a obtener con el planteamiento del sistema propuesto serían:

- La concientización de los funcionarios del departamento de crédito, producirá la correcta asignación de recursos, provocando un menor riesgo crediticio.
- Se logrará tener al personal incentivado, por cumplir sus metas correctamente.

- La sugerencia de la revisión de las políticas mal planteadas tiene como finalidad principal tener una cartera sana.
- Se realizará una gestión preventiva para evitar problemas de cobranza y agilizar las operaciones de cobro y recuperación.
- La función del crédito y la cobranza estará mejor organizada, permitirá llevar a cabo las distintas tareas para cobrar más rápido y efectuar un seguimiento más eficaz de las gestiones de cobranza.
- Al implementar las visitas a los clientes para su cobranza, se evitara las visitas redundantes. Como el gasto que implica la demanda judicial y la demora en el proceso de recuperación.
- El cronograma de asignación de clientes a gestionar la cobranza es mencionada con la única finalidad de que toda la cartera asignada tenga por lo menos una gestión al mes.

4.4.2 Propuesta de la estructura organizacional del departamento de Crédito Banco Nacional de Fomento Zumba

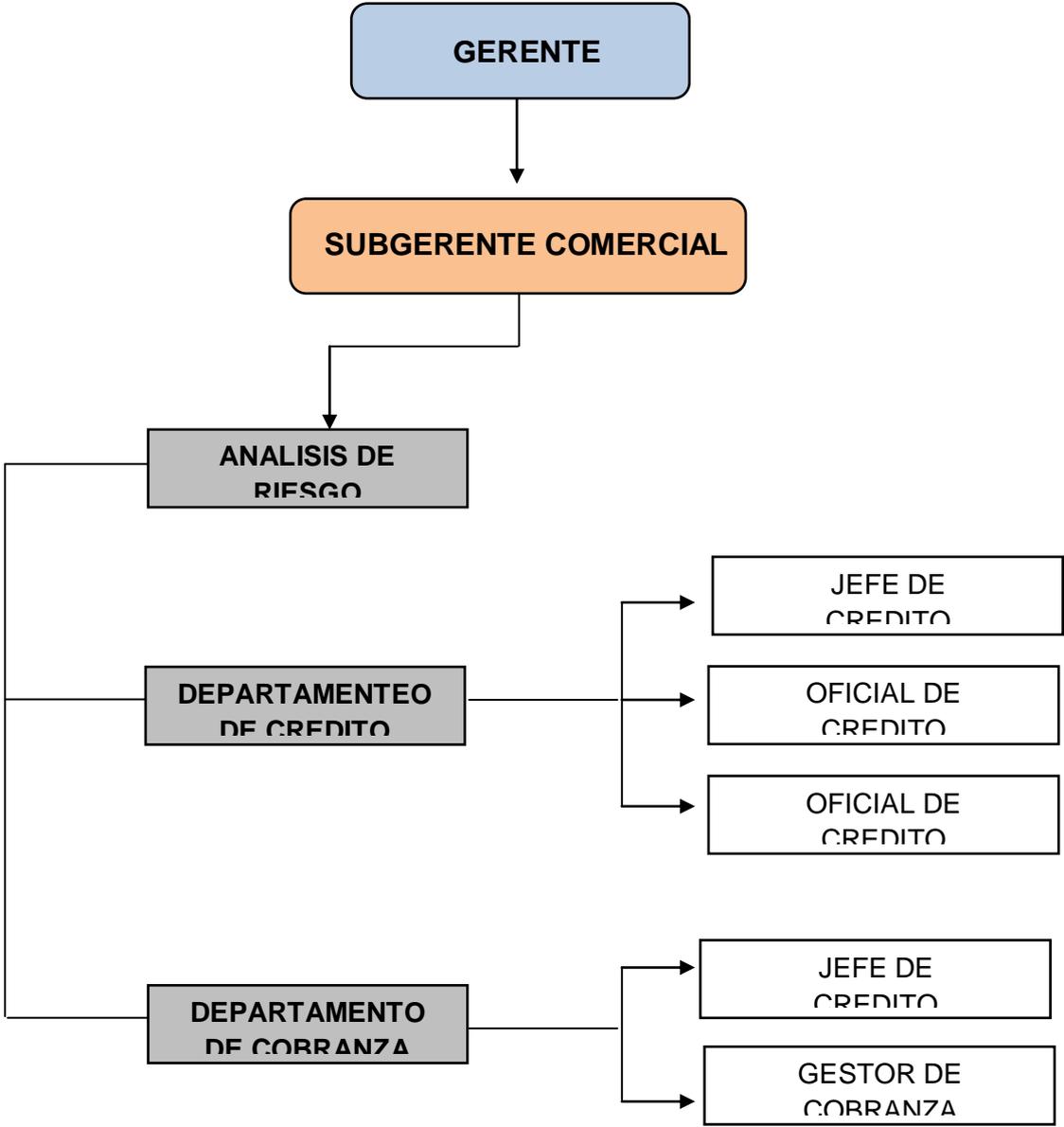


Figura 20. Nueva propuesta de la estructura organizacional del departamento de Crédito BNF Zumba
Fuente: Realizado por autora

4.4.3 Flujo-grama del proceso de concesión y recuperación del crédito

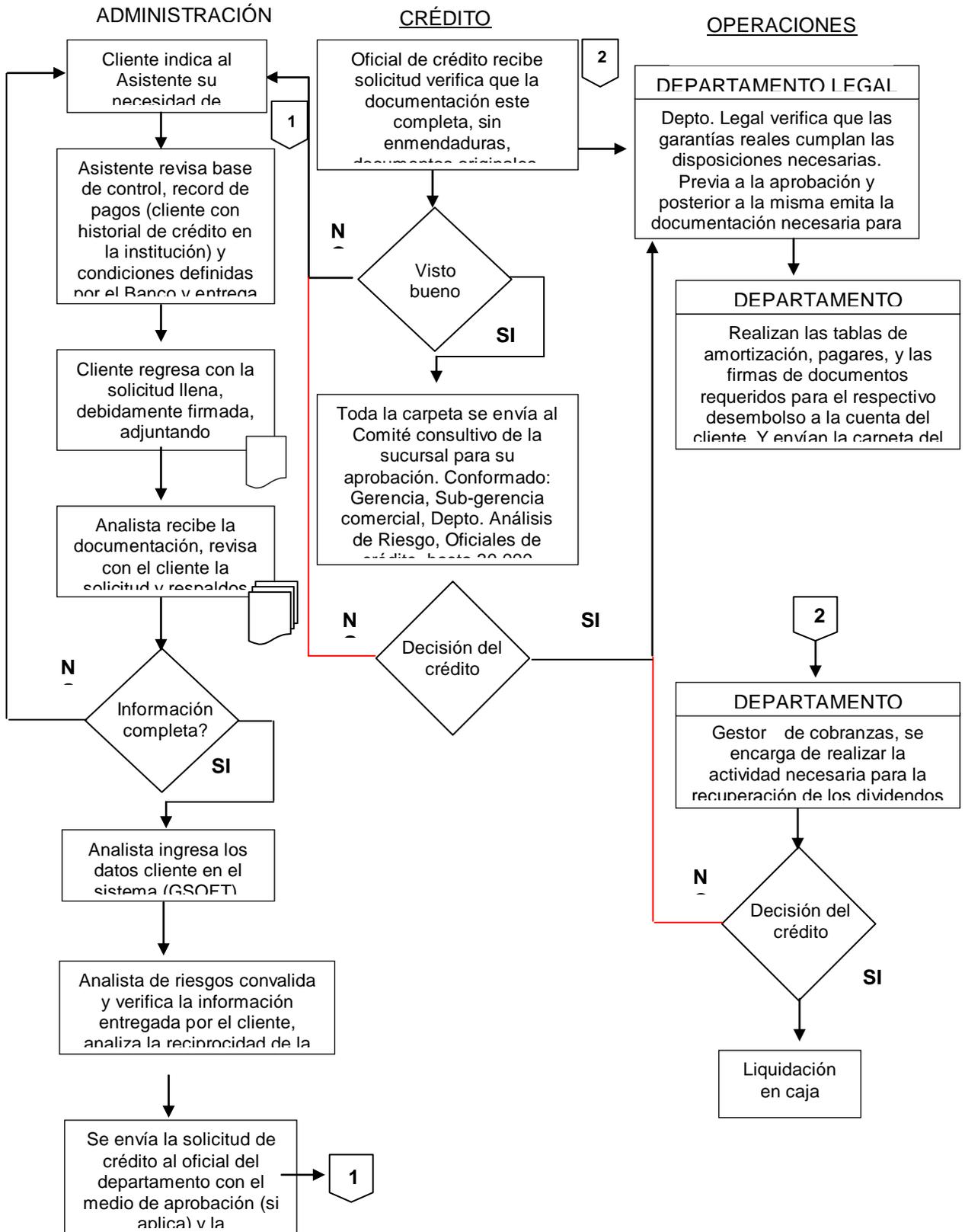


Figura 21. Flujo-grama del proceso de concesión y recuperación del crédito del BNF Zumba
Fuente: Realizado por autora

4.5 Propuesta de las políticas a ser implantadas

4.5.1 Propuesta políticas concesión de créditos

1. El departamento de crédito del Banco Nacional de Fomento Zumba debería estar conformado por personal altamente calificado en el área crediticia, con un nivel de experiencia adecuado para tomar las decisiones correctas las mismas que se reflejaran en los resultados de la disminución de la morosidad en su cartera.
2. Establecer de manera definida y clara los sujetos de crédito, es decir que cada oficial de crédito tenga conocimiento real de cuáles son las actividades que el banco financia y cuáles no.

Actividades a financiar:

Segmento consumo

- Adquisición de bienes (muebles, inmuebles, enseres, electrodomésticos, vehículos para uso personal)
- Financiación de servicios (educación, gastos médicos, gastos de viaje, etc.)
- Adecuaciones de vivienda

Segmento comercial

Este segmento estaría dirigido en base al monto solicitado por personas naturales, o personas jurídicas, los mismos que serán definidos:

- *COMERCIAL PYMES.*- Créditos menores o iguales a 200 mil dólares
- *COMERCIAL EMPREARIAL.*- Créditos de 200 mil a 1 millón de dólares
- *COMERCIAL CORPORATIVO.*- Créditos superen el millón de dólares

Segmento microcrédito

En este segmento no se podrán colocar los créditos superiores a 20.000 dólares, y los mismos que estarán dedicados a:

- Capital de trabajo (pago de sueldos, compra de materia prima, compra de inventarios)

- Compra de bienes y servicios
- Adquisición de activos fijos (compra de maquinaria, u otros activos)
- Compra o remodelación de locales

Segmento Producción

Los créditos de producción o llamados también productivos, se entenderá a los créditos estrictamente otorgados a personas naturales o jurídicas para la *adquisición, construcción, o proyecto de producción a ejecutar*, siempre que se encuentren respaldados con garantía hipotecaria.

Además se constituyen créditos de producción aquellos destinados a la agroindustria, Piscícola, Pecuaria, entre otros.

Actividades a no financiar:

- Préstamos a personas cuyo principal ingreso se base a remesas del exterior
 - Personas que no puedan justificar sus ingresos, así como vendedores ambulantes.
 - Personas que trabajan en transporte
 - Personas cuyo principal ingreso provenga de actividades relacionadas a moteles, burdeles y todo de actividad que atente contra la moral.
 - Personas con descuento a roles (personas con contrato servicios ocasionales)
 - Actividades vetadas que conlleven riesgos ambientales y sociales.
3. Será responsabilidad del oficial de crédito el obtener información del buro crediticio tanto del deudor como del garante, previo a la recepción de toda la documentación estrictamente necesaria para el análisis y su aprobación. (De esta manera en primera instancia ya le informa al cliente si califica o no para el crédito solicitado).
 4. El oficial de crédito será el directo responsable en la correcta colocación, seguimiento y recuperación de la cartera. El fallo en una de sus responsabilidades, conllevará a una penalización, la misma que será plasmada como amonestaciones en sus hojas de vida, lo que pondría en riesgo su permanencia en la institución.

