



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

**TITULACIÓN DE INGENIERO EN ADMINISTRACION DE
BANCA Y FINANZAS**

**Propuesta de un sistema de gestión de la cartera de crédito del Banco del
Austro, sucursal Azogues, 2012.**

TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

AUTORES:

Ávila Delgado, Greys Katerine

Molina Cabrera, Cristina del Rocío

DIRECTOR:

Calva Solano, William Hipólito, Ing

CENTRO UNIVERSITARIO AZOGUES

2013

CERTIFICACIÓN

Ing

Calva Solano William Hipólito

DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

De mi consideración:

Que el presente trabajo denominado “*Propuesta de un sistema de gestión de la cartera de crédito del Banco del Austro, sucursal Azogues, 2012*”, realizado por los profesionales en formación: Ávila Delgado Greys Katerine y Molina Cabrera Cristina del Rocío ; cumple con los requisitos establecidos en las normas generales para la Graduación en la Universidad Técnica Particular de Loja, tanto en el aspecto de forma como de contenido, por lo cual me permito autorizar su presentación para los fines pertinentes

Loja, Julio del 2013

f).

DECLARACION DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Nosotros, Greys Katherine Ávila Delgado y Cristina del Rocío Molina Cabrera declaramos ser autores del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaramos 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.

Greys Katherine Ávila Delgado

C.I.Nº 0301257390

Cristina del Rocío Molina Cabrera

C.I.Nº 0301413837

DEDICATORIAS

Sin duda alguna este trabajo investigativo va dedicado con todo mi amor para mis Padres quienes han sido mi pilar fundamental para cumplir todas mis metas, sin su apoyo, y ayuda en cada una de mis desveladas todo esto no sería posible. Además hermanita mía Diany sin tus conocimientos, sin tu ayuda incondicional y tu dedicación diaria que le diste a mi trabajo no hubiera podido culminar con éxito mi anhelo de graduación. Dios les pague por su amor incondicional.

CRISS

Mi trabajo investigativo lo dedico a mis tres hermosos hijos, Felipe, Zoe y Rafita; sé que han sufrido mucho por mi ausencia mientras continuaba mis estudios, gracias por su amor incondicional que día día me impulsan para seguir adelante. Por ustedes que son y serán el motor fundamental en mi vida.

KATERINE

AGRADECIMIENTO

Nuestro empedero agradecimiento va para el Ing. Gustavo Zea Zamora Gerente del Banco del Austro sucursal Azogues, quien con su bondad y don de gente, nos dio la apertura; abriéndonos las puertas del Banco para que podamos realizar nuestro trabajo investigativo. Además no podíamos dejar de agradecer a nuestro gran amigo MOCHO (A.T), que sin importarle el tiempo, ni la hora siempre estuvo dispuesto atendernos para brindarnos cualquier información que lo solicitábamos, Dios le pague amigo querido, porque sin su ayuda este proyecto no se hubiera dado. Le estaremos agradecidas eternamente. Asimismo vaya nuestro agradecimiento a nuestro Director de Tesis Ing. William Calva que si le ha tocado duro soportar nuestros malos ratos, nuestros enojos, e insistencias por culminar este proyecto, gracias por su paciencia y don de gente para ayudarnos y guiarnos en todo este largo camino, sobre todo por convertirse en un gran amigo, ha sido un orgullo trabajar en esa investigación junto a un profesional como usted, Dios le pague por todo. Y a todos que de una u otra forma nos orientaron como es el Econ. Ronald Toledo y el Ing. Gonzalo Rueda, mil gracias por regalarnos sus conocimientos y amistad.

KATERINE Y CRIS

INDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	3
CAPITULO I.....	4
1. Aspectos generales.....	4
1.1 Antecedentes históricos del Banco del Austro.....	4
1.2 Descripción del Banco del Austro	4
Valores del Banco	5
1.3 Misión y Visión del Banco del Austro	5
Misión	5
Visión.....	5
1.4 Objetivos del Banco del Austro	6
Desarrollo de gestión.....	6
1.5 Estructura organizacional	7
Organigrama General del Banco del Austro	7
Organigrama Estructural del Banco del Austro Azogues	8
Organigrama del Departamento de Crédito Banco del Austro Azogues.....	9
Organigrama funcional departamento crédito Banco Austro Azogues	10
CAPÍTULO II.....	11
2. DIAGNÓSTICO GENERAL DEL BANCO DEL AUSTRO	11
2.2 Servicios Bancarios.....	11
2.2.1 Créditos	11
2.1.2 Ahorros.....	19
2.1.3 Cuentas corrientes.....	21
2.1.4 Tarjetas de crédito	22
2.2 Proceso administrativo del crédito del Banco del Austro y sus políticas.....	25
2.2.1 Importancia del crédito para el Banco del Austro.	26
2.2.2 Leyes, políticas, reglamentos y normas aplicables del Banco del Austro.....	27
2.2.3 Normas Específicas para Confirmar Referencias de Crédito.....	28
2.2.4 Funciones y responsabilidades del departamento de crédito	30
2.2.5 Administración de crédito de acuerdo al Banco del Austro.....	34

2.2.6 Políticas generales departamento crédito Banco del Austro.....	36
2.2.7 Políticas de crédito en sus diferentes segmentos del Banco del Austro.....	39
2.3 Concesión del crédito del Banco del Austro	47
2.3.1 Descripción del proceso	47
2.3.2 El crédito y su diversificación del Banco del Austro.....	54
2.3.3 Fijación de límites en aprobación de créditos	58
2.3.4 Comercialización de los créditos según el Banco del Austro.....	65
2.3.5 Cobertura de los créditos	85
2.3.6 Garantías.....	90
2.3.7 Evaluación de los activos de riesgo	96
2.3.8 Instrumentalización de la decisión de crédito.....	97
2.3.9 Flujo-grama del proceso de crédito	100
2.4 Proceso de gestión de cobranza del Banco del Austro	101
2.4.1 Procedimientos de recuperación de Cartera.....	101
1. Gestionar Recuperación Administrativa.....	102
2. Gestionar Recuperación Legal	105
3. Gestionar Acuerdos	108
4. Actualizar Cartera Vencida.....	110
2.4.2 Métodos alternativos para recuperación de cartera.....	113
1. Refinanciamientos.....	113
2. Daciones de Pago.....	114
CAPITULO III.....	117
3. DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION PARA CRÉDITO Y COBRANZAS EFICAZ.....	117
3.1. Modalidad y tipos de investigación.....	117
3.2. Población	118
3.3 Métodos, técnicas e instrumentos.....	118
3.4 Interpretación de datos	119
3.5 Verificación de la idea a defender	122
3.6 ¿Que es el Modelo sistema de Gestión?.....	123
3.7 Fichas del proceso para el sistema de gestión.....	124
3.7.1 Proceso concesión de Créditos Banco del Austro Azogues	124
3.7.2 Proceso para la Recuperación del Créditos Banco del Austro Azogues.....	131
3.8 Herramientas recuperación de cartera	134
3.9 Análisis Morosidad del Banco del Austro Azogues	136
Nivel de Morosidad.....	136

CAPITULO IV	145
4. PROPUESTA DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CARTERA DE CREDITO DEL BANCO DEL AUSTRO AZOGUES.....	145
4.1 Descripción del sistema.....	145
4.2 Objetivos del sistema propuesto	148
4.3 Factibilidad	149
4.4 Caso practico	149
4.4.1 Modelo del sistema de gestión cartera de crédito a implantar	149
Etapa de la administración.	150
Etapa de la concesión.....	150
Etapa de la cobranza.	150
4.4.2 Propuesta de la estructura organizacional del departamento de Crédito Banco del Austro Azogues	152
4.4.3 Flujo-grama del proceso de concesión y recuperación del crédito.....	153
4.5 Propuesta de las políticas a ser implantadas.....	154
4.5.1 Propuesta políticas concesión de créditos	154
4.5.2 Propuesta políticas gestión de cobranzas.....	156
4.6 Seguimiento de la cobranza.....	161
CONCLUSIONES	163
RECOMENDACIONES	165
BIBLIOGRAFIA.....	167
ANEXOS.....	169

RESUMEN EJECUTIVO

El crédito y la cobranza son importantes para una entidad bancaria, siendo necesario que el Banco del Austro Sucursal Azogues implemente un sistema de gestión para la cartera de crédito, la que le permitirá tener un proceso adecuado y eficaz para la recuperación exitosa de su cartera, proporcionando la herramienta necesaria al departamento de crédito, brindando la información adecuada y veraz a todo el personal que tenga relación en el área de créditos, con el propósito de prevenir la morosidad y recuperar la cartera vencida.

Con el procesos aplicados, se pudieron obtener información valiosa, determinando sus falencias, como que la administración en la concesión de crédito no está direccionada correctamente, lo que provoca tener créditos mal colocados y en consecuencia morosidad e irrecuperabilidad, razón por la cual se plantea nuestro sistema de gestión que le brindara una gestión exitosa.

Dejando en consideración de los directivos del Banco del Austro sucursal Azogues, que puedan ejecutar dicha propuesta, Sistema de Gestión en Cartera de Crédito, y así poder brindar un excelente servicio de calidad a toda la comunidad de la Sucursal Azogues.

Banca, Crédito, Gestión

ABSTRACT

The credit and collections are important to a bank, requiring that the Banco del Austro Branch Azogues implement a management system for credit portfolio, which will enable you to have an adequate and effective process for the successful recovery of their portfolio, necessary tool providing it to the credit bureau, providing adequate and truthful information to all staff that is relevant in the area of credit, in order to prevent delinquency and recover loans.

With the processes applied, valuable information could be obtained by determining its flaws, as the administration in granting credit is not addressed properly, it is to make loans and therefore misplaced and irrecoverable arrears, which is why it raises our management system that will provide successful management.

Putting in consideration of the directors of Banco del Austro Azogues branch, which to execute this proposal, Portfolio Management System Credit, so we can provide excellent quality service to the whole community of the Branch Azogues.

Banking, Credit, Management

INTRODUCCIÓN

La atolondrada “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 incurrir 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 del Austro sucursal Azogues, el mismo que serviría como guía para la colocación de sus créditos y la ayuda en el proceso para la reocupación 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 Azogues del Banco del Austro, ha sido una de las causas para que la morosidad tenga un índice alto en su cartera vencida. Razón por la cual insistimos en que es necesaria la implementación de un sistema de gestión para la cartera y la cobranza. La misma que contara 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 Austro sucursal Azogues tener una cartera más sana y una recuperación exitosa.

CAPITULO I

1. Aspectos generales

1.1 Antecedentes históricos del Banco del Austro

La ciudad de Cuenca fue la cuna elegida para el nacimiento de Banco del Austro, la entidad financiera más importante de la región austral y la líder del segmento de bancos medianos del país. Su historia nos remonta a finales de la década de los 70 cuando los entusiastas emprendedores, entre los que destaca la familia Mora Vázquez, Peña Calderón y Eljuri Antón, se convirtieron en los fundadores de esta institución.

Al inicio de sus operaciones, el 28 de noviembre de 1977, Banco del Austro contó con un capital inicial de 31,5 millones de sucres y un edificio arrendado ubicado en la calle Bolívar, entre las calles Hermano Miguel y Mariano Cueva. Fue allí donde comenzó este sueño, el cual se vio potenciado por un gran talento humano y un patrimonio de confianza y servicio de sus primeros clientes.

Desde esa fecha cada uno de los hombres que han liderado esta institución le han impreso dinamismo y progreso al Banco del Austro, el cual no tardó en adquirir su edificio propio pero sobretodo expandir su gama de servicios a las principales ciudades del país.

El primer gerente general fue el Sr. Jorge Game C. hasta su retiro hasta el año de 1981 en que asume esa función el Sr. Antonio Chamoun J. quien continuó sentando las bases de un significado crecimiento.

A partir de 1987 el Eco. Patricio Robayo Idrovo, joven y dinámico profesional tomo el desafío de la gestión frente a la Gestión General hasta el 2008, desde ese año hasta la actualidad es el Ing. Guillermo Talbot Dueñas quien gerencia el banco del Austro a nivel nacional.

1.2 Descripción del Banco del Austro

El Banco del Austro es una institución financiera con más de tres décadas de trayectoria que ha marcado la diferencia dentro de la Banca Nacional, orientada a satisfacer las necesidades de los ecuatorianos, quienes creen que valores como solidez, eficiencia y sobre todo integridad son vitales para construir un negocio.

Este último atributo es el que más caracteriza a este Banco, el cual siempre estará cerca de la gente, compartiendo sus ideales y haciendo realidad sus más anhelados sueños.

Además el Banco del Austro, consciente de su gestión abarca el lineamiento de Responsabilidad Social, llevándolo con especial importancia, no sólo como un compromiso para con la comunidad sino como uno de los valores empresariales de la institución.

Como son sus actividades

- Junior Achievement Ecuador.- Junior Achievement, una fundación especializada en el apoyo de la educación de los jóvenes en el mundo.
- Feria Intercolegial “LA COMPAÑÍA”.- Consiste en la creación de empresas que los jóvenes estudiantes fueron estructurando con planes de negocios, estudios de mercado, elaboración y comercialización de productos.

Valores del Banco

- Honestidad, integridad, profesionalismo y buen servicio para con nuestros clientes.
- Lealtad, justicia y equidad con nuestro personal.
- Transparencia y compromiso para con la comunidad.
- Puntualidad y eficiencia con los proveedores.
- Respeto a las normas y las leyes

1.3 Misión y Visión del Banco del Austro

Misión

Es un Banco Ecuatoriano con presencia internacional que logra la fidelidad de sus clientes, al brindarles productos y servicios innovadores de calidad que superan sus expectativas, a través de un equipo humano motivado y calificado, gestión personalizada y adecuada tecnología, promoviendo el desarrollo y bienestar de la comunidad.

Visión

Ser el banco de apoyo permanente que brinde satisfacción integrada a los clientes en el país y en el exterior, por su calidad de servicio.

1.4 Objetivos del Banco del Austro

1.- INSTITUCIONALES

- Lograr que el Banco del Austro sea reconocido como una Institución Financiera importante y útil para las comunidades a las que sirve.
- Lograr que el Banco del Austro sea una Institución Financiera en permanente crecimiento.

2.- GESTIÓN

2.1.- Ser una institución financiera importante

- Con una participación de mercado local y nacional
- Con un reconocimiento de imagen y marca
- Siendo el banco líder regional con presencia reconocida en otras zonas del país

2.2.- Ser una institución financiera útil

- Sirviendo a los mercados que atiende
- Respondiendo en colocaciones una proporción adecuada de las captaciones de cada plaza en función de sus características
- Respondiendo efectivamente a los requerimientos planteados por los clientes

2.3.- Ser una institución financiera en permanente crecimiento

- Ampliando sistemáticamente la participación de mercado en todas las plazas
- Manteniendo índices adecuados de rentabilidad en todas las oficinas
- Cumpliendo las metas de negocios planteadas

Desarrollo de gestión

Honesta.- Encuadrada a las normas legales

Transparente.- Sin ocultar lo que somos

De alta calidad.- En mejoramiento continuo

1.5 Estructura organizacional

ORGANIGRAMA GENERAL DEL BANCO DEL AUSTRO

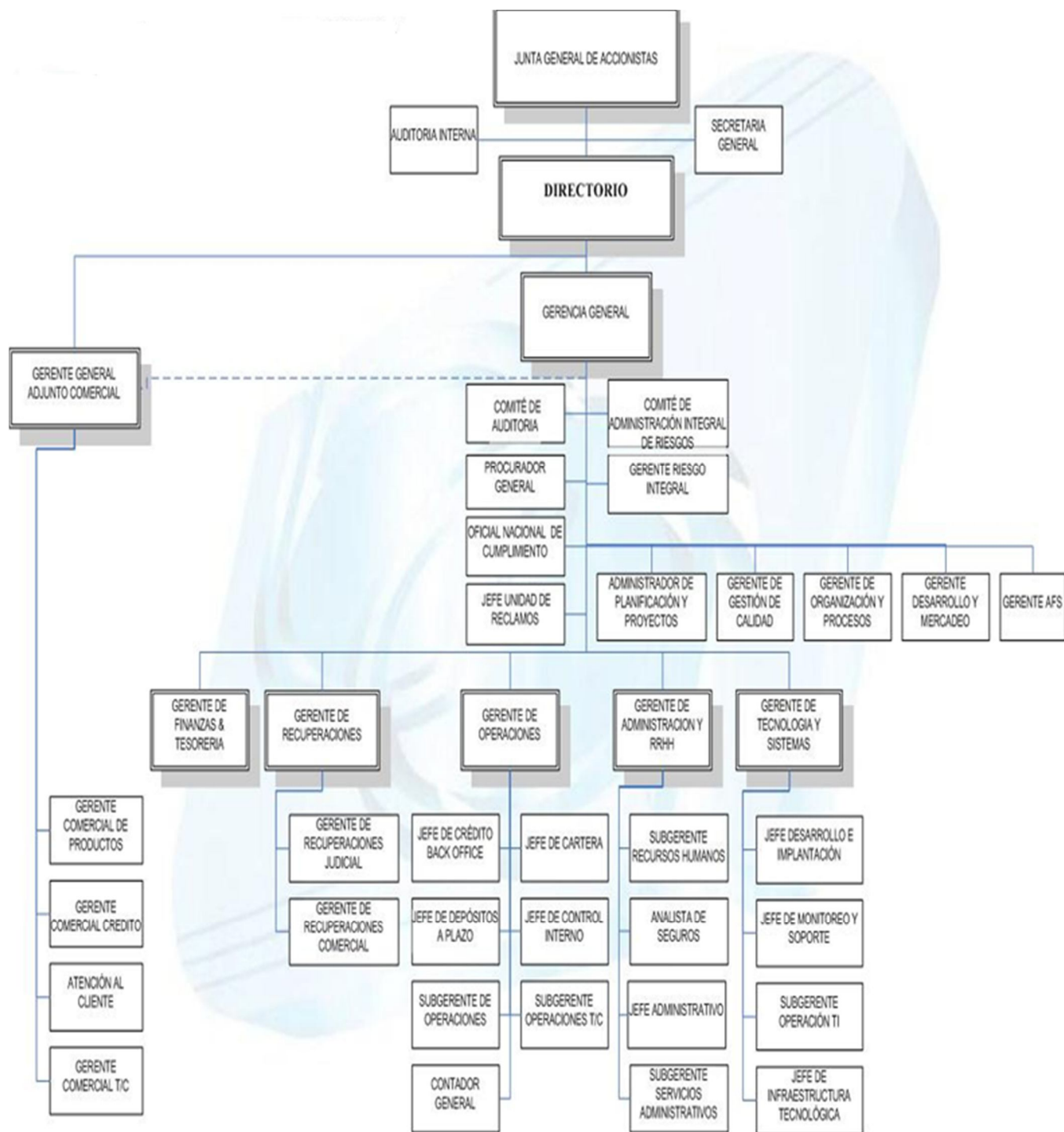


Grafico # 1

Fuente: Manual de funciones Banco Austro

Elaborado: LOS AUTORES

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL BANCO DEL AUSTRO AZOGUES

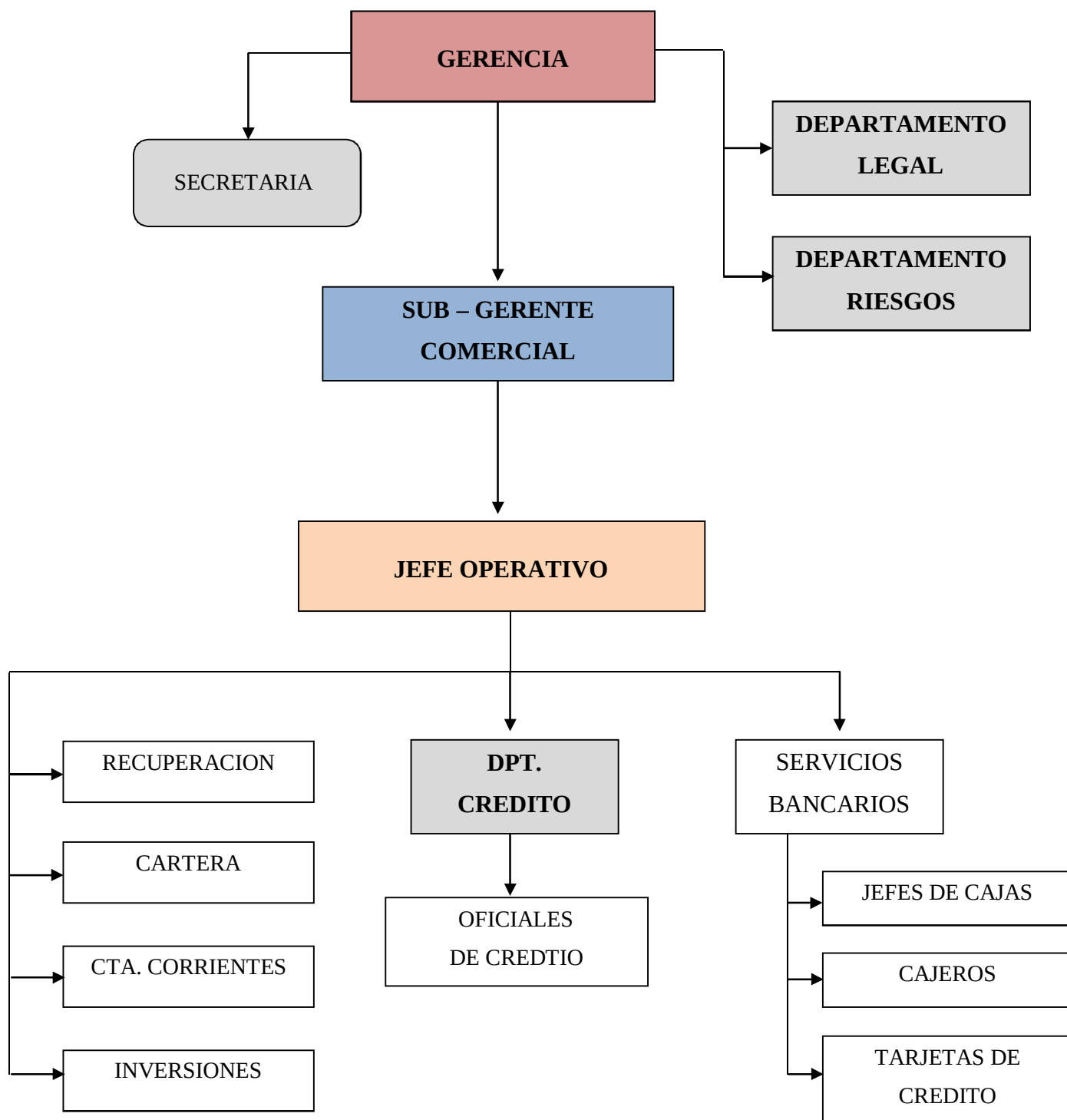


Grafico # 2

Fuente: Departamento de Crédito Banco del Austro
Elaborado: LOS AUTORES

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO BANCO DEL AUSTRO AZOGUES

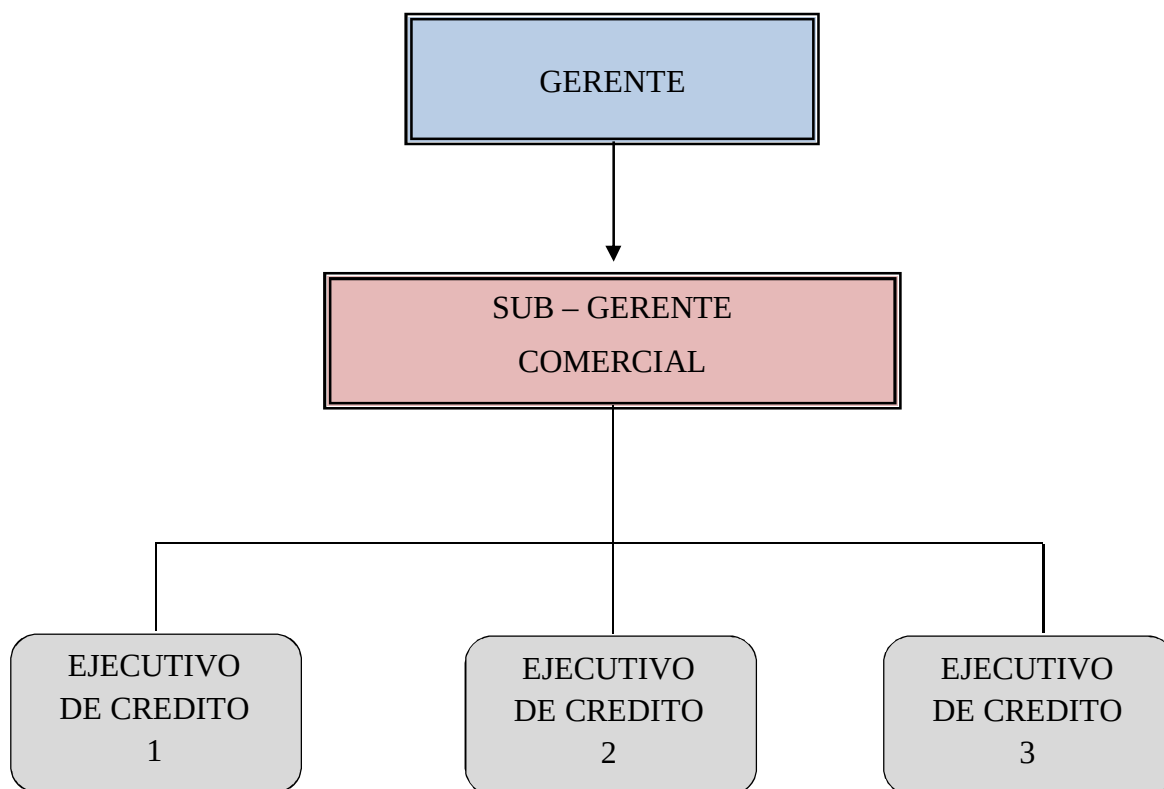
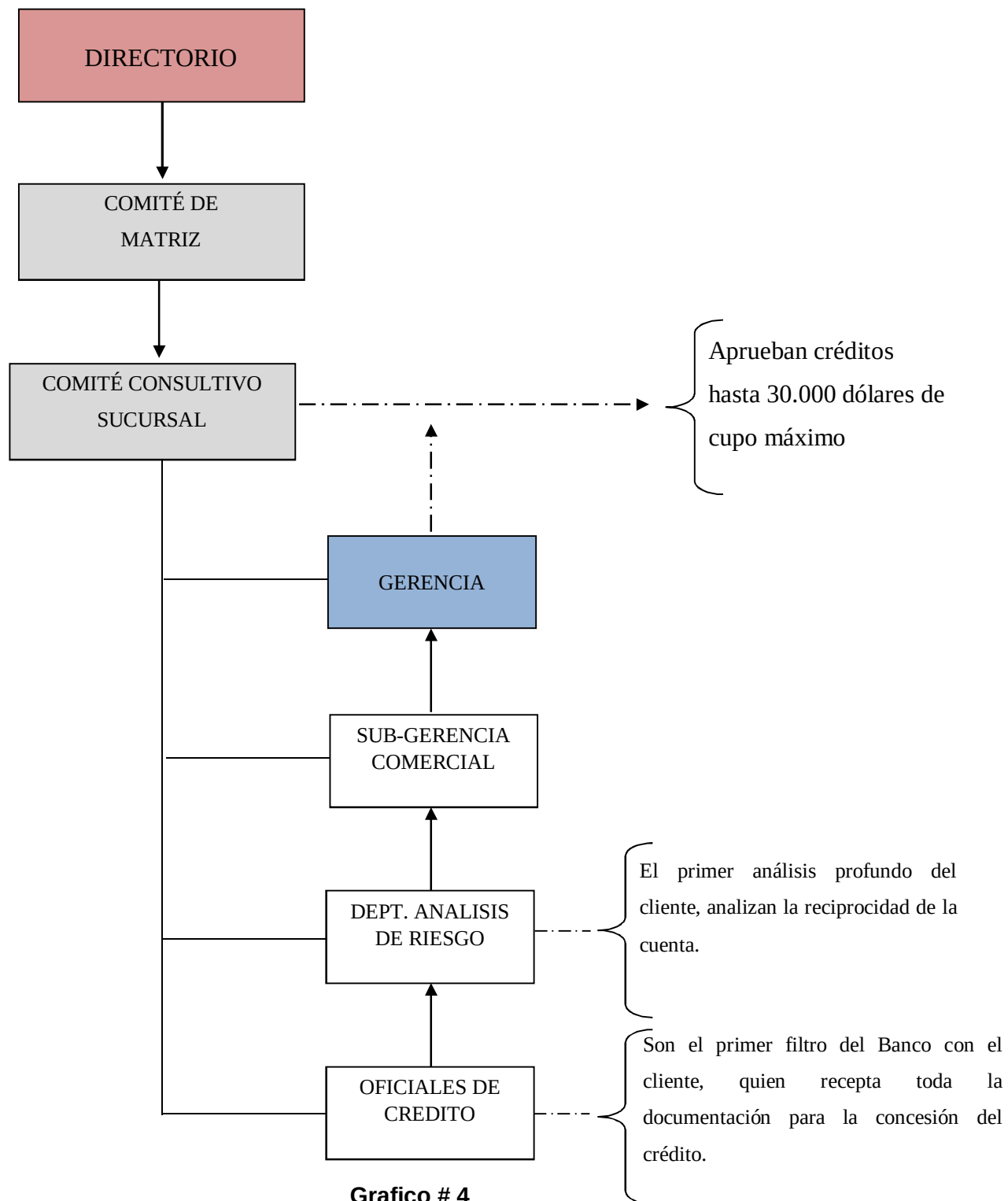


Grafico # 3

Fuente: Departamento Crédito Banco del Austro Azogues

Elaborado: LOS AUTORES

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO BANCO DEL AUSTRO AZOGUES



Fuente: Departamento de Crédito Banco del Austro
Elaborado: LOS AUTORES

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO GENERAL DEL BANCO DEL AUSTRO

2.2 Servicios Bancarios

2.2.1 Créditos

Crédito comercial

El Banco del Austro S.A. ofrece varias alternativas de financiamiento de Activos Fijos y Capital de Trabajo para las empresas. El paquete de productos de crédito desarrollados es altamente flexible, permitiendo atender necesidades de financiamiento de corto y largo plazo, con tasas altamente competitivas y con procesos de implementación del crédito eficiente.

Activos Fijos:

- El monto mínimo de crédito es de \$20,000.
- No existen montos máximos.
- La garantía puede ser por hipoteca, firmas o prendas.
- El plazo depende del ciclo del negocio del cliente. Generalmente va de 1 a 3 años.

Capital de Trabajo:

- El monto mínimo de crédito es de \$20.000.
- No existen montos máximos.
- El plazo depende del ciclo de su negocio. Generalmente va de 30 a 180 días, renovable.

Beneficios

- El cliente elije el día de pago para su comodidad.
- En caso de bienes inmuebles incluye seguro contra incendios, terremotos e inundaciones.
- Incluye seguro de desgravamen para personas naturales.

- Se entrega al cliente la tarjeta VISA DEBIT y KEYCARD del Banco del Austro con la aprobación del crédito, para el acceso a servicios adicionales en línea ingresando a la Banca virtual del Banco.

Crédito de vivienda

Llamado también *Credi-vivienda*, el Banco del Austro apoya el financiamiento más fácil del mercado con crédito hipotecario a largo plazo para la compra de una vivienda nueva o usada, construcción, ampliación y terminación.

Características:

- Financiamiento hasta US\$ 150.000,00
- Plazo de 3 a 10 años (3-120 meses)
- Financiamiento de hasta el 70% del avalúo de realización de la vivienda nueva o usada.
- Tasa de interés de acuerdo al tablero vigente y reajutable.
- Crédito para compra de vivienda nueva o usada, construcción, ampliación y terminación.
- Financiamiento de los seguros

Compra de vivienda desde el extranjero:

- Estabilidad laboral del deudor mínima de 3 años en el exterior.
- Tiene que presentar un co-deudor con residencia en el Ecuador.
- La tasa de interés es reajutable.
- Financiamiento de hasta el 60% del avalúo de realización de la vivienda nueva.

Garantía:

- Fiducia del bien inmueble.

Beneficios:

- Facilidad de acceso al crédito.
- A mayor plazo, menor cuota.
- Se recibe el valor total del crédito solicitado.
- Seguridad para la inversión, cuenta con seguro de incendio y terremotos.
- Seguridad para la familia, cuenta con seguro de desgravamen para el deudor.

Nota: Actualmente el Banco del Austro sucursal Azogues no está concediendo dichos créditos.

Crédito de consumo

El Banco del Austro lo llama *Credi-Ágil*, este producto está dirigido a personas que quieran cubrir cualquier necesidad, también puede enfocarse en personas de un segmento medio típico y medio bajo, las cuales son más propensas a tener necesidades latentes o cumplir con una meta urgente y no poseen los suficientes recursos para hacerlo.

Cobertura del Servicio:

Este producto está disponible en todo el país, excepto para las ciudades de Guayaquil y Machala.

Características:

- Financia todas las necesidades.
- Este crédito se aprueba en 2 horas.
- Desembolso en 3 días laborables.
- Crédito hasta USD \$ 20.000,00 de monto.
- No se requiere ser cliente del Banco del Austro para solicitar el crédito.
- Ofrece Plazos de pago de hasta 3 años (aplica restricciones).

Beneficios de Credi-Ágil:

- Permite cubrir con cualquier necesidad urgente ya que el crédito se aprueba en dos horas y el desembolso es en 3 días laborables sin la necesidad de que sea cliente del banco.
- Disponibilidad del dinero rápidamente con poco tiempo de aprobación para que pueda contar con el efectivo necesario.

Documentos requeridos para aprobar créditos de consumo:

Clientes Independientes

- Solicitud de Crédito para deudor y garante (esta debe estar llena en su totalidad para evitar devoluciones)
- Solicitud de Crédito
- Autorización de acceso a información externa
- Copia de la Cédula de Identidad y certificados de votación legible del deudor, garante y respectivos cónyuges
- RUC
- 3 últimas declaraciones mensuales del pago al IVA
- Si está sujeto a llevar contabilidad solicita el Balance declarado de los dos últimos años y el balance interno con corte a la fecha

Clientes Informales

- Solicitud de Crédito para deudor y garante (esta debe estar llena en su totalidad para evitar devoluciones)
- Solicitud de Crédito
- Autorización de acceso a información externa
- Copia de la Cédula de Identidad y certificados de votación legible del deudor, garante y respectivos cónyuges

- Facturas de los tres últimos meses de las compras realizadas
- Certificado de Ventas o las Notas de Ventas que tengan como producto de sus ventas

Clientes Dependientes

- Solicitud de Crédito para deudor y garante(esta debe estar llena en su totalidad para evitar devoluciones)
- Solicitud de Crédito
- Autorización de acceso a información externa
- Copia de la Cédula de Identidad y certificados de votación legible del deudor, garante y respectivos cónyuges
- Certificados de ingresos de deudores y garantes o los 3 últimos roles de pago.

Nota: Si las liquidaciones son elaboradas a máquina en formatos comprados en alguna librería, se deberá comprobar la veracidad de la planilla presentada solicitando un certificado emitido por el empleador (Gerente General, Gerente de RR.HH o Jefe de Personal) en hoja membretada, que contenga información relevante para el otorgamiento del préstamo, tales como: cargo, estabilidad o antigüedad laboral, renta que percibe, fecha de emisión, nombre y cargo de la persona que firma el certificado y sello de la empresa.

Si en el Certificado de trabajo solamente indica los ingresos y no detalla los descuentos el Dpto. de Riesgos o quien corresponda, en el análisis deberá considerar como descuento fijo, el 15% del total de Ingresos.

Generales para todo tipo de Cliente

- Copia del último comprobantes de luz y/o agua del lugar de residencia.
- Dos referencias personales y comerciales.
- Justificativo del destino del crédito
- Copias de respaldos patrimoniales (matricula de vehículo, pago predial).

Posteriormente si el crédito es aprobado

- Pagaré con tabla de amortización incluida de ser el caso (vencimientos sucesivos).
- Asignación de Cuenta (Autorización de Débito)
- Autorización de Uso de Fondos
- Carta de no Vinculación
- Declaración de Licitud de Fondos
- Anexo Solicitud de Crédito
- Boletín de Adhesión a Póliza de Seguro de Desgravamen (Seguro de Vida en Grupo)
- Orden de Descuento en Rol y pago directo al Banco por parte de la empresa, u Orden de Pago Directo a Establecimiento Comercial, según sea aplicable.

Crédito Vehicular

El Banco del Austro brinda el crédito de *Credi-Vehículo* a personas que desean adquirir un vehículo, nuevo o usado, el sistema de trabajo es otorgar el crédito al cliente, siendo la empresa vendedora de carros quien se reserva los derechos sobre el vehículo, esta agencia actúa como un fiduciario.

Características:

- **Plazo:** hasta 60 meses en concesionarios del Grupo Eljuri y 48 meses con otros concesionarios.
- **Monto:** 30% de entrada y se financia el 70% del valor del vehículo a través del Banco.
- Aprobación inmediata.
- Sin límite de monto.
- No requiere ser nuestro cliente.
- Tasa competitiva en el mercado.
- **Garantía:** fiducia del vehículo.
- **Póliza de seguro:** financiamiento por el total del período o por 2 años, renovables hasta la vigencia del crédito.
- Financiamiento del dispositivo satelital.

- Posibilidad de realizar abonos anticipados disminuyendo el monto del dividendo.
- Pre cancelación del crédito sin cargos adicionales.
- Carros nuevos y usados.

Beneficios de Credi-Vehículo:

- Proceso ágil en el trámite del crédito.
- Financiamiento del seguro.
- Pre cancelación del crédito sin cargos adicionales.

Documentos requeridos para aprobar crédito de vehículos:

Generales

- Solicitud de Crédito para deudor y garante (esta debe estar llena en su totalidad para evitar devoluciones)
- Solicitud de Crédito
- Fotocopias de las cédulas de ciudadanía de los suscriptores (deudor y garante) y de los cónyuges si tiene estado civil casados, de existir separación de bienes se debe adjuntar Acta de Matrimonio con la marginación respectiva, para los casos de unión libre presentar declaración juramentada. Partida de defunción para el caso de viudos con cedula desactualizada.
- Recibo del último sueldo (rol de pagos) y/o certificado original de servicio e ingresos del deudor o garante y del cónyuge expedido por la empresa en la que presten sus servicios.
- Documentos que certifiquen la propiedad de mayor valor declarados como activos de los solicitantes, como:
 - Escrituras Públicas de casas, terrenos, departamentos, edificios.
 - Matrículas de vehículos o contratos de compraventa inscritos en la Jefatura de Tránsito del año en curso.
 - Certificados de Depósito a Plazo.
 - Acciones o Certificados de participación en las empresas en las que sean socios.

- Estados de cuentas corrientes de los últimos tres meses. Si tiene cuenta de ahorros, adjuntar fotocopia de la libreta.
- Últimos recibos de pago de luz, agua, teléfono e impuestos prediales y municipales.
- Si los solicitantes se dedicaren al comercio o la producción, fotocopia del RUC.
- Si por el capital en giro o ventas anuales están obligados a llevar contabilidad, deberán presentar estado financieros o flujo de caja suscritos por un cobrador.
- Si está instrumentando una prenda, solicite la factura del bien comprado.

Específicos para Vehículos Nuevos y Motos

- Factura proforma expedida por el concesionario.

Específicos para Vehículos usados

- Contrato de compra / venta con el reconocimiento de firmas.
- Certificado de gravámenes de la Jefatura o Comisión de Tránsito.
- Avalúo Comercial del vehículo.

Nota: Los documentos originales del cliente luego de verificados serán devueltos.

Posteriormente si el crédito es aprobado

- Pagaré con tabla de amortización incluida de ser el caso (vencimientos sucesivos).
- Asignación de Cuenta (Autorización de Débito)
- Autorización de Uso de Fondos Vehículos
- Boletín de Adhesión a Seguro de Desgravamen
- Carta de transparencia de Información
- Carta de no Vinculación
- Declaración de Licitud de Fondos
- Contrato de Adhesión a Fideicomiso.
- Póliza de Seguros.

ANEXO # 1 Solicitudes de crédito

2.1.2 Ahorros

La cuenta de ahorros **Austro-ahorros**, posee grandes beneficios como; 79 oficinas, una red de 200 cajeros a nivel nacional, capitalización diaria de intereses, acceso preferencial a crédito, banca celular, pagos automáticos de colegiaturas de institutos y universidades. Tarjeta de débito VISA Debit para realizar compras en cualquier establecimiento y transacciones en cajeros automáticos, pagos de Aportaciones Patronales y Afiliaciones del IEES.

Además cuenta con el servicio de Austro-salud, la cadena de beneficios médicos más grande del país, además cuenta con un seguro de vida al menor costo y con la mejor cobertura; Austro-asistencias ofrece una red completa de asistencia (ambulancia, odontológica, exequias).

Características:

- Es una cuenta a la cual pueden acceder todos los clientes de Banco del Austro, brindando capitalización diaria de intereses.
- Ofrece un Seguro de Vida: Que paga al cliente una renta mensual de \$500 (Inversión de \$0.99 mensuales para el cliente).
- Acceso a la Tarjeta de consumo Visa Debit.
- Acceso a la Banca Virtual en la página web www.bancodelaustro.com y en los Kioscos de la Red Apoyo para obtener información de cuentas.
- Puede pagar Colegiaturas, Afiliaciones al IEES, pagos de Tributos Municipales con débito a su cuenta de ahorros.
- Permite la Transferencia de fondos y pagos de Tarjetas de Crédito.
- Servicio de consulta de movimientos, saldos, notificaciones a través del teléfono celular activando su servicio BANCA CELL de forma gratuita

Beneficios:

- **Rentabilidad:** Gana más dinero en los ahorros.
- **Cobertura:** Fácil acceso al dinero en el caso de una emergencia, con la tarjeta Visa Debit en cualquier cajero de RED APOYO, BANRED.
- **Consulta fácil:** Permite consultar fácilmente saldos y movimientos de la cuenta accediendo a la página Web del Banco.
- **Liquidez:** Pagar fácilmente Colegiatura, IEES, Municipio, por medio de débitos de la cuenta sin tener que acudir a dicha institución.

- **Informativo:** Consulta de saldos y movimientos, desde cualquier lugar utilizando el celular por medio del servicio de Banca Cell.
- **Tranquilidad:** Brinda la tranquilidad de contar con un respaldo para el cuenta ahorrista, ya que ofrece los servicio médico disponible en el momento necesario.

Requisitos:

- Un monto mínimo de \$50.
- Cédula de ciudadanía.
- Certificado de votación.
- El documento del pago de un servicio básico: agua, luz, teléfono.

Fondo de ahorro

Una manera de hacer crecer los fondos, AHORRA y GANA más rentabilidad 5% en los Fondos de Reserva Ahorros en general.

Es un producto dirigido a los clientes del Banco del Austro válido para los Fondos de Reserva y Ahorros en general, el titular de la cuenta define el plazo y el monto fijo a ahorrar, aceptándose incrementos en cualquier momento.

Requisitos:

- Abrir una cuenta de ahorros.
- Aportar un monto mínimo por mes desde \$15
- Cédula de identidad
- Certificado de votación
- Firma de autorización para el pago

Características

- Ahorro a mediano y a largo plazo.
- Gana intereses especiales por los ahorros con una tasa preferencial del 5%.
- Plazos flexibles desde 12 meses.
- Línea de crédito en base al plan acogido por el cliente.
- Renovación automática.

- Permite retirar anticipadamente los fondos, en caso de emergencia (casos especiales).

Beneficios:

- Tranquilidad: De tener el dinero en las mejores manos.
- Accesibilidad: A créditos según el plan que escoja permitiendo obtener el dinero de una manera rápida y segura.
- Rentabilidad: Generando intereses especiales con una tasa preferencial del 5%.

ANEXO # 2 Solicitud fondo de ahorro y Solicitud Cuenta de ahorros

2.1.3 Cuentas corrientes

Características:

- Al aperturar la cuenta se entrega una Chequera gratuita con 30 cheques.
- Se puede solicitar la Tarjeta de consumo Visa Débito para personas naturales
- Acceso a Banca Cell: Consulta de saldos y movimientos mediante el celular
- Consultas de saldos, movimientos y transacciones la web (www.bancodelaustro.com) y en los Kioscos de la red Apoyo.
- Mediante la banca virtual se puede realizar transferencias de fondos entre cuentas y pagos de tarjetas de crédito.
- Cuenta con un Seguro de Vida y Asistencia Médica a un costo de \$1.40 mensual
- Puede acceder a AUSTROPAGOS, órdenes de pago con un costo de \$ 0.50 la transacción.
- Luego de los 3 primeros meses de apertura, cuenta con un acceso a línea de crédito y sobregiros.

Beneficios:

- Comodidad: recibe los cheques devueltos, y los estados de cuenta a domicilio.
- Dinamismo: recibe información inmediata sobre el saldo de las cuentas y movimiento de las mismas.
- Liquidez: gira un número de cheques ilimitado, lo cual le permite manejar el dinero con facilidad.

- Confianza: permite acceder a sobregiros, ayudando en momentos de emergencia proporcionando disponibilidad de dinero.
- Tranquilidad: al contar con un Seguro de vida y Asistencia médica para el cuenta correntista y la familia.

Requisitos:

- Un monto de apertura de \$300.
- Cédula de ciudadanía.
- Certificado de votación.
- El documento del pago de un servicio básico: agua, luz, teléfono.
- Dos referencias personales.
- Copia del Ruc (aplica para personas que realicen actividad comercial).

2.1.4 Tarjetas de crédito

El Banco del Austro S.A. ofrece tarjeta de crédito como: VISA y MASTERCARD que goza de una gran aceptación tanto nacional como internacionalmente:

VISA

Ofrece varios tipos de tarjetas entre las cuales están:

- Visa Nacional
- Visa Internacional
- Visa Oro
- Visa Platino
- Visa Signature
- Visa Prepago
- Visa Supermaxi

MASTERCARD

Ofrece varios tipos de tarjetas entre las cuales están:

- MasterCard Internacional
- MasterCard Oro
- MasterCard Platino
- MasterCard Bussiness
- MasterCard Priority Pass
- MasterCard Black

Servicios:

- Seguro de Desgravamen gratuito con una cobertura de hasta \$1.200
- Asistencia de Emergencia en Viajes únicamente dentro del país, Asistencia de Vehículos y Hogar.
- Ofrece un Seguro de Vida.
- Accede a avances en Efectivo, los mismos que podrán ser solicitados al personal de Servicio al Cliente en los centros de Atención de Tarjetas de Crédito.
- Beneficio con el acceso a la Red de cajeros de la Red Apoyo del Banco del Austro y Banred a nivel nacional.
- Consulta de saldos, últimos movimientos, para todas las tarjetas por nuestros canales virtuales: Página Web y Kioscos.
- Con Difiéralo de VISA Banco del Austro, difiere los consumos corrientes escogiendo el plan que le convenga al cliente desde 3 hasta 36 meses plazo

Beneficios:

- Llevar dinero a cualquier parte del mundo y utilízalo sin temor de llevar dinero en efectivo.
- Nuestra tarjeta es válida a nivel nacional e internacional.

- Pagar con VISA en los centros afiliados y disfrutar de mayor seguridad al comprar, con el beneficio de diferir los consumos desde 3 a 36 meses.
- Brinda mayor comodidad y control de gasto en la familia, otorgando tarjetas “adicionales” a parientes en cualquier grado de consanguineidad, los cupos los defines el titular de la tarjeta.
- Permite el pago de Asistencia Médica en cualquier momento de emergencia.
- Consulta de saldos, últimos consumos, poder pagar la tarjeta, diferir los consumos y más en cualquier momento desde la página web www.bancodelaustro.com/tarjetas.

Requisitos básicos para solicitar tu VISA:

- Llenar la Solicitud de Crédito.
- Firma del Contrato
- Firma de la Carta de Comunicación de Transparencia
- Firma de la Carta de Acceso a Información Externa.
- Firma del Tarifario.
- Llenar el documento de Verificación de Terreno
- Presentar la Copia de la Cédula
- Presentar la Copia de Certificado de Votación
- Presentar la documentación de Justificación de Ingresos.
- Presentar la documentación de Justificación de Patrimonio.
- Presentar comprobantes de Pago de Agua o Luz.

ANEXO # 3 Tasas de interés tarjetas de crédito

2.2 Proceso administrativo del crédito del Banco del Austro 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

Diagrama del proceso administrativo del crédito

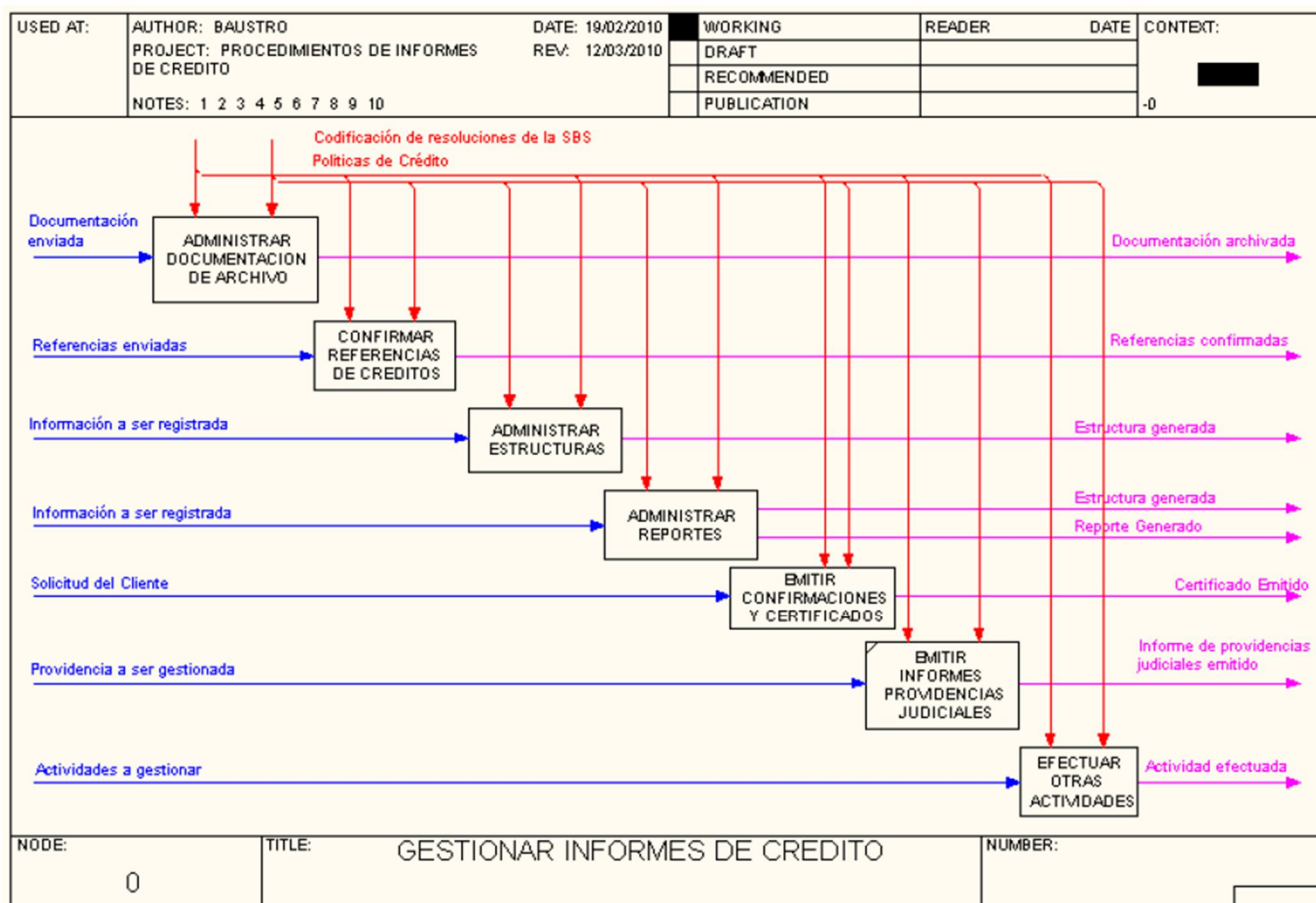


Grafico # 5

Fuente: Departamento Crédito Banco Austro
PROCEDIMIENTO GESTIONAR INFORMES DE CRÉDITO Agosto 2011

2.2.1 Importancia del crédito para el Banco del Austro.

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.