5. Los ejecutivos y la agencia deberá tener establecidas metas mensuales en la colocación de créditos, de no cumplir con el presupuesto mensual establecido, dicho déficit del presupuesto será sumado al del próximo mes.
6. De acuerdo a la realidad política actual, existe gran cantidad de personas con trabajos temporales, por lo que se sugiere otorgar créditos a dichas personas, garantizadas por un seguro de renta, el mismo que cubrirá 6 meses los pagos, hasta que el sujeto de crédito pueda obtener otro empleo.
7. Se podrá otorgar créditos bajo condiciones especiales, es decir cuando un cliente solicita un crédito para unificar sus deudas, se desembolsará el crédito con un plazo mínimo, para que presente los documentos de pago de las cancelaciones en otras instituciones financieras. De no cumplirse esta condición, se iniciará la gestión prejudicial y judicial para la recuperación de la operación crediticia.
8. Los ejecutivos de crédito no podrán por ningún concepto maquillar o distorsionar el verdadero destino del crédito, es decir a criterio propio.
9. Implementar un proceso de administración de crédito el mismo que contemple la revisión de documentos por parte de las diferentes áreas, previo al desembolso de los créditos.
Departamentos como:

Custodio de valores.- Quien ratificara con su firma la existencia de hipotecas, avalúos y seguros; además deberá registrar en el cuadro de seguros y avalúos estuvieren vencidos.

Departamento Legal.- Revisará la suficiencia legal, y que la documentación legal este completa.

Una condicionante para que un crédito de un monto alto sea aprobado necesariamente tendría que tener la firma y autorización de los dos departamentos antes mencionados.

4.5.2 Propuesta políticas gestión de cobranzas

Efectos morosidad

Las alteraciones producidas en el entorno financiero global hacen necesario y obligatorio que las entidades crediticias realicen cambios internos, reorganizando su capacidad estratégica así como analizar y cumplir metas con cada uno de sus departamentos, dando calidad al trabajo de cada uno de su personal, solo así verá reflejado un rendimiento eficaz.

La creciente morosidad que padece el sector financiero tiene una incidencia en su gestión económica financiera a través de las provisiones:

Las provisiones.- La contabilidad se rige por el principio de prudencia, lo que requiere que ante una hipotética pérdida se realicen provisiones. Las dotaciones, por tanto, son cantidades que se disminuyen de los beneficios para atender una posible pérdida que puede o no suceder.

Los créditos impagados de las entidades bancarias no son pérdidas definitivas, pero sí podrían llegar a serlo total o parcialmente. Las entidades financieras, ante un contrato moroso, están obligadas a establecido unas "*Provisiones Específicas*", concretas, suficientes para cubrir las cantidades que finalmente pudiera perder.

Conforme a las *provisiones estadísticas*, durante las fases expansivas de la economía cada entidad financiera destinaría una cantidad de sus beneficios a un fondo de dotaciones destinado a atender los impagos que se produjeran en una posible crisis económica.

El cálculo de estas provisiones anti-cíclicas se basaba en datos estadísticos, en el concepto de pérdida esperada conforme a la experiencia del pasado. El sistema de provisiones estadísticas actuaba de forma inversa al de provisiones específicas, el primero intervenía en periodos de crecimiento económico y el otro en periodos de recesión. El gran inconveniente es que las dotaciones anti-cíclicas no eran fiscalmente deducibles, dado que no se referían a un deterioro real de activos de las sociedades.

1. Políticas gestión de cobranza

Las políticas y procedimientos de cobranzas son un complemento a las políticas de crédito, en el contexto global, la cobranza es una parte fundamental del proceso de crédito, por lo que las personas encargadas de esta gestión deben darle la importancia que amerita y sujetarse a las normas que se detallan como sugerencia a continuación:

Normas que rigen la cobranza:

- Se gestionará el cobro por cliente, considerando el riesgo consolidado, no por producto.
- La gestión se realizará considerando los siguientes criterios, status de la cartera (mora o vencida), monto e impacto en provisiones.
- La cobranza por parte del gestor debe ser efectiva, con el fin de que los procesos judiciales se realicen como una excepción, para lo cual se definan parámetros de medición por gestor y oficina.

El Banco Nacional de Fomento sucursal Zumba en cuanto a su proceso de recuperación de cartera lleva las siguientes actividades.

1. Gestionar Recuperación Administrativa
2. Gestionar Recuperación Legal
3. Gestionar Acuerdos
4. Actualizar Cartera Vencida

Pero se sugiere para tratar de tener mayor organización en cuanto a la recuperación de la cartera agregar un proceso en el cual detallamos unas políticas a establecer dentro de la cobranza las mismas que serían:

2. Cobranza por producto

Consumo

- Se debería dar inicio al cobro de la cartera de consumo con 5 días de anticipación a su vencimiento, enviando recordatorios a los clientes mediante correos electrónicos, gestión que lo debería realizar el oficial de crédito responsable de su cartera. Las respuestas deben ser compartidas con un Gestor de cobro.
- A partir de un día del vencimiento, la cobranza se debe transferir al Call Center, hasta que el crédito llegue a los 30 días del vencimiento.
- En el día 31 se trasferir a un Gestor de cobro a fin de que inicie la negociación con el cliente, en caso de no obtener respuesta, se programara la visita al cliente, hasta cumplirse el día 60 del vencimiento, para luego iniciar la demanda.

Comercial

- *Personas naturales.*- Los créditos comerciales que estén dirigidas a las personas naturales amortizables y a plazo se gestionara su cobro mediante el call center a partir del primer día de vencimiento hasta el día 30. Luego se pasaría los cobros a un Gestor de Cobro quien realizará el contacto y la visita con el cliente, y presente la propuesta de refinanciamiento al comité de crédito. La demanda se debería dar luego del día 60 de vencimiento.

- *Personas jurídicas*
 - La cobranza en créditos empresariales vencidos debería ser responsabilidad exclusiva del Ejecutivo.
 - La gestión de cobro en estos créditos debería ser a partir del día 8 antes de su vencimiento, a través de un contacto telefónico con el cliente.
 - Cuando el crédito llegue al vencimiento del día 30, el ejecutivo responsable debería enviar comunicaciones requiriendo el pago del crédito vencido. Si el cliente no responde positivamente pese a sus requerimientos y visitas realizadas, se debería iniciar el proceso judicial a los 90 días, el mismo que debería estar conformado por un comité que formara: Gerente de la sucursal, el Ejecutivo, el Analista, el Gerente de Crédito y el Jefe de cobranzas.
 - El Comité debería revisar todas las gestiones realizadas por el Ejecutivo, las mismas que deben contener sus respaldos y su proceso de cobranza.
 - Los avances de la demanda deberían ser informado al Gerente de Crédito y al Ejecutivo por el Jefe de Cobranza.

Productivos

- Para iniciar el cobro en crédito productivo, se iniciará desde el primer día de mora, manejado por el call center hasta el día 30 de vencimiento.
- Posterior al vencimiento de los 30 días el cobro debe ejecutarlo un Gestor de cobro quien realizará el contacto, visita el negocio o presente la propuesta de refinanciación al Comité de Crédito respectivo.
- La demanda en la cartera de producción seria a partir del vencimiento del día 60.

Microcrédito

- La gestión debería iniciarse con un día de mora, de cada cuota, a través del call center.
- Se debería realizar una llamada por día, al deudor, hasta el día quinto
- A partir del día sexto se realizaría contacto telefónico con los garantes
- Se enviaría la primera comunicación por escrito a deudores y garantes a los 10 días de vencido, la segunda comunicación se debería enviar a los 15 días de vencido el crédito.
- A partir del día 16 la cobranza del microcrédito, dejaría de ser manejada por el call center y será transferida a un Gestor de Cobranza, quien deberá insistir telefónicamente en el pago de la obligación, hasta que el crédito cumpla los 30 días de vencimiento.
- En el día 31 se debe realizar una visita domiciliaria para conseguir que el cliente plantee soluciones y llegue a un acuerdo de pago a través de refinanciación del crédito o por subrogación.
- Cuando la operación del crédito ya tenga 45 días de vencimiento, se deberá enviar al cliente una carta de cobranza prejudicial, en el cual se le otorgue un plazo de 24 horas para arreglar el valor impago, antes de iniciar las acciones legales.
- Y al final se debería entregar la documentación que soporte el crédito a los abogados cuando el crédito haya superado los 60 días de vencimiento.

3. Políticas Generales

- 3.1. Implementar el pago de comisiones a los gestores y los supervisores de cada oficina, dependiendo de:
 - Cantidad de clientes que logren ponerse al día
 - El logro de los objetivos planteados a cada oficina
 - Cantidad de clientes que logran refinanciar o reestructurar su deuda morosa
- 3.2. Se deberá realizar una asignación diaria de clientes a gestionar su cobranza, en donde se debe emplear un criterio de priorización así como: Monto – Antigüedad.

3.3. Se deberá registrar los resultados de la gestión de cobranza; la misma que consiste en una base de datos con los resultados obtenidos, el que permitirá la evaluación del cliente, la evolución de los resultados de gestión y eventos ocurridos históricamente.

4.6 Seguimiento de la cobranza

El seguimiento a la gestión de cobranza debería ser de forma diaria, se medirá la efectividad de la gestión en las diferentes etapas, de acuerdo a los porcentajes que se asigne al cobro.

Entonces el seguimiento sería una vez aprobado, procesado, registrado, contabilizado y desembolsado el crédito, empieza la etapa en la cual el oficial de crédito debe mantener un adecuado y continuo monitoreo de la situación del cliente, a fin de asegurarse de que la operación de crédito sea amortizada con normalidad, y ajustada al plan de pagos pactado con el cliente. Este monitoreo debe incluir:

- La relación de negocios con el Banco (depósitos, saldo promedio, etc.)
- El nivel de ventas o de ingresos del cliente
- Sus relaciones de negocios con otras entidades financieras y proveedores
- La evolución del sector económico del cliente

En cuanto a la recuperación de la cartera de créditos del Banco, para tener un adecuado seguimiento en cuanto a la cobranza, sería necesario primero tener una adecuada administración de dicha cartera, siendo importante tener el conocimiento de los clientes, como saber cuáles son sus hábitos de compras, que estímulos lo hacen reaccionar, y demás factores que sirven para medir el riesgo y como elementos de la cobranza. Así como también se deben conocer los créditos otorgados, los montos, la antigüedad de los mismos, la situación de las deudas; es decir si están al corriente o retrasados y por cuanto tiempo, entre algunos de los puntos importantes.

De esta manera se puede establecer *estrategias adecuadas* de cobro como pueden ser:

- Segmentar la cartera de cobranzas de acuerdo a las características comunes de los clientes y/o cuentas, como su antigüedad, monto, producto, geografía, perfil del cliente, o cualquier otro dato del cliente o la deuda.

- Definir políticas de cobranzas que establezcan la forma de cobrar, los criterios de negociaciones, tanto con los plazos, las condonaciones y las exoneraciones.
- Establecer el proceso de fases de cobranzas, las mismas que pueden ser tres etapas:

Cobranza normal.- La misma que consiste en la emisión del estado de cuenta con recepción de pago por medios convencionales, o las cobranza preventiva haciendo el recordatorio de fechas del próximo vencimiento, las mismas que pueden ser por teléfono o a través de correo.

Cobranza administrativa.- Efectuando la cobranza por vía telefónica, además la cartera debe estar segmentada y priorizada para segmentar equitativamente las visitas respectivas a los clientes; siendo necesario calendarizar y definir el seguimiento adecuado de la cobranza, ya que en algunos casos es necesario él envió de cartas, oficios y reportes con la finalidad de obtener una promesa de pago. Proceso que debe ser realizado por el Gestor de cobranza.

Recuperación morosa.- Estas ya tendrían proceso judicial, pudiendo implicar la asignación a agencias externas de cobranza.

Gestión efectiva de cobranzas

La gestión de cobranzas consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas, es toda acción realizada para la recuperación de las cuentas otorgadas por la institución a los clientes. La gestión de créditos y cobranzas constituyen procesos estratégicos en las organizaciones financieras, ya que permite mantener los flujos financieros y mejorar los flujos del efectivo, es así que en la medida que seamos más eficiente en los procesos agregamos valor mediante las variables de costo beneficio; por lo que es necesario conocer los principios básicos que rigen este proceso.

La cobranza siempre será una actividad de comunicación y persuasión entre personas siendo un punto clave el accionar efectivo del gestor de cobranzas.