Banco del Austro al ser una entidad dedicada a la intermediación financiera tienen como acción fundamental de sus actividades la concesión de operaciones de crédito, siendo por tanto una entidad especializada 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 del Austro.

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 La Merced; 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 Negocios¹

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

Cuadro # 1

Fuente: Departamento Crédito Banco Austro
PROCEDIMIENTO GESTIONAR INFORMES DE CRÉDITO

¹ Manual Procedimiento (Gestionar informes de crédito) Banco del Austro Agosto, 2011

Responsabilidades y autoridades

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.

Cuadro # 2

Fuente: Departamento Crédito Banco Austro
PROCEDIMIENTO GESTIONAR INFORMES DE CRÉDITO

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.²

2.2.5 Administración de crédito de acuerdo al Banco del Austro.

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,

² Texto Guía Administración de Crédito I UTPL

- 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,
- 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 del Austro

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.
- En créditos back to back, es decir cuyos fondos provienen del mismo cliente o de personas vinculadas con el prestatario, el Directorio podrá considerar tasas de interés especiales.
- 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.³

³ Manual de crédito (Administración de crédito) Banco del Austro Abril 2012

2.2.7 Políticas de crédito en sus diferentes segmentos del Banco del Austro

Políticas Credi-Águil

Nombre Comercial:	Crediágil		
Tipo de Banca:	Personas		
Clase de Crédito:	Consumo		
Tipo:	Operación Individual		
Código:	RFCRE		
Nombre del producto:	Cartera para consumo con garante.		
Destino:	Adquisición de bienes de consumo o pago de servicios.		
Dirigido a:	Personas naturales, clientes o no clientes del banco.		
Actividad:	Empleados dependientes e independientes.		
Antigüedad laboral:	Estabilidad laboral mínima de 1 año.		
Monto:	Hasta \$ 15.000 USD		
	Con excepción hasta \$ 20.000 USD Gerencia Nacional Comercial/Subgerencia General/Gerencia General.		
Sucursales	<i>Sucursal</i>	<i>Monto</i>	<i>Excep. Max</i>
	Nacional	\$ 15.000,00	\$ 20.000,00
Plazo:	De 12 a 48 meses.		
Tasa de interés:	De acuerdo al tablero vigente, reajutable trimestralmente.		
Garantía:	Con garantía personal.		
Forma de pago:	Cuotas mensuales, con débito a la cuenta corriente o cuenta de ahorros.		
Seguro desgravamen:	Obligatorio.		
Condiciones	Cliente y garante deben ser precalificados a través del sistema de la fábrica de crédito		
Beneficios para el cliente:	Crédito se aprueba en 2 horas.		
	Desembolso en 72 horas		
	Agilidad en el servicio y en la entrega.		
	Posibilidad de que realice pagos extraordinarios.		
	Posibilidad de precancelar sus operaciones.		
Beneficios para el Banco:	Posibilidad de incrementar nuevos clientes con saldos positivos.		
	Incremento del pasivo.		
	Posibilidad de venta cruzada de productos y servicios.		
Análisis y aprobación:	Flujo automático de aprobación a través de la fábrica de crédito.		
Documentación:	De acuerdo al checklist de clase de crédito de consumo.		

Cuadro # 3

Fuente: Manual de Créditos (Políticas de Crédito) Banco del Austro
Noviembre 2012

Nombre Comercial:	Crediágil en 1 minuto		
Tipo de Banca:	Personas		
Clase de Crédito:	Consumo		
Tipo:	Operación Individual		
Código:	RCREA		
Nombre del producto:	Cartera para consumo con garante.		
Destino:	Adquisición de bienes de consumo o pago de servicios.		
Dirigido a:	Personas naturales, clientes o no clientes del banco.		
Actividad:	Empleados dependientes e independientes.		
Antigüedad laboral:	Estabilidad laboral mínima de 1 año.		
Monto:	Desde 3.000 USD Hasta \$ 20.000 USD		
Sucursales	Sucursal	Monto	Excep. Max
	Cuenca	\$ 20.000,00	-
Plazo:	De 12 a 48 meses.		
Tasa de interés:	De acuerdo al tablero vigente, reajutable trimestralmente.		
Garantía:	Con garantía personal.		
Forma de pago:	Cuotas mensuales, con débito a la cuenta de ahorros.		
Seguro desgravamen:	Obligatorio.		
Condiciones	Cliente y garante deben ser precalificados a través del sistema de la fábrica de crédito.		
Beneficios para el cliente:	Crédito se aprueba en 1 minuto.		
	Desembolso en 48 horas en las Oficinas Especializadas.		
	Agilidad en el servicio y en la entrega.		
	Posibilidad de que realice pagos extraordinarios.		
	Posibilidad de precancelar sus operaciones.		
Beneficios para el Banco:	Posibilidad de incrementar nuevos clientes con saldos positivos.		
	Incremento del pasivo.		
	Posibilidad de venta cruzada de productos y servicios. Cuenta de ahorros y tarjeta debido.		
Análisis y aprobación:	Flujo automático de aprobación a través de la fábrica de crédito.		
Documentación:	De acuerdo al checklist de clase de crédito de consumo.		

Cuadro # 4

Fuente: Manual de Créditos (Políticas de Crédito) Banco del Austro
Noviembre 2012

Políticas Credi-Vehículo

CARACTERÍSTICAS	CREDIVEHICULOS PARA VEHÍCULOS USADOS	CREDIÁGIL	COMO EXCEPCIÓN RFREE
Nombre:	CrediVehículos Con Garantía fiduciaria	Crediágil	Crédito SIN Garante
Garantía:	Fiduciaria de vehiculo	Garantía Personal, con patrimonio	Sin Garante
Entrada:	30%	-	Cliente aporta mínimo el 50%
Plazo:	60 meses	48 meses	36 meses
Tasa	15,20%	15,20%	15,20%
Reajutable	Trimestralmente	Trimestralmente	Trimestralmente
Periodos Gracia	0 meses	-	-
Monto máximo:	Sin limite	15.000 USD y con excepción de Gerencia de Sucursal 20.000 USD	5.000 USD y con excepción de la Gerencia de Sucursal hasta 10.000 USD
Tipo de Banca	Personas	Personas	Personas
Condiciones			
Clase de Crédito	Consumo	Consumo, con Garante	Consumo, con Patrimonio
Dependencia laboral	Dependientes/Independientes	Dependientes/Independientes	Dependientes EXCLUSIVAMENTE
Estabilidad	Mínimo 12 meses	Mínimo 12 meses	36 meses en el sector privado y 18 meses en el sector publico
Patrimonio	Se solicita al deudor, si no lo tienes se solicita codeudor o garante con patrimonio		Deudor con patrimonio
Plazo de Crédito:	hasta 60 meses	hasta 48 meses	hasta 36 meses
Garantía:	Personal	Personal	Sin Garante
Forma de Pago:	Cuotas mensual (debito de cuenta)	Cuotas mensual (debito de cuenta)	Cuotas mensual (debito de cuenta)
Seguro Desgravamen	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Aprobación	Aprobación utilizando el scoring de Califica Automotriz, Inmediata, en línea y vía aprobación crédito proceso manual	Aprobación a través del Scoring de AIS de Fabrica de crédito (2 horas)	Aprobación utilizando el scoring de Califica Automotriz, Inmediata, en línea
Proceso	CrediVehículos	Agencia España, personal de CrediVehículos	Agencia España, personal de CrediVehículos
Requisitos	Solicitud de Crédito, Documentos Básicos	Solicitud de Crédito, Documentos Básicos	Solicitud de Crédito, Documentos Básicos
Seguro Vehiculo	Obligatorio por todo el tiempo del crédito	-	-
Dispositivo Satelital	Mas de 18.000 USD, por un año, con renovaciones mientras dura el crédito	-	-
Comisiones	Vendedores	Aplica tabla vendedores Crediágil	-

Cuadro # 5

Fuente: Manual de Créditos (Políticas de Crédito) Banco del Austro
 Noviembre 2012

Políticas crédito Consumo - Personas

Nombre Comercial:	Personas		
Tipo de Banca:	Personas		
Clase de Crédito:	Consumo		
Tipo:	Operación Individual		
Código:	RFREE		
Nombre del producto:	Cartera para consumo sin garante.		
Destino:	Adquisición de bienes de consumo o pago de servicios.		
Dirigido a:	Personas naturales por excepción.		
Actividad:	Empleados dependientes exclusivamente, sin excepción.		
Antigüedad laboral:	Mínima de 36 meses en el sector privado.		
	Mínima de 18 meses en el sector público.		
Monto:	Hasta \$ 5.000 USD Aprobado por la Gerencia de Sucursal.		
	Hasta \$ 10.000 USD Aprobado por la Gerencia Regional.		
Sucursales	Sucursal	Monto	Excep. Max
	Azogues	\$ 5.000,00	\$ 10.000,00
	Cuenca	\$ 5.000,00	\$ 10.000,00
	Macas	\$ 5.000,00	\$ 10.000,00
	Cañar	\$ 5.000,00	\$ 10.000,00
	Latacunga	\$ 5.000,00	
	Para la habilitación de nuevas Sucursales enviar email con solicitud a la Gerencia Nacional Comercial para análisis		
Plazo:	De 12 a 48 meses.		
Tasa de interés:	De acuerdo al tablero vigente, reajutable trimestralmente.		
Garantía:	Sin garantía.		
Forma de pago:	Cuotas mensuales, con débito a la cuenta corriente o cuenta de ahorros.		
Seguro desgravamen:	Obligatorio.		
Condiciones	Clientes con calificación "A3", en los últimos tres años		
	Deben tener patrimonio. Bien inmueble; casa o terreno. Presentar documentación de respaldo.		
Beneficios para el cliente:	Precalificación Automática		
	Las mejores tasas del mercado para este tipo de créditos.		
	La frecuencia de pago se ajusta a su frecuencia de ingresos.		
	Agilidad en el servicio y en la entrega.		
	Posibilidad de que realice pagos extraordinarios, prefijados o no.		
Beneficios para el banco:	Posibilidad de precancelar sus operaciones.		
	Posibilidad de incrementar nuevos clientes con saldos positivos.		
Análisis y aprobación:	Incremento del pasivo.		
	Con precalificación automática online con sistema Credireport, ok de comité de crédito en base a resultado de precalificación, ok de riesgos evidenciando el resultado de precalificación		
Documentación:	De acuerdo al checklist de clase de crédito de consumo.		

Cuadro # 6

Fuente: Manual de Créditos (Políticas de Crédito) Banco del Austro
Noviembre 2012

Nombre Comercial:	Personas		
Tipo de Banca:	Personas		
Clase de Crédito:	Consumo		
Tipo:	Operación Individual		
Código:	RPREC		
Nombre del producto:	Cartera para consumo sin garante.		
Destino:	Adquisición de bienes de consumo o pago de servicios.		
Dirigido a:	Personas naturales.		
Actividad:	Empleados dependientes exclusivamente, sin excepción.		
Antigüedad laboral:	Mínima de 36 meses en el sector privado.		
	Mínima de 18 meses en el sector público.		
Monto:	Hasta \$ 15.000 USD		
Sucursales	Sucursal	Monto	Excep. Max
	Nacional	\$ 5.000,00	-
Plazo:	De 12 a 48 meses.		
Tasa de interés:	De acuerdo al tablero vigente, reajutable trimestralmente.		
Garantía:	Sin garantía.		
Forma de pago:	Cuotas mensuales, con débito a la cuenta corriente o cuenta de ahorros.		
Seguro desgravamen:	Obligatorio.		
Condiciones	Clientes con calificación "A1", "A2" y "A3"		
	Ejecutivo de negocio debe solicitar la base de datos de los empleados en la empresa, con estabilidad laboral y el valor de su sueldo mensual.		
	La persona natural precalificada no puede exceder los 15.000 USD en riesgo total en el banco.		
	En caso de que el cliente sume más de 15.000 USD en riesgos y si tiene capacidad de pago se puede precalificar con garante		
	Deben tener patrimonio. Bien inmueble; casa o terreno. Presentar documentación de respaldo.		
	Ejecutivo de negocio debe enviar a la Asistencia de la Coordinación Nacional de Crédito un Excel con las cédulas, apellidos y nombres y el ingreso mensual de los clientes que van a ser precalificados. Estos listados deben ser proporcionados por las empresas en donde laboran las personas.		
	Asistencia Coordinación Nacional de Crédito filtra esta base en las listas de verificación y control y envía a Creditrerpot solicitando la precalificación		
	Base precalificada se envía a Ejecutivo de Negocio solicitante para que se realice la revisión de los clientes y cupos precalificados y se inicie con la comercialización a través del canal adecuado		
	En caso de sujetos de crédito que no tengan cuentas en el Banco, se debe proceder a su creación previamente antes del desembolso, para lo cual se deben llenar los formularios y contratos correspondientes.		
	Se mercadeará el descuento vía rol para el pago de las obligaciones, siendo la Gerencia Regional, la responsable de validar para que se excluyan personas con estabilidad menor a un año.		
Beneficios para el cliente:	Las mejores tasas del mercado para este tipo de créditos.		
	La frecuencia de pago se ajusta a su frecuencia de ingresos.		

	Agilidad en el servicio y en la entrega.
	Posibilidad de que realice pagos extraordinarios, prefijados o no.
	Posibilidad de precancelar sus operaciones.
Beneficios para el banco:	Posibilidad de incrementar nuevos clientes con saldos positivos.
	Incremento del pasivo.
Análisis y aprobación:	Con precalificación automática de la base de datos con sistema Credireport, los créditos aprobados no pasan por Riesgos, ni por Comité de Crédito.
	Si la calificación tiene mas de 30 días se puede precalificar online con sistema Credireport Califica Automotriz, los créditos aprobados no pasan por Riesgos, ni por Comité de Crédito.
Documentación:	De acuerdo al checklist de clase de crédito de consumo.

Nombre Comercial:	Personas
Tipo de Banca:	Personas
Clase de Crédito:	Consumo
Tipo:	Operación Individual
Código:	RPERS
Nombre del producto:	Cartera para consumo con garantía personal o con garantía real (Hipoteca Abierta)
Destino:	Adquisición de bienes de consumo o pago de servicios.
Dirigido a:	Personas naturales.
Actividad:	Empleados dependientes/independientes.
Antigüedad laboral:	
Reciprocidad:	
Monto:	Hasta el cupo de la Sucursal con aprobación del Comité de Crédito respectivo Sin limite, aprobado por el Comité Nacional Comercial o el Honorable Directorio
Plazo:	De 12 a 48 meses.
Tasa de interés:	De acuerdo al tablero vigente, reajutable trimestralmente.
Garantía:	Garantía personal o garantía real
Forma de pago:	Cuotas mensuales, con débito a la cuenta corriente o cuenta de ahorros.
Seguro desgravamen:	Obligatorio.
Condiciones	Clientes con calificación "A3", en los últimos tres años Calificación por Comité de Crédito respectivo dependiendo del monto
Beneficios para el cliente:	Las mejores tasas del mercado para este tipo de créditos. La frecuencia de pago se ajusta a su frecuencia de ingresos. Agilidad en el servicio y en la entrega. Posibilidad de que realice pagos extraordinarios, prefijados o no. Posibilidad de precancelar sus operaciones.
Beneficios para el banco:	Posibilidad de incrementar nuevos clientes con saldos positivos. Incremento del pasivo.
Análisis y aprobación:	Flujo manual y aprobación de Comité de Crédito respectivo.
Documentación:	De acuerdo al checklist de clase de crédito de consumo.

Cuadro # 7

Fuente: Manual de Créditos (Políticas de Crédito) Banco del Austro
Noviembre 2012

Nombre Comercial:	Personas
Tipo de Banca:	Personas
Clase de Crédito:	Consumo
Tipo:	Operación Individual
Código:	RPERS
Nombre del producto:	Crédito de consumo bajo convenios empresariales
Destino:	Adquisición de bienes de consumo o pago de servicios.
Dirigido a:	Personas naturales.
Actividad:	Empleados dependientes/independientes.
Antigüedad laboral:	
Reciprocidad:	
Monto:	Hasta el cupo de la Sucursal con aprobación del Comité de Crédito respectivo Sin limite, aprobado por el Comité Nacional Comercial o el Honorable Directorio
Plazo:	De 12 a 48 meses.
Tasa de interés:	De acuerdo al tablero vigente, reajutable trimestralmente.
Garantía:	Garantía personal cruzada
Garantía:	Descuento directamente de rol de pagos
Forma de pago:	Cuotas mensuales, con débito a la cuenta corriente o cuenta de ahorros.
Seguro desgravamen:	Obligatorio.
Condiciones	Clientes con calificación "A3", en los últimos tres años Calificación por Comité de Crédito respectivo dependiendo del monto
Beneficios para el cliente:	Las mejores tasas del mercado para este tipo de créditos. La frecuencia de pago se ajusta a su frecuencia de ingresos. Agilidad en el servicio y en la entrega. Posibilidad de que realice pagos extraordinarios, prefijados o no. Posibilidad de precancelar sus operaciones.
Beneficios para el banco:	Posibilidad de incrementar nuevos clientes con saldos positivos. Incremento del pasivo.
Análisis y aprobación:	Flujo manual y aprobación de Comité de Crédito respectivo.
Documentación:	De acuerdo al checklist de clase de crédito de consumo.

Cuadro # 8

Fuente: Manual de Créditos (Políticas de Crédito) Banco del Austro Noviembre 2012

Políticas Crédito Comercial

Nombre Comercial:	PYMES - CII		
Nombre:	Crédito Productivo Pymes con la Corporación Interamericana de Inversiones		
Tipo de Banca:	Empresarial		
Clase de Crédito:	Pymes		
Tipo:	Operación Individual		
Código y Nombre del producto:	REMPF - COMERCIAL PYMES FIJO		
	REMPR - COMERCIAL PYMES PERIÓDICOS		
Destino:	Compra de activos fijos y capital de trabajo		
Dirigido a:	Persona natural o persona jurídica		
Actividad:	Productiva		
Antigüedad Empresa:	Mínimo 1 año. (Salvo excepción autorizada por la Subgerencia General)		
Montos:	Mínimo \$ 20.000 USD.		
	Hasta \$ 200.000 USD incluido los riesgos del Grupo		
Sucursales:	<i>Sucursal</i>	<i>Monto</i>	<i>Excep. Max</i>
	Nacional	\$ 200.000,00	-
Plazo:	3 años (Activos Fijos) y 12 meses (Capital de Trabajo).		
Tasa de interés:	De acuerdo al tablero vigente, reajutable trimestralmente. En ningún caso podrá ser mayor a la Tasa Efectiva Máxima del segmento emitido por el BCE		
Garantía:	Con garantía real. Hipoteca de bienes inmuebles, prenda de maquinarias. De acuerdo al manual de garantías		
Cobertura de garantía	Mínimo del 140%		
Forma de pago:	Con débito a la cuenta corriente o cuenta de ahorros.		
	En pagos periódicos con cuotas mensuales		
Seguro desgravamen:	Obligatorio para personas naturales.		
Condiciones de las PYMES	Aplica únicamente para empresas productivas.		
	Está constituida y tiene existencia válida de conformidad con la legislación de Ecuador, situándose en dicho país sus principales activos y actividades;		
	Es propiedad de o es controlada por accionistas privados;		
	No desarrolla ninguna de las actividades descritas en el ANEXO I;		
Condiciones del financiamiento	Los bienes que se adquieran para el proyecto se ubicarán en Ecuador.		
Condiciones Ejecutivo de Negocio	Informe de visita anual mientras dure el financiamiento		
Beneficios para el banco:	Posibilidad de incrementar nuevos clientes con saldos positivos.		
	Incremento del pasivo.		
	Posibilidad de venta cruzada de productos y servicios.		
Análisis y aprobación:	Flujo de aprobación normal utilizado en créditos comerciales. El área de la coordinación nacional de crédito realizará el control del cupo de línea, para lo cual el área de riesgos debe notificar para el registro y control.		
Documentación:	De acuerdo al checklist de clase de crédito de banca empresas.		

Cuadro # 9

Fuente: Manual de Créditos (Políticas de Crédito) Banco del Austro
Noviembre 2012

2.3 Concesión del crédito del Banco del Austro

2.3.1 Descripción del proceso

El proceso de tramitación para la aprobación de un crédito en el Banco del Austro S.A., 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.

b) 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 del Austro 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.

c) 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 del Austro S. A., 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.

d) 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 Custodia 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.

e) *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.

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 del Austro serán los mismos para la Casa 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.
- 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.

f) 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 del Austro

El Crédito

Para el Banco del Austro 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 utiliza el código CIIU vigente 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 rotativos VISA, créditos compra de cartera, y demás)
- Por la unidad monetaria (dólares, euros, libras esterlinas, marcos alemanes, 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:

- Sobregiros.
- 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 de 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, sobregiros, pagos sobre cheques y cupos para tarjetas de crédito, 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

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

Cuadro # 10

Fuente. Manual Crédito Banco del Astro Enero 2013
Elaborado. Los Autores

MATRIZ AUSTRO			
COMITÉ	CARGO	MONTO	REQUISITOS
COMITÉ DE REGIONAL	GERENTE CASA MATRIZ	40.000	2 FIRMAS
	GERENTE COMERCIAL REGIONAL		
	DELEGADO DE GERENCIA		
	DELEGADO DE RIESGOS		
COMITÉ DE CREDIVEHICULOS	GERENTE CASA MATRIZ	70.000	2 FIRMAS
	JEFE DE CREDIVEHICULOS		
COMITÉ DE REGIONAL DE VEHICULOS DE TRABAJO	GERENTE CASA MATRIZ	70.000	2 FIRMAS
	GERENTE COMERCIAL REGIONAL		
	DELEGADO DE GERENCIA		
	DELEGADA DE RIESGOS		

Cuadro # 11

Fuente. Manual Crédito Banco del Astro Enero 2013
Elaborado. Los Autores

AZOGUES			
COMITÉ	CARGO	MONTO	REQUISITOS
COMITÉ DE SUCURSAL	GERENTE DE SUCURSAL	30.000,00	3 FIRMAS
	SUBGERENTE COMERCIAL		
	OFICIAL DE CREDITO		
	SECRETARIA		
COMITE DE AGENCIA CAÑAR Y EL TAMBO	JEFE DE AGENCIA	10.000,00	3 FIRMAS
	JEFE DE AGENCIA		
	OFICIAL DE CREDITO		
	PRESIDENTE DE COMITÉ DE CONSULTORES		
COMITE DE AGENCIA LA TRONCAL	JEFE DE AGENCIA	5.000,00	2 FIRMAS
	OFICIAL DE CREDITO		
	PRESIDENTE DE COMITÉ DE CONSULTORES		

Cuadro # 12

Fuente. Manual Crédito Banco del Astro Enero 2013
Elaborado. Los Autores

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),
- Night club o discotecas,
- 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 del Austro S.A. 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 ⁴

⁴ Manual de Créditos Banco del Austro Abril 2012

2.3.4 Comercialización de los créditos según el Banco del Austro

1. Crédito consumo

Características de comercialización en créditos de Consumo

Capacidad de Endeudamiento.- El monto máximo de endeudamiento del solicitante dependerá de los ingresos acreditados tanto del titular como del cónyuge y lo determinado por el Scoring del producto, sobre la base de los antecedentes proporcionados por el solicitante y a las normas vigentes de valoración por el Banco.

Para los casos de préstamos solidarios, es decir casos en los que firman la deuda tanto el deudor como su cónyuge más codeudor, para posibilitar conjuntamente una capacidad de pago mensual, acorde con el monto y plazo del crédito, y en la que la sola capacidad de pago del deudor y su cónyuge no es suficiente, el codeudor deberá justificar sus ingresos y presentar los mismos requisitos exigidos para el deudor principal.

Plazo.- Estos préstamos están delineados para períodos mensuales de hasta 24 meses en créditos de consumo en general, para créditos de consumo con convenio comercial 24 meses y para créditos de consumo con convenio empresarial hasta 36 meses.

Monto.- Los montos aprobados para estos créditos serán asignados de acuerdo a las políticas de la institución.

Calificación.- Solo se otorgarán estos créditos a clientes calificados “A” en la Central de Riesgos, y que además no consten en la Base de CONSEP (Implicados Ley 108), OFAC o en Cuentas Corrientes Cerradas e Inhabilitadas de la Superintendencia de Bancos y que finalmente, luego de aplicado el Scoring, obtengan un puntaje mayor a 75/100.

Tasas de Interés y Comisiones.- Los préstamos de consumo serán colocados a la tasa de banca personal vigente más una comisión anticipada.

Seguro de Desgravamen.- El seguro de desgravamen se contratará por el monto del préstamo y cubrirá el plazo de vigencia de éste. Este requisito es obligatorio para el otorgamiento de un préstamo.

Formas de Desembolso del Crédito.- El préstamo de consumo puede ser pagado al beneficiario de la forma siguiente:

- Crédito a la cuenta, en la fecha de otorgamiento del crédito
- Tratándose de créditos con descuento de rol de pagos, el desembolso se efectuará dentro de los diez primeros días de cada mes (según se acuerde con la empresa), pero el pago del crédito se realizará con descuento de rol al fin del mes anterior, con el propósito de hacer coincidir los vencimientos de los dividendos en igual fecha (primeros días de mes).