CONCLUSIONES

- Según la investigación y el análisis previo al departamento de crédito del Banco Nacional de Fomento sucursal Zumba pone de manifiesto que la cartera total no refleja datos reales, debido principalmente al mal direccionamiento de los créditos a los diferentes tipos de segmentos, ya que cada oficial de crédito por ayudar a su cliente ubica el destino del crédito en el segmento de la conveniencia del cliente, y de acuerdo al criterio propio del oficial.
- El departamento de crédito del Banco Nacional de Fomento sucursal Zumba, no ejerce una actividad eficiente, se limita el requerimiento de información y no se realiza el análisis profundo de las causas del incumplimiento de los pagos, la falta de difusión en los procedimientos de la recuperación de cartera y la falta de capacitación al personal involucrado en departamento de crédito limita la actividad en la gestión crediticia.
- Que todas las políticas y manuales de reglamentos con los que cuenta el Banco Nacional de Fomento sucursal Zumba están de acuerdo a su actividad, solo que el problema radica en que no son aplicadas correctamente y sobre todo responsablemente, pudiendo anotar que en el Banco Nacional de Fomento Sucursal Zumba, no existe un control adecuado en cuanto a la Colocación de los créditos así como a la Cobranza y Recuperación, todo esto puede darse porque el personal no está totalmente capacitado y porque no tienen un correcto sistema de gestión en cuanto a la cartera de crédito.
- Con la acogida al sistema de gestión en recuperación de cartera para el Banco Nacional de Fomento sucursal Zumba tratamos de ayudar a disminuir el porcentaje en el riesgo crediticio, cartera vencida y a la vez facilitar e intensificar la recuperación de la cartera, esto brindará una optimización futura a la atención con el cliente, y así el Banco podrá otorgar sus créditos con mayor seguridad y responsabilidad, limitando su riesgo, y sobre todo que su recuperación será más ordenada y de mayor eficiencia dando resultados óptimos y precisos.

- El manejo adecuado del sistema de gestión en cartera de crédito propuesto elevará la eficiencia y la eficacia en toda la administración y control de la cartera. Todos los procesos permitirán una estrategia a seguir, en cuanto a las operaciones morosas, las mismas que se deberá gestionar por lo menos una vez al mes tanto su recuperación como las visitas a los clientes, y la evaluación a cada uno de los oficiales de crédito en cuanto al cumplimiento de cada una de sus metas. Teniendo como resultados la disminución de su morosidad y sobre todo brindar el mejor servicio a cada uno de sus clientes.

RECOMENDACIONES

- Actualizar al personal administrativo del departamento de crédito en el conocimiento claro de todas sus políticas y reglamentos en cuanto a la colocación, seguimiento y cobranza de la cartera de crédito, de esta manera poder reducir errores y poder tener una cartera de crédito más sana.

- Es importante que si el BNF Zumba, requiera documentación adicional para la calificación del crédito, un ejecutivo visite al cliente y recopile la mayor información posible del cliente y que tenga criterio analítico con el fin de minimizar riesgos.

- Que el personal de crédito cumpla estrictamente las políticas establecidas en el manual de créditos del Banco Nacional de Fomento y las propuestas por la autora de la investigación. Se detallan las políticas existentes a ser cumplidas estrictamente:
 - *Elaboración de planes de negocios previo el conocimiento del factor riesgo-rentabilidad, que circunstancialmente caractericen a los diferentes sectores o actividades económicas del país.*
 - *Conocer profundamente y verificar la actividad o negocio del cliente, así como su grado de organización, estabilidad y futuro del producto, la influencia de la competencia, la dependencia de factores externos.*
 - *Determinar la factibilidad, estabilidad y rentabilidad del proyecto o negocio a financiar.*
 - *Obtener información financiera suficiente y sustentada, tanto del deudor como del o los garantes.*
 - *Cuantificar la posibilidad del préstamo y su plazo, en función de la capacidad de pago, o flujo de caja del cliente, y nunca únicamente en función de su garantía.*
 - *Determinar con certeza el grado de calidad gerencial y la trayectoria de sus principales directivos.*

- *Acatar las disposiciones legales crediticias en cuanto a cupos de crédito y sobre todo aquellas que prohíban la concesión de crédito a personas o empresas vinculadas.*
- *Cumplir positivamente con los principios de control interno exigidos por la Superintendencia de Bancos para los préstamos en sus diferentes fases, constitución de provisiones y evitar concentraciones de crédito.*
- *Evaluar el grado de cobrabilidad de cartera, bajo principios conservadores y respetando las disposiciones de la Superintendencia de Bancos para la calificación de activos de riesgo.*

Y dejo en consideración las políticas propuestas por la autora, las mismas que se encuentran detalladas y numeradas en este capítulo. Políticas concesión de créditos y Políticas de gestión de cobranzas.

- Se recomienda que en el departamento de crédito del Banco Nacional de Fomento sucursal Zumba, se incremente un Gestor de Cobro, el mismo que gestionara todos los créditos vencidos desde el día 15 del primer mes hasta llegar a la cancelación total del mismo. Este Gestor de Cobro solicitará a los clientes acercarse al Banco para arreglar la situación y negociar las posibles refinanciaciones, en el vencimiento de los 30 y 45 días emitirá y enviara cartas obligatorias a los deudores y garantes, y cuando el crédito cumpla los 60 días de morosidad notificara al recuperación con el Departamento Legal. Esto hará que la cartera general del Banco Nacional de Fomento sucursal Zumba mantenga un orden y un control de recuperación.
- Implementar la cultura conoce a tu cliente con todo el personal que labora en el Banco Nacional de Fomento Zumba. Consiguiendo de esta manera tener clientes adecuados para la colocación de los créditos, el mismo que evitará tener a futuro créditos incobrables, reduciendo de mayor manera el riesgo crediticio.

BIBLIOGRAFÍA

- Arellano Revelo D. F. Vaca Rodríguez M. G. (2011): *Tesis Magister en Gestión Bancaria y Finanzas*. Ambato. Universidad Regional Autónoma de los Andes
- Calle Ramírez D. C. Morocho Matute D. E., Vázquez Argudo D. (2007): *Tesis Enfoque del Riesgo Sistema Bancario Ecuatoriano*. Cuenca. Universidad Politécnica Salesiana,
- Castro Guerreño D. E. (2008): *Análisis de Casos Bancarios* Loja. UTPL
- Chiriboga Rosales. L. A (2007): *Sistema Financiero*. Quito
- Díaz José (2010): *Manual crédito y cobranzas*
- Econ. Vélez Nuñez. F. (2008): *Administración de Crédito II* Loja. UTPL
- Guzmán Ordoñez Susana. (2006): *Legislación Monetaria y Bancaria*. Loja. UTPL
- Ley general de Instituciones del Sistema Financiero. (2009 - 2103): Ecuador
- López Pascual Joaquín, González, A. S. (2008): *Gestión Bancaria*. España. McGraw-Hill/Interamericana
- Manual de Crédito. (Abril 2012): Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador
- Padilla Andrade R. Morocho D. Soto G. (2010): *La Operatividad del Sistema Financiero Nacional Módulo III*. Loja. Universidad Nacional.
- Buero E., (2005), Manual de créditos y cobranzas, www.eduardobuero.com.ar/temas_de_interes_manual_creditos_cobranzas7.htm
- Centro de Conocimiento. (2004). Cobranza bancaria, www.centrodeconocimiento.com/Mecapago/ci/6cobranzabancaria.htm
- Enciclopedia Financiera. (2013). Instrumentos del sistema financiero, www.encyclopediainanciera.com/sistemaFinanciero/instrumentosdelSistemaFinanciero.htm
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2009). www.sbs.gob.ec

- Sistema de Gestión de Cobranzas Cash-pot. (2011). Gestión de Cobranzas, www.cash-pot.com.ar/gestion-de-cobranzas.aspx
- Riesgo y morosidad. (2013). Morosidad mitos y realidades, www.riesgoymorosidad.com/morosidad-mitos-y-realidades/

ANEXOS

ANEXO 1 CRÉDITO ASOCIATIVO



Sujeto de crédito:

Organizaciones debidamente constituidas en el país, conforme lo establece la normativa de los ministerios, organismos seccionales o instituciones públicas.

Financiamiento:

Hasta el 100% del proyecto de la inversión a realizar.

Plazo

Según el tipo de sector de financiamiento.

Interés

Tasa de interés vigente.

Garantía

Quirografía (personal), prendaria o hipotecaria.

Destinos

- Compra de tierras.
- Agrícola.
- Pecuaria.
- Turismo.
- Piscícola.
- Agroartesanal.

Requisitos

- Copia legible en blanco/negro o a color de la cédula de ciudadanía vigente y certificado de votación (último proceso electoral) de los representante(s) legal(es), codeudor o garante.
- Copia de la personería jurídica de constitución de la Asociación u Organización.
- Copia de los estatutos actualizados de la Asociación.
- Copia del nombramiento actualizado, debidamente inscrito, de los representantes legales.
- Copia legible del Registro Único de Contribuyentes RUC.
- Copia de la nómina de socios del último ejercicio económico, presentado al Ministerio competente.
- Copia de los estados financieros actualizados.
- Copia del comprobante de agua, luz o teléfono (con una antigüedad no mayor a 60 días), de la sede de la Asociación.
- Proyecto de factibilidad de la actividad productiva a desarrollar, para préstamos superiores a los \$100.001
- Plan de inversión (formato entregado por el Banco), para prestamos desde \$20.000 hasta \$100.000

ANEXO 2. CRÉDITO PRODUCCIÓN, COMERCIO, SERVICIO



Sujeto de crédito:
Personas naturales o jurídicas legalmente constituidas.

Financiamiento:

Hasta el 80% del proyecto de la inversión a realizar.

Interés:

Tasa de interés vigente.

Garantía

Quirografaria (personal), prendaria o hipotecaria.

Destinos

- Agrícola.
- Pecuário.
- Pequeña industria.
- Artesanía.
- Turismo.
- Pesca artesanal.
- Piscícola.
- Maquinaria.
- Comercio.
- Servicios.
- Acuicola.

Requisitos

REQUISITOS OBLIGATORIOS:



- Copia blanco/negro o a color de la cédula de ciudadanía vigente y certificado de votación (último proceso electoral) del cliente, garante y sus respectivos cónyuges, según sea el caso.
- Copia del Registro Único de Contribuyentes RUC o Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano RISE.
- Copia del comprobante de luz, agua, o teléfono del cliente y garante según sea el caso (con una antigüedad no mayor a 60 días).
- Plan de inversión (formato entregado por el Banco), para préstamos desde \$20.000 hasta \$100.000
- Proyecto de factibilidad de la actividad productiva a desarrollar, para préstamos superiores a los \$100.000
- Para compras de activos fijos: cotización o proforma de los bienes a adquirir.

DE ACUERDO AL CASO, SE EXIGIRÁ LA PRESENTACIÓN DE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:



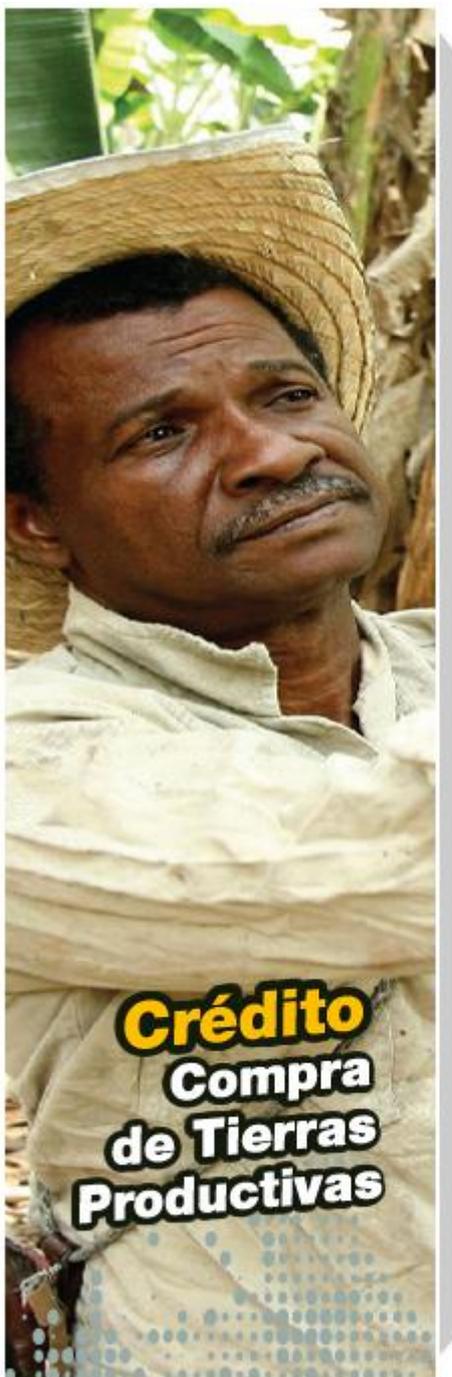
- Copia de los estados financieros actualizados.
- Copia de la declaración del Impuesto a la Renta de los tres últimos ejercicios económicos, (si estuviera obligado hacerlo).

PARA CLIENTES EXTRANJEROS:



- Copia legible a color o blanco/negro de la cédula de identidad, visa vigente, o documento que acredite su condición de refugiado en el país.