Cobro de Cuotas.- El préstamo de consumo puede ser cobrado de la forma siguiente:

- En efectivo, cheque de la empresa o débito a la cuenta
- En cuotas mensuales reajustables y sucesivas
- En las fechas predefinidas para el vencimiento de las cuotas
- Se aceptan abonos parciales a las cuotas en etapa de cobranza y pre cancelación total.
- En el caso de cobros vía rol de pagos, las recaudaciones se efectuarán dentro de los diez primeros días de cada mes, y con anticipación de por lo menos un día hábil al de la fecha de vencimiento de las cuotas, para así evitar cualquier recargo indebido por mora.

Garantías.- En las garantías personales se considera que el garante deberá cumplir con los mismos requisitos que el solicitante para poder constituirse como tal, según políticas de crédito definidas para el producto. Los ingresos del garante deberán ser iguales o mayores a los del deudor. Podrá también optarse por la garantía solidaria de la empresa, en cuyo caso no será necesaria la garantía personal. De existir convenio empresarial con retención de cuotas del rol de pagos, podrá omitirse la firma en los pagarés de la firma de los cónyuges del deudor y garante.

Normas específicas para aprobar crédito de consumo

El Departamento de Informes de Crédito será responsable de obtener la información referencial del cliente y mantenerla adecuadamente registrada y archivada, de tal forma que esté disponible para examen del funcionario del Banco que supervisa la relación con el cliente, cuando en la estructura de la Oficina no existe este departamento, será el Responsable Operativo quien ejecute estas labores.

Es obligación del Dpto. 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.

Documento Inteligente.- Mediante esta herramienta se evalúa el comportamiento crediticio del cliente en el Banco, contiene todo el historial incluida la rentabilidad.

Scoring.- Mediante scoring, la aprobación de los préstamos solicitados por los clientes de consumo será sometida al análisis y evaluación de los siguientes factores con sus correspondientes parámetros en los niveles y porcentajes establecidos por los entes directrices del Banco:

- Datos cuantitativos 40%:
 - * Ingresos
 - * Situación Patrimonial
 - * Capacidad de pago
 - * Central de Riesgos – CONSEP- Cuentas Cerradas
- Datos cualitativos 60%:
 - * Edad
 - * Sexo

- * Estado Civil
- * Número de Dependientes
- * Continuidad Laboral
- * Antigüedad Laboral
- * Situación Laboral-Empleado
- Calificación mínima para APROBAR: 75/100 que automáticamente le calcula y refleja la Hoja de Cálculo.

Este Scoring es de naturaleza ajustable y por tanto cualquier cambio lo acordará y re-circulará la División de Comercialización de la oficina Matriz.

La metodología se fundamenta en parámetros excluyentes y no excluyentes:

- Excluyentes: edad, nacionalidad, estabilidad residencia actual y anterior, estabilidad trabajo actual y anterior, teléfonos, central de riesgos, capacidad de pago, buró de crédito.
- No excluyentes: cuenta bancaria, referencia de protestos, saldos promedios, referencias comerciales.

Nacionalidad:

- Ciudadano Ecuatoriano.
- Extranjeros con residencia definitiva con un mínimo de 2 años y un bien inmueble de su propiedad, libre de hipoteca.
- Extranjeros sin propiedades pero con una residencia definitiva con un mínimo de 5 años.

Tipos de Dependencia:

- Empleado de empresa pública
- Empleado de empresa privada
- Jubilado (con pensiones periódicas)

Empresas Calificadas.- La política del Banco es abarcar a través de sus canales de ventas solamente las empresas que se encuentran aprobadas, el factor principal para la aceptación de una compañía será el nivel de estabilidad y solvencia que presentan solo se podrán incorporar nuevas posibilidades de negocio cuando se cumplan los siguientes parámetros:

- Estar legalmente constituida
- Tener una actividad idónea.
- Ser conocida en el medio
- Analizar sus estados financieros,
- Verificar la capacidad administrativa

Ingresos que se consideran:

- El total de los haberes fijos imponibles (sueldos, compensaciones por el costo de la vida, transporte, bonificación complementaria, pensión de jubilación, transporte, subsidio familiar y antigüedad)
- El último mes de remuneración percibida por el empleado con renta fija
- Los ingresos permanentes por horas extras serán tomados en el 50% del promedio de los últimos 3 meses de remuneraciones.
- Los sobresueldos y gratificaciones imputables a utilidades de los empleados serán considerados en la parte proporcional correspondiente al año laboral, cuando estos sean fijos y permanentes en la empresa.
- Los subsidios de antigüedad y familiar reconocidos y pagados mensualmente por el empleador.
- Las propinas (retención por servicio) se considerarán el 100% del promedio de los últimos 3 meses.

Ingresos que no se consideran:

- Haberes imponibles esporádicos tales como: gratificaciones, bonos por conceptos de producción, cumplimiento, eficiencia, traslado, nacimiento, matrimonio, vacaciones, escolaridad, etc.
- Viáticos aunque sean permanentes.
- Beneficios de ley como los décimos tercero, cuarto y quintos sueldos, vacaciones, fondos de reserva y utilidades. Se exceptúan cuando las empresas paguen mensualmente en forma proporcional.

Descuentos que se consideran:

- Impuestos a la Renta y aportaciones individuales al I.E.S.S. Se exceptúa si el empleador asume estos costos.
- Retenciones obligatorias para los comités de empresa, asociaciones de empleados, pensiones alimenticias y otras.
- Pagos de cuotas contratados colectivamente por los trabajadores y retenidos por el empleador por concepto de seguros de vida, accidentes, médicos, contra robo y otros.

Descuentos que no se consideran:

- Descuentos provisionales (fondos de cesantía)
- Anticipos a sueldos, retenciones, descuentos o multas laborables
- Ahorro voluntario descontado por la empresa
- Cuotas por festividades o contribuciones benéficas

Requisitos del Certificado de Ingresos:

- El documento que abalicé el ingreso por concepto de remuneración del solicitante debe ser el original, pre impreso automáticamente en formulario con logotipo de la empresa, contener el desglose de haberes y descuentos y las respectivas firmas autorizadas.

- Si las liquidaciones son elaboradas a máquina en formatos comprados en alguna librería, se deberá comprobar la veracidad de la planilla presentada solicitando un certificado emitido por el empleador (Gerente General, Gerente de RR.HH o Jefe de Personal) en hoja membretada, que contenga información relevante para el otorgamiento del préstamo, tales como: cargo, estabilidad o antigüedad laboral, renta que percibe, fecha de emisión, nombre y cargo de la persona que firma el certificado y sello de la empresa.
- Si en el Certificado de trabajo solamente indica los ingresos y no detalla los descuentos el Dpto. de Riesgos o quien corresponda, en el análisis deberá considerar como descuento fijo, el 15% del total de Ingresos.

Diagrama del proceso comercialización crédito de consumo

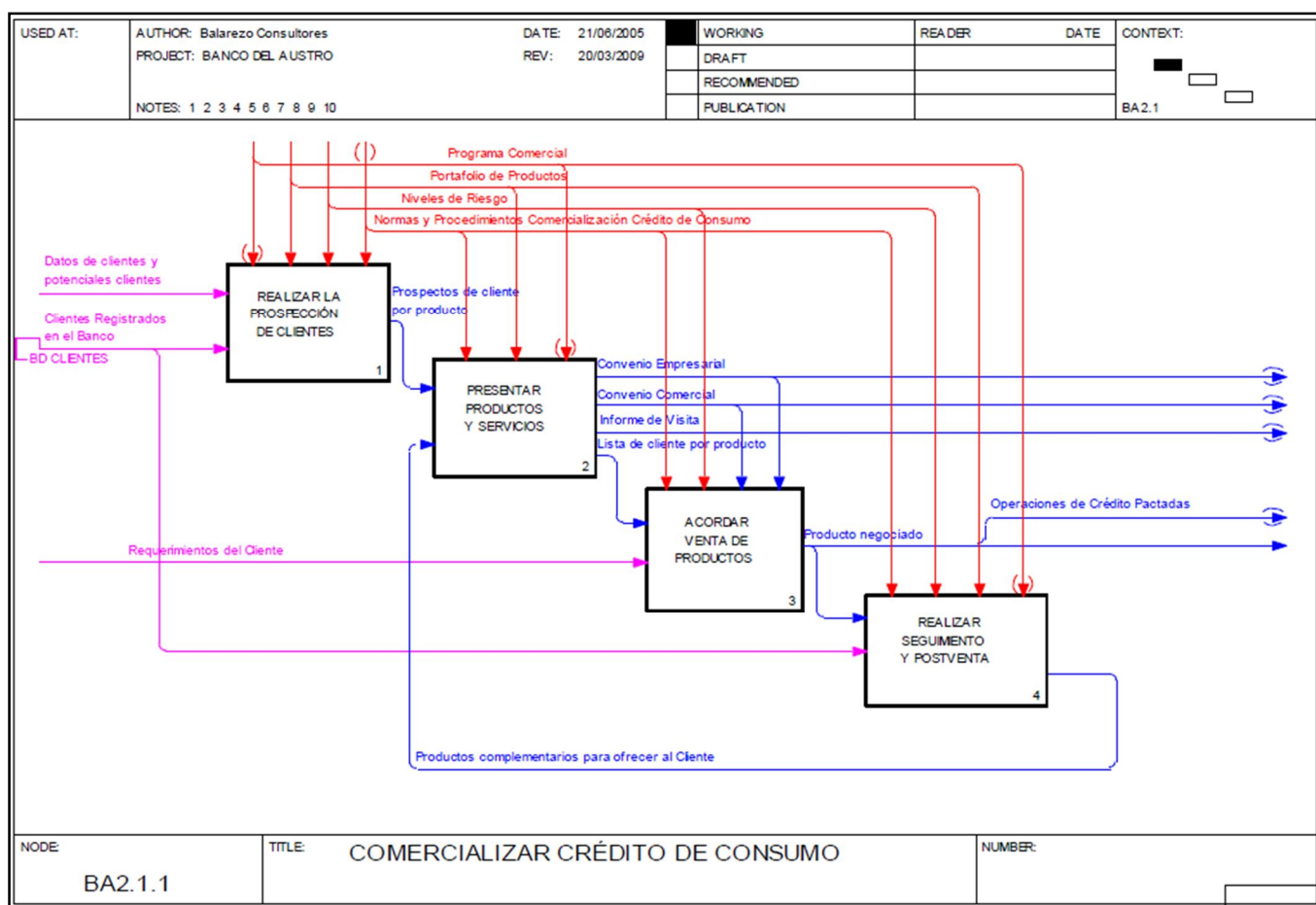


Grafico # 7

Fuente: Manual Comercializar productos bancarios

Banco del Austro Octubre 2011

Documentos requeridos para aprobar créditos de consumo

Clientes Independientes

- Solicitud de Crédito para deudor y garante (esta debe estar llena en su totalidad para evitar devoluciones)
- Solicitud de Crédito
- Autorización de acceso a información externa
- Copia de la Cédula de Identidad y certificados de votación legible del deudor, garante y respectivos cónyuges.
- RUC
- 3 últimas declaraciones mensuales del pago al IVA
- Si está sujeto a llevar contabilidad solicita el Balance declarado de los dos últimos años y el balance interno con corte a la fecha

Clientes Informales

- Solicitud de Crédito para deudor y garante (esta debe estar llena en su totalidad para evitar devoluciones)
- Anexo a la Solicitud de Crédito
- Autorización de acceso a información externa
- Copia de la Cédula de Identidad y certificados de votación legible del deudor, garante y respectivos cónyuges.
- Facturas de los tres últimos meses de las compras realizadas
- Certificado de Ventas o las Notas de Ventas que tengan como producto de sus ventas

Clientes Dependientes

- Solicitud de Crédito para deudor y garante(esta debe estar llena en su totalidad para evitar devoluciones)
- Anexo a la Solicitud de Crédito
- Autorización de acceso a información externa
- Copia de la Cédula de Identidad y certificados de votación legible del deudor, garante y respectivos cónyuges.
- Certificados de ingresos de deudores y garantes o los 3 últimos roles de pago.

Nota: Si las liquidaciones son elaboradas a máquina en formatos comprados en alguna librería, se deberá comprobar la veracidad de la planilla presentada solicitando un certificado emitido por el empleador (Gerente General, Gerente de RR.HH o Jefe de Personal) en hoja membretada, que contenga información relevante para el otorgamiento del préstamo, tales como: cargo, estabilidad o antigüedad laboral, renta que percibe, fecha de emisión, nombre y cargo de la persona que firma el certificado y sello de la empresa.

Si en el Certificado de trabajo solamente indica los ingresos y no detalla los descuentos el Dpto. de Riesgos o quien corresponda, en el análisis deberá considerar como descuento fijo, el 15% del total de Ingresos.

Generales para todo tipo de Cliente

- Copia del último comprobantes de luz y/o agua del lugar de residencia.
- Dos referencias personales y comerciales.
- Justificativo del destino del crédito
- Copias de respaldos patrimoniales (matricula de vehículo, pago predial).

Posteriormente si el crédito es aprobado

- Pagaré con tabla de amortización incluida de ser el caso (vencimientos sucesivos).
- Asignación de Cuenta (Autorización de Débito)
- Autorización de Uso de Fondos
- Carta de no Vinculación
- Declaración de Licitud de Fondos
- Anexo Solicitud de Crédito
- Boletín de Adhesión a Póliza de Seguro de Desgravamen (Seguro de Vida en Grupo)
- Orden de Descuento en Rol y pago directo al Banco por parte de la empresa, u Orden de Pago Directo a Establecimiento Comercial, según sea aplicable.⁵

2. Crédito vehículos

Características de comercialización en créditos Vehículos

Producto.- El producto denominado “CREDIVEHICULOS” siglas de grupo “VEHI”, es un préstamo con pagos en vencimientos sucesivos, generados a través de una tabla de amortización, concedida preferentemente a personas naturales, cliente o no del Banco del Austro S. A., para la adquisición de vehículos de tipo liviano.

Periodicidad de Pago.- Los períodos de pago podrán ser trimestrales o mensuales, dependiendo de la capacidad de pago del cliente y podrán hacerse efectivos mediante débito de la cuenta, en casos de excepción y con autorización del nivel respectivo se aceptarán otras formas de pago.

Se podrá aceptar pagos extraordinarios (pago igual o mayor a dos cuotas ordinarias), como también la cancelación parcial o total del crédito. El sistema especializado aceptará los pagos recibidos. En caso de cancelación parcial anticipada, se re-calculará la nueva cuota por el plazo remanente.

⁵ Manual del Macro-proceso Gestionar Activos BANCO DEL AUSTRO Noviembre 2011

Capacidad de Endeudamiento.- No existirá límite en el monto máximo a financiar, este dependerá exclusivamente de la capacidad de pago y respaldo que tenga cada solicitante.

El monto máximo de endeudamiento del solicitante dependerá de los ingresos acreditados y lo determinado por el Scoring del producto, sobre la base de los antecedentes proporcionados por el solicitante y a las normas vigentes de valoración por el Banco.

Tipos de Vehículos.- Los vehículos a adquirirse podrán ser:

- Vehículos nuevos y usados.
- Motocicletas nuevas.

Departamento Responsable.- El Dpto. de Crédito será responsable del producto representado por sus oficiales especializados, llamados Oficiales de Credi-Vehículos.

Cobertura del Financiamiento.- Este financiamiento deberá cubrir:

- El porcentaje estipulado del valor del vehículo,
- El valor de la respectiva prima del seguro,
- Los impuestos que generen,
- Dispositivo satelital (si es solicitado, excepto motos),
- Comisión flat anticipada.

Se podrá otorgar estos créditos exclusivamente a clientes que mantengan calificación “A” en la Central de Riesgos, o que no consten en la misma.

Gastos.- Los gastos por concepto de reconocimiento de firmas, impuestos, y de inscripciones del contrato serán cubiertos por el cliente.

Tasa de interés.- Para el otorgamiento de estos créditos la tasa de interés estará definida por la tesorería del banco, y será la correspondiente a Credi-Vehículos, de acuerdo a la vigente a la fecha y se informará a los clientes a través del tablero.

Garantías: Se contará con:

- Pagaré y Fiducia, en caso de vehículos, a favor del Banco del Austro S. A. (misma que deberá ser perfeccionada bajo el mismo esquema que mantiene el Banco del Austro S. A., en las que se incluye las fiducias matrices para cada Regional).
- Pagaré con Garantía Personal, la exoneración de esta garantía podrá ser dada únicamente por la Gerencia General Comercial.
- Póliza de Seguro con cobertura total, endosada a favor del Banco del Austro S. A.

En caso de presentar garantías personales, estas deberán ser analizadas independientemente al de los solicitantes. Para motocicletas, el garante deberá tener una capacidad de pago por lo menos igual a la del deudor.

El deudor y el garante (de existir), deberán presentar copias de los activos que manifiesten poseer (pago predio urbano – rústico, copia de matrícula de vehículos, certificados de depósito, acciones, facturas).

Póliza de Seguros.- Será contra todo riesgo, contratada por los dos primeros años a través de Seguros Unidos/Acosaustro.

Dispositivo Satelital.- El producto considera este dispositivo y deberá ser contratado únicamente con la empresa Sherlock.

Los dispositivos de seguridad satelital es obligatorio para vehículos cuyo valor es mayor a 18.000.00 dólares o tiene tracción 4*2 o 4*4.

Incumplimiento.- El crédito que se conceda por este concepto puede declararse vencido por varias razones; sin embargo, la principal se refiere a cuando se presentare un incumplimiento de 30 días (60 días motocicletas) de uno o más dividendos.

Diagrama de procesos comercialización crédito vehículos

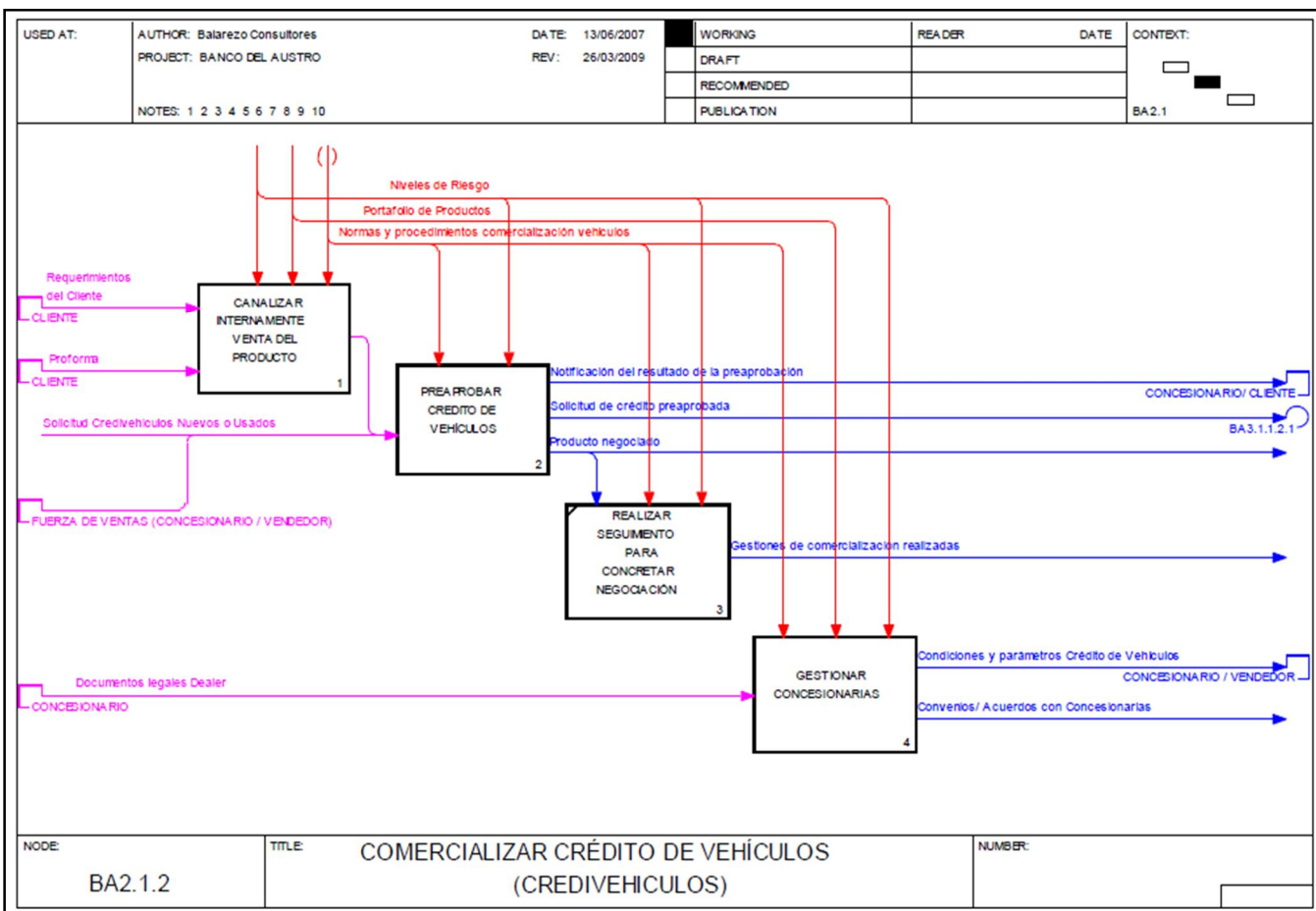


Grafico # 8

Fuente: Manual del Macro proceso Colocaciones Banco del Austro
Octubre 2011

Vehículos Nuevos

Nombre del Producto.- CREDIVEHICULOS EN GENERAL, Siglas sistema especializado:

RFAVG.

- El financiamiento que entregue el Banco del Austro S. A., para vehículos nuevos, se dará para aquellos que vayan a tener como finalidad el uso particular y de trabajo.
- El monto por concepto de entrada que aporte el Cliente será mínimo del 30 % para vehículos de uso particular, y 40 % para taxis; por lo que, el financiamiento proporcionado por el Banco del Austro S.A., cubrirá como máximo hasta el 70 % y 60 % respectivamente del valor del vehículo.

- En caso de camiones se financiara hasta los de 6.5 toneladas y la entrada establecida para estas unidades es del 35%, el resto de condiciones son las mismas.
- A los créditos por este concepto, se les cobrará de manera anticipada una comisión que constará dentro del tablero de tasas, misma que se incluirá dentro del financiamiento al cliente/solicitante.
- Se concederá un plazo máximo hasta de 48 meses para vehículos de uso particular; en tanto que para vehículos de trabajo (taxis) el plazo se podrá conceder de hasta 36 meses, a la tasa de interés vigente a la fecha de contratación del crédito (tablero de crédito).

Vehículos usados

Nombre del Producto.- VEHICULOS USADOS, Siglas sistema especializado:

RFAVU.

- El financiamiento que entregue el Banco del Austro S. A., para vehículos usados, se dará para aquellos que vayan a tener como finalidad el uso particular únicamente.
- El monto por concepto de entrada que aporte el Cliente será mínimo del 40 % del valor total del vehículo usado.
- A los créditos por este concepto, se les cobrará de manera anticipada una comisión que constará dentro tarifario publicado, misma que además se incluirá dentro del financiamiento al cliente/solicitante.
- Se concederá un plazo máximo hasta de 48 meses para vehículos de uso particular; a la tasa de interés vigente a la fecha de contratación del crédito (tablero de crédito).
- Será necesario en cada una de las Sucursales se nombre peritos evaluadores, nombramientos que necesariamente deberán ser aprobados por el Directorio y registrados en el sistema Credi-Soft.
- Se financiará vehículos de máximo cinco (5) años atrás; y, el plazo máximo de financiamiento es de 48 meses de acuerdo a los siguientes parámetros:

- * Vehículos 1 año atrás hasta 48 meses
- * Vehículos 2 y 3 años atrás hasta 36 meses
- * Vehículos 4 y 5 años atrás hasta 24 meses
- Un vez que se haya obtenido la pre-aprobación de otorgamiento del crédito, deberá procederse al avalúo del vehículo, que servirá para el trámite de la respectiva garantía.
- Este producto está enfocado a los concesionarios y financiamiento personal; pero, hasta nueva disposiciones el financiamiento de la adquisición de vehículos usados se realizará exclusivamente a financiamiento personal.
- Cuando se dé financiamiento de carácter personal, deberá poseer la característica de que el vehículo sea de un solo dueño.

Motocicletas nuevas

Nombre del Producto: CREDITO MOTOS, Siglas:

RMOTO

- El monto por concepto de entrada que aporte el Cliente será mínimo del 30 % a entregarse al concesionario; por lo que, el financiamiento proporcionado por el Banco del Austro S. A., cubrirá como máximo hasta el 70 % del valor del vehículo. Sin que exista límite de financiamiento relacionado con el monto que puede solicitar el cliente.
- A los créditos por este concepto, se les cobrará de manera anticipada una comisión que constará dentro del tablero de tasas, misma que además se incluirá dentro del financiamiento al cliente/solicitante.
- Se concederá un plazo máximo hasta de 24 meses con pagos mensuales, a la tasa de interés vigente a la fecha de contratación del crédito (tablero de crédito).
- Luego de entregados todos los documentos el Banco dará una respuesta de que el crédito planteado esta aprobado o negado en un máximo de 24 horas.

Credi-Vehículos tasa cero

Nombre del Producto.- CREDIVEHÍCULOS TASA CERO, Siglas:

RCVEL

Las empresas concesionarias de vehículos, ofrecen vehículos a precios más convenientes para sus clientes mediante planes de financiamiento en convenio con el Banco del Austro S.A.; a una tasa del cero por ciento (sin intereses).