ANEXO 3. CRÉDITO, COMPRA DE TIERRAS PRODUCTIVAS



Sujeto de crédito:

Personas naturales o jurídicas, que se encuentren relacionadas con los sectores: agrícolas, pecuario, piscícola, agro-artesanales y turísticos.

Financiamiento:

Hasta el 80% del proyecto de la inversión a realizar.

Interés:

Tasa de interés vigente.

Garantía

Hipotecaria.

Requisitos

REQUISITOS OBLIGATORIOS:

- Copia blanco/negro o a color de la cédula de ciudadanía vigente y certificado de votación (último proceso electoral) del cliente, garante y sus respectivos cónyuges, según sea el caso.
- Copia del Registro Único de Contribuyentes RUC o Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano RISE.
- Copia del comprobante de luz, agua, o teléfono del cliente y garante según sea el caso (con una antigüedad no mayor a 60 días).
- Plan de inversión (formato entregado por el Banco), para préstamos desde \$20.000 hasta \$100.000
- Proyecto de factibilidad de la actividad productiva a desarrollar, para préstamos superiores a los \$100.000

DE ACUERDO AL CASO, SE EXIGIRÁ LA PRESENTACIÓN DE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:

- Copia de los estados financieros actualizados.
- Copia de la declaración del Impuesto a la Renta de los tres últimos ejercicios económicos, (si estuviera obligado hacerlo).

PARA CLIENTES EXTRANJEROS:

- Copia legible a color o blanco/negro de la cédula de identidad, visa vigente, o documento que acredite su condición de refugiado en el país.

ANEXO 4. ESTADOS FINANCIEROS BNF SUCURSAL ZUMBA JUNIO 2011 A JUNIO 2012

INFORME PARA ZONAL LOJA

SUCURSAL ZUMBA
MES: JUNIO-2011

CARTERA X VENCER (1401 A 1408)	CARTERA NO DEV.INT (1411 A 1418)	CARTERA VENCIDA (1421 A 1428)	JUICIOS	
			NR	VALOR
\$7,478,099.47	\$54,746.00	\$24,973.42	6	18,391.97

CARTERA TOTAL (GRUPO 14 MAS 1499)	CARTERA CASTIGADA (710310+710320)	CARTERA CON DEMANDA JUDICIAL 7107	NR. DE EMPLEADOS	
			PLANTA	CONTRATO
\$7,557,818.89	\$7,381.24	\$18,391.97	6	9

CONCESIÓN DE CRÉDITO	MES: JUNIO-2011		EXI	
	NR	VALOR	NR	VALOR
ORIGINAL	89	452,174.40	428	2331929.20
RENOVADO				
TOTAL	89	452174.40	428	2331929.20

CARTERA DE CRÉDITO	MES: JUNIO-2011		ACUMUL. ENERO AL MES REPOR	
	NR	VALOR	NR	VALOR
FONDOS PROPIOS	39	325400	188	1640260.8
COMERCIALIZACIÓN	6	51,000.00	22	189572.80
CONSUMO	13	91,500	71	443700.00
SOBREGIROS OCASIONALES				
CONADIS				0
COFENAC				0
RECURSOS ORDINARIOS	20	182,900		0
CEREPS	0	-	95	1006988.00
PEQUEÑOS PRODUCTORES	0	-		
PROGRAMAS DE GOBIERNO:	50	126774.8	238	641268.4
MICROCRÉDITO	7	34600.00	55	247529
PRÉSTAMOS 5-5-5-	19	82600.00	91	357036
DESARROLLO HUMANO	24	9574.80	92	36703.40
PROGRAMAS ESPECIALES:	0	0		
COMPRA DE TIERRAS	0	-	2	50400
COMPRA VEHÍCULOS			2	50400
GENERADORES ELÉCTRICOS				
INVERSIÓN DOMÉSTICA BCE				
RENOVADO	0	-		0
TOTAL	89	452174.80	428	2331929.20
CAPTACIONES (MONET.AHORR. CERT)	NR. CTAS	VALOR	NR. CTAS TOTAL	SALDO FINAL
	148	142473.77	6363	
RECUPERACIÓN	MES: JUNIO-2011		ACUMUL. ENERO AL MES REPOR	
	EFFECTIVA	RENOVADA	EFFECTIVA	RENOVADA
	234370.62	-	1,355,420.39	0
RESULTADOS	MES: JUNIO-2011			
	PÉRDIDA	GANANCIA		
		119,744.49		

GERENTE

CRÉDITO Y CARTERA

ADM- FINANCIERO

RESPONSABLES

	Nr.	Valor		
MICROCRÉDITO	7	34600.00	ok	NO DIGITAR
Microcréditos				
Reactiv. Prod. Microfinanzas	7	34600.00		
Decreto 863 Microcrédito				
Crédito Asociat. UTENAC				
Microcrédito TAXI-GAS				
Capitalización 2008 Microcrédito				
Microcredito Pesq. Artesa.				
Microcrédito ECORAE				
INDA Titularización Predios Agrícolas				
Microcrédito Socio Siembra				
PLAN 555	19	82600.00	ok	NO DIGITAR
Decreto 863 Plan 555	0	0.00		
Desarrollo de Producción Plan 555	19	82600.00		
Capitalización 2008 Plan 555				
Emergencia Agr. Dec. 863				
BONO DES. HUMANO	24	9574.80	ok	NO DIGITAR
BDH	24	9574.80	OK	
PROGRAMAS ESPECIAL	0	0.00	ok	NO DIGITAR
Capitalización 2008 Operación Especial				
Capitalización 2008 Adquis. Tierras				
Rehabilit. Sector Agrop. 08-11				
Reestructuración E.N. 2008				
Capitalización 2008 Adquisición Vehículos				
Capitalización 2008 Leasing. Maq. Y Eq.				
Adquisición Tierras Sector Rural	0	0.00	OK	
Rehab. Sec. Agropec. Decre. N				
Créditos > 50,000				

NO ELIMINAR FILAS, INCLUIR AL FINAL DE LÍNEA DE CRÉDITO

Zumba, 11 de Julio del 2011

Elaborado

VICTOR HUGO ZARATE
GERENTE BNF ZUMBA ENCARGADO

INFORME PARA ZONAL LOJA

SUCURSAL ZUMBA
MES: JULIO-2011

CARTERA X VENCER (1401 A 1408)	CARTERA NO DEV.INT (1411 A 1418)	CARTERA VENCIDA (1421 A 1428)	JUICIOS	
			NR	VALOR
\$7,642,199.05	\$63,062.92	\$27,956.61	6	16,421.75

CARTERA TOTAL (GRUPO 14.MAS 1499)	CARTERA CASTIGADA (110310+710320)	CARTERA CON DEMANDA JUDICIAL 7107	NR. DE EMPLEADOS	
			PLANTA	CONTRATO
\$7,733,218.58	\$7,386.24	\$16,421.75	6	9

CONCESIÓN DE CRÉDITO	MES: JULIO-2011		EXT	
	NR	VALOR	NR	VALOR
ORIGINAL	67	440,810.95	495	2772740.15
RENOVADO				
TOTAL	67	440810.95	495	2772740.15

CARTERA DE CRÉDITO	MES: JULIO-2011		ACUMUL. ENERO AL MES REPORT	
	NR	VALOR	NR	VALOR
FONDOS PROPIOS	31	260100	219	1900360.8
COMERCIALIZACIÓN	2	17,000.00	24	206572.80
CONSUMO	17	111,700.00	88	555400.00
SOBREGIROS OCASIONALES				0
CONADIS				0
COFENAC				0
RECURSOS ORDINARIOS	12	131,400.00	107	1138388.00
CEREPS	0			
PEQUEÑOS PRODUCTORES	0			
PROGRAMAS DE GOBIERNO:	34	104710.95	272	745979.35
MICROCREDITO	8	32400.00	63	279929.00
PRÉSTAMOS 5-5-5-	15	67922.50	106	424958.50
DESARROLLO HUMANO	11	4388.45	103	41091.85
PROGRAMAS ESPECIALES:	2	76000	4	126400
COMPRA DE TIERRAS	2	76,000	4	126400
COMPRA VEHÍCULOS				
GENERADORES ELÉCTRICOS				
INVERSIÓN DOMÉSTICA BCE				0
RENOVADO	0			
TOTAL	67	440810.95	495	2772740.15
CAPTACIONES (MONET.AHORR. CERT DE.INVER)	NR. CTAS	VALOR	NR. CTAS TOTAL	SALDO FINAL
	39	3401.58	6422	

RECUPERACIÓN	MES: JULIO-2011		ACUMUL. ENERO AL MES REPORT	
	EFFECTIVA	RENOVADA	EFFECTIVA	RENOVADA
	282882.76		1,638,303.15	0
RESULTADOS	PÉRDIDA	GANANCIA		
		147226.83		

GERENTE

CRÉDITO Y CARTERA

ADM- FINANCIERO

RESPONSABLES

	Nr.	Valor	
MICROCREDITO	8	32400.00	ok
Microcréditos			
Reactiv. Prod. Microfinanzas	8	32400.00	
Decreto 863 Microcrédito			
Crédito Asociat. UTENAC			
Microcrédito TAXI-GAS			
Capitalización 2008 Microcrédito			
Microcrédito Pesq. Artesa.			
Microcrédito ECORAE			
INDA Titularización Predios Agrícolas			
Microcrédito Socio Siembra			
PLAN 555	15	67922.50	ok
Decreto 863 Plan 555	0	0.00	
Desarrollo de Producción Plan 555	15	67922.50	
Capitalización 2008 Plan 555			
Emergencia Agr. Dec. 863			
BONO DES. HUMANO	11	4388.45	ok
BDH	11	4388.45	OK
PROGRAMAS ESPECIALES	2	76000.00	ok
Capitalización 2008 Operación Especial			
Capitalización 2008 Adquis. Tierras			
Rehabilit. Sector Agrop. 08-11			
Reestructuración E.N. 2008			
Capitalización 2008 Adquisición Vehículos			
Capitalización 2008 Leasing. Maq. Y Eq.			
Adquisición Tierras Sector Rural	2	76000.00	OK
Rehab. Sec. Agropec. Decre. N			
Créditos > 50,000			

NO DIGITAR

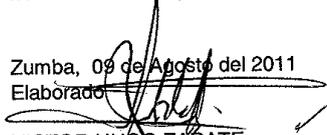
NO DIGITAR

NO DIGITAR

NO DIGITAR

NO ELIMINAR FILAS, INCLUIR AL FINAL DE LÍNEA DE CRÉDITO

Zumba, 09 de Agosto del 2011
Elaborado


VICTOR HUGO ZARATE
GERENTE BNF ZUMBA ENCARGADO

INFORME PARA ZONAL LOJA

2%

SUCURSAL ZUMBA
MES: AGOSTO-2011

CARTERA X VENCER (1401 A 1408)	CARTERA NO DEV.INT (1411 A 1418)	CARTERA VENCIDA (1421 A 1428)	JUICIOS	
\$7,828,296.76	\$72,793.48	\$371,876.43	NR	VALOR
			4	16,066.62

CARTERA TOTAL (GRUPO 14 MAS 1499)	CARTERA CASTIGADA 710310+710320	CARTERA CON DEMANDA JUDICIAL 7107	NR. DE EMPLEADOS	
\$7,938,276.67	\$7,031.11	\$16,066.62	PLANTA	CONTRATO
			6	9

CONCESIÓN DE CRÉDITO		MES: AGOSTO-2011		EXI	
	NR	VALOR	NR	VALOR	
ORIGINAL	77	415,867.22	572	3188607.37	
RENOVADO					
TOTAL	77	415867.22	572	3188607.37	

MES: AGOSTO-2011			ACUMUL. ENERO AL MES REPOR	
CARTERA DE CRÉDITO	NR	VALOR	NR	VALOR
FONDOS PROPIOS	27	277449.61	246	2177810.41
COMERCIALIZACIÓN	5	80,500.00	29	287072.80
CONSUMO	9	54,900.00	97	610300.00
SOBREGIROS OCASIONALES			-	0
CONADIS			-	0
COFENAC			-	0
RECURSOS ORDINARIOS	13	142,049.61	120	1280437.61
CEREPS	0	-		
PEQUEÑOS PRODUCTORES	0	-		
PROGRAMAS DE GOBIERNO:	49	131217.61	321	877196.96
MICROCREDITO	12	35100.00	75	315029.00
PRÉSTAMOS 5-5-5-	24	90931.26	130	515889.76
DESARROLLO HUMANO	13	5186.35	116	46278.20
PROGRAMAS ESPECIALES:	1	7200	5	133600
COMPRA DE TIERRAS	1	7,200	5	133600
COMPRA VEHÍCULOS				
GENERADORES ELÉCTRICOS				
INVERSIÓN DOMÉSTICA BCE				0
RENOVADO	0	-	-	
TOTAL	77	415867.22	572	3188607.37
CAPTACIONES (MONET.AHORR. CERT)	NR. CTAS	VALOR	NR. CTAS TOTAL	SALDO FINAL
	65	50996.17	6422	326207.95
RECUPERACIÓN	MES: AGOSTO-2011		ACUMUL. ENERO AL MES REPOR	
	EFFECTIVA	RENOVADA	EFFECTIVA	RENOVADA
	217120.00	-	1,855,423.15	0
RESULTADOS	MES: AGOSTO-2011			
	PÉRDIDA	GANANCIA		
		159,822.92		