Para este efecto, las negociaciones de documentos se sujetarán a las siguientes condiciones:

- El producto estará sustentado necesariamente por un convenio especialmente diseñado para el efecto con los concesionarios o distribuidores que se acojan a esta forma de financiamiento.
- El Concesionario cancelará al Banco del Austro el Valor total de los Intereses al momento del desembolso conforme lo estipulado en el Convenio y la “Carta de Autorización de Débito del Concesionario”.
- El valor financiado será resultado de la suma del valor del vehículo, impuestos, seguros y otros cargos cuyos conceptos se hayan pactado con el Concesionario y la Aseguradora menos el valor de entrada.
- El valor del pago periódico será el resultado de dividir el valor financiado para el número de pagos a realizarse.
- Los intereses por anticipado serán el resultado de restar el Valor Actual del flujo de pagos periódicos a la tasa de interés vigente del valor de financiamiento.
- Los intereses pagados por anticipado por el concesionario deberán ser devengados mensualmente por el Banco como ingresos reales.
- El valor de interés a devengarse periódicamente será el resultado de la siguiente operación:

Interés del período = Saldo de Capital x %Tasa Interés pactada x Días transcurridos/360
Donde: el primer saldo de Capital será igual al Valor financiado menos el total de intereses cobrados al desembolso. Los demás saldos de capital serán obtenidos de una tabla de amortización a la tasa de financiamiento vigente a la fecha de desembolso considerando como dividendos a los pagos periódicos.

- En el sistema especializado por cada operación aprobada se crearán dos operaciones:
 - * Una operación tipo RCVEL. Para el proceso normal de concesión.
 - * Una operación tipo R290E. Para el registro de los intereses anticipados.
- Además de los documentos exigidos para el producto Credi-Vehículos, se obtendrá para cada cliente previamente precalificado, la Carta de Autorización de Débito firmada por el Concesionario.

Documentos requeridos para aprobar crédito de vehículos

Generales

- Solicitud de Crédito para deudor y garante (esta debe estar llena en su totalidad para evitar devoluciones)
- Solicitud de Crédito
- Fotocopias de las cédulas de ciudadanía de los suscriptores (deudor y garante) y de los cónyuges si tiene estado civil casados, de existir separación de bienes se debe adjuntar Acta de Matrimonio con la marginación respectiva, para los casos de unión libre presentar declaración juramentada. Partida de defunción para el caso de viudos con cedula desactualizada.
- Recibo del último sueldo (rol de pagos) y/o certificado original de servicio e ingresos del deudor o garante y del cónyuge expedido por la empresa en la que presten sus servicios.
- Documentos que certifiquen la propiedad de mayor valor declarados como activos de los solicitantes, como:

- * Escrituras Públicas de casas, terrenos, departamentos, edificios.
- * Matrículas de vehículos o contratos de compraventa inscritos en la Jefatura de Tránsito del año en curso.
- * Certificados de Depósito a Plazo.
- * Acciones o Certificados de participación en las empresas en las que sean socios.
- Estados de cuentas corrientes de los últimos tres meses. Si tiene cuenta de ahorros, adjuntar fotocopia de la libreta
- Últimos recibos de pago de luz, agua, teléfono e impuestos prediales y municipales.
- Si los solicitantes se dedicaren al comercio o la producción, fotocopia del RUC.
- Si por el capital en giro o ventas anuales están obligados a llevar contabilidad, deberán presentar estado financieros o flujo de caja suscritos por un cobrador.
- Si está instrumentando una prenda, solicite la factura del bien comprado.

Específicos para Vehículos Nuevos y Motos

- Factura proforma expedida por el concesionario.

Específicos para Vehículos usados:

- Contrato de compra / venta con el reconocimiento de firmas.
- Certificado de gravámenes de la Jefatura o Comisión de Tránsito.
- Avalúo Comercial del vehículo.

Nota: Los documentos originales del cliente luego de verificados serán devueltos.

Posteriormente si el crédito es aprobado

- Pagaré con tabla de amortización incluida de ser el caso (vencimientos sucesivos).
- Asignación de Cuenta (Autorización de Débito)
- Autorización de Uso de Fondos Vehículos

- Boletín de Adhesión a Seguro de Desgravamen
- Carta de transparencia de Información
- Carta de no Vinculación
- Declaración de Licitud de Fondos
- Contrato de Adhesión a Fideicomiso.
- Póliza de Seguros.⁶

3. Crédito Credi-Ágil

Leyes, políticas, reglamentos y normas aplicables

- Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.
- Resoluciones de la Junta Bancaria.
- Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Catálogo Único de Cuentas.
- Ley del Servicio de Rentas Internas.
- Resoluciones del Directorio y Comité Oficial.
- Resoluciones del Comité Ejecutivo de Tarjetas de Crédito.
- Resoluciones del Comité Ejecutivo del Banco del Austro S.A.
- Resoluciones de la Gerencia Nacional de Tarjetas de Crédito.
- CONSEP (Consejo Nacional de Control de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas)
- OFAC (Oficina de Control de Bienes Extranjeros Departamento del Tesoro de EE.UU)
- Buró de Crédito (central de riesgos).

⁶ Manual del Macro-proceso de Crédito BANCO DEL AUSTRO Febrero 2012

Políticas generales

- El monto establecido para los tipos de crédito “Credi-Ágil” es desde \$3.000 dólares hasta \$20.000.
- El cliente puede escoger el día de pago entre el 20 y 30 de cada mes.
- Todo crédito de este tipo requiere un garante, quien debe proveer su información completa en el formato de la “Solicitud de crédito”.
- Solamente en casos de créditos hasta \$5.000 dólares, el titular y garante puede prescindir de la firma del Cónyuge, cumpliendo requisitos definidos y con la autorización correspondiente.
- Los requisitos que debe presentar el cliente al momento de firmar la documentación habilitante para el crédito son:
 - * Copia de cédula de identidad, (debe ser clara, legible y vigente).
 - * Copia del último certificado de votación.
 - * Copia de planilla de servicios básicos (luz, agua o teléfono) del domicilio, negocio o empresa, no mayor a los 3 últimos meses
- La fuerza de ventas es responsable de la información que se registre en la Solicitud de crédito, la misma donde se deberá detallar la dirección del solicitante de manera completa.
- Es responsabilidad del Auxiliar de SSBB de Credi-Ágil completar la información del cliente en el Módulo de personas en el Sistema FitBank, una vez creado el cliente.
- El traslado de las carpetas de los créditos instrumentados se realizará desde las oficinas especializadas hasta la fábrica de crédito a través del mensajero motorizado quien realizará 2 recorridos durante el día: en la mañana a las 11H00 a.m. y en la tarde a las 15H00 p.m.
- El plazo que tiene el área de Informes de Crédito para la verificación de referencias es de máximo 48 horas, y, en caso de que no se ubique en este tiempo a las referencias del cliente o garante, la solicitud de crédito será rechazada.⁷

⁷ Manual del Macro-proceso colocaciones (gestión de crédito Credi-Ágil) BANCO DEL AUSTRO Marzo 2012

2.3.5 Cobertura de los créditos⁸

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 del Austro le da una calificación a la cobertura de sus créditos dando una calificación así:

a) Créditos de 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%	

Cuadro # 13

Fuente: Manual de Créditos “Características Relacionadas con los Créditos” Banco del Austro Abril 2012

⁸ Manual de Créditos Banco del Austro Abril 2012

b) Calificación Del Crédito 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%	

Cuadro # 14

Fuente: Manual de Créditos "Características Relacionadas con los Créditos" Banco del Austro Abril 2012

c) Calificación De Los 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%	

Cuadro # 15

Fuente: Manual de Créditos "Características Relacionadas con los Créditos" Banco del Austro Abril 2012

d) Calificación Para 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%	

Cuadro # 16

Fuente: Manual de Créditos "Características Relacionadas con los Créditos" Banco del Austro Abril 2012

e) Calificación De Créditos Para La 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%	

Cuadro # 17

Fuente: Manual de Créditos "Características Relacionadas con los Créditos" Banco del Austro Abril 2012

f) Calificación De Los Créditos De Desarrollo De Vivienda Otorgados A Personas 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%	

Cuadro # 18

Fuente: Manual de Créditos "Características Relacionadas con los Créditos" Banco del Austro Abril 2012

g) Calificación De Los Créditos De Desarrollo, Productivo, Corporativo, Empresarial Y 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%	

Cuadro # 19

Fuente: Manual de Créditos "Características Relacionadas con los Créditos" Banco del Austro Abril 2012

h) Calificación De Los 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%	

Cuadro # 20

Fuente: Manual de Créditos "Características Relacionadas con los Créditos" Banco del Austro Abril 2012

i) Calificación De Los 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%	

Cuadro # 21

Fuente: Manual de Créditos "Características Relacionadas con los Créditos" Banco del Austro Abril 2012

2.3.6 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) Hipotecarias,
- b) Prendarias,
- c) Líquidas,

- d) Accionarias,
- e) Fiduciarias, y,
- f) Otras garantías documentarias.

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 del Austro S. A. 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.⁹

2.3.7 Evaluación de los activos de riesgo

Comité de calificación de riesgos:

El Directorio del Banco del Austro S.A., 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.

⁹ Manual de Créditos Banco del Austro Abril 2012

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.

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.

2.3.8 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 la concesión de Credi-Vehículos (Se ingresa como garantía)

- a) Contrato de adhesión a fideicomiso (Original)
- b) Pagarés de los créditos realizados.
- c) Factura del vehículo (Copias)
- d) Endoso de la Póliza del Seguro

Para Créditos en general (Se ingresa como custodia)

- a) Pagarés de los créditos realizados (Fábrica de Crédito, pagarés de Visa, compra de cartera Hospitales del Río, Santa Inés, 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.¹⁰

¹⁰ Manual de crédito (Concesión de Créditos) Banco del Austro Abril, 2012

2.3.9 Flujo-grama del proceso de crédito

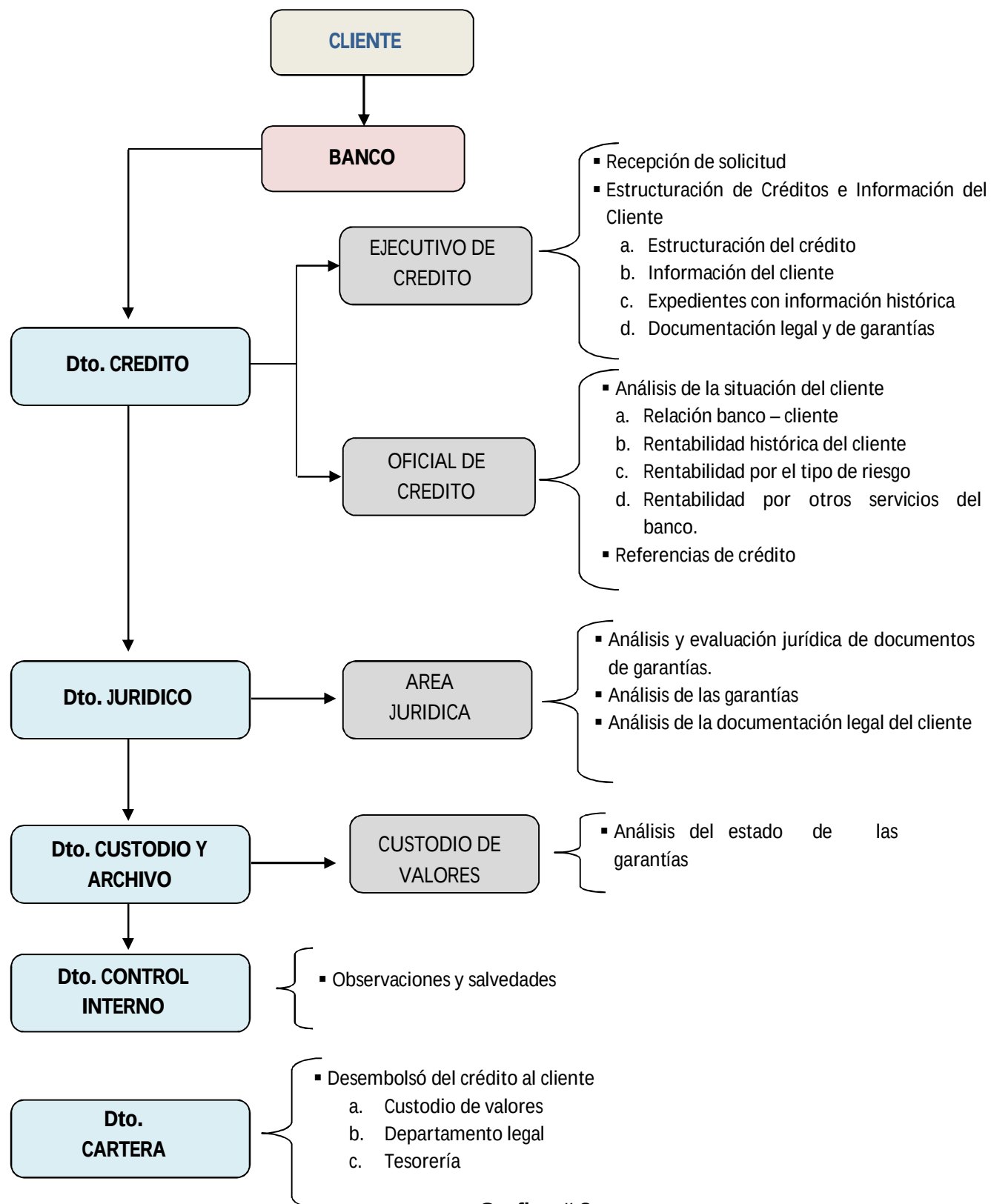


Grafico # 8

2.4 Proceso de gestión de cobranza del Banco del Austro

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**

Diagrama del procedimiento de recuperación de cartera

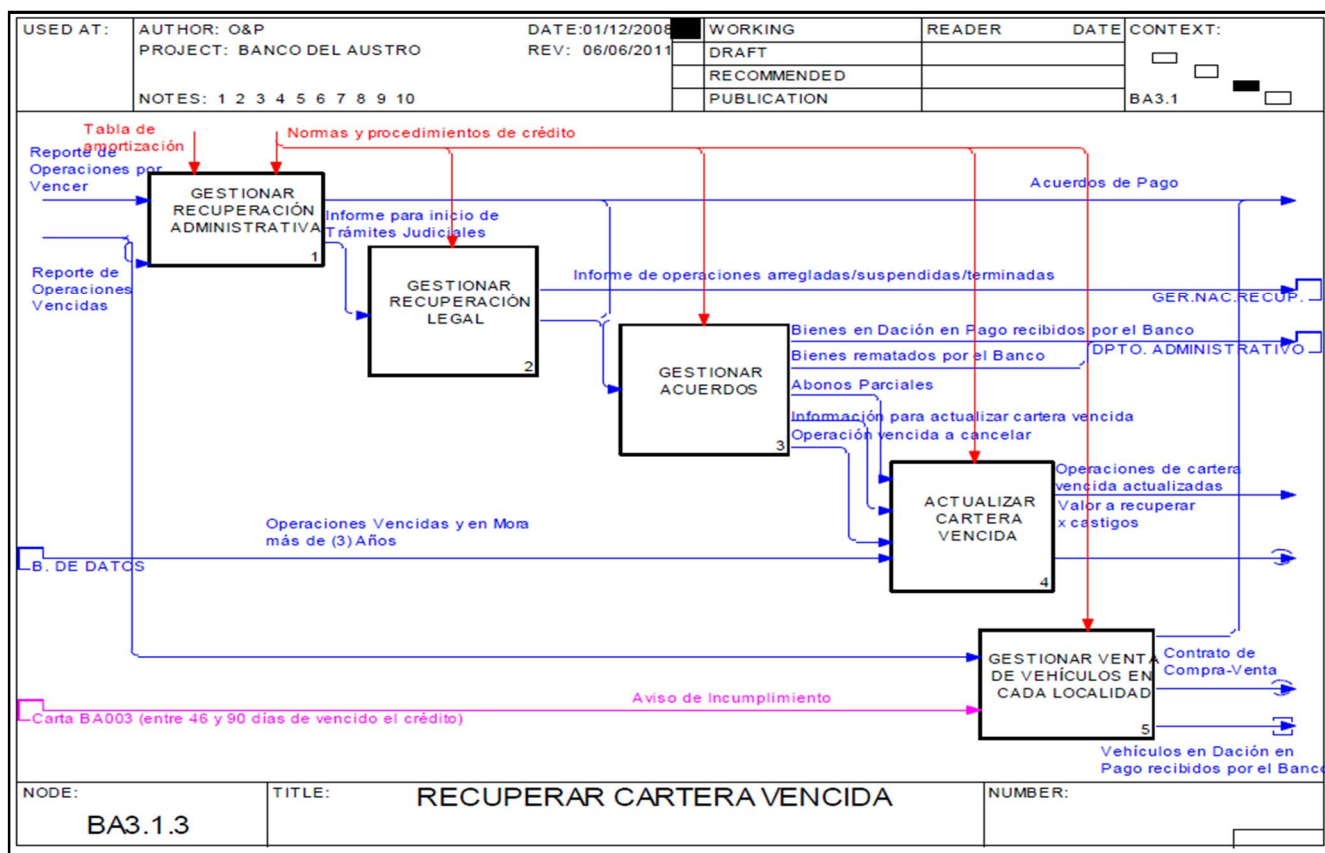


Grafico # 9

Fuente: MANUAL DEL MACROPROCESO Banco del Austro Abril 2011

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.

Diagrama del proceso Recuperación Administrativa

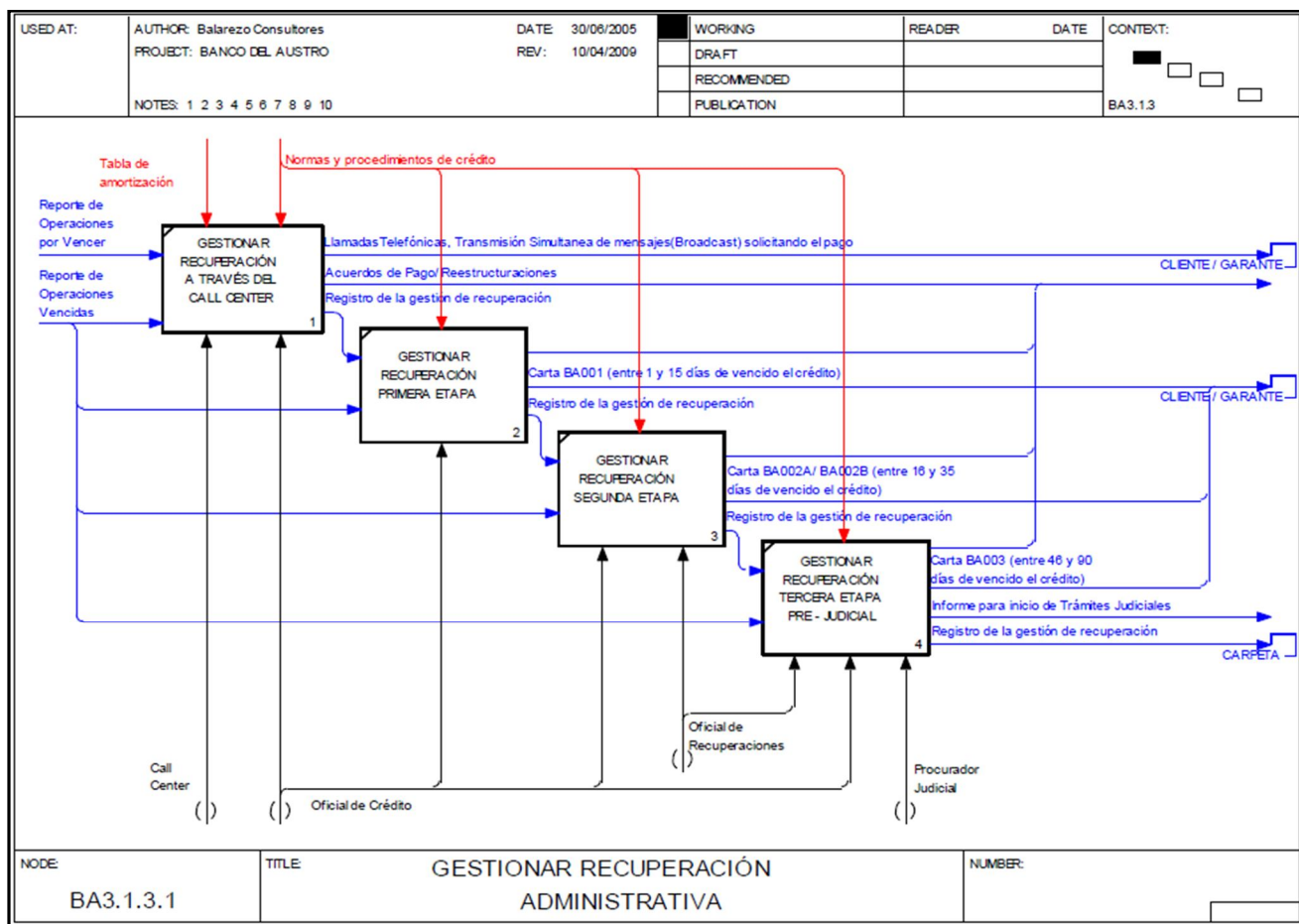


Grafico # 10

Fuente: MANUAL DEL MACROPROCESO Banco del Austro
Abril 2011

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 AS400 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.

Diagrama proceso Recuperación Legal

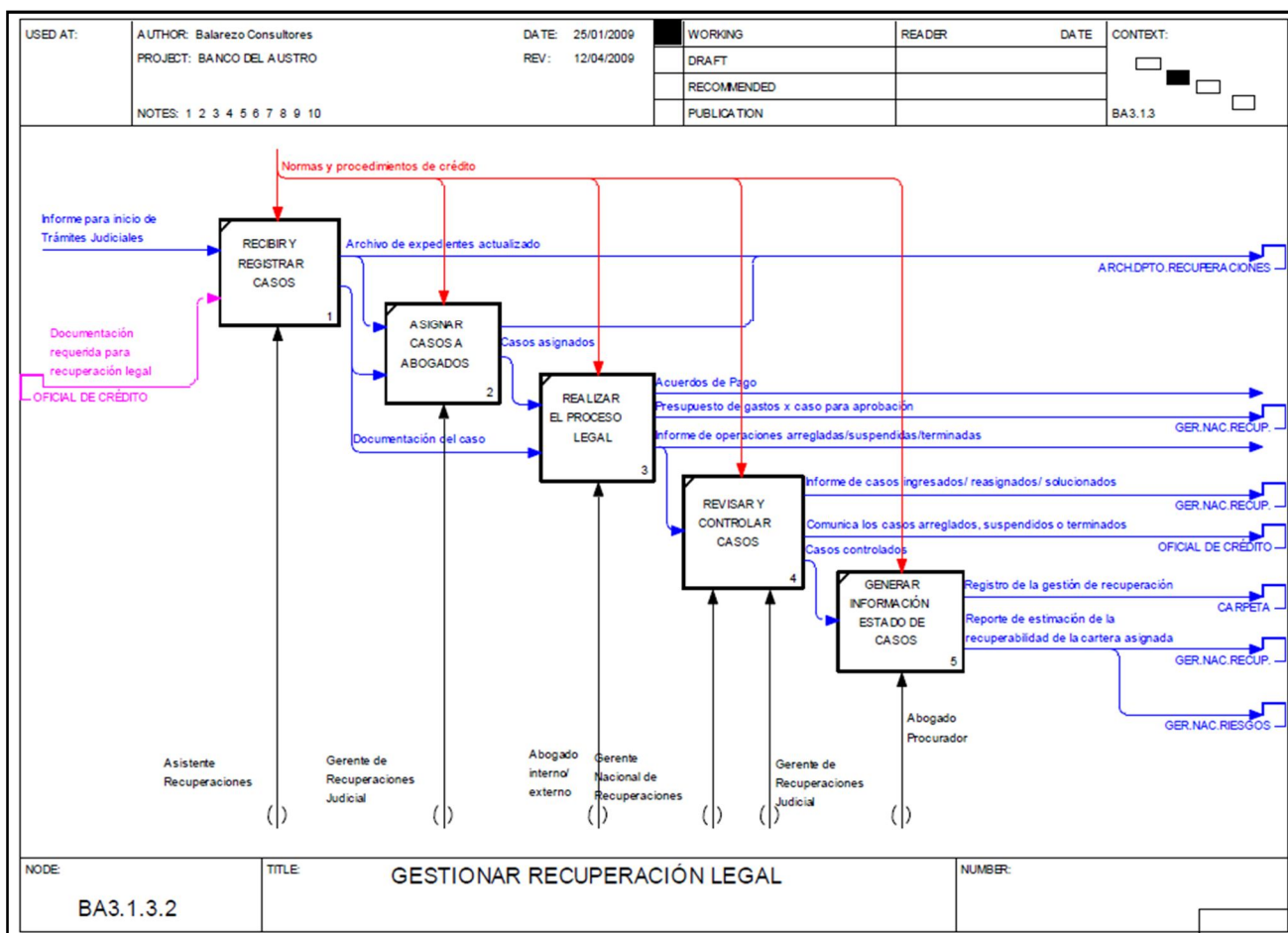


Grafico # 11

Fuente: MANUAL DEL MACROPROCESO Banco del Austro
Abril 2011

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.