OK

GERENTE

CRÉDITO Y CARTERA

ADM- FINANCIERO

RESPONSABLES

	Nr.	Valor		
MICROCREDITO	12	35100.00	ok	NO DIGITAR
Microcréditos				
Reactiv. Prod. Microfinanzas	12	35100.00		
Decreto 863 Microcrédito				
Crédito Asociat. UTENAC				
Microcrédito TAXI-GAS				
Capitalización 2008 Microcrédito				
Microcredito Pesq. Artesa.				
Microcrédito ECORAE				
INDA Titularización Predios Agrícolas				
Microcrédito Socio Siembra				
PLAN 555	24	90931.26	ok	NO DIGITAR
Decreto 863 Plan 555	0	0.00		
Desarrollo de Producción Plan 555	24	90931.26		
Capitalización 2008 Plan 555				
Emergencia Agr. Dec. 863				
BONO DES. HUMANO	13	5186.35	ok	NO DIGITAR
BDH	13	5186.35	OK	
PROGRAMAS ESPECIAL	1	7200.00	ok	NO DIGITAR
Capitalización 2008 Operación Especial				
Capitalización 2008 Adquis. Tierras				
Rehabilit. Sector Agrop. 08-11				
Reestructuración E.N. 2008				
Capitalización 2008 Adquisición Vehículos				
Capitalización 2008 Leasing. Maq. Y Eq.				
Adquisición Tierras Sector Rural	1	7200.00	OK	
Rehab. Sec. Agropec. Decre. N				
Créditos > 50,000				

NO ELIMINAR FILAS, INCLUIR AL FINAL DE LÍNEA DE CRÉDITO

Zumba, 06 de Septiembre del 2011
Elaborado

VICTOR HUGO ZARATE
GERENTE BNF ZUMBA ENCARGADO

INFORME PARA ZONAL LOJA

20/ N. O. J. O. S. E. E. F. A.

SUCURSAL ZUMBA
MES: SEPTIEMBRE-2011

CARTERA X VENCER (1401 A 1408)	CARTERA NO DEV.INT (1411 A 1418)	CARTERA VENCIDA (1421 A 1428)	JUICIOS	
\$7,886,971.99	\$65,243.66	\$34,292.20	NR	VALOR
			4	14,234.82

CARTERA TOTAL (GRUPO 14 MAS 1499)	CARTERA CASTIGADA 710310+710320	CARTERA CON DEMANDA JUDICIAL 7107	NR. DE EMPLEADOS	
\$7,986,507.85	\$5,111.81	\$14,234.82	PLANTA	CONTRATO
			6	9

CONCESIÓN DE CRÉDITO	MES: SEPTIEMBRE-2011		EXI	
	NR	VALOR	NR	VALOR
ORIGINAL	64	298,698.86	636	3487306.23
RENOVADO				
TOTAL	64	298698.86	636	3487306.23

CARTERA DE CRÉDITO	MES: SEPTIEMBRE-2011		ACUMUL. ENERO AL MES REPORTE:	
	NR	VALOR	NR	VALOR
FONDOS PROPIOS	24	182616.15	270	2360426.56
COMERCIALIZACIÓN	4	32,000.00	33	319072.80
CONSUMO	8	63,500.00	105	673800.00
SOBREGIROS OCASIONALES				
CONADIS				0
COFENAC				0
RECURSOS ORDINARIOS	12	87,116.15	132	1367553.76
CEREPS	0	-		
PEQUEÑOS PRODUCTORES	0	-		
PROGRAMAS DE GOBIERNO:	40	116082.71	361	993279.67
MICROCRÉDITO	11	50584.91	86	365613.91
PRÉSTAMOS 5-5-5	15	59912.50	145	575802.26
DESARROLLO HUMANO	14	5585.30	130	51863.50
PROGRAMAS ESPECIALES:	0	0	5	133600
COMPRA DE TIERRAS	0	-	5	133600
COMPRA VEHÍCULOS				
GENERADORES ELÉCTRICOS				
INVERSIÓN DOMÉSTICA BCE				
RENOVADO	0	-		0
TOTAL	64	298698.86	636	3487306.23

CAPTACIONES (MONET.AHORR. CERT DE.INVER)	NR. CTAS	VALOR	NR.CTAS TOTAL	SALDO FINAL
	167	55844.94	6524	328876.23

RECUPERACIÓN	MES: SEPTIEMBRE-2011		ACUMUL. ENERO AL MES REPORTE:	
	EFFECTIVA	RENOVADA	EFFECTIVA	RENOVADA
	256029.96	-	2,111,453.11	0

RESULTADOS	MES: SEPTIEMBRE-2011	
	PÉRDIDA	GANANCIA
		195,180.82 ok

GERENTE CRÉDITO Y CARTERA ADM- FINANCIERO

RESPONSABLES

	Nr.	Valor		
MICROCREDITO	11	50584.91	ok	NO DIGITAR
Microcréditos				
Reactiv. Prod. Microfinanzas	11	50584.91		
Decreto 863 Microcrédito				
Crédito Asociat. UTENAC				
Microcrédito TAXI-GAS				
Capitalización 2008 Microcrédito				
Microcrédito Pesq. Artesa.				
Microcrédito ECORAE				
INDA Titularización Predios Agrícolas				
Microcrédito Socio Siembra				
PLAN 555	15	59912.50	ok	NO DIGITAR
Decreto 863 Plan 555	0	0.00		
Desarrollo de Producción Plan 555	15	59912.50		
Capitalización 2008 Plan 555				
Emergencia Agr. Dec. 863				
BONO DES. HUMANO	14	5585.30	ok	NO DIGITAR
BDH	14	5585.30	OK	
PROGRAMAS ESPECIALES	0	0.00	ok	NO DIGITAR
Capitalización 2008 Operación Especial				
Capitalización 2008 Adquis. Tierras				
Rehabilit. Sector Agrop. 08-11				
Reestructuración E.N. 2008				
Capitalización 2008 Adquisición Vehículos				
Capitalización 2008 Leasing. Maq. Y Eq.				
Adquisición Tierras Sector Rural	0	0.00	OK	
Rehab. Sec. Agropec. Decre. N				
Créditos > 50,000				

NO ELIMINAR FILAS, INCLUIR AL FINAL DE LÍNEA DE CRÉDITO

Zumba, 06 de Octubre del 2011
Elaborado

VICTOR HUGO ZARATE
GERENTE BNF ZUMBA ENCARGADO

INFORME PARA ZONAL LOJA

SUCURSAL ZUMBA
MES: OCTUBRE-2011 ✓

CARTERA X VENCER (1401 A 1408)	CARTERA NO DEV.INT (1411 A 1418)	CARTERA VENCIDA (1421 A 1428)	JUICIOS	
			NR	VALOR
\$7,742,685.38	\$105,869.57	\$37,278.95	3	13,999.12

CARTERA TOTAL (GRUPO 14 MAS 1499)	CARTERA CASTIGADA 710310+710320	CARTERA CON DEMANDA JUDICIAL 7107	NR. DE EMPLEADOS	
			PLANTA	CONTRATO
\$7,885,833.90	\$6,000.47	\$13,999.12	6	9

CONCESIÓN DE CRÉDITO	MES: OCTUBRE-2011		EXI
	NR	VALOR	
ORIGINAL	45	127,903.75	681
RENOVADO			3615209.98
TOTAL	45	127903.75	681
			3615209.98

CARTERA DE CRÉDITO	MES: OCTUBRE-2011		ACUMUL. ENERO AL MES REPORT	
	NR	VALOR	NR	VALOR
FONDOS PROPIOS	10	76262.5	280	2436689.06
COMERCIALIZACIÓN	1	15,000.00	34	334072.80
CONSUMO	2	6,000.00	107	679800.00
SOBREGIROS OCASIONALES			-	0
CONADIS			-	0
COFENAC			-	0
RECURSOS ORDINARIOS	7	55,262.50	139	1422816.26
CEREPS	0	-		
PEQUEÑOS PRODUCTORES	0	-		
PROGRAMAS DE GOBIERNO:	35	51641.25	396	1044920.92
MICROCRÉDITO	4	16622.50	90	382236.41
PRÉSTAMOS 5-5-5-	6	25045.00	151	600847.26
DESARROLLO HUMANO	25	9973.75	155	61837.25
PROGRAMAS ESPECIALES:	0	0	5	133600
COMPRA DE TIERRAS	0	-	5	133600
COMPRA VEHÍCULOS				
GENERADORES ELÉCTRICOS				
INVERSIÓN DOMÉSTICA BCE			-	0
RENOVADO	0	-	-	
TOTAL	45	127903.75	681	3615209.98

CAPTACIONES (MONET.AHARR. CERT DE.INVER)	NR. CTAS	VALOR	NR.CTAS TOTAL	SALDO FINAL
	80	-263919.00	6604	3089958.28

RECUPERACIÓN	MES: OCTUBRE-2011		ACUMUL. ENERO AL MES REPORT	
	EFFECTIVA	RENOVADA	EFFECTIVA	RENOVADA
	239804.40	-	2,351,257.51	0

RESULTADOS	MES: OCTUBRE-2011	
	PÉRDIDA	GANANCIA
		222,815.36 ok

GERENTE

CRÉDITO Y CARTERA

ADM- FINANCIERO

RESPONSABLES

	Nr.	Valor
MICROCREDITO		
Microcréditos	4	16622.50
Reactiv. Prod. Microfinanzas		
Decreto 863 Microcrédito	4	16622.50
Crédito Asociat. UTENAC		
Microcrédito TAXI-GAS		
Capitalización 2008 Microcrédito		
Microcredito Pesq. Artesa.		
Microcrédito ECORAE		
INDA Titularización Predios Agrícolas		
Microcrédito Socio Siembra		
PLAN 555		
Decreto 863 Plan 555	6	25045.00
Desarrollo de Producción Plan 555	0	0.00
Capitalización 2008 Plan 555	6	25045.00
Emergencia Agr. Dec. 863		
BONO DES. HUMANO		
BDH	25	9973.75
	25	9973.75
PROGRAMAS ESPECIALES		
Capitalización 2008 Operación Especial	0	0.00
Capitalización 2008 Adquis. Tierras		
Rehabilit. Sector Agrop. 08-11		
Reestructuración E.N. 2008		
Capitalización 2008 Adquisición Vehículos		
Capitalización 2008 Leasing. Maq. Y Eq.		
Adquisición Tierras Sector Rural	0	0.00
Rehab. Sec. Agropec. Decre. N		
Créditos > 50,000		

NO DIGITAR

NO DIGITAR

NO DIGITAR

NO DIGITAR

NO ELIMINAR FILAS, INCLUIR AL FINAL DE LÍNEA DE CRÉDITO

Zumba, 12 de Noviembre del 2011
Elaboración

VICTOR HUGO ZARATE
GERENTE BNF ZUMBA ENCARGADO

INFORME PARA ZONAL LOJA

SUCURSAL ZUMBA	X
MES: NOVIEMBRE-2011	X

CARTERA X VENCER (1401 A 1408)	CARTERA NO DEV.INT (1411 A 1418)	CARTERA VENCIDA (1421 A 1428)	JUICIOS	
			NR	VALOR
\$7,474,041.49	\$130,718.12	\$45,737.25	3	13,999.12

CARTERA TOTAL (GRUPO 14 MAS 1499)	CARTERA CASTIGADA 710310+710320	CARTERA CON DEMANDA JUDICIAL 7107	ok	NR. DE EMPLEADOS	
				PLANTA	CONTRATO
\$7,650,496.86	\$12,552.05	\$13,999.12		6	9

CONCESIÓN DE CRÉDITO	MES: NOVIEMBRE-2011		EXI	
	NR	VALOR	NR	VALOR
ORIGINAL	21	22,399.04	702	3637609.02
RENOVADO				
TOTAL	21	22399.04	702	3637609.02