Diagrama de procesos de acuerdos

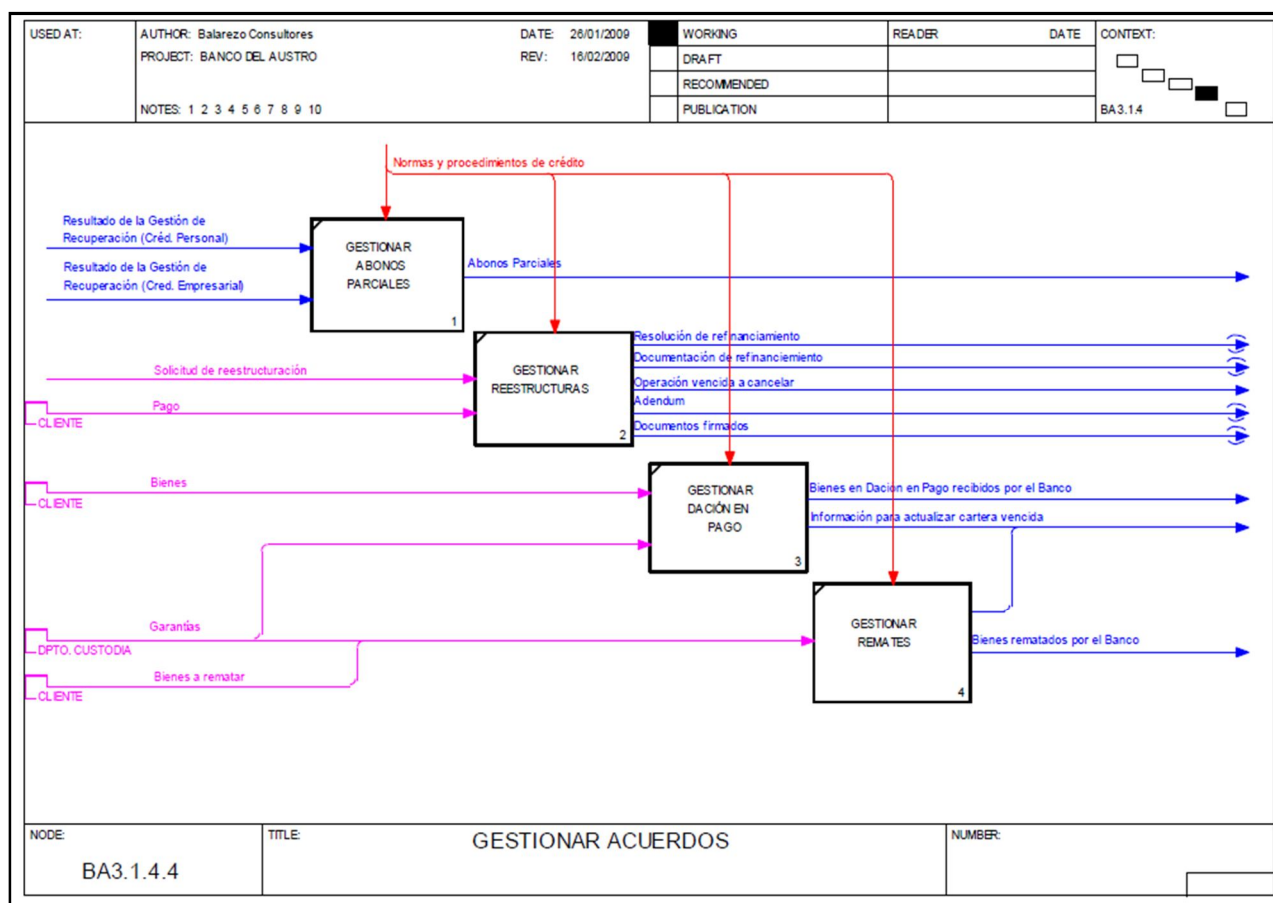


Grafico # 12

Fuente: MANUAL DEL MACROPROCESO Banco del Austro
Abril 2011

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 (R04 Cartera Banco y R21 Cartera Tarjetas de Crédito) 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 Operaciones Tarjetas 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.¹¹

¹¹ Manual del Macro-proceso (Recuperar cartera vencida) Banco del Austro Abril 2011

Diagrama de proceso Cartera Vencida

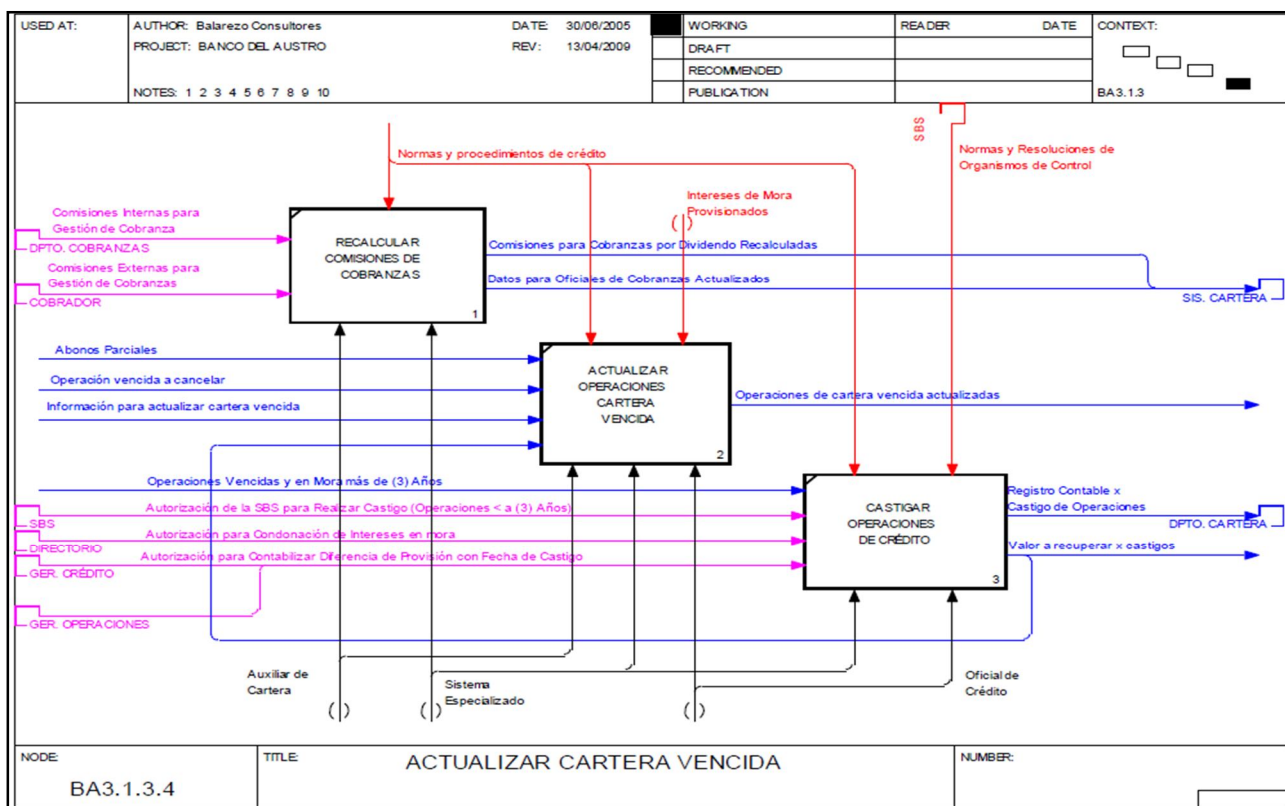


Grafico # 13

Fuente: MANUAL DEL MACROPROCESO Banco del Austro
Abril 2011

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 se 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.

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 del Austro, 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

3. DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION 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 del Austro Azogues, 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 del Austro sucursal Azogues.

Por el lugar , es una investigación realizada es de campo porque se realiza una recopilación de información en el Banco del Austro sucursal Azogues en base 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:

POBLACION	MUESTRA
Directivos	2
Empleados Departamento Crédito Banco	3
TOTAL	5

Cuadro # 22

Fuente: Banco del Austro Azogues

Elaborado: Los autores

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 de 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 utilizara para la recopilación de la información administrativa e histórica del Banco del Austro a fin de realizar la Propuesta de un Sistema de Gestión de la Cartera de Crédito, 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 aplicara 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

TECNICAS	INSTRUMENTOS
Observación.- Se observara los procedimientos de análisis de crédito y cobranzas	Manuales generales y de crédito
Entrevistas.- Permite conocer las opiniones de los directivos, empleados del Banco, así como también saber sus falencias	Cuestionario

Cuadro # 23

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 del Austro sucursal Azogues, se procede a procesar la información, la misma que se detalla a continuación con su respectivo análisis:

Entrevista realizada a los Directivos del Banco del Austro Azogues

Se realizó la entrevista al Gerente del Banco del Austro y al Sub –gerente comercial.

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

Análisis.- Los directivos del Banco del Austro sucursal Azogues, 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?

Análisis.- Los directivos del Banco están muy conscientes que existe una deficiencia en cuanto a los conocimientos que los ejecutivos de crédito tienen sobre las políticas relacionadas al departamento, debido según su punto de vista, o simplemente a los malos hábitos adquiridos por comodidad y para el logro de las metas a ellos impuestas.

Pregunta # 3.- ¿Se cumple con las políticas y reglamentos de crédito que el Banco mantiene?

Análisis.- Los directivos de la Institución, saben que si bien las políticas, según su criterio están bien planteadas, su principal falencia es que no existe 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 del Austro, sucursal Azogues, cuenta con un departamento de cobranzas?

Análisis.- El Banco sin contar con un departamento de cobranzas, es fácil darse cuenta de que aquí radica el principal problema en cuanto a la gestión de cobranza del Banco del Austro, sucursal Azogues, 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 que ellos deben seguir.

Pregunta # 5.- ¿Enumere en orden de importancia cuales de las siguientes circunstancias, incluye mayoritariamente en la morosidad del crédito de la sucursal Azogues?

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

Análisis.- Es evidente que los directivos del banco, tienen muy presente que los empleados del departamento de crédito, no realizan a profundidad un análisis previo a la concesión de créditos, por lo que la falencia comienza ahí, luego la presión por el cumplimiento de metas mensuales, hace que los créditos sean otorgados sin ese análisis minucioso, lo que sumado a la falta de un departamento especializado en cobranza, provoca que la operación crediticia mal colocada, tenga un gran margen de que caiga en morosidad y por ende su recuperabilidad se vea afectada. La incapacidad de pago de los clientes, juntos con siniestros esporádicos o su falta de voluntad, son factores que se consideran como opciones secundarias, 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 Ud. que la propuesta de un sistema de gestión de la cartera de crédito para el Banco del Austro sucursal Azogues, servirá para prevenir y recuperar la morosidad en el banco?

Análisis.- Para los directivos la idea de que exista una propuesta de un sistema de gestión de la cartera de crédito, les parece muy tentador, pues, de esta manera, existiría una oxigenación en el departamento de crédito.

Entrevista realizada a los funcionarios del Banco del Austro Azogues

Pregunta # 1.- ¿A cuál de los segmentos de crédito que brinda el Banco del Austro sucursal Azogues, acceden más los clientes?

Análisis.- El volumen más alto en colocación, lo tiene el segmento de consumo, ya que tiene muchos sub segmentos, 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.

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

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, 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 cobranza?

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 crédito y cobranzas en el Banco de Azogues?

Análisis: Los funcionarios del Banco no conocen la existencia de ningún sistema de gestión de crédito y cobranzas en el Banco del Austro sucursal Azogues.

Pregunta # 5.- ¿Cree usted que la propuesta de un sistema de gestión de la cartera de crédito para el banco del Austro Sucursal Azogues, servirá para prevenir y recuperar la morosidad en el banco?

Análisis.- Los funcionarios del departamento de crédito están conscientes que una oxigenación al departamento, lo ayudara a modificar el sistema actual, por lo que la implementación de un sistema de gestión de la cartera de crédito para el Banco en la sucursal Azogues, sería bien recibido por todos los funcionarios.

3.5 Verificación de la idea a defender

La idea de implantar 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 del Austro Azogues. 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 90% conocen de dichas políticas pero se las cumplen parcialmente y no en su totalidad, el resto de funcionarios no tiene el conocimiento de dichas políticas.

Y en cuanto a la Pregunta # 5 el 100% está de acuerdo que se implemente un sistemas de gestión para la cartera de crédito del Banco del Austro Azogues, 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 del Austro Azogues

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.

REVISION GENERALPROCEDIMIENTOS SEGMENTOS DE CREDITO

PROCESO.- Revisión de los procedimientos en segmentos de crédito.		Departamento de cartera de crédito Banco del Austro
MISSION.- Asegurar que las políticas y procesos establecidos en la institución financiera sean cumplidos a cabalidad por el personal de crédito, tanto en su colocación como en su recuperación.		
ALCANCE: • 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: Visitas mensuales realizadas al cliente, previo, durante y posterior al crédito otorgado		REGISTROS: Documentación requerida previa a la concesión, y luego de la misma.
VARIABLES DE CONTROL: • Destino del crédito • Modificación en la capacidad de pago • Alteración de las políticas establecidas		

FICHA DEL PROCESO CONCESION CREDITO 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.

CONDICIONANTES DEL CREDITO:

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

Plazo: Hasta 24 meses.

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

FICHA DEL PROCESO CONCESION CREDITO CREDIAGUIL

PROCESO: Concesión créditos de Consumo Sub-segmento CREDIAGUIL

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

CONDICIONANTES DEL CREDITO:

Monto: Hasta \$ 15.000, con excepciones hasta \$20.000

Plazo: De 12 a 48 meses.

Aprobación: En 2 horas

Desembolso: En 72 horas

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

Cuadro # 26

FICHA DEL PROCESO CONCESION CREDITO PERSONAS

PROCESO: Concesión créditos de Consumo Sub-segmento PERSONAS

Nombre del producto: Cartera para consumo sin Garante

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

CONDICIONANTES DEL CREDITO:

Monto: Hasta \$ 5.000, con excepciones hasta \$10.000

Plazo: De 12 a 48 meses.

Aprobación: Precalificación Online, con sistema Credireport.

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

FICHA DEL PROCESO CONCESION CREDITO CREDIVEHICULOS

PROCESO: Concesión créditos de Consumo Sub-segmento CREDIVEHICULOS

Nombre del producto: Cartera para consumo con garantía fiduciaria

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

CONDICIONANTES DEL CREDITO:

Monto: Vehículo usado sin límite

Plazo: De 60 meses.

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 GSOF
- Financieros: Efectivo, capital, ingresos, créditos, inversiones

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 GSOFIT
- Financieros: Efectivo, capital, ingresos, créditos, inversiones

CONDICIONANTES DEL CREDITO:

Monto: De \$ 20.000 hasta \$200.000

Plazo: De 3 años activos fijos y 12 meses capital de trabajo

Análisis de las fichas de proceso de los diferentes segmentos de crédito

La información recolectada en las fichas de procesos de los diferentes tipos de crédito que el Banco del Austro Azogues otorga, podemos destacar de manera particular que tiene sub-segmentado los créditos de consumo; como es el crédito de personas es un crédito otorgado sin garante con montos que van desde los 5 a 10 mil dólares, con lo que se demuestra que el banco tiene una política errónea al otorgar créditos sin una segunda fuente de repago. Además otro sub-segmento Credi-Águil otorga créditos de hasta 20 mil dólares con garantía personal, aprobados en dos horas, por lo que dicho crédito es aprobado sin la debida verificación de la información y su correcto y preciso análisis.

Inclusive podemos notar que el crédito de Vehículos los otorga únicamente cuando el cliente compra vehículos usados sin límite de monto máximo y hasta 60 meses plazo, según la percepción de los funcionarios del departamento de crédito a una persona que busca un crédito para compra de vehículo nuevo, no le conviene adquirirlo bajo este sub-segmento, debido a los altos costos que para el cliente implicaría esto, por lo que ellos lo direccionan a un sub-segmento de Credi-Aguil o al crédito RFREE o de personas(un crédito sin garante). Con ello solo nos confirma que existen algunas políticas de crédito mal planteadas.

En lo referente al crédito comercial podemos darnos cuenta que sus políticas están establecidas dentro de los límites correctos para este segmento de crédito.

Con todo lo manifestado podemos concluir que dentro del departamento de crédito del Banco del Austro Azogues, existen graves falencias, como son: la falta de análisis necesaria para la concesión de los créditos, los funcionarios de crédito presionados por el cumplimiento de metas que la institución les impone se ven obligados a disfrazar las necesidades reales del cliente; lo que lleva a tener créditos otorgados, sin sus respaldos suficientes para la recuperación de la mismas, ocasionando una alta tasa de morosidad en créditos negligentes o incobrables, solo por la mala planificación y organización en el otorgamiento del crédito.

3.7.2 Proceso para la Recuperación del Créditos Banco del Austro Azogues

FICHA PROCESO RECUPERACION DEL CREDITO

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 GSOF
- Materiales:
 - Sala de conferencias
 - Computadoras
 - Muebles
 - Materiales de oficina

Cuadro # 30

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 del Austro sucursal Azogues, 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 del Austro sucursal Azogues, 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 deben estar guiados con las siguientes herramientas para realizar una buena gestión de cobranza:

- 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 del Austro 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 al 1800DEAPOYO o al 072889666. Agradecemos su atención”

Broadcast Vencidos.- Estimado cliente le saludamos del Banco del Austro para recordarle que su dividendo se encuentra vencido, por favor cancele la misma y sea puntual en el pago. Para mayor información comuníquese al 1800DEAPOYO o al 072889666. Agradecemos su atención”

SMS enviados en forma automática de sistema:

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

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

Vencidos.- Estimado Cliente, Bco. Austro 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. (2200 cartas).

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

- BA001 se envía desde los 10 a los 35 días vencidos
- BA002A se envía desde los 36 hasta a los 45 días vencidos (Consumo u otras operaciones que no sean Credi-Vehículos).
- BA002B se envía desde los 36 hasta a los 45 días vencidos (Cartera Credi-Vehículos)
- BA003 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 Morosidad del Banco del Austro Azogues

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.

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

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 pro-visionados, más allá de que entren o no finalmente en la categoría de fallidos.

Análisis morosidad general Banco del Austro

ANEXO # 4 CUADROS SUPER DE BANCOS

Según la información obtenida a través de las diferentes fuentes investigadas se puede observar que entre el año 2010 y 2011 el porcentaje de morosidad del Banco del Austro a Nivel Nacional sufrió un decremento del 0.50%, demostrando así que las políticas aplicadas en los departamentos involucrados en la concesión de créditos, así como su recuperación, estuvieron encaminados según sus objetivos.

En cambio comparando resultado del año 2011, con el primer semestre del 2012, se puede observar que la cartera vencida tuvo un incremento considerable del 1.59%, lo que nos indica que dentro de los departamentos responsables, existen falencias que demostramos en nuestro estudio posterior.

FECHA	CARTERA TOTAL	% CARTERA VENCIDA	TOTAL COMERCIAL	TOTAL CONSUMO	TOTAL VIVIENDA	TOTAL MICROEMPRESA
dic-10	564.328	3,99%	123.218,10	412.694,32	13.888,89	14.526,84
dic-11	661.968	3,49%	132.253,28	506.451,54	11.926,12	11.336,72
jul-12	713.040	5,08%	146.870,97	546.195,31	11.908,24	8.065,84

% Índice Morosidad Comercial	% Índice Morosidad Consumo	% Índice Morosidad Vivienda	% Índice Morosidad Microempresa
6,85%	3,47%	1,73%	2,92%
4,52%	3,43%	1,53%	3,65%
6,67%	5,00%	2,31%	9,29%

Cuadro # 31

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado: LOS AUTORES

Morosidad del Banco del Austro Nacional Año 2012

FECHA	CARTERA TOTAL	% CARTERA VENCIDA	TOTAL COMERCIAL	TOTAL CONSUMO	TOTAL VIVIENDA	TOTAL MICROEMPRESA
jul-12	713.040	5,08%	146.870,97	546.195,31	11.908,24	8.065,84
dic-12	746.908	4,61%	161.865,53	567.458,38	11.472,10	6.111,75

% Índice Morosidad Comercial	% Índice Morosidad Consumo	% Índice Morosidad Vivienda	% Índice Morosidad Microempresa
6,67%	5,00%	2,31%	9,29%
2,70%	5,17%	2,01%	7,82%

Cuadro # 32

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado: LOS AUTORES



Grafico # 14

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado: LOS AUTORES

PORCENTAJE MOROSIDAD JULIO 2012

■ COMERCIAL ■ CONSUMO ■ VIVIENDA ■ MICROEMPRESA

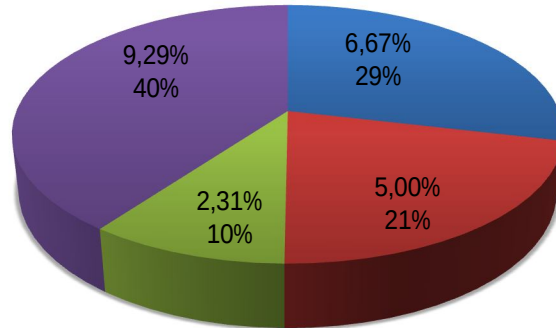


Grafico # 15

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado: LOS AUTORES

TOTAL MOROSIDAD DICIEMBRE 2012

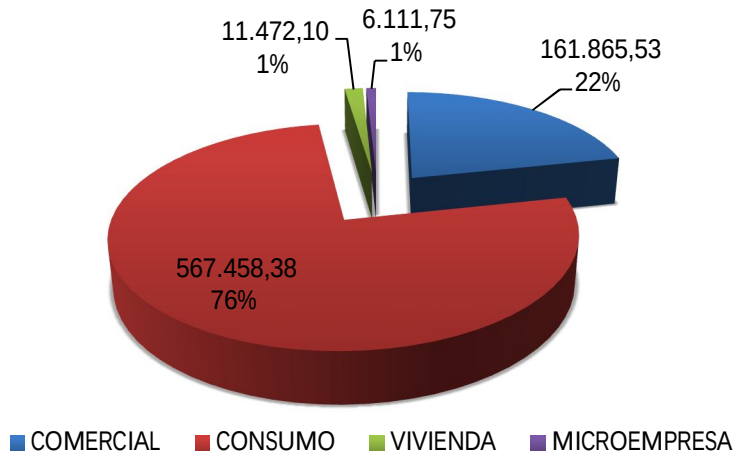


Grafico # 16

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado: LOS AUTORES

PORCENTAJE MOROSIDAD DICIEMBRE 2012

■ COMERCIAL ■ CONSUMO ■ VIVIENDA ■ MICROEMPRESA

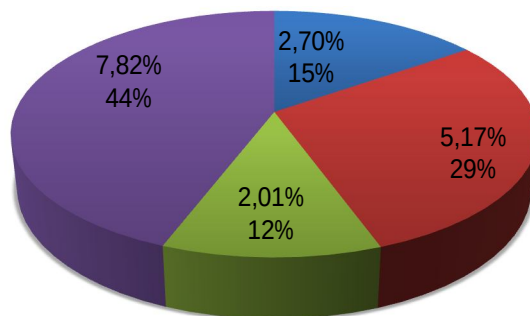


Grafico # 17

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado: LOS AUTORES

PORCENTAJE MOROSIDAD JUNIO - DICIEMBRE 2012

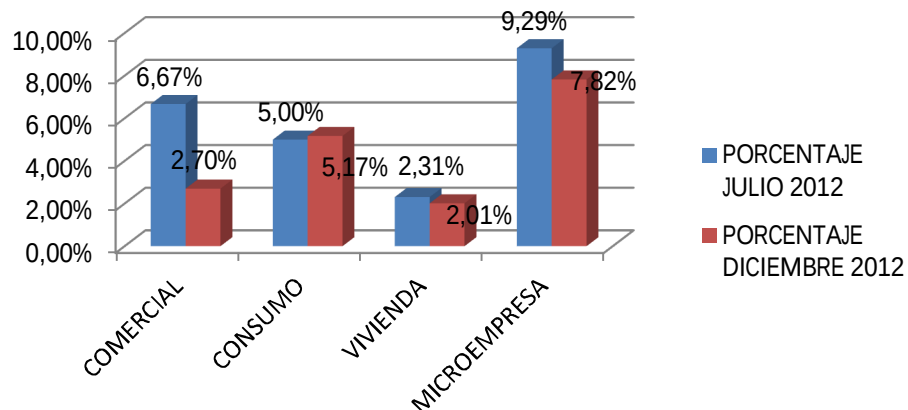


Grafico # 18

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado: LOS AUTORES

Morosidad Banco del Austro Azogues Periodo Julio – Diciembre 2012

FECHA	CARTERA TOTAL	% CARTERA VENCIDA	TOTAL COMERCIAL	TOTAL CONSUMO	TOTAL VIVIENDA	TOTAL MICROEMPRESA
jul-12	11.583,61	5,38%	830,92	8.988,00	1.659,50	105,20
dic-12	11.932,07	5,55%	915,75	9.337,90	1.598,72	79,71

% Índice Morosidad Comercial	% Índice Morosidad Consumo	% Índice Morosidad Vivienda	% Índice Morosidad Microempresa
9,19%	2,34%	0,97%	9,05%
9,23%	2,38%	1,01%	9,09%

Cuadro # 33

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado: LOS AUTORES

El presente trabajo, pone de manifiesto una realidad latente en la administración crediticia y su respectiva recuperación en cartera, en cuanto se refiere al Banco del Austro Sucursal Azogues.

Los resultados presentados, son un trabajo investigativo, obtenida de las fuentes: Superintendencia de Bancos y Seguros, Market Watch (Mercados Inteligentes), y Departamento Crédito Banco del Austro Principal Cuenca.

Realizando el análisis de la cartera vencida del Banco del Austro a Nivel Nacional, podemos observar que la cartera de crédito sufrió una disminución del 0.47% a nivel general, muy a pesar de que en los diferentes segmentos de crédito hubieron las siguientes variaciones:

- Comercial, sufrió un decremento del 3,97%
- Consumo, en cambio sufrió un crecimiento del 0.17%
- Vivienda, sufrió un decremento del 0.30%
- Microempresa, un decremento del 1.47%

Notando que el único segmento que aumento su morosidad fue el **Crédito de Consumo**, tal cual se muestra en el Cuadro N° 32, por lo cual podemos determinar que a Nivel Nacional las políticas crediticias se proyectan a mantener sus niveles más bajos en cuanto a su morosidad en general. Lo que no sucede con la Sucursal Banco del Austro Azogues.