CARTERA DE CRÉDITO	MES: NOVIEMBRE-2011		ACUMUL. ENERO AL MES REPORT	
	NR	VALOR	NR	VALOR
FONDOS PROPIOS	0	0	280	2436689.06
COMERCIALIZACIÓN	0		34	334072.80
CONSUMO	0		107	679808.00
SOBREGIROS OCASIONALES			-	0
CONADIS			-	0
COFENAC			-	0
RECURSOS ORDINARIOS			139	1422816.26
CEREPS	0	-		
PEQUEÑOS PRODUCTORES	0	-		
PROGRAMAS DE GOBIERNO:	21	22399.04	417	1067319.96
MICROCRÉDITO	3	11616.89	93	393853.30
PRÉSTAMOS 5-5-5-	1	4000.00	152	604847.26
DESARROLLO HUMANO	17	6782.15	172	68619.40
PROGRAMAS ESPECIALES:	0	0		
COMPRA DE TIERRAS	0	-	5	133600
COMPRA VEHÍCULOS			5	133600
GENERADORES ELÉCTRICOS				
INVERSIÓN DOMÉSTICA BCE			-	0
RENOVADO	0	-		
TOTAL	21	22399.04	702	3637609.02
CAPTACIONES (MONET.AHORR. CERT)	NR. CTAS	VALOR	NR. CTAS TOTAL	SALDO FINAL
	41	22318.29	6645	
RECUPERACIÓN	MES: NOVIEMBRE-2011		ACUMUL. ENERO AL MES REPORT	
	EFFECTIVA	RENOVADA	EFFECTIVA	RENOVADA
	254397.70		2,605,655.21	0
RESULTADOS	MES: NOVIEMBRE-2011			
	PÉRDIDA	GANANCIA		

248,890.62 ok

GERENTE

CRÉDITO Y CARTERA

ADM- FINANCIERO
RESPONSABLES

	Nr.	Valor
MICROCRÉDITO	3	11616.89
Microcréditos		
Reactiv. Prod. Microfinanzas	3	11616.89
Decreto 863 Microcrédito		
Crédito Asociat. UTENAC		
Microcrédito TAXI-GAS		
Capitalización 2008 Microcrédito		
Microcredito Pesq. Artesa.		
Microcrédito ECORAE		
INDA Titularización Predios Agrícolas		
Microcrédito Socio Siembra		
PLAN 555	1	4000.00
Decreto 863 Plan 555	0	0.00
Desarrollo de Producción Plan 555	1	4000.00
Capitalización 2008 Plan 555		
Emergencia Agr. Dec. 863		
BONO DES. HUMANO	17	6782.15
BDH	17	6782.15
PROGRAMAS ESPECIAL	0	0.00
Capitalización 2008 Operación Especial		
Capitalización 2008 Adquis. Tierras		
Rehabilit. Sector Agrop. 08-11		
Reestructuración E.N. 2008		
Capitalización 2008 Adquisición Vehículos		
Capitalización 2008 Leasing, Maq. Y Eq.		
Adquisición Tierras Sector Rural	0	0.00
Rehab. Sec. Agropec. Decre. N		
Créditos > 50,000		

NO DIGITAR

NO DIGITAR

NO DIGITAR

NO DIGITAR

NO ELIMINAR FILAS INCLUIR AL FINAL DE LÍNEA DE CRÉDITO

Zumba 06 de Diciembre del 2011

Elaborado

VÍCTOR HUGO ZARATE
GERENTE BNF ZUMBA ENCARGADO

INFORME PARA ZONAL LOJA

SUCURSAL ZUMBA	
MES: DICIEMBRE-2011	

CARTERA X VENCER (1401 A 1408)	CARTERA NO. DEV.INT. (1411 A 1418)	CARTERA VENCIDA (1421 A 1428)	JUICIOS	
			NR	VALOR
\$7,189,420.14	\$117,109.11	\$38,014.21	25	41,182.08

CARTERA TOTAL (GRUPO 14 MAS 1499)	CARTERA CASTIGADA (710310+710320)	CARTERA CON DEMANDA JUDICIAL 7107	NR. DE EMPLEADOS	
			PLANTA	CONTRATO
\$7,344,543.46	\$14,309.52	\$41,182.08	6	9

CONCESIÓN DE CRÉDITO	MES: DICIEMBRE-2011		EXI	
	NR	VALOR	NR	VALOR
ORIGINAL	32	49,027.30	734	3686636.32
RENOVADO				
TOTAL	32	49027.30	734	3686636.32

CARTERA DE CRÉDITO	MES: DICIEMBRE-2011		ACUMUL. ENERO AL MES REPORT	
	NR	VALOR	NR	VALOR
FONDOS PROPIOS	1	12000	281	2448689.06
COMERCIALIZACIÓN	0		34	334072.80
CONSUMO	0		407	679800.00
SOBREGIROS OCASIONALES			-	0
CONADIS			-	0
COFENAC			-	0
RECURSOS ORDINARIOS	1	12,000.00	140	1434816.26
CEREPS	0	-		
PEQUEÑOS PRODUCTORES	0	-		
PROGRAMAS DE GOBIERNO:	31	37027.3	448	1104347.26
MICROCREDITO	5	21900.00	98	415753.30
PRÉSTAMOS 5-5-5-	2	5552.50	154	610399.76
DESARROLLO HUMANO	24	9574.80	196	78194.20
PROGRAMAS ESPECIALES:	0	0	5	133600
COMPRA DE TIERRAS	0	-	5	133600
COMPRA VEHÍCULOS				
GENERADORES ELÉCTRICOS				
INVERSIÓN DOMÉSTICA BCE			-	0
RENOVADO	0	-	-	-
TOTAL	32	49027.30	734	3686636.32
CAPTACIONES (MONET.AHARR. CERT)	NR. CTAS	VALOR	NR.CTAS TOTAL	SALDO FINAL
	70	251469.64	6715	3518789.16
RECUPERACIÓN	MES: DICIEMBRE-2011		ACUMUL. ENERO AL MES REPORT	
	EFFECTIVA	RENOVADA	EFFECTIVA	RENOVADA
	353278.24	-	2,958,933.45	0
RESULTADOS	MES: DICIEMBRE-2011			
	PÉRDIDA	GANANCIA		

275,324.95 ok

GERENTE CRÉDITO Y CARTERA RESPONSABLES ADM- FINANCIERO

	Nr.	Valor
MICROCREDITO	5	21900.00
Microcréditos	4	19400.00
Reactiv. Prod. Microfinanzas	1	2500.00
Decreto 863 Microcrédito		
Crédito Asociat. UTENAC		
Microcrédito TAXI-GAS		
Capitalización 2008 Microcrédito		
Microcredito Pesq. Artesa.		
Microcrédito ECORAE		
INDA Titularización Predios Agrícolas		
Microcrédito Socio Siembra		
PLAN 555	2	5552.50
Decreto 863 Plan 555	0	0.00
Desarrollo de Producción Plan 555	2	5552.50
Capitalización 2008 Plan 555		
Emergencia Agr. Dec. 863		
BONO DES. HUMANO	24	9574.80
BDH	24	9574.80
PROGRAMAS ESPECIAL	0	0.00
Capitalización 2008 Operación Especial		
Capitalización 2008 Adquis. Tierras		
Rehabilit. Sector Agrop. 08-11		
Reestructuración E.N. 2008		
Capitalización 2008 Adquisición Vehículos		
Capitalización 2008 Leasing. Maq. Y Eq.		
Adquisición Tierras Sector Rural	0	0.00
Rehab. Sec. Agropec. Decre. N		
Créditos > 50,000		

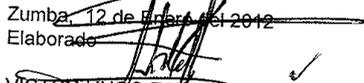
NO DIGITAR

NO DIGITAR

NO DIGITAR

NO DIGITAR

NO ELIMINAR FILAS, INCLUIR AL FINAL DE LÍNEA DE CRÉDITO

Zumba, 12 de Febrero del 2012
 Elaborado 
 VICTOR HUGO ZARATE
 GERENTE BNF ZUMBA ENCARGADO

INFORME PARA ZONAL LOJA

SUCURSAL ZUMBA	X
MES: ENERO-2012	

CARTERA Y VENCER (1491 A 1498)	CARTERA NO DEV/INT (1411 A 1416)	CARTERA VENCIDA (1421 A 1426)	JUICIOS	
			NR	VALOR
\$7,083,335.85	\$112,861.43	\$13,696.16	25	13,265.52

CARTERA TOTAL (GRUPO 14 MAS 1499)	CARTERA CASTIGADA 710310+710320	CARTERA CON DEMANDA JUDICIAL 7107	OK	NR. DE EMPLEADOS	
				PLANTA	CONTRATO
\$7,229,893.94	\$14,309.52	\$13,265.52		6	9

CONCESIÓN DE CRÉDITO	MES: ENERO-2012		EXI	
	NR	VALOR	NR	VALOR
ORIGINAL	34	149,561.43	34	149,561.43
RENOVADO				
TOTAL	34	149,561.43	34	149,561.43

CARTERA DE CRÉDITO	MES: ENERO-2012		ACUMUL. ENERO AL MES REPORT	
	NR	VALOR	NR	VALOR
FONDOS PROPIOS	3	37,270.00	3	37,270.00
COMERCIALIZACIÓN	0		-	0.00
CONSUMO	0		-	0.00
SOBREGIROS OCASIONALES			-	0
CONADIS			-	0
COFENAC			-	0
RECURSOS ORDINARIOS	3	37,270.00	3	37,270.00
CEREPS	0	-		
PEQUEÑOS PRODUCTORES	0	-		
PROGRAMAS DE GOBIERNO:	34	112,291.43	34	112,291.43
MICROCREDITO	15	92,000.00	15	92,000.00
PRÉSTAMOS 5-5-5-	5	15,902.98	5	15,902.98
DESARROLLO HUMANO	11	4,388.45	11	4,388.45
PROGRAMAS ESPECIALES:	0	0	0	0
COMPRA DE TIERRAS	0	-	-	0
COMPRA VEHÍCULOS				
GENERADORES ELÉCTRICOS				
INVERSIÓN DOMÉSTICA BCE				
RENOVADO	0	-	-	0
TOTAL	34	149,561.43	34	149,561.43
CAPTACIONES (MONET. AHORR. CERT)	NR. CTAS	VALOR	NR. CTAS TOTAL	SALDO FINAL
	58	337,207.89	8715	
RECUPERACIÓN	MES: ENERO-2012		ACUMUL. ENERO AL MES REPORT	
	EFFECTIVA	RENOVADA	EFFECTIVA	RENOVADA
	267,017.83	-	267,017.83	0
RESULTADOS	MES: ENERO-2012			
	PÉRDIDA	GANANCIA		

32,944.64 OK

GERENTE CRÉDITO Y CARTERA RESPONSABLES ADM- FINANCIERO

	Nr.	Valor
MICROCREDITO	15	92000.00
Microcréditos	13	86000.00
Reactiv. Prod. Microfinanzas	2	6000.00
Decreto 863 Microcrédito		
Crédito Asociat. UTENAC		
Microcrédito TAXI-GAS		
Capitalización 2008 Microcrédito		
Microcredito Pesq. Artesa.		
Microcrédito ECORAE		
INDA Titularización Predios Agrícolas		
Microcrédito Socio Siembra		
PLAN 555	5	15902.98
Decreto 863 Plan 555	0	0.00
Desarrollo de Producción Plan 555	5	15902.98
Capitalización 2008 Plan 555		
Emergencia Agr. Dec. 863		
BONO DES. HUMANO	11	4388.45
BDH	11	4388.45
PROGRAMAS ESPECIAL	0	0.00
Capitalización 2008 Operación Especial		
Capitalización 2008 Adquis. Tierras		
Rehabilit. Sector Agrop. 08-11		
Reestructuración E.N. 2008		
Capitalización 2008 Adquisición Vehículos		
Capitalización 2008 Leasing. Maq. Y Eq.		
Adquisición Tierras Sector Rural	0	0.00
Rehab. Sec. Agropec. Decre. N		
Créditos > 50,000		

NO DIGITAR

NO DIGITAR

NO DIGITAR

NO DIGITAR

NO ELIMINAR FILAS, INCLUIR AL FINAL DE LÍNEA DE CRÉDITO

Zumba, 07 de Febrero del 2012
Elaborado

VICTOR HUGO ZARATE
GERENTE BNF ZUMBA ENCARGADO

INFORME PARA ZONAL LOJA

SUCURSAL ZUMBA	X
MES: FEBRERO-2012	

CARTERA X VENCER (1401 A 1408)	CARTERA NO DEV.INT (1411 A 1418)	CARTERA VENCIDA (1421 A 1428)	JUICIOS	
			NR	VALOR
\$7,006,590.09	\$105,962.82	\$38,422.40	25	13,265.52