Como lo indica el Cuadro N° 33, el nivel de morosidad en todos sus segmentos es mucho más alto que a nivel general; sobre todo en lo referente a Micro-crédito y Comercial, lo que según las investigaciones realizadas dentro del Banco del Austro Azogues, se deben a que la Sucursal Azogues otorga **créditos comerciales** a un nicho de mercado reducido, pero con montos muy altos, como por ejemplo \$ 250.000 dólares, los mismos que al llegar a los 5 días de no pago automáticamente afectan la cartera de crédito vencida. En lo que se refiere al Micro –crédito, la falencia más grande encontrada en el departamento de colación de créditos es el direccionamiento que el personal confiere en el momento de la concesión; es decir los créditos no son otorgados para el fin requerido.

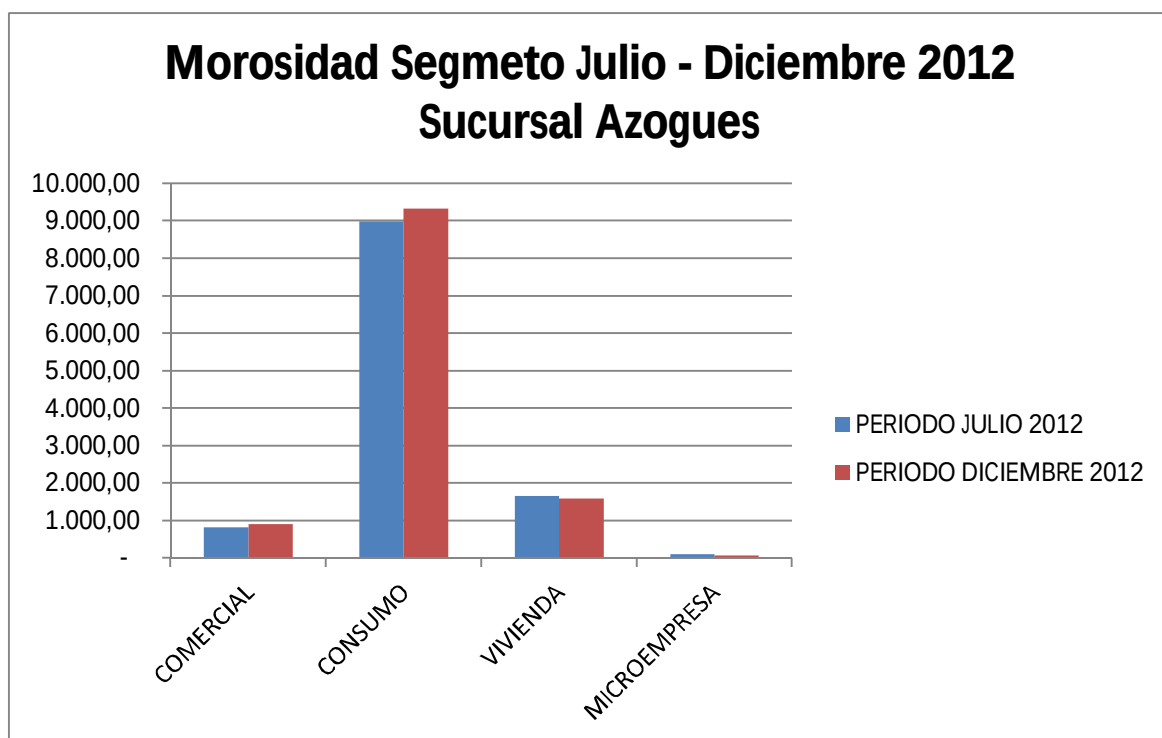


Grafico # 19

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado: LOS AUTORES

Variación en los diferentes segmentos de crédito en miles de dólares

SEGMENTO MOROSIDAD	PERIODO JULIO 2012	PERIODO DICIEMBRE 2012	VARIACION Miles USD \$
COMERCIAL	830,92	915,75	84,83
CONSUMO	8.988,00	9.337,90	349,90
VIVIENDA	1.659,50	1.598,72	(60,78)
MICROEMPRESA	105,20	79,71	(25,49)

Cuadro # 34

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado: LOS AUTORES

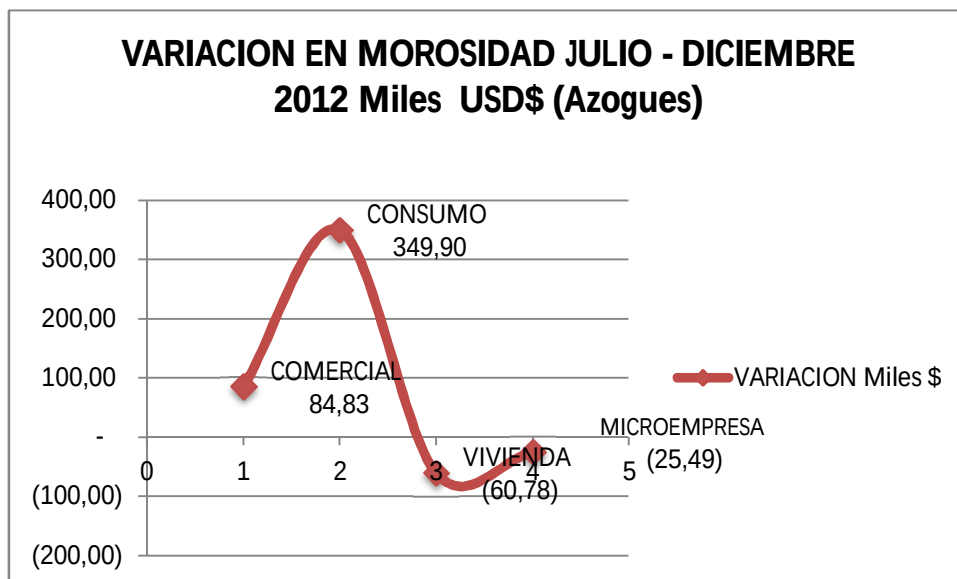


Gráfico # 20

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado: LOS AUTORES

Analizando la variación en la cartera vencida del Banco del Austro sucursal Azogues, podemos darnos cuenta que en los diferentes segmentos de crédito hubieron las siguientes variaciones:

- **Comercial:** Presentó un incremento en la cartera vencida de 84.830 dólares
- **Consumo:** Presentó un incremento en cartera vencida de 349.900 dólares ,
- **Vivienda:** Presentó un decremento en cartera vencida de 60.780 dólares
- **Microcrédito:** Presentó un decremento en la cartera vencida de 25.490 dólares

Como se manifiesta anteriormente podemos ver que el problema se focaliza en los créditos de consumo 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 Austro sucursal Azogues, 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** que emiten al departamento de Riesgos los que determinan la viabilidad o no del cliente.
- 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 creíbles, 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

4. PROPUESTA DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CARTERA DE CREDITO DEL BANCO DEL AUSTRO AZOGUES

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 segundo 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 del Austro sucursal Azogues, 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 del Austro sucursal Azogues 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 del Austro, sucursal Azogues 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 del Austro sucursal Azogues, 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 realizara gestión preventiva para evitar problemas de cobranza y agilizar las operaciones de cobro y recuperación.
- Se evitara 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 cartera de crédito 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 del Austro 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 del Austro sucursal Azogues, 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 seria que los directivos del Banco del Austro sucursal Azogues 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 del Austro sucursal Azogues, 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 del Austro sucursal Azogues, 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 contaran 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 practico

4.4.1 Modelo del sistema de gestión cartera de crédito a implantar

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

La propuesta a implantar en el Banco del Austro Azogues del sistema de gestión de cartera de crédito contara 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

Etapa 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 personada 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 lograra 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 realizara 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 del Austro Azogues

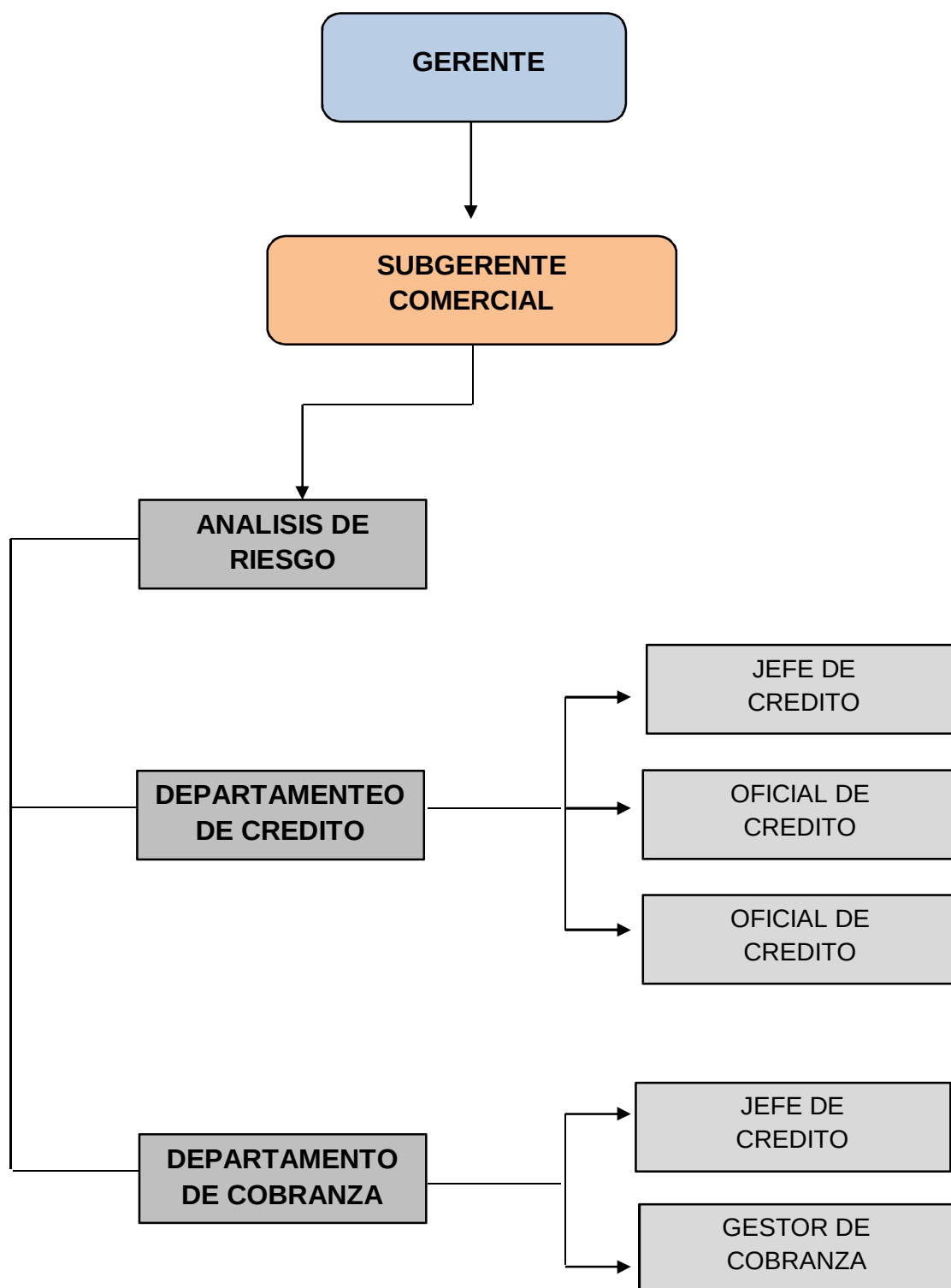


Grafico # 21

Fuente: Banco del Austro Azogues

Elaborado: LOS AUTORES

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

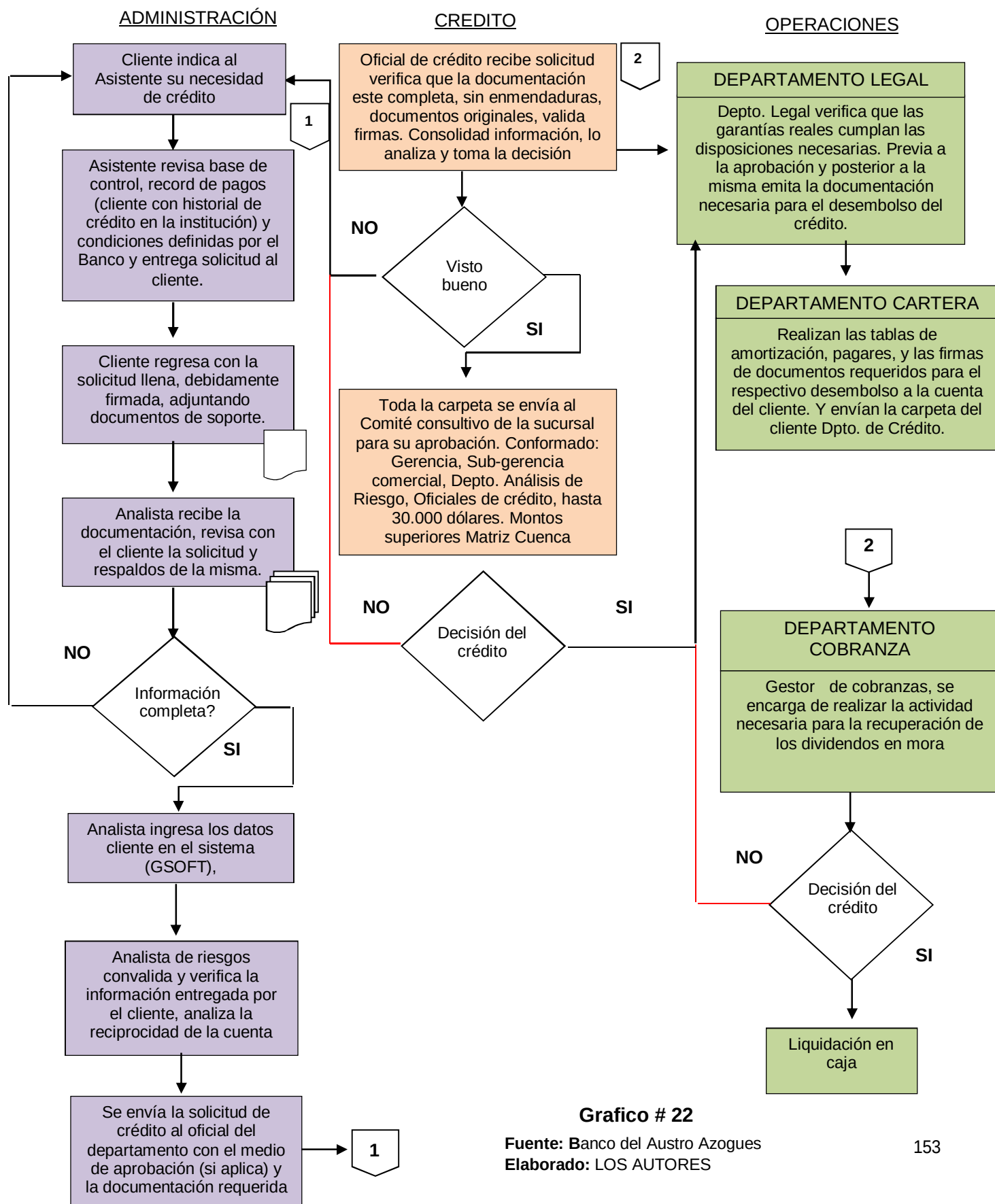


Grafico # 22

Fuente: Banco del Austro Azogues
Elaborado: LOS AUTORES

4.5 Propuesta de las políticas a ser implantadas

4.5.1 Propuesta políticas concesión de créditos

1. El departamento de crédito del banco del Austro Azogues 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
- Tarjetas de créditos

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 vivienda

Los créditos de vivienda o llamados también inmobiliarios, se entenderá a los créditos estrictamente otorgados a personas naturales para la *adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia*, siempre que se encuentren respaldados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados a usuario final del inmueble.

Además se constituyen créditos inmobiliarios aquellos destinados a la compra de terreno para la construcción de vivienda y para remodelación o adecuación con garantía hipotecaria.

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.
 - Agricultores, artesanos (con pago mensual del RISE)
 - 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
 - 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, conllevara 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 desembolsara 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 iniciara 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.- Revisara 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 establecer 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 gestionara 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 del Austro sucursal Azogues en cuanto a su proceso de recuperación de cartera lleva las siguientes actividades.

5. Gestionar Recuperación Administrativa
6. Gestionar Recuperación Legal
7. Gestionar Acuerdos
8. 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 trasfere 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 realizara 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.

Vivienda

- Para iniciar el cobro en crédito inmobiliario, se iniciara 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 realizara el contacto, visita el negocio o presente la propuesta de refinanciación al Comité de Crédito respectivo.
- La demanda en la cartera de vivienda 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.

Tarjeta de crédito

- La gestión de cobro en tarjetas de crédito debe iniciarse con un recordatorio de pago antes de los 8 días del vencimiento, a través de emails o MSN.
- El Call center debería iniciar la gestión de cobro a partir del 1 día de morosidad, hasta cumplir el día 30, pero debería ser mínimo una llamada por día.
- Cuando el cliente incumpla con el pago a partir del día 31 se debe transferir al Gestor de Cobro, el mismo que solicitara al cliente visite el Banco con el fin de entender la situación temporal o definitiva del cliente y establecer la nueva forma de pago, la misma que puede ser a través de cobros parciales, o cancelando la tarjeta de crédito y refinanciando o reestructurando la deuda.
- En el caso de la cancelación de la tarjeta de crédito, se debería solicitar al cliente firme una carta dirigida al Banco donde solicita la cancelación para llevar a cabo el refinanciamiento o reestructuración.

3. Políticas Generales

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
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. 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 la 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 el envío 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

1. Según la investigación y el análisis previo al departamento de crédito del Banco del Austro sucursal Azogues 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.
2. El departamento de crédito del Banco del Austro sucursal Azogues, 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.
3. Que todas las políticas y manuales de reglamentos con los que cuenta el Banco del Austro 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 del Austro Sucursal Azogues, 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.
4. Con la acogida al sistema de gestión en recuperación de cartera para el Banco del Austro sucursal Azogues 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.

5. El manejo adecuado del sistema de gestión en cartera de crédito propuesto elevara 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

1. 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.
2. Es importante que si el banco 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.
3. Que el personal de crédito cumpla estrictamente las políticas establecidas en el manual de créditos del Banco y las propuestas por los autores de la investigación. Detallaremos 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 dejamos en consideración las políticas propuestas por los autores, las mismas que se encuentran detalladas y numeradas en este capítulo. Políticas concesión de créditos y Políticas de gestión de cobranzas.

4. Se recomienda que en el departamento de crédito del Banco del Austro sucursal Azogues 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 solicitara 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 del Austro sucursal Azogues mantenga un orden y un control de recuperación.
5. Implementar la cultura conoce a tu cliente con todo el personal que labora en el Banco del Austro Azogues. Consiguiendo de esta manera tener clientes adecuados para la colocación de los créditos, el mismo que evitara tener a futuro créditos incobrables, reduciendo de mayor manera el riesgo crediticio.

BIBLIOGRAFIA

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., Vázconez Argudo D. (2007): *Tesis Enfoque del Riesgo Sistema Bancario Ecuatoriano*. Cuenca. Universidad Politécnica Salesiana,

Castro Guerreiro D. E. (2008): *Análisis de Casos Bancarios* Loja. UTPL

Chiriboga Rosales. L. A (2007): *Sistema Financiero*. Quito

Díaz José (2010): *Manual crédito y cobranzas*

<http://es.scribd.com/doc/16105058/Manual-de-Credito-y-Cobranza>

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): Banco del Austro

Manual del Macro-proceso Colocaciones (Marzo 2012): Banco del Austro

Manual del Macro-proceso de Crédito (Febrero 2012): Banco del Austro

Manual del Macro-proceso Gestionar Activos (Noviembre 2011): Banco del Austro

Manual del Macro-proceso Recuperar cartera vencida (Abril 2011): Banco del Austro

Manual Procedimiento Gestionar informes de crédito (Agosto 2011): Banco del Austro

Padilla Andrade R. Morocho D. Soto G. (2010): *La Operatividad del Sistema Financiero Nacional Módulo III*. Loja. Universidad Nacional

www.bancodelaustro.com

www.cash-pot.com.ar/gestion-de-cobranzas.aspx

www.centrodeconocimiento.com/Mecapago/cci/6cobranzabancaria.htm

www.eduardobuero.com.ar/temas_de_interes_manual_creditos_cobranzas7.htm

www.encyclopediafinanciera.com (Instrumentos financieros)

www.encyclopediafinanciera.com/sistemafinanciero/instrumentossistemafinanciero.htm

www.riesgoymorosidad.com/morosidad-mitos-y-realidades/

www.sbs.gob.ec/practg/p_index

ANEXOS

ANEXO # 1 SOLICITUD DE CREDITO

 BANCO DEL AUSTRO banco de apoyo		Srs. Banco del Austro S.A., Ecuador. Sirvanse procesar la siguiente SOLICITUD DE CREDITO	
Correspondiente a: ☐ Deudor / Tarjeta habiente ☐ Garante de: _____			
DATOS PERSONALES			
Nombres y Apellidos:		Cédula / Pasaporte / RUC :	Nacionalidad:
		Género ☐ Masculino ☐ Femenino	
Fecha de nacimiento:	Edad:	Nivel de educación	Profesión
		No. Cargas	Actividad económica
Estado Civil ☐ Soltero ☐ Casado (1) ☐ Unión de Hecho ☐ Divorciado ☐ Viudo		(1) Si esta casado: Administración de la Sociedad Conyugal por: ☐ Esposa ☐ Esposo ¿Tiene Separación de Bienes? ☐ Si ☐ No ¿Tiene disuelta la sociedad conyugal? ☐ Si ☐ No	
Nombre del (la) cónyuge:		Cédula de Ciudadanía:	Profesión:
		Nacionalidad:	
# de casa o en edificio, # o nombre Calle o Ave., # Apt, Ciudad, Estado y Zip. Code.		Teléfonos, casa y celular personal:	
Tipo de residencia ☐ Casa ☐ Departamento ☐ Chalet ☐ Otra _____		Situación de la Vivienda ☐ Propia ☐ Arrendada (2) ☐ Familiares ☐ Otra _____	
Años de residencia: _____		(2). En caso de Vivienda Arrendada, nombre del Arrendador: _____	
Valor del Arriendo \$ _____		Teléfono: _____	
Nombre de un Familiar que no viva con usted		Parentesco	Teléfono
		Fax	Domicilio / País
Ciudad		Parroquia	Provincia
Ciudadela - Sector		Lugar de Referencia	Dirección
EN CASO DE REPRESENTAR UNA SOLICITUD DE CREDITO			
MONTO DEL CREDITO:		Plazo:	Tipo de crédito:
Aporte de capital propio a la inversión, compra o gasto a financiar:			
Destino del crédito:			
Forma de pago y origen de los fondos:			
Garantías que ofrece:			

ACTIVIDADES Y FUENTES DE INGRESO					
Ocupación: ☐ Empleado Privado ☐ Empleado Público ☐ Estudiante ☐ Independiente ☐ Jubilado ☐ Otros _____					
Tipo de colocación: ☐ Autónomo ☐ Contratado ☐ Tercerizado ☐ Fijo ☐ Otros _____					
Actividad generadora de Ingresos/Oficio:		Años de Antigüedad o experiencia:	Nombre de la empresa o negocio:	Cargo:	
Domicilio / País	Provincia	Ciudad	Dirección		
Parroquia	Ciudadela - Sector	Lugar de Referencia (Parque, Edificio público, etc.)	Teléfono:	Fax:	
Si su local comercial u oficina es arrendado, favor indicar nombre y teléfono del arrendador:				Teléfono:	
Trabajo anterior (nombre de empresa):		Antigüedad o experiencia (años):	Teléfono:		
Actividad actual del (la) cónyuge :		Nombre del trabajo o negocio:	Cargo:		
Dirección del trabajo ó negocio cónyuge:		Antigüedad o experiencia (años):	Teléfono:		
REFERENCIAS FINANCIERAS Y TARJETAS DE CREDITO					
Institución	Cuenta Corriente No.	Cuenta de Ahorros No.	Tarjeta de Crédito No.		
REFERENCIAS COMERCIALES Y PERSONALES					
Nombre	Dirección		Teléfonos		
1.- PRINCIPALES BIENES INMUEBLES de su propiedad (casa, terreno, departamento)					
Breve Descripción	Ubicación	Valor Comercial	¿Hipotecado?		
		\$	☐ Si ☐ No		
		\$	☐ Si ☐ No		
TOTAL		\$			
2.- VEHÍCULOS de su propiedad					
Clase	Marca	Modelo	Año	Valor Comercial	¿Prendado?
				\$	☐ Si ☐ No
				\$	☐ Si ☐ No
TOTAL			\$		
Declaro (amos) bajo mí (nuestra) propia responsabilidad, que toda la información contenida en esta Solicitud / Informe es verídica y que los bienes e ingresos no provienen de actividad ilícita alguna. Autorizo (amos) para que de cualquier fuente se confirme esta información, así como historiales crediticios y de manejo de cuentas. Declaro (amos) además que no mantengo vinculación legal alguna con Banco del Austro S.A.. Me (nos) comprometo (emos) ante el Banco a notificar oportunamente, cualquier cambio importante respecto a los datos y declaraciones constantes en esta solicitud y deslindo (amos) de toda responsabilidad al Banco en caso de no hacerlo. Aceptado.					
Lugar y Fecha: _____					
Solicitante f.) _____		Cónyuge f.) _____		CRED-001 OyP Nov-2007	

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA ACTUAL:

ACTIVOS (Bienes que posee)	Monto \$	PASIVOS (Deudas que mantiene)	Monto \$
Efectivo y Depósitos Bancarios		Deudas Bancarias	
Inversiones (Pólizas, Depósitos a Plazo, etc.)		Deudas por Tarjetas de Crédito	
Letras o Documentos por cobrar		Deudas a proveedores	
Mercaderías (al precio de costo actual)		Cuentas por Pagar	
Acciones		Deudas Hipotecarias	
Bienes inmuebles (Total del detalle anverso)		Otras Deudas	
Maquinarias (Valor Comercial)		TOTAL PASIVOS	
Vehículos (Total del detalle anverso)			
Muebles y Enseres		PATRIMONIO (Total Activos menos Total Pasivos) =	
Otros Activos			
TOTAL ACTIVOS		CONTINGENTES (Garantías otorgadas y vigentes)	

ESTADO DE SITUACIÓN ECONÓMICA ACTUAL:

INGRESOS MENSUALES	Monto \$	EGRESOS MENSUALES	Monto \$
Honorarios profesionales		Gastos familiares en efectivo (alimentos, estudios, etc.)	
Sueldo Principal		Pago arriendos	
Sueldo Secundario		Pagos a préstamos y/o tarjetas de crédito	
Sueldo cónyuge		Gastos de Producción (compras, sueldos, obreros)	
Arriendos		Gastos Administrativos (sueldos, servicios públicos, etc.)	
Ventas		Gastos de Ventas (Comisiones, transporte, etc.)	
Comisiones		Gastos Generales	
Dividendos		Otros gastos***:	
Otros Ingresos**:		TOTAL EGRESOS	
TOTAL INGRESOS		INGRESOS NETOS (Ingresos menos Egresos) =	

** Especifique Otros Ingresos:

*** Especifique Otros Gastos:

INFORMACIÓN IMPORTANTE:

Esta solicitud debe contener la información de la sociedad conyugal (en caso de ser casado), toda vez que ambos cónyuges deben firmar los contratos de crédito salvo que exista la separación de bienes en cuyo caso se debe adjuntar copia del Acta de Matrimonio con la marginación respectiva o administración de bienes en la esposa, en cuyo caso adjuntará el poder respectivo.

DOCUMENTOS A ADJUNTAR (en fotocopias y originales. Los originales le serán devueltos luego de constar las fotocopias)

- ☐ Cédulas de Ciudadanía o Pasaporte del deudor, garante y de los respectivos cónyuges.
- ☐ Recibo del último sueldo (rol de pagos) y/o certificado laboral de años de servicio e ingresos del deudor o garante y del cónyuge expedido por la empresa en la que presten sus servicios; ó Declaración Patrimonial Juramentada de Ingresos (en caso de no tener ingresos en una empresa).
- ☐ Documentos que certifiquen la propiedad de los bienes de mayor valor declarados como activos de los solicitantes, como:
 - . Escrituras Públicas de casas, terrenos, departamentos, edificios;
 - . Matrículas de vehículos o contratos de compraventa inscritos en la Jefatura de Tránsito;
 - . Certificados de Depósitos a Plazo;
 - . Acciones o certificados de participación en las empresas en las que sean socios.
- ☐ Estados de Cuenta, respecto a las cuentas corrientes o de ahorros que posee de los últimos tres meses, protestos y si es del caso.
- ☐ Últimos recibos de envíos de dinero a Ecuador y el garante, pago de luz, agua ó teléfono e Impuestos Prediales Municipales.

NOTA: Si está instrumentando una hipoteca en garantía, solicite por separado el listado de documentos a presentar. Si va a actuar con un apoderado solicite el formato modelo del Poder. GRACIAS.

ANEXO # 2 SOLICITUD FONDOS DE AHORROS

NOMBRE: _____
 CÉDULA: _____
 FECHA DE NACIMIENTO: _____
 ESTADO CIVIL: _____
 DIRECCIÓN DE DOMICILIO: _____
 TELÉFONO: _____
 EMPLEADOR/PATRÓN: _____
 DIRECCIÓN DE TRABAJO: _____
 TELÉFONO: _____
 CORREO ELECTRÓNICO: _____
 CELULAR: _____

ACEPTACIÓN

Para los efectos relacionados con la presente autorización, el beneficiario voluntariamente manifiesta que los datos proporcionados son verídicos, que no tiene impedimento legal de ninguna clase, que reconoce haber leído y comprendido cada una de las cláusulas, que acepta los términos y condiciones que forman parte del servicio de ahorro programado y autoriza expresamente la acreditación mensual de sus obligaciones personales y beneficios de ley, en las cuentas de Ahorro Especial denominadas "Fondo Ahorro", que pone a disposición de sus clientes el Banco del Austro S.A., de conformidad con el monto y plazo antes establecidos; el beneficiario, en caso de no retirar los valores que le corresponden por el "Fondo Ahorro", a la terminación del plazo estipulado; y, transcurridos dos días hábiles, autoriza expresa e irrevocablemente al Banco del Austro S.A. a renovar de manera automática dicho "Fondo Ahorro", por un plazo y monto igual al establecido en este instrumento. Para constancia de lo cual suscribe, en la ciudad de _____ a los ____ días del mes de _____ del 2 ____.

Empleado/Beneficiario



00A-037

www.bancodeaustro.com :: 1800 22 87 87

AUTORIZACIÓN DE PAGO

En la ciudad de _____ a los ____ días del mes de _____ del 2 ____ comparece el/la Sr. (a)

por sus propios y personales derechos, a quien en adelante y para efectos de este instrumento se lo denominará como el "Empleado" o "Beneficiario"

ANTECEDENTES

El Banco del Austro S.A., es una sociedad financiera autónoma, legalmente constituida, organizada y existente al amparo de las leyes de la República del Ecuador, quien en uso de las facultades permitidas por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, pone a disposición de sus clientes el servicio de ahorro programado denominado "Fondo Ahorro" el cual permite realizar depósitos mensuales con un monto mínimo, con la finalidad de acumular un monto programado en un plazo previamente establecido por nuestro clientes, con una tasa de interés preferencial, cuyo uso y aceptación se encuentran sujetos a los términos y condiciones generales que se encuentran establecidos en la página web del Banco del Austro S.A.

Con los antecedentes expuestos el "Empleado", manifiesta su interés en recibir los beneficios del servicio de ahorro programado propuesto por el Banco del Austro S.A. de conformidad con las cláusulas, términos y condiciones que forman parte del presente instrumento.

OBJETO

El presente instrumento tiene por objeto Autorizar de manera expresa la acreditación mensual de sus obligaciones personales y beneficios de ley, en las cuentas de Ahorro Especial denominadas "Fondo Ahorro", de conformidad con el monto y plazo que el "Beneficiario" establezca en la cláusula siguiente.

PLAZO Y MONTO AUTORIZADO

PLAZO: _____ MESES

MONTO: USD \$ _____

DATOS PERSONALES

Para los efectos concernientes, el beneficiario declara que forman parte de esta autorización los datos relacionados con su identidad, dirección domiciliar, y demás proporcionados por el beneficiario y que se registran a continuación:

SOLICITUD CUENTA DE AHORROS



Señores Banco del Austro S.A.
Sucre y Borrero (esq), Cuenca - Ecuador

Por la presente agradeceré considerar y procesar la siguiente:

SOLICITUD DE CUENTA AHORROS

Fecha: _____

CUENTA ASIGNADA No. _____

DATOS PERSONALES:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS		CORREO ELECTRONICO		GENERO
☐ C.C. ☐ Pasaporte ☐ ID CONS.	NACIONALIDAD	ESTADO CIVIL	LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO	
No.				
PROFESION	Ocupac. u actividad economica	CODIGO DE ACTIVIDAD	CARGO O FUNCION ACTUAL	ANTIGÜEDAD (años)
CONYUGE (APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS)			CEDULA DE CIUDADANIA O IDENTIDAD No.	
FIRMA AUTORIZADA ADICIONAL DE CO-TITULAR EN CTA (Apellidos y nombres), en caso de requerirlo.			C.C. # (y obtener firma en Tarjeta)	
DIRECCION EN ECUADOR (Calle, #, Barrio/Sector, # Apto. o Manzana, Ciudad, Cantón, Provincia)			TELEFONOS:	
OTRO DOMICILIO (en):				
Numero,	calle o avenida,	No. de Departamento, Piso,	Ciudad,	Estado ZIP COD. # Años de residencia:

TELEFONOS: Domicilio:		Trabajo:		Celular:
NOMBRE Y DIRECCION TRABAJO ACTUAL (Número, calle o avenida, Piso o No. de Dpto., ciudad, Estado):				ZIP COD:

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA A LA FECHA:	US \$	SITUACION ECONOMICA MENSUAL:	US \$
ACTIVOS (Efectivo, propiedades, vehículos, etc. que posee)		INGRESOS (Sueldos, comisiones, etc.)	
PASIVOS (Deudas y cuentas por pagar)	(-)	GASTOS FAMILIARES VARIOS	(-)
= PATRIMONIO (Activos - Pasivos)		= AHORRO MENSUAL:	
		INGRESOS ANUALES:	

REFERENCIAS PARTICULARES:		
En Ecuador (NOMBRE Y APELLIDO)	DIRECCION:	TELEFONO
En el exterior (NOMBRE Y APELLIDO)	DIRECCION:	TELEFONO

NOMBRE DE UN FAMILIAR QUE NO VIVA CON USTED EN ECUADOR O EN EXTERIOR Y TELEFONOS:		
Parentesco:	País:	T.L.F.

SIRVASE NOTIFICARME O ENVIAR MI CORRESPONDENCIA A:	DOMICILIO	TRABAJO	MI CORREO ELECTRONICO	RETENER
--	-----------	---------	-----------------------	---------

Declaro que estos datos son verídicos y autorizo a que el Banco del Austro S.A. los confirme. En caso de variar en lo futuro sustancialmente, me comprometo a notificar al Banco. Acepto las condiciones y Reglamento para Depósitos de Ahorro vigente en el Banco del Austro S.A., sus reformas futuras, así como también las tarifas de comisiones y costos, los cuales reconozco haber sido informado adecuadamente y que a demás están disponibles en la pagina web del banco (www.bancodeaustro.com) por lo que sus cambios futuros no requerirán de notificación expresa. Tam bién declaro que los fondos que deposite o retire de esta cuenta de ahorros o que se tomen de ella para otras operaciones bancarias, no provendrán ni se destinarán a actividad ilícita alguna. Además voluntariamente declaro que hasta la presente fecha no mantengo ningún tipo de vinculación c on Banco del Austro S.A., ni por propiedad, ni por administració o Gestión, de acuerdo a lo estipulado a las Leyes y normas vigentes para estos casos, com prometiendo a poner en inmediato conocimiento del Banco en caso de llegar a incurrir en alguno de estos causales de vinculación, deslinando de tod a responsabilidad del Banco del Austro S.A. en caso de no hacerlo.:

El solicitante / Depositante

PARA USO DEL BANCO	
OFICIAL DE CREDITO:	CODIGO No. Vto. BUENO
OBSERVACIONES:	
AHO - 019 AFS Rev. FEB 2013.	
APERTURAS	REV LIBROS NEGATIVOS MICROFILM REV. CONTROL INTER

ANEXO # 3 TASAS DE INTERÉS TARJETAS DE CRÉDITO

2. TASAS DE INTERÉS Y TARIFAS POR SERVICIOS APLICADOS A LAS TARJETAS DE CRÉDITO

Vigente desde Enero 2012

DESCRIPCION	VISA MASTERCARD	APOYO	SELECTA	EXCELLENCE	PLATINUM	SIGNATURE	PERSONA JURIDICA	DISTRIBUTION (COMMERCIAL CARD)	PREPAGO	TARIFA MAXIMA VIGENTE
		NACIONAL	INTERNACIONAL	GOLD						
2.1 TASAS DE INTERÉS										
		TASA NOMINAL			FACTOR DE PONDERACION		TASA NOMINAL	FACTOR DE PONDERACION	TASA NOMINAL	FACTOR DE PONDERACION
CRÉDITO DIFERIDO	Plazo									
	3 Meses		15,20%		2,54				1 mes 15,20 %	
	6 Meses		15,20%		4,48				2 meses 15,20 %	
	9 meses		15,20%		6,44				3 meses 15,20 %	
	12 meses		15,20%		8,42					
	24 meses		15,20%		16,6					
	36 meses		15,20%		25,15					
CREDITO ROTATIVO	TASA NOMINAL consumo	15,20%	15,20%	15,20%	15,20%	15,20%				n/a
	TASA NOMINAL PYMES						11,23%			n/a
2.2 TARIFAS POR SERVICIOS FINANCIEROS										
TRANSACCIONES BÁSICAS										
MANTENIMIENTO	MANTENIMIENTO								Sin costo	\$ -
	PAGO MÍNIMO								Sin costo	\$ -
	PAGO TOTAL								Sin costo	\$ -
CONSULTAS DE CUENTAS	Oficina									\$ -
	Visual cajero Automático									\$ -
	Internet								Sin costo	\$ -
	Banco Telefónica									\$ -
	Banco Celular									\$ -
RETIROS DE DINERO	Por ventanilla de la propia entidad									\$ -
	Por cajero automático clientes propia entidad								Sin costo	\$ -
	Por correspondientes Bancarios de la propia entidad									\$ -
TRANSFERENCIAS DENTRO DE LA MISMA ENTIDAD	Medios Físicos (ventanilla)									\$ -
	Medios Electrónicos (cajero automático, internet, teléfono, celular y otros)								Sin costo	\$ -
ACTIVACION DE CUENTAS									Sin Costo	\$ -
PAGOS	Por los diferentes canales								Sin Costo	\$ -
BLOQUEO, ANULACION O CANCELACION									Sin Costo	\$ -
EMISION DE TABLA DE AMORTIZACION	Primera impresión								Sin Costo	\$ -
RECLAMOS DE CUENTES	Justificados								Sin Costo	\$ -
	Injustificados								Sin Costo	\$ -
FRECUENCIA DE TRANSACCIONES									Sin Costo	\$ -
SERVICIOS FINANCIEROS SUJETOS A TARIFA MAXIMA										
CHEQUES	DEVUELTO EXTERIOR	\$ 3,24	\$ 3,24	\$ 3,24	\$ 3,24	\$ 3,24	\$ 3,24	\$ 3,24	n/a	\$ 3,24
	DEVUELTO NACIONAL	\$ 2,79	\$ 2,79	\$ 2,79	\$ 2,79	\$ 2,79	\$ 2,79	\$ 2,79	n/a	\$ 2,79
ESTADOS DE CUENTA	ENTREGA A DOMICILIO	\$ 1,66	\$ 1,66	\$ 1,66	\$ 1,66	\$ 1,66	\$ 1,66	\$ 1,66	n/a	\$ 1,66
	ENTREGA EN LA ENTIDAD	\$ 0,30	\$ 0,30	\$ 0,30	\$ 0,30	\$ 0,30	\$ 0,30	\$ 0,30	n/a	\$ 0,30
	CORTE	\$ 1,83	\$ 1,83	\$ 1,83	\$ 1,83	\$ 1,83	\$ 1,83	\$ 1,83	n/a	\$ 1,83
COPIAS	VOUCHER EXTERIOR	n/a	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 10,00	\$ 10,00	n/a	n/a	\$ 10,00
	VOUCHER LOCAL	\$ 2,00	\$ 2,00	\$ 2,00	\$ 2,00	\$ 2,00	\$ 2,00	\$ 2,00	n/a	\$ 2,00
	ESTADO DE CUENTA	\$ 0,50	\$ 0,50	\$ 0,50	\$ 0,50	\$ 0,50	\$ 0,50	\$ 0,50	n/a	\$ 0,50
REFERENCIAS BANCARIAS		\$ 2,65	\$ 2,65	\$ 2,65	\$ 2,65	\$ 2,65	\$ 2,65	n/a	n/a	\$ 2,65
CONSUMO EN GASOLINERAS		\$ 0,26	\$ 0,26	\$ 0,26	\$ 0,26	\$ 0,26	\$ 0,26	n/a	n/a	\$ 0,26
AFILIACION ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES	CREDITO CORRIENTE, SALUD Y AFINES %	4,50%	4,50%	4,50%	4,50%	4,50%	4,50%	n/a	n/a	4,50%
	CREDITO CORRIENTE, EDUCACION %	4,50%	4,50%	4,50%	4,50%	4,50%	4,50%	n/a	n/a	4,50%
	CREDITO CORRIENTE %	4,50%	4,50%	4,50%	4,50%	4,50%	4,50%	n/a	n/a	4,50%
CAJEROS (ATM's)	IMPRESION CONSULTA	\$ 0,35	\$ 0,35	\$ 0,35	\$ 0,35	\$ 0,35	\$ 0,35	n/a	n/a	\$ 0,35

2. TASAS DE INTERÉS Y TARIFAS POR SERVICIOS APLICADOS A LAS TARJETAS DE CRÉDITO

Vigente desde Enero 2012

SERVICIOS FINANCIEROS TARIFADOS DIFERENCIADOS

DESCRIPCION		VISA MASTERCARD	APOYO		SELECTA	EXCELLENCE	PLATINUM	SIGNATURE	PERSONA JURIDICA	DISTRIBUTION (COMMERCIAL CARD)	PREPAGO		
			NACIONAL	INTERNACIONAL	GOLD	PLATINUM		BLACK	BUSINESS				
TITULAR													
EMISIÓN TARJETA NUEVA			1 er año Cortesía								\$ 5,00		
RENOVACIÓN			\$ 15,00	\$ 25,00	\$ 50,00	\$ 80,00	\$ 100,00	\$ 50,00	n/a	n/a			
ADICIONALES													
EMISIÓN TARJETA NUEVA			1 er año Cortesía								n/a		
RENOVACIÓN			\$ 3,00	\$ 5,00	\$ 10,00	\$ 16,00	\$ 20,00	\$ 10,00	n/a	n/a			
RECAUDACIONES	SERVICIOS BÁSICOS (ENERGÍA ELÉCTRICA, AGUA Y TELÉFONO)	\$							0,50	n/a	n/a		
	TV PAGADA*	\$							0,50	n/a	n/a		
	SERVICIO DE INTERNET*	\$							0,50	n/a	n/a		
	TELEFONÍA MÓVIL*	\$							0,50	n/a	n/a		
	MUNICIPALES*	\$							0,50	n/a	n/a		
	EDUCATIVAS*	\$							0,50	n/a	n/a		
	MATRICULACIÓN VEHICULAR*	\$							0,50	n/a	n/a		
	TRIBUTARIAS (SRI)	\$							0,75	n/a	n/a		
	ADUANERAS	\$							0,50	n/a	n/a		
	SERVICIO ELECTRÓNICO - TRANSACCIÓN SEGURA REALIZADA	\$							0,25	n/a	n/a		
REPOSICION	Reposición de tarjeta pre pagada al exterior	\$							50,00	n/a	\$ 50,00		
	Reposición de tarjeta de crédito	\$							5,00	n/a	n/a		
CANALES ELECTRÓNICOS, TLEF., CELULAR	SERVICIO ELECTRÓNICO - COSTO POR TOKEN	\$							20,00	n/a	n/a		
CANALES ELECTRÓNICOS, TLEF., CELULAR	SERVICIO ELECTRÓNICO - COSTO POR KEYKARD	\$							-	n/a	n/a		
COMPRA TIEMPO AIRE	RECARGAS DE CELULAR*	\$							0,50	n/a	n/a		
CONSUMOS	CARGOS POR CONSUMOS EN ESTABLECIMIENTOS DEL EXTERIOR	\$							0,20	n/a	\$ 0,20		
PAGOS	SISTEMA DE DÉBITOS Y CRÉDITOS*	\$							1,50	n/a	n/a		
SERVICIOS NÓMINAS	RECAUDACIONES IESS*	\$							0,50	n/a	n/a		
AVANCES	POR CAJERO AUTOMATICO PROPIA ENTIDAD												
	0-500	\$							10,00	n/a	n/a		
	501-1000	\$							30,00				
	1001-2000	\$							60,00				
	2001-5000	\$							120,00				
	MAYOR A 5000	\$							150,00				
	POR CAJERO AUTOMATICO OTRA ENTIDAD FINANCIERA												
	0-500	\$							10,00				
	501-1000	\$							30,00				
	1001-2000	\$							60,00				
	2001-5000	\$							120,00				
	MAYOR A 5000	\$							150,00				
	POR VENTANILLA PROPIA ENTIDAD												
	0-500	\$							10,00				
	501-1000	\$							30,00				
	1001-2000	\$							60,00				
	2001-5000	\$							120,00				
	MAYOR A 5000	\$							150,00				
	POR VENTANILLA EN EL EXTERIOR												
	0-500	\$							10,00				
	501-1000	\$							30,00				
	1001-2000	\$							60,00				
	2001-5000	\$							120,00				
	MAYOR A 5000	\$							150,00				

Nota: (*) Valor imputable únicamente al ordenante y no al beneficiario

Los "Gastos de Cobranzas", serán efectivizados a los clientes por medio de una empresa tercerizada designada por el Banco del Austro S.A., según lo dispuesto en los Artículos 10 y 11, Sección III de la resolución JB-2009-1315 emitida el 12 de Junio de 2009 por la Junta Bancaria.

ANEXO # 4 CUADROS SUPER DE BANCOS*Total Cartera Banco del Austro por Tipo Cartera*

Fecha	Total Comercial	Total Consumo	Total Vivienda	Total Microempresa
dic-08	202.097	207.732	29.173	52
dic-09	139.093	235.509	18.697	6.748
dic-10	123.218	412.694	13.889	14.527
dic-11	132.253	506.452	11.926	11.337
jul-12	146.871	546.195	11.908	8.066

% Mor. Comercial.	% Mor. Consumo.	% Mor. Vivienda.	% Mor. Microempresa.	Cartera Total	% CARTERA VENCIDA
3,38%	7,58%	0,85%	100,00%	439.054	4,95%
8,75%	5,31%	2,40%	1,72%	400.048	5,93%
6,85%	3,47%	1,73%	2,92%	564.328	3,99%
4,52%	3,43%	1,53%	3,65%	661.968	3,49%
6,67%	5,00%	2,31%	9,29%	713.040	5,08%

Ciudad	Fecha	Total Comercial	Total Consumo	Total Vivienda	Total Microempresa
Azogues	dic-08	5.775	7.465	8.360	2
	dic-09	3.500	7.262	4.897	509
	dic-10	1.853	8.903	3.143	504
	dic-11	1.216	9.054	2.092	204
	jul-12	831	8.988	1.659	105

% Mor. Comercial.	% Mor. Consumo.	% Mor. Vivienda.	% Mor. Microempresa.	Cartera Total	% CARTERA VENCIDA
1,98%	2,72%	0,61%	100,00%	21.603	1,69%
1,64%	2,06%	2,22%	0,20%	16.167	1,92%
2,47%	1,29%	1,15%	1,35%	14.403	1,39%
1,15%	1,14%	3,10%	4,07%	12.566	1,49%
9,19%	2,34%	0,97%	9,05%	11.584	2,62%

	Cartera en US\$ Miles				
Fecha	Cartera Total	Comercial	Consumo	Vivienda	Microempresa
dic-10	561.097	126.871	405.872	14.058	14.297
dic-11	647.341	123.971	499.335	12.232	11.802
dic-12	746.908	161.866	567.458	11.472	6.112
mar-13	765.334	179.714	569.611	10.824	5.185

Índice de Morosidad				
Cartera Total	Comercial	Consumo	Vivienda	Microempresa
5,01%	8,02%	4,20%	2,33%	4,02%
5,17%	8,04%	4,52%	2,00%	5,74%
4,61%	2,70%	5,17%	2,01%	7,82%
5,92%	3,55%	6,69%	2,54%	11,02%

Fecha	Total Comercial	Total Consumo	Total Vivienda	Total Microempresa
jul-12	146.870,97	546.195,31	11.908,24	8.065,84
dic-12	161.865,53	567.458,38	11.472,10	6.111,75

% Mor. Comercial.	% Mor. Consumo.	% Mor. Vivienda.	% Mor. Microempresa.	Cartera Total	% CARTERA VENCIDA
6,67%	5,00%	2,31%	9,29%	713.040	5,08%
2,70%	5,17%	2,01%	7,82%	746.908	4,61%

ANEXO # 5 ENCUESTAS DIRECTORIOS Y FUNCIONARIOS BANCO DEL AUSTRO AZOGUES

UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA

ESCUELA DE BANCA Y FINANZAS

“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CARTERA DE CREDITO DEL BANCO DEL AUSTRO SUCURSAL AZOGUES 2012”.

GUIA DE ENTREVISTA A DIRECTIVOS

Objetivo.- Determinar los problemas que ocasionan la mora en los créditos en el Banco del Austro Azogues, 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 ☐

4.-El Banco del Austro Azogues cuenta con un departamento 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.....

4.- Enumere en orden de importancia cuales de las siguientes circunstancias influye mayoritariamente en la morosidad del crédito de la sucursal Azogues.

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

☐

5.- Cree usted que la propuesta de un sistema de gestión de la cartera de crédito para el Banco del Austro sucursal Azogues servirá para prevenir y recuperar la morosidad en el banco?

SI

☐

NO

☐

Elaborado por: Ávila Delgado Greys Katerine
Molina Cabrera Cristina del Rocío

GRACIAS POR SU COLABORACION

UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA

ESCUELA DE BANCA Y FINANZAS

**“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CARTERA DE CREDITO DEL
BANCO DEL AUSTRO SUCURSAL AZOGUES 2012”.**

GUIA DE ENTREVISTA A FUNCIONARIOS DEPARTAMENTO DE CREDITO

Objetivo.- Determinar los problemas que ocasionan la mora en los créditos en el Banco del Austro Azogues, y encontrar las posibles soluciones.

1.- Cuales de los segmentos de crédito que brinda el Banco Sucursal Azogues acceden más los clientes

Consumo ☐

Vivienda ☐

Comercial ☐

Microcrédito ☐

2.- Cuáles de los siguientes parámetros considera usted que es atractivo para que el cliente vea en el Banco del Austro Azogues 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.- Cuanta el banco con alguna política de cobranzas?

SI ☐

NO ☐

4.- Existe un de sistema de gestión de crédito y cobranzas en el Banco de Azogues?

SI ☐

NO ☐

5.- Cree usted que la propuesta de un sistema de gestión de la cartera de crédito para el Banco del Austro sucursal Azogues servirá para prevenir y recuperar la morosidad en el banco?

SI ☐

NO ☐

Elaborado por: Ávila Delgado Greys Katherine
Molina Cabrera Cristina del Rocío

GRACIAS POR SU COLABORACION