CARTERA TOTAL (GRUPO 14 MAS 1499)	CARTERA CASTIGADA 710310+710320	CARTERA CON DEMANDA JUDICIAL 7107	NR. DE EMPLEADOS	
			PLANTA	CONTRATO
\$7,150,976.31	\$14,309.52	\$13,265.52	5	9

CONCESIÓN DE CRÉDITO	MES: FEBRERO-2012		EXI	
	NR	VALOR	NR	VALOR
ORIGINAL	51	177,003.52	85	326564.95
RENOVADO				
TOTAL	51	177003.52	85	326564.95

CARTERA DE CRÉDITO	MES: FEBRERO-2012		ACUMUL. ENERO AL MES REPORTE:	
	NR	VALOR	NR	VALOR
FONDOS PROPIOS	4	33807	7	71077
COMERCIALIZACIÓN	0		-	0.00
CONSUMO	1	4,500.00	1	4500.00
SOBREGIROS OCASIONALES				
CONADIS			-	0
COFENAC			-	0
RECURSOS ORDINARIOS				
CEREPS	3	29,307.00	6	66577.00
PEQUEÑOS PRODUCTORES	0	-		
PROGRAMAS DE GOBIERNO:	47	143196.52	78	255487.95
MICROCRÉDITO	13	93270.00	28	185270.00
PRÉSTAMOS 5-5-5-	10	40351.72	15	56254.70
DESARROLLO HUMANO	24	9574.80	35	13963.25
PROGRAMAS ESPECIALES:	0	0	0	0
COMPRA DE TIERRAS	0	-	-	0
COMPRA VEHÍCULOS				
GENERADORES ELÉCTRICOS				
INVERSIÓN DOMÉSTICA BCE			-	0
RENOVADO	0	-		
TOTAL	51	177003.52	85	326564.95
CAPTACIONES (MONET.AHORR. CERT)	NR. CTAS	VALOR	NR. CTAS TOTAL	SALDO FINAL
	48	-164522.98	6821	3012008.29
RECUPERACIÓN	MES: FEBRERO-2012		ACUMUL. ENERO AL MES REPORTE:	
	EFFECTIVA	RENOVADA	EFFECTIVA	RENOVADA
	258811.15	-	525,828.98	0
	MES: FEBRERO-2012			

RESULTADOS	PÉRDIDA	GANANCIA
		33,774.85

ok

GERENTE

CRÉDITO Y CARTERA

ADM- FINANCIERO

RESPONSABLES

	Nr.	Valor
MICROCREDITO	13	93270.00
Microcréditos	12	90270.00
Reactiv. Prod. Microfinanzas	1	3000.00
Decreto 863 Microcrédito		
Crédito Asociat. UTENAC		
Microcrédito TAXI-GAS		
Capitalización 2008 Microcrédito		
Microcrédito Pesq. Artesa.		
Microcrédito ECORAE		
INDA Titularización Predios Agrícolas		
Microcrédito Socio Siembra		
PLAN 555	10	40351.72
Decreto 863 Plan 555	0	0.00
Desarrollo de Producción Plan 555	10	40351.72
Capitalización 2008 Plan 555		
Emergencia Agr. Dec. 863		
BONO DES. HUMANO	24	9574.80
BDH	24	9574.80
PROGRAMAS ESPECIAL	0	0.00
Capitalización 2008 Operación Especial		
Capitalización 2008 Adquis. Tierras		
Rehabilit. Sector Agrop. 08-11		
Reestructuración E.N. 2008		
Capitalización 2008 Adquisición Vehículos		
Capitalización 2008 Leasing. Maq. Y Eq.		
Adquisición Tierras Sector Rural	0	0.00
Rehab. Sec. Agropec. Decre. N		
Créditos > 50,000		

NO DIGITAR

NO DIGITAR

NO DIGITAR

NO DIGITAR

NO ELIMINAR FILAS, INCLUIR AL FINAL DE LÍNEA DE CRÉDITO

Zumba, 07 de Marzo del 2012
Elaborado

VICTOR HUGO ZARATE
GERENTE BNF ZUMBA ENCARGADO

INFÓRME PARA ZONAL LOJA

SUCURSAL ZUMBA
MES: MARZO-2012

CARTERA X VENCER (1401 A 1408)	CARTERA NO DEV.INT (1411 A 1418)	CARTERA VENCIDA (1421 A 1428)	ok	JUICIOS	
				NR	VALOR
\$6,883,224.81	\$121,371.72	\$54,244.05		15	38,140.79

CARTERA TOTAL (GRUPO 14 MAS 1499)	CARTERA CASTIGADA 710310+710320	CARTERA CON DEMANDA JUDICIAL 7107	ok	NR. DE EMPLEADOS	
				PLANTA	CONTRATO
\$7,058,840.58	\$12,386.66	\$38,140.79		5	9

CONCESIÓN DE CRÉDITO	MES: MARZO-2012			EXI	
	NR	VALOR		NR	VALOR
ORIGINAL	54	195,848.18		139	522413.13
RENOVADO					
TOTAL	54	195848.18		139	522413.13

CARTERA DE CRÉDITO	MES: MARZO-2012			ACUMUL. ENERO AL MES REPO	
	NR	VALOR		NR	VALOR
FONDOS PROPIOS	3	45200		10	116277
COMERCIALIZACIÓN	0	-		-	0.00
CONSUMO	0	-		1	4500.00
SOBREGIROS OCASIONALES				-	0
CONADIS				-	0
COFENAC				-	0
RECURSOS ORDINARIOS	3	45,200.00		9	111777.00
CEREPS	0	-			
PEQUEÑOS PRODUCTORES	0	-			
PROGRAMAS DE GOBIERNO:	51	150648.18		129	406136.13
MICROCREDITO	16	116316.89		44	301586.89
PRÉSTAMOS 5-5-5-	6	22761.74		21	79016.44
DESARROLLO HUMANO	29	11569.55		64	25532.80
PROGRAMAS ESPECIALES:	0	0		0	0
COMPRA DE TIERRAS	0	-		-	0
COMPRA VEHÍCULOS					
GENERADORES ELÉCTRICOS					
INVERSIÓN DOMÉSTICA BCE				-	0
RENOVADO	0	-		-	
TOTAL	54	195848.18		139	522413.13
CAPTACIONES (MONET.AHARR. CERT.DE.INVER)	NR. CTAS	VALOR		NR. CTAS TOTAL	SALDO FINAL
	176	168216.85		6997	3180225.14

RECUPERACIÓN	MES: MARZO-2012			ACUMUL. ENERO AL MES REPO	
	EFFECTIVA	RENOVADA		EFFECTIVA	RENOVADA
	288816.91	-		814,645.89	0

RESULTADOS	MES: MARZO-2012		ok
	PÉRDIDA	GANANCIA	
		51,023.93	

GERENTE

CRÉDITO Y CARTERA

RESPONSABLES

ADM- FINANCIERO

	Nr.	Valor
MICROCRÉDITO	16	116316.89
Microcréditos	14	111316.89
Reactiv. Prod. Microfinanzas	2	5000.00
Decreto 863 Microcrédito		
Crédito Asociat. UTENAC		
Microcrédito TAXI-GAS		
Capitalización 2008 Microcrédito		
Microcrédito Pesq. Artesa.		
Microcrédito ECORAE		
INDA Titularización Predios Agrícolas		
Microcrédito Socio Siembra		
PLAN 555	6	22761.74
Decreto 863 Plan 555	0	0.00
Desarrollo de Producción Plan 555	6	22761.74
Capitalización 2008 Plan 555		
Emergencia Agr. Dec. 863		
BONO DES. HUMANO	#/REF!	11569.55
BDH	29	11569.55
PROGRAMAS ESPECIALES	0	0.00
Capitalización 2008 Operación Especial		
Capitalización 2008 Adquis. Tierras		
Rehabilit. Sector Agrop. 08-11		
Reestructuración E.N. 2008		
Capitalización 2008 Adquisición Vehículos		
Capitalización 2008 Leasing. Maq. Y Eq.		
Adquisición Tierras Sector Rural	0	0.00
Rehab. Sec. Agropec. Decre. N		
Créditos > 50,000		

NO DIGITAR

NO DIGITAR

NO DIGITAR

NO DIGITAR

NO ELIMINAR FILAS, INCLUIR AL FINAL DE LÍNEA DE CRÉDITO

Zumba, 09 de Abril del 2012

Elaborado

VICTOR HUGO ZARATE

GERENTE BNF ZUMBA ENCARGADO

INFORME PARA ZONAL LOJA

SUCURSAL ZUMBA
MES: ABRIL-2012

CARTERA X VENCER (1401 A 1408)	CARTERA NO DEV.INT (1411 A 1418)	CARTERA VENCIDA (1421 A 1428)	OK	JUICIOS	
				NR	VALOR
\$6,818,896.88	\$113,352.40	\$47,184.99		15	38,503.96

CARTERA TOTAL (GRUPO 14 MAS 1499)	CARTERA CASTIGADA 710310+710320	CARTERA CON DEMANDA JUDICIAL 7107	OK	NR. DE EMPLEADOS	
				PLANTA	CONTRATO
\$6,979,434.27	\$10,629.19	\$38,503.96		5	9

CONCESIÓN DE CRÉDITO	MES: ABRIL-2012		EXI	NR	VALOR
	NR	VALOR			
ORIGINAL	66	204,599.90		205	727013.03
RENOVADO					
TOTAL	66	204599.90		205	727013.03

CARTERA DE CRÉDITO	MES: ABRIL-2012		ACUMUL. ENERO AL MES REPOI	NR	VALOR
	NR	VALOR			
FONDOS PROPIOS	3	25100		13	139377
COMERCIALIZACIÓN	0				0.00
CONSUMO	1	1,500.00		2	6000.00
SOBREGIROS OCASIONALES					
CONADIS					0
COFENAC					0
RECURSOS ORDINARIOS	2	21,600.00		11	133377.00
CEREPS	0	-			
PEQUEÑOS PRODUCTORES	0	-			
PROGRAMAS DE GOBIERNO:	63	181499.9		192	587636.03
MICROCRÉDITO	17	123461.00		61	425047.89
PRÉSTAMOS 5-5-5	10	43676.70		31	122693.14
DESARROLLO HUMANO	36	14362.20		100	39895.00
PROGRAMAS ESPECIALES:	0	0		0	0
COMPRA DE TIERRAS	0	-			0
COMPRA VEHÍCULOS					
GENERADORES ELÉCTRICOS					
INVERSIÓN DOMÉSTICA BCE					0
RENOVADO	0	-			
TOTAL	66	204599.90		205	727013.03

CAPTACIONES (MONET. AHORR. CERT. DE. INVER)	NR. CTAS	VALOR	NR. CTAS TOTAL	SALDO FINAL
	49	281847.26	7046	2898377.88
RECUPERACIÓN	MES: ABRIL-2012		ACUMUL. ENERO AL MES REPO	
	EFFECTIVA	RENOVADA	EFFECTIVA	RENOVADA
	285708.67	-	1,100,354.56	0
RESULTADOS	MES: ABRIL-2012			
	PÉRDIDA	GANANCIA		
		72,387.40		

OK

GERENTE

CRÉDITO Y CARTERA

ADM- FINANCIERO

RESPONSABLES

	<i>Nr.</i>	<i>Valor</i>
MICROCRÉDITO	17	123461.00
Microcréditos	13	108961.00
Reactiv. Prod. Microfinanzas	4	14500.00
Decreto 863 Microcrédito		
Crédito Asociat. UTENAC		
Microcrédito TAXI-GAS		
Capitalización 2008 Microcrédito		
Microcrédito Pesq. Artesa.		
Microcrédito ECORAE		
INDA Titularización Predios Agrícolas		
Microcrédito Socio Siembra		
PLAN 555	10	43676.70
Decreto 863 Plan 555	0	0.00
Desarrollo de Producción Plan 555	10	43676.70
Capitalización 2008 Plan 555		
Emergencia Agr. Dec. 863		
BONO DES. HUMANO	36	14362.20
BDH	36	14362.20
PROGRAMAS ESPECIALES	0	0.00
Capitalización 2008 Operación Especial		
Capitalización 2008 Adquis. Tierras		
Rehabilit. Sector Agrop. 08-11		
Reestructuración E.N. 2008		
Capitalización 2008 Adquisición Vehículos		
Capitalización 2008 Leasing. Maq. Y Eq.		
Adquisición Tierras Sector Rural	0	0.00
Rehab. Sec. Agropec. Decre. N		
Créditos > 50,000		

NO DIGITAR

NO DIGITAR

NO DIGITAR

NO DIGITAR

NO ELIMINAR ETAS, INCLUIR AL FINAL DE LÍNEA DE CRÉDITO

Zumba, 08 de Mayo del 2012
Elaborado

VICTOR HUGO ZARATE
GERENTE BNF ZUMBA ENCARGADO

INFORME PARA ZONAL LOJA

SUCURSAL ZUMBA
MES: MAYO-2012

CARTERA X VENCER (1401 A 1408)	CARTERA NO DEV.INT (1411 A 1418)	CARTERA VENCIDA (1421 A 1428)	OK	JUICIOS	
				NR	VALOR
\$6,656,330.65	\$120,125.86	\$52,374.97	OK	15	35,339.51

CARTERA TOTAL (GRUPO 14 MAS 1499)	CARTERA CASTIGADA (710310+710320)	CARTERA CON DEMANDA JUDICIAL 7107	OK	NR. DE EMPLEADOS	
				PLANTA	CONTRATO
\$6,828,831.48	\$10,629.19	\$35,339.51	OK	5	9

CONCESIÓN DE CRÉDITO	MES: MAYO-2012		EXI	NR	VALOR
	NR	VALOR			
ORIGINAL	59	173,936.26		264	900949.29
RENOVADO					
TOTAL	59	173936.26		264	900949.29

CARTERA DE CRÉDITO	MES: MAYO-2012		ACUMUL. ENERO AL MES REP	
	NR	VALOR	NR	VALOR
FONDOS PROPIOS	1	24000	14	163377
COMERCIALIZACIÓN	0	-	-	0.00
CONSUMO	0	-	2	6000.00
SOBREGIROS OCASIONALES			-	0
CONADIS			-	0
COFENAC			-	0
RECURSOS ORDINARIOS	1	24,000.00	12	157377.00
CEREPS	0	-		
PEQUEÑOS PRODUCTORES	0	-		
PROGRAMAS DE GOBIERNO:	58	149936.26	250	737572.29
MICROCRÉDITO	16	108533.62	77	533581.51
PRÉSTAMOS 5-5-5-	7	27439.39	38	150132.53
DESARROLLO HUMANO	35	13963.25	135	53858.25
PROGRAMAS ESPECIALES:	0	0	0	0
COMPRA DE TIERRAS	0	-	-	0
COMPRA VEHÍCULOS				
GENERADORES ELÉCTRICOS				
INVERSIÓN DOMÉSTICA BCE				0
RENOVADO	0	-		
TOTAL	59	173936.26	264	900949.29

CAPTACIONES (MONET.AHORR. CERT DE INVER)	NR. CTAS	VALOR	NR. CTAS TOTAL	SALDO FINAL
	48	38392.57	7094	2859985.31

RECUPERACIÓN	MES: MAYO-2012		ACUMUL. ENERO AL MES REP	
	EFFECTIVA	RENOVADA	EFFECTIVA	RENOVADA
	324539.05	-	1,424,893.61	0

RESULTADOS	MES: MAYO-2012		OK
	PÉRDIDA	GANANCIA	
		113,258.61	OK

GERENTE

CRÉDITO Y CARTERA

ADM- FINANCIERO

RESPONSABLES

	Nr.	Valor
MICROCREDITO	16	108533.62
Microcréditos	10	83876.12
Reactiv. Prod. Microfinanzas	6	24657.50
Decreto 863 Microcrédito		
Crédito Asociat. UTENAC		
Microcrédito TAXI-GAS		
Capitalización 2008 Microcrédito		
Microcredito Pesq. Artesa.		
Microcrédito ECORAE		
INDA Titularización Predios Agrícolas		
Microcrédito Socio Siembra		
PLAN 555	7	27439.39
Decreto 863 Plan 555	0	0.00
Desarrollo de Producción Plan 555	7	27439.39
Capitalización 2008 Plan 555		
Emergencia Agr. Dec. 863		
BONO DES. HUMANO	35	13963.25
BDH	35	13963.25
PROGRAMAS ESPECIALES	0	0.00
Capitalización 2008 Operación Especial		
Capitalización 2008 Adquis. Tierras		
Rehabilit. Sector Agrop. 08-11		
Reestructuración E.N. 2008		
Capitalización 2008 Adquisición Vehículos		
Capitalización 2008 Leasing. Maq. Y Eq.		
Adquisición Tierras Sector Rural	0	0.00
Rehab. Sec. Agropec. Decre. N		
Créditos > 50,000		

NO DIGITAR

NO DIGITAR

NO DIGITAR

NO DIGITAR

NO ELIMINAR FILAS, INCLUIR AL FINAL DE LÍNEA DE CRÉDITO

Zumba, 11 de Junio del 2012

Elaborado

VICTOR HUGO ZARATE

GERENTE BNF ZUMBA ENCARGADO

INFORME PARA ZONAL LOJA

SUCURSAL ZUMBA
MES: JUNIO-2012

CARTERA X VENCER (1401 A 1408)	CARTERA NO DEV.INT (1411 A 1418)	CARTERA VENCIDA (1421 A 1428)	OK	JUICIOS	
				NR	VALOR
\$6,727,462.88	5129,575.28	\$53,827.97		15	29,515.20

CARTERA TOTAL (GRUPO 14 MAS 1499)	710310+710320	CARTERA CON DEMANDA JUDICIAL 7107	OK	NR. DE EMPLEADOS	
				PLANTA	CONTRATO
\$6,910,866.13	\$10,629.20	\$29,515.20		5	9

CONCESIÓN DE CRÉDITO	MES: JUNIO-2012		OK	EXI	
	NR	VALOR		NR	VALOR
ORIGINAL	85	378,725.95		349	1279675.24
RENOVADO					
TOTAL	85	378725.95		349	1279675.24

CARTERA DE CRÉDITO	MES: JUNIO-2012		OK	ACUMUL. ENERO AL MES REPOR	
	NR	VALOR		NR	VALOR
FONDOS PROPIOS	15	123465		29	286842
COMERCIALIZACIÓN	0				0.00
CONSUMO	0			2	6000.00
SOBREGIROS OCASIONALES					0
CONADIS					0
COFENAC					0
RECURSOS ORDINARIOS	15	123,465.00		27	280842.00
CEREPS	0				
PEQUEÑOS PRODUCTORES	0				
PROGRAMAS DE GOBIER	69	223260.95		319	980833.24
MICROCREDITO	32	203898.75		109	737480.26
PRÉSTAMOS 5-5-5-	1	5000.00		39	155132.53
DESARROLLO HUMANO	36	14362.20		171	68220.45
PROGRAMAS ESPECIAL	1	32000		1	32000
COMPRA DE TIERRAS	1	32,000		1	32000
COMPRA VEHÍCULOS					
GENERADORES ELÉCTRICOS					
INVERSIÓN DOMÉSTICA BCE					
RENOVADO	0				0
TOTAL	85	378725.95		349	1279675.24
CAPTACIONES (MONET.AHARR. CERT)	NR. CTAS	VALOR		NR. CTAS TOTAL	SALDO FINAL
	125	180273.54		7219	3040258.85
RECUPERACIÓN	MES: JUNIO-2012			ACUMUL. ENERO AL MES REPOR	
	EFFECTIVA	RENOVADA		EFFECTIVA	RENOVADA
	296691.30			1,721,584.91	0
RESULTADOS		MES: JUNIO-2012			
	PÉRDIDA	GANANCIA			

116,876.46 ok

GERENTE CRÉDITO Y CARTERA

RESPONSABLES ADM-FINANCIERO

	Nr.	Valor
MICROCREDITO	32	203898.75
Microcréditos	28	194076.25
Reactiv. Prod. Microfinanzas	4	9822.50
Decreto 863 Microcrédito		
Crédito Asociat. UTENAC		
Microcrédito TAXI-GAS		
Capitalización 2008 Microcrédito		
Microcredito Pesq. Artesa.		
Microcrédito ECORAE		
INDA Titularización Predios Agrícolas		
Microcrédito Socio Siembra		
PLAN 555	1	5000.00
Decreto 863 Plan 555	0	0.00
Desarrollo de Producción Plan	1	5000.00
Capitalización 2008 Plan 555		
Emergencia Agr. Dec. 863		
BONO DES. HUMANI	36	14362.20
BDH	36	14362.20
PROGRAMAS ESPE	1	32000.00
Capitalización 2008 Operación Especial		
Capitalización 2008 Adquis. Tierras		
Rehabilit. Sector Agrop. 08-11		
Reestructuración E.N. 2008		
Capitalización 2008 Adquisición Vehículos		
Capitalización 2008 Leasing. Maq. Y Eq.		
Adquisición Tierras Sector Ru	1	32000.00
Rehab. Sec. Agropec. Decre. N		
Créditos > 50,000		

NO DIGITAR

NO DIGITAR

NO DIGITAR

NO DIGITAR

NO ELIMINAR FILAS. INCLUIR AL FINAL DE LÍNEA DE CRÉDITO

Zumba, 05 de Julio de 2012
Elaborado

VICTOR HUGO ZARATE
GERENTE BNF ZUMBA ENCARGADO

**ANEXO 5. ENCUESTAS DIRECTIVOS Y FUNCIONARIOS BANCO DE FOMENTO
SUCURSAL ZUMBA**

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

TITULACIÓN DE BANCA Y FINANZAS

***ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS PRODUCTOS CREDITICIOS DEL BANCO
NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL ZUMBA PERIODO JUNIO 2011 –
JUNIO 2012”***

GUIA DE ENTREVISTA A DIRECTIVOS

Objetivo.- Determinar los problemas que ocasionan la mala adjudicación de los productos crediticios, del Banco Nacional de Fomento Sucursal Zumba, y encontrar las posibles soluciones.

1.- Esta de acuerdo con las políticas que el Banco emplea para la regulación de los créditos?

SI

NO

2.- Como calificaría el conocimiento que los ejecutivos de crédito tienen sobre las políticas del Banco?

Bueno

Regular

Malo

3.- Se cumple con las políticas y reglamentos de crédito que el Banco mantiene?

Totalmente

Parcialmente

Por qué razones?.....

4.-El Banco de Fomento Zumba cuenta con un departamento especializado de cobranzas?

SI

De ser positiva la respuesta, cómo calificaría la gestión de dicho departamento.

Buena

Regular

Mala

NO

De ser negativa la respuesta a que departamento o persona se delega estas funciones?.....

5.- Enumere en orden de importancia cuales de las siguientes circunstancias influye mayoritariamente en la morosidad del crédito del BNF de la sucursal Zumba?

a.- Falta de voluntad de pago del cliente

b.- Incapacidad de pago

c.- Falta de profundidad en el análisis cualitativo del cliente

d.- Presión por el cumplimiento de las metas

e.- Inadecuado seguimiento y control de la cartera

f.- Siniestro, enfermedades, u otra clase de imprevistos que afectan la capacidad de pago del cliente

6.- Cree usted que la propuesta de mejoramiento de gestión en los productos crediticios para el Banco Nacional de Fomento sucursal Zumba servirá para prevenir y recuperar la morosidad en el banco?

SI

NO

Elaborado por: Nidian Esperanza Bermeo Martínez

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

TITULACIÓN DE BANCA Y FINANZAS

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS PRODUCTOS CREDITICIOS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL ZUMBA PERIODO JUNIO 2011 – JUNIO 2012”

GUIA DE ENTREVISTA A FUNCIONARIOS DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

Objetivo.- Determinar los problemas que ocasionan la mora en los créditos en el Banco Nacional de Fomento sucursal Zumba, y encontrar las posibles soluciones.

1.- A Cuales de los segmentos de crédito que brinda el BNF Sucursal Zumba acceden más los clientes?

Desarrollo productivo

Crédito integrado

Consumo

Microcrédito

Créditos especiales

2.- Cuáles de los siguientes parámetros considera usted que es atractivo para que el cliente vea en el Banco de Fomento Zumba su mejor opción para obtener un crédito

a.- Tasas de interés

b. Requisitos accesibles

c.- Agilidad en el trámite

d.- Ayuda personalizada

e.- Otros

3.- Cuenta el Banco con alguna política de cobranzas?

SI

NO

4.- Existe un de sistema de gestión de crédito y cobranzas en el BNF de Zumba?

SI

NO

5.- Cree usted que la propuesta de un sistema de gestión de los productos crediticios para el Banco Nacional de Fomento sucursal Zumba servirá para prevenir y recuperar la morosidad en el banco?

SI

NO

Elaborado por: Nidian Esperanza Bermeo Martínez

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN