

Instituto Tecnológico de Costa Rica

Sede Regional San Carlos

Escuela de Administración de Empresas

Proyecto de Graduación para optar por el Grado de
Bachiller en Administración de Empresas



***“Estudio de los Procedimientos Crediticios de la
Sucursal La Fortuna del Banco Nacional de Costa Rica”***

Elaborado por:

Marina Rodríguez Pantzu

Profesor Asesor:

M.A.E. Oscar Acevedo Whitford

San Carlos, Noviembre de 2008

Instituto Tecnológico de Costa Rica

Sede Regional San Carlos

Escuela de Administración de Empresas

Proyecto de Graduación para optar por el Grado de
Bachiller en Administración de Empresas



***“Estudio de los Procedimientos Crediticios de la
Sucursal La Fortuna del Banco Nacional de Costa Rica”***

Elaborado por:

Marina Rodríguez Pantzu

Profesor Asesor:

M.A.E. Oscar Acevedo Whitford

San Carlos, Noviembre de 2008

"Los hombres porque pierden la salud para ganar dinero, después pierden el dinero para recuperar la salud y por pensar ansiosamente en el futuro, no disfrutan del presente, por lo que no viven ni el presente ni el futuro y viven como si no tuviesen que morir nunca y mueren como si nunca hubiesen vivido".

Dalai Lama

DEDICATORIA

A mis padres, Julica y Orlando y a mi abuela materna Marina; con cariño, admiración y respeto les agradezco que me concedieran la vida y ser los pilares de ésta. A ustedes les debo todo lo que soy, han sido mi mejor ejemplo palpable de superación personal y éxito en la vida. Su apoyo incondicional, amor, educación, dedicación, respaldo y confianza me han formado y dado el soporte necesario para salir adelante.

Los Quiero Mucho Mami y Papi y aunque un “muchas gracias por todo” no sea suficiente, el resto se los expreso con mis acciones y mi amor por ustedes.

Mamaia, aceasta lucrare o dedic si tie si mü de multumiri pentru toata grija si ajutorul dat in toti acesti ani.

“El poder y la persona misma desaparecerán, pero la virtud de unos grandes padres vivirá para siempre”.

Anónimo

AGRADECIMIENTOS

A Dios y la Virgencita por darme el tan preciado don de la vida, por guiar siempre mis pasos, iluminarme y concederme la sabiduría y fortaleza para culminar satisfactoriamente mis estudios. Que su bendición me acompañe hoy y siempre!!!

A todo el personal de la Sucursal La Fortuna del Banco Nacional, especialmente al Gerente don Marcos Sánchez Alvarado y a todos los miembros de la Unidad de Crédito, por permitirme realizar mi trabajo final de graduación en tan prestigiosa entidad y por toda la ayuda ofrecida durante la elaboración del mismo.

A todos mis profesores del I.F.C.R. por tan valiosas enseñanzas a lo largo de la carrera. A mi profesor asesor, el M.A.E. Oscar Acevedo Whitford, por compartir su conocimiento conmigo y por permitirme recurrir a su capacidad y experiencia. A la profesora Ana Gabriela Viquez Paniagua por su disposición y ayuda brindada.

A mis padres por todos los sabios consejos, formación y el apoyo demostrado durante mi vida; me siento muy orgullosa de ustedes.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN.....	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	1
I. GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
A. REFERENCIA EMPRESARIAL	5
1. <i>Banco Nacional de Costa Rica</i>	5
2. <i>Sucursal La Fortuna</i>	15
B. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	18
C. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
D. OBJETIVOS	18
1. <i>Objetivo General</i>	18
2. <i>Objetivos Específicos</i>	18
E. ALCANCES Y LIMITACIONES	19
II. MARCO TEÓRICO	22
A. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	23
1. <i>Definición de Administración</i>	23
B. ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	24
1. <i>Definición de Administración Financiera</i>	24
2. <i>El Administrador Financiero</i>	25
3. <i>Servicios Financieros</i>	27
C. LA BANCA.....	28
1. <i>Definición de la Banca</i>	28
2. <i>Funciones de la Banca</i>	29
3. <i>Operaciones Bancarias Típicas</i>	30
4. <i>Margen de Intermediación</i>	32
5. <i>Servicios Bancarios</i>	32
D. CRÉDITO	33
1. <i>Definición de Crédito</i>	33
2. <i>Sujeto de Crédito</i>	33
3. <i>Segmento Crediticio</i>	33
4. <i>Modalidades de Crédito</i>	35
5. <i>Plazos</i>	37
6. <i>Periodo de Gracia</i>	38
7. <i>Conceptos Crediticios Generales</i>	38
E. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ENTIDADES FINANCIERAS	43
1. <i>Objetivo de la SUGEF</i>	43
2. <i>Funciones de la SUGEF</i>	44
F. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	44
1. <i>Definición de Manual</i>	44
2. <i>Naturaleza de los Manuales</i>	45
3. <i>Clases de Manuales</i>	46
G. NORMA ISO 9000	47
1. <i>Definición de ISO 9000</i>	47
2. <i>ISO 9000 y su Base Documental</i>	47
3. <i>Estructura de la Documentación</i>	48
H. DIAGRAMAS DE FLUJO	50
1. <i>Definición de Diagrama de Flujo</i>	50
2. <i>Usos e Importancia del Diagrama de Flujo</i>	50
3. <i>Simbología de Diseño</i>	51
I. FORMULARIOS.....	52

1.	<i>Definición de Formulario</i>	52
2.	<i>Clases de Formularios</i>	52
3.	<i>Usos e Importancia de los Formularios</i>	52
III.	MARCO METODOLÓGICO	54
A.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	55
B.	SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN	56
1.	<i>Sujetos de Información</i>	56
2.	<i>Fuentes de Información</i>	56
C.	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	58
1.	<i>Entrevistas</i>	58
2.	<i>Cuestionario</i>	58
D.	DETERMINACIÓN DEL FLUJO DEL PROCESO	59
1.	<i>Validación del Mapa de Procesos</i>	60
2.	<i>Asignación de Responsables</i>	62
3.	<i>Elaboración del Resumen Gráfico</i>	62
4.	<i>Validación del Resumen Gráfico</i>	62
5.	<i>Documentación del Proceso</i>	63
6.	<i>Validación del Proceso</i>	66
7.	<i>Validación del Manual de Procedimientos</i>	66
E.	ENTRADAS, CONTENIDO Y SALIDAS DE LOS PROCEDIMIENTOS	67
F.	DETERMINACIÓN DEL FLUJO DEL DOCUMENTO.....	68
1.	<i>Capítulo I: Generalidades de la Investigación</i>	69
2.	<i>Capítulo II: Marco Teórico</i>	69
3.	<i>Capítulo III: Marco Metodológico</i>	70
4.	<i>Capítulo IV: Procedimientos Crediticios</i>	70
5.	<i>Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones</i>	70
6.	<i>Capítulo VI: Literatura Consultada</i>	70
7.	<i>Capítulo VII: Apéndices</i>	70
8.	<i>Capítulo VIII: Anexos</i>	71
G.	PROCESO DE INVESTIGACIÓN	72
IV.	PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS	74
A.	INTRODUCCIÓN	79
B.	DIRECTIVAS BÁSICAS	79
C.	PROCESOS A DESARROLLAR	80
1.	<i>Otorgamiento de Créditos de BN Desarrollo</i>	82
2.	<i>Otorgamiento de Créditos de Gastos Personales</i>	95
3.	<i>Otorgamiento de Créditos de Vivienda</i>	106
4.	<i>Otorgamiento de Tarjetas de Crédito</i>	118
5.	<i>Formalización y Desembolso de Créditos</i>	142
6.	<i>Seguimiento de Créditos</i>	167
7.	<i>Análisis Financiero de Créditos</i>	187
D.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	199
1.	<i>Acta de Resolución</i>	199
2.	<i>Análisis de Capacidad de Pago para Tarjetas de Crédito</i>	199
3.	<i>Autorización de Débito Automático</i>	199
4.	<i>Boleta para PIN</i>	199
5.	<i>Captura de Pantalla</i>	199
6.	<i>Carátula de Crédito</i>	200
7.	<i>Comprobantes de Constitución</i>	200
8.	<i>Comprobante de Desembolso</i>	200
9.	<i>Comprobante de Entrega de Artículos</i>	200
10.	<i>Contrato de Emisión de Tarjetas de Crédito</i>	200
11.	<i>Contrato de Préstamo Mercantil</i>	201
12.	<i>Declaración del Artículo 117</i>	201
13.	<i>Declaración del Grupo de Interés Económico</i>	201

14.	<i>Declaración Jurada de Deudas</i>	202
15.	<i>Detalle de Garantías y Coberturas</i>	202
16.	<i>Estudio C.C.S.S.</i>	202
17.	<i>Estudio CIPAC</i>	202
18.	<i>Estudio DATUM</i>	203
19.	<i>Estudio de Bienes Muebles e Inmuebles</i>	203
20.	<i>Estudio SFB</i>	203
21.	<i>Estudio SUGEF</i>	203
22.	<i>Estudio VISA</i>	204
23.	<i>Expediente de Crédito</i>	204
24.	<i>Expediente de Seguimiento</i>	204
25.	<i>Fórmula 120</i>	204
26.	<i>Hoja de Productos</i>	205
27.	<i>Lista de Códigos</i>	205
28.	<i>Matriz de Aceptación de un Avalúo Outsourcing</i>	205
29.	<i>Memo Financiero y Técnico</i>	206
30.	<i>Normativa SUGEF 1-05</i>	206
31.	<i>Pagaré</i>	206
32.	<i>Póliza de Tarjeta Segura</i>	206
33.	<i>Pre-solicitud de Microcrédito Personal</i>	207
34.	<i>Referenciación de Clientes</i>	207
35.	<i>Score de Crédito</i>	207
36.	<i>Sistemas de Información del B.N.C.R.</i>	208
37.	<i>Spread Bancario</i>	209
38.	<i>Solicitud de Crédito</i>	210
39.	<i>Solicitud de Inclusión de Póliza de Vida</i>	210
40.	<i>Tabla Límite</i>	210
41.	<i>Tasa Básica Pasiva del Banco Central de Costa Rica</i>	210
E.	ACOTACIONES DE PROCEDIMIENTOS	213
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	218
A.	CONCLUSIONES.....	218
B.	RECOMENDACIONES.....	219
VI.	LITERATURA CONSULTADA	221
VII.	APÉNDICES	224
A.	APÉNDICE 1. CUESTIONARIO PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS	224
B.	APÉNDICE 2. INGRESO DEL CLIENTE EN EL SISTEMA	226
C.	APÉNDICE 3. SOLICITUD DE CRÉDITO EN EL SISTEMA	230
D.	APÉNDICE 4. ESTUDIO DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES	234
E.	APÉNDICE 5. COBRO DE COMISIONES.....	238
F.	APÉNDICE 6. ASIGNACIÓN DEL ENTE VALUADOR	240
G.	APÉNDICE 7. INGRESO DEL AVALÚO EN EL SISTEMA.....	241
H.	APÉNDICE 8. INICIO Y CIERRE DE ETAPA 30	245
I.	APÉNDICE 9. INICIO Y CIERRE DE ETAPA 40	249
J.	APÉNDICE 10. ASIGNACIÓN DE NOTARIO.....	254
VIII.	ANEXOS	256
A.	ANEXO 1. REQUISITOS DE SOLICITUD DE CRÉDITO	256
B.	ANEXO 2. SOLICITUD DE CRÉDITO	257
C.	ANEXO 3. DECLARACIÓN DEL GRUPO DE INTERÉS ECONÓMICO	260
D.	ANEXO 4. DECLARACIÓN JURADA DE DEUDAS	265
E.	ANEXO 5. DECLARACIÓN DEL ARTÍCULO 117	266
F.	ANEXO 6. REFERENCIACIÓN DE CLIENTES	267
G.	ANEXO 7. HOJA DE PRODUCTOS	268
H.	ANEXO 8. MEMORANDO TÉCNICO.....	269

I.	ANEXO 9. DETALLE DE GARANTÍAS Y COBERTURAS	270
J.	ANEXO 10. MATRIZ DE ACEPTACIÓN DE UN AVALÚO OUTSOURCING	271
K.	ANEXO 11. CARÁTULA DE CRÉDITO.....	272
L.	ANEXO 12. ACTA DE RESOLUCIÓN	275
M.	ANEXO 13. MEMO FINANCIERO.....	276
N.	ANEXO 14. TABLA LÍMITE.....	277
O.	ANEXO 15. PRE-SOLICITUD DE MICROCRÉDITO PERSONAL	278
P.	ANEXO 16. SOLICITUD DE TARJETA DE CRÉDITO	280
Q.	ANEXO 17. ANÁLISIS DE CAPACIDAD DE PAGO TARJETAS DE CRÉDITO.....	282
R.	ANEXO 18. CARÁTULA DE APROBACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO	283
S.	ANEXO 19. CONTRATO DE EMISIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO	284
T.	ANEXO 20. SOLICITUD DE INCLUSIÓN DE PÓLIZA DE VIDA	289
U.	ANEXO 21. SOLICITUD DE PÓLIZA DE TARJETA SEGURA.....	290
V.	ANEXO 22. SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE DÉBITO AUTOMÁTICO	291
W.	ANEXO 23. COMPROBANTE DE ENTREGA DE ARTÍCULOS	292
X.	ANEXO 24. BOLETA PARA PIN	292
Y.	ANEXO 25. CONTRATO DE PRÉSTAMO MERCANTIL.....	293
Z.	ANEXO 26. PAGARÉ	298
AA.	ANEXO 27. COMPROBANTES DE CONSTITUCIÓN	300
BB.	ANEXO 28. COMPROBANTE DE DESEMBOLSO	301
CC.	ANEXO 29. FICHA SUGEF	302
DD.	ANEXO 30. INSPECCIÓN DE GARANTÍA.....	307
EE.	ANEXO 31. HOJA DE RIESGO	308
FF.	ANEXO 32. INFORME TÉCNICO DE SEGUIMIENTO	309
GG.	ANEXO 33. INFORME FINANCIERO DE SEGUIMIENTO	312

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA I.1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2007-2010 DEL BANCO NACIONAL	9
FIGURA I.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL BANCO NACIONAL.....	10
FIGURA I.3. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL BANCO NACIONAL.....	14
FIGURA I.4. ORGANIGRAMA DE RELACIONES DEL BANCO NACIONAL.....	15
FIGURA I.5. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA SUCURSAL LA FORTUNA.....	16
FIGURA I.6. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA UNIDAD DE CRÉDITO DE LA SUCURSAL LA FORTUNA	17
FIGURA II.1. ORGANIGRAMA DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL.....	28
FIGURA II.2. NORMA ISO 9000: PIRÁMIDE DOCUMENTAL	48
FIGURA III.1. FLUJO DEL PROCESO	59
FIGURA III.2. MAPA DE PROCESOS DEL BANCO NACIONAL	60
FIGURA III.3. MAPA COMPLEMENTARIO DE PROCESOS DEL BANCO NACIONAL.....	61
FIGURA III.4. CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DEL BANCO NACIONAL.....	63
FIGURA III.5. ENTRADAS, CONTENIDO Y SALIDAS DE LOS PROCEDIMIENTOS	67
FIGURA III.6. FLUJO DEL DOCUMENTO.....	68
FIGURA III.7. MAPA RESUMEN DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN	72
FIGURA IV.1. PROCESOS DESARROLLADOS EN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	80
FIGURA IV.2. DIAGRAMA DE FLUJO 1: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE BN DESARROLLO	92
FIGURA IV.3. DIAGRAMA DE FLUJO 2: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE GASTOS PERSONALES	103
FIGURA IV.4. DIAGRAMA DE FLUJO 3: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE VIVIENDA.....	115
FIGURA IV.5. DIAGRAMA DE FLUJO 4: OTORGAMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO	139
FIGURA IV.6. DIAGRAMA DE FLUJO 5: FORMALIZACIÓN Y DESEMBOLSO DE CRÉDITOS.....	164
FIGURA IV.7. DIAGRAMA DE FLUJO 6: SEGUIMIENTO DE CRÉDITOS.....	184
FIGURA IV.8. DIAGRAMA DE FLUJO 7: ANÁLISIS FINANCIERO DE CRÉDITOS	197

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA II.1. SIMBOLOGÍA DE DISEÑO DE DIAGRAMAS DE FLUJO	51
TABLA IV.1. GENERALIDADES DEL CRÉDITO DE BN DESARROLLO	82
TABLA IV.2. GENERALIDADES DEL CRÉDITO DE GASTOS PERSONALES	95
TABLA IV.3. GENERALIDADES DEL CRÉDITO DE VIVIENDA	106
TABLA IV.4. GENERALIDADES DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO.....	118

ABREVIATURAS

i.	B.C.C.R.	Banco Central de Costa Rica
ii.	BN	Banco Nacional
iii.	B.N.C.R.	Banco Nacional de Costa Rica
iv.	C.C.S.S.	Caja Costarricense del Seguro Social
v.	CIC	Centro de Información Crediticia
vi.	CIPAC	Centro Institucional de Proceso Automático de Crédito
vii.	CPA	Contador Público Autorizado
viii.	CPI	Contador Privado Incorporado
ix.	I.N.S.	Instituto Nacional de Seguros
x.	N°	Número
xi.	N/A	No Aplica
xii.	PAS	Pago Automático de Salarios
xiii.	PAR	Pago Automático de Recibos
xiv.	SFB	Sistema Financiero Bancario
xv.	SIACC	Sistema Institucional de Administración de la Cartera Crediticia
xvi.	SISECRE	Sistema de Seguimiento Crediticio
xvii.	SUGEF	Superintendencia General de Entidades Financieras
xviii.	TBPBCCR	Tasa Básica Pasiva del Banco Central de Costa Rica

RESUMEN

Con el transcurso de los años y de su quehacer diario, toda empresa o institución va adoptando reglamentos, normas de servicio, instrucciones, órdenes, etc., que los colaboradores deben conocer para realizar adecuadamente su trabajo.

Estas disposiciones son comunicadas en el momento oportuno a las personas pero luego son archivadas y por lo general caen en el olvido por falta de consulta, por no saber dónde están o por desconocimiento por parte de nuevas personas. Aquí, es donde surge la necesidad de los manuales de procedimientos para que ayuden a dar formalización a la empresa, facilitar el acceso a la información organizada; estandarizar y uniformar el desempeño de los puestos y agilizar el funcionamiento de la empresa, evitando así pérdidas innecesarias de tiempo y de recursos.

Por las anteriores razones y porque la Sucursal La Fortuna del Banco Nacional no contaba con procedimientos de trabajo claramente definidos, es que el presente trabajo pretende proveer al banco de una herramienta administrativa en el ámbito del Análisis Administrativo; definiendo así procedimientos para el otorgamiento de créditos de BN Desarrollo, Gastos Personales, Vivienda y Tarjetas de Crédito y procedimientos post-aprobatorios para la Formalización y Desembolso de Créditos, Seguimiento y Análisis Financiero de Créditos.

Palabras Claves: Manuales de procedimientos, formalización, estandarizar y uniformar, procedimientos para el otorgamiento de créditos.

ABSTRACT

Through the years and their daily routine, every company or institution adopts regulations, service rules, instructions, orders etc. which employees must know in order to do their jobs correctly.

Those dispositions are communicated in a timely manner to employees but are then filed and generally forgotten due to non use, not knowing where they are or lack of awareness of new personnel. At this point is where the necessity for Procedures Manuals comes about; to provide structure to the company, facilitate access to organized information, standardize job performance and improve the enterprise's operation, avoiding unnecessary time and resource losses.

For the previous reasons and because La Fortuna's National Bank Branch didn't have clearly defined jobs procedures, is that this investigation expects to provide the Bank an administrative tool in the Administrative Analysis scope, thus defining procedures for granting loans for: Developing Credit, Personal Expenses, Housing and Credit Cards, and post-approval procedures for Formalizing and Disbursement of Credits, Follow up and Monitoring of Credits and Financial Analysis.

Key Words: Procedures manuals, structure, standardize, procedures for granting loans.



INTRODUCCIÓN

Usualmente toda actividad industrial, agropecuaria, comercial y personal requiere los servicios bancarios, ya que desde el momento en que un negocio se proyecta y una fase posterior se desarrolla, se ve en la necesidad de contar con la Banca. Si ese negocio produjese beneficios, ellos en su gran parte tendrían como destino la inversión que, en un elevado porcentaje, también lo controlaría la Banca. Si se reduce a la esfera personal y doméstica, casi todo tipo de préstamos personales e hipotecarios están bajo la influencia de la Banca. Por tanto, se puede afirmar que la Banca es un factor vital y determinante en la vida económica en todo el mundo.

El Banco Nacional de Costa Rica, con una amplia red de más de 150 oficinas, más de 300 cajeros automáticos en toda la Nación y cerca de 4.200 colaboradores, es la institución bancaria más grande del país y con la mayor oferta de servicios, entre ellos el crédito, basado en la confianza y solvencia que el banco ofrece a sus deudores.

No obstante, para que el banco realice una administración activa de su cartera, es necesaria la revisión permanente de la normativa crediticia, la implantación de acciones de seguimiento y el establecimiento de procedimientos estandarizados y eficientes, bajo estructuras funcionales y de calidad que permitan una correcta administración, custodia y control de los bienes, satisfacción de los clientes y partes involucradas, mejora continua y fortalecimiento de sus procesos, productos y servicios.

De ahí, la importancia de esta investigación que estudia los procedimientos crediticios de la Sucursal La Fortuna del Banco Nacional, bajo la estructura de un manual, el cual pretende orientar y uniformar el desempeño de los funcionarios para que persigan procesos eficientes y estructuras simples para la toma de decisiones y aligeramiento del funcionamiento de la institución.

El presente documento se compone de ocho capítulos, desglosados según el detalle que se presenta a continuación:



Las Generalidades de la Investigación, que componen el primer capítulo, presentan la referencia empresarial en la que se puntualizan aspectos globales de la empresa; la justificación del estudio y el problema que plantea lo que se quiere investigar y los objetivos que detallan las metas propuestas.

El Marco Teórico o segundo capítulo, presenta la descripción detallada de cada uno de los elementos de la teoría que se usaron directamente en el desarrollo de la investigación.

El capítulo tercero, Marco Metodológico, desarrolla y explica cada una de las etapas necesarias para la elaboración de la investigación, el tipo de investigación, sujetos y fuentes de información, técnicas de investigación y el flujo del proceso y del documento.

Los Procedimientos Crediticios o capítulo cuarto, presenta en forma de manual, los pasos seguidos para otorgar créditos al público bajo los formatos de Productos Crediticios y Procedimientos Post-Aprobación.

El quinto capítulo, Conclusiones y Recomendaciones, plantea el sumario del proceso investigativo, en el que el investigador infiere los aspectos más importantes de toda la información recopilada y analizada y aconseja rumbos de acción.

La Literatura Consultada o sexto capítulo, muestra la literatura utilizada como fundamento teórico del documento.

Finalmente, los capítulos siete y ocho, Apéndices y Anexos respectivamente, contienen material documental que contribuye a puntualizar ciertos aspectos de la investigación sin que el lector se salga de la lectura del texto principal y evitar que se distraiga del formato general del informe.

CAPÍTULO I

Generalidades de la Investigación



BANCO NACIONAL

MAS CERCA DE USTED



I. GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN

Las generalidades denotan aspectos globales e introductorios de una investigación. Involucran la importancia que tiene la realización de la investigación, la justificación de la misma, así como también los objetivos, tanto general como específicos.

En este apartado se inicia con una descripción detallada de la empresa en la que se realiza la investigación, incluyendo antecedentes y principales características organizacionales. A continuación se presenta el problema de la investigación, el cual plantea qué es lo que se quiere investigar y finalmente, se señalan los objetivos de la investigación, los cuales describen con claridad lo que se quiere hacer, es decir, las metas que se propone realizar.



A. REFERENCIA EMPRESARIAL

1. Banco Nacional de Costa Rica

a) *Reseña Histórica*

El Banco Nacional de Costa Rica, como entidad del Estado establecida por la Constitución Política de la República, es una institución autónoma de derecho público, con personería jurídica e independencia en materia de administración. Fue fundado el 9 de octubre de 1914 con el nombre de Banco Internacional de Costa Rica, con una vocación hacia el desarrollo agrícola y rural del país, la cual ha conservado a lo largo de toda su vida, sin perjuicio del estímulo que ha prestado a las restantes actividades productivas de la Nación.

El 5 de noviembre de 1936 se le cambió el nombre al de Banco Nacional de Costa Rica y, desde entonces, se ha consolidado como un verdadero banco de desarrollo con una proyección trascendente y positiva en la vida económica, social y financiera del país. Todas esas actividades han gravitado en torno al Banco Nacional y no hay un solo costarricense que, de una u otra forma, no se haya beneficiado del accionar del Banco en su trayectoria de 86 años.

En la actualidad, ante las grandes innovaciones que ha traído la era de la informática y las telecomunicaciones y, en especial, la enorme competitividad del sector financiero nacional e internacional, el Banco Nacional se ha transformado en un banco universal, abarcando todos los sectores del mercado costarricense, tales como: banca personal, empresarial, corporativa, institucional, bursátil, pensiones, fondos, sin descuidar su vocación de financiación al desarrollo económico del país, que sigue siendo su columna vertebral. Su misión es ofrecer servicios bancarios universales, estandarizados, de alta calidad, seguridad y confianza, que le proporcionan una alta rentabilidad a través de una excelente atención a todos los costarricenses.



El Banco Nacional posee una amplia red de más de 150 oficinas, más de 300 cajeros automáticos en toda la Nación, y cerca de 4.200 colaboradores. Es la institución bancaria más grande del país, con un volumen de activos de ¢2.179 miles de millones que lo ubican en el primer lugar en Costa Rica, Centroamérica (excluida Panamá), el Caribe y República Dominicana.

b) Segmentación

La globalización ha conducido a las instituciones, vertiginosamente, hacia mercados cambiantes y clientes muchísimo más exigentes, con mayor acceso a la información. En este momento se están creando nuevas formas de hacer negocios y transacciones, asimismo se está incursionando en nuevos sectores y segmentos. El reto para el Banco Nacional se centra en ser un gran intermediario en la nueva economía. Resulta vital asumir ese papel, ofreciendo los nuevos instrumentos que requieren los clientes, capitalizando las bases de datos de clientes existentes, así como generando confianza y seguridad. Esto impone un nuevo equilibrio operativo entre la infraestructura física tradicional y la requerida en la economía digital, el cual permita:

- Competir no solamente con bajos costos, sino con calidad, seguridad, cobertura e innovación de servicios.
- Conocer más profundamente los clientes y sus necesidades para establecer estrategias de retención.
- Utilizar adecuadamente canales más rentables que la sucursal bancaria.
- Anticiparse a los ciclos de mercado cada vez más cortos y competitivos.

Para estas razones, el Banco Nacional ha establecido una segmentación de sus clientes, a través de las Bancas de Negocios, las cuales atenderán integralmente al sector asignado, con la función primordial de desarrollar productos diferenciados de acuerdo con las necesidades específicas de los diferentes segmentos de clientes, en todas las oficinas del banco. Asimismo, brindar un valor agregado real a los clientes, utilizando nuestra amplia Red de Distribución y aprovechando la sinergia de las sociedades subsidiarias.



Con base en esta visión, se planteó la necesidad de estructurar tres Direcciones dentro de la Banca de Negocios, de la siguiente manera:

Banca Institucional

La Dirección de Banca Institucional es una dependencia de la Banca de Negocios y tiene como finalidad la atención de las instituciones del Gobierno Central, así como las Instituciones Autónomas de Costa Rica.

Como meta primordial tiene el diseño de productos y/o soluciones financieras adecuadas a las necesidades específicas de cada una de las instituciones pertenecientes al segmento de mercado que atiende.

Banca Personal

La Dirección de Banca Personal es una dependencia de la Banca de Negocios y tiene como finalidad el desarrollo de productos y servicios financieros que permitan dar una respuesta efectiva a las necesidades de todas las personas físicas que requieran de los servicios del Banco Nacional.

Tiene como misión ofrecer un servicio de calidad a todos los clientes y para ello se ha desarrollado una estrategia de atención personalizada, hecha realidad mediante los ejecutivos de Plataforma de Servicios y Gestores de Negocios, quienes están capacitados para ofrecer paquetes de productos y servicios financieros diseñados especialmente para cada cliente, con base en sus necesidades específicas.

En la Dirección de Banca Personal se ocupan en controlar la calidad de los productos y servicios, así como poner a la disposición gran cantidad de opciones en canales electrónicos de autoservicio, disponibles 24 horas al día, todos los días del año, todo unificado en lo que se ha denominado Soluciones Personales

Está a la disposición en las oficinas en todo el territorio nacional, así como a través de la red de cajeros automáticos, kioscos electrónicos, acceso telefónico y por medio de Internet.



Banca de Empresas

La Dirección Banca de Empresas es una dependencia de la Banca de Negocios, la cual se dedica exclusivamente al mejoramiento del servicio brindado a los clientes empresariales del Banco Nacional. Está conformada por una estructura flexible y ágil, cuya misión es el desarrollo de nuevos productos y servicios financieros, caracterizados por la innovación y que se destacan por ser soluciones financieras para cada uno de ellos. Estos productos tienen como firme propósito dar una respuesta efectiva en el menor plazo, a todas las necesidades de los diferentes sectores productivos que conforman el segmento empresarial del país.

El objetivo principal es el de controlar y optimizar la calidad de los servicios y productos, para contribuir con la reducción de los riesgos y los costos y con el incremento del beneficio económico del banco, así como brindar asesoría profesional a las oficinas regionales en materia de atención y negociación con clientes de dicho segmento.

c) Valores Organizacionales

Pasión por la Excelencia

Dar siempre lo mejor de nosotros, es buscar la calidad y la excelencia en lo que hacemos. Es dar el mejor servicio, cautivando al cliente.

Trabajo en Equipo

Trabajar de la mano con los demás compañeros, en busca de un mismo objetivo. El logro de uno es el logro de todos.

Proactividad

Es decidir lo que queremos hacer y como lo vamos a hacer. Es ser líder, es asumir la responsabilidad de hacer, con visión, innovación y perseverancia.

Gestión Ética

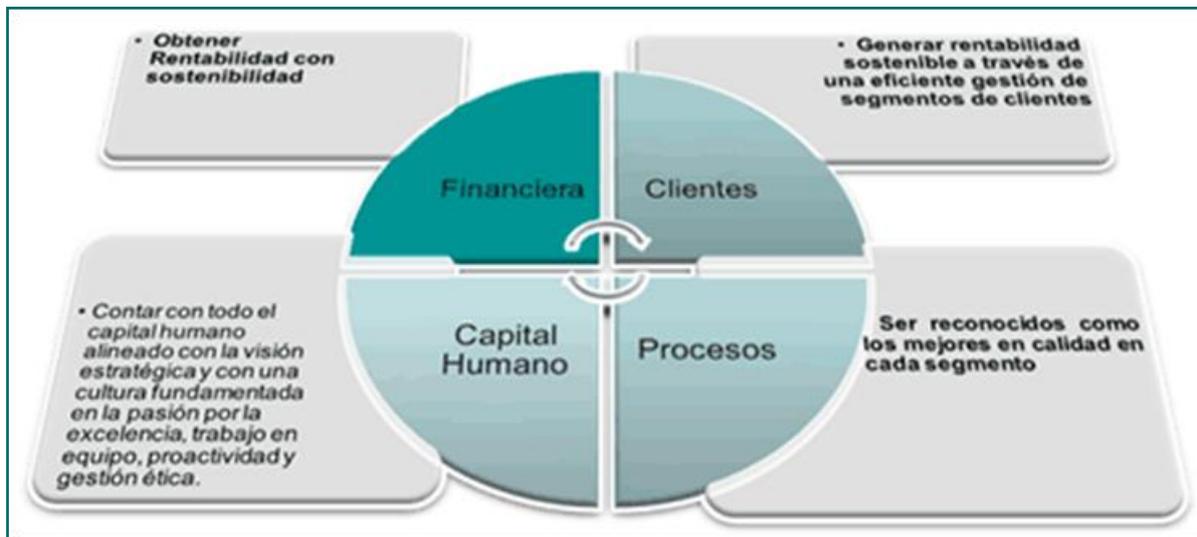
Es integridad en todo lo que hacemos. Es hacer siempre lo correcto, con responsabilidad y honradez, dentro y fuera de nuestro trabajo.

d) *Objetivos Institucionales*

Objetivos Estratégicos 2007-2010

El Banco Nacional se ha planteado la visión estratégica o propósito de lograr sostenibilidad en el 2010, con la finalidad de asegurarse el crecimiento y permanencia en el mercado. El planteamiento de sus objetivos estratégicos está fundamentado en la metodología del Balance Scorecard (BSC) o Cuadro de Mando Integral (CMI) y sus “perspectivas” para asegurar el alineamiento de toda la organización con la visión estratégica.

Figura I.1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2007-2010 DEL BANCO NACIONAL



FUENTE: Banco Nacional de Costa Rica

Objetivos Específicos

Figura I.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL BANCO NACIONAL



FUENTE: Banco Nacional de Costa Rica



e) Productos y Servicios

- BN Cuenta Inteligente Empresarial
- BN Conectividad
- BN Internet Banking Corporativo
- Servicios Internacionales
- Almacén de Depósito General
- Almacén de Depósito Fiscal
- BN Agencia Aduanal
- Crédito
- BN Créditos Hipotecarios de Vivienda
- BN Turismo
- BN Soluciones
- BN Desarrollo
- Autoservicio
 - BN PAS
 - BN PAR
 - BN Internet Banking Personal
 - BN Banca Telefónica
 - Cajeros Automáticos
 - Ventanilla Electrónica de Pagos
- BN Páguese



- BN Tarjeta de Crédito Empresarial
- BN Tarjeta de Crédito Mypes
- BN Tarjeta de Crédito BN Pymex
- BN Tarjeta de Débito Servibanca
 - Servibanca Oro Internacional
 - Servibanca Internacional
 - Servibanca Juvenil
- BN Seguros
- BN Fiduciaria
- Responsabilidad Institucional
- BN Custodio
- BN Fondos
- BN Vital
- BN Valores

f) Logotipo



g) Eslogan

“Más cerca de usted”



h) Misión

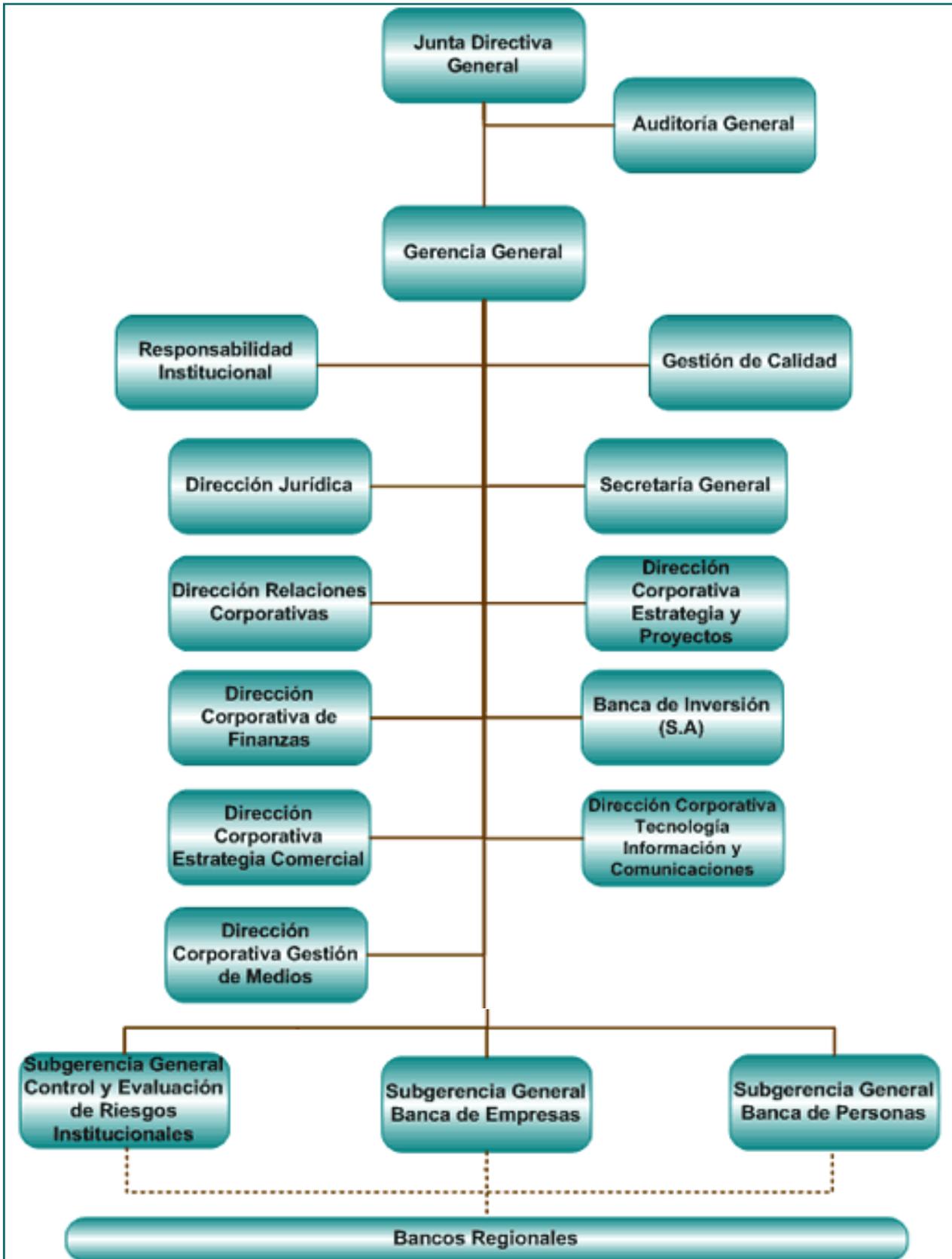
Ofrecer eficientemente servicios financieros universales y estandarizados que sobrepasen las expectativas de sus clientes por medio de: atención especializada por segmentos, uso de canales electrónicos, el compromiso de integridad y espíritu de servicio de sus colaboradores, para coadyuvar en la alfabetización financiera y el desarrollo socioeconómico del país.

i) Visión

El Banco Nacional es la principal institución financiera del país, de propiedad estatal, que impulsa el desarrollo económico y social, ofreciendo soluciones integrales globalizadas, un servicio de alto valor para sus clientes, con un recurso humano eficiente, una plataforma tecnológica que facilite el uso intensivo de productos mediante canales electrónicos, comprometidos con la sostenibilidad del medio ambiente, con el objetivo fundamental de maximizar la rentabilidad y mantener una suficiencia patrimonial adecuada.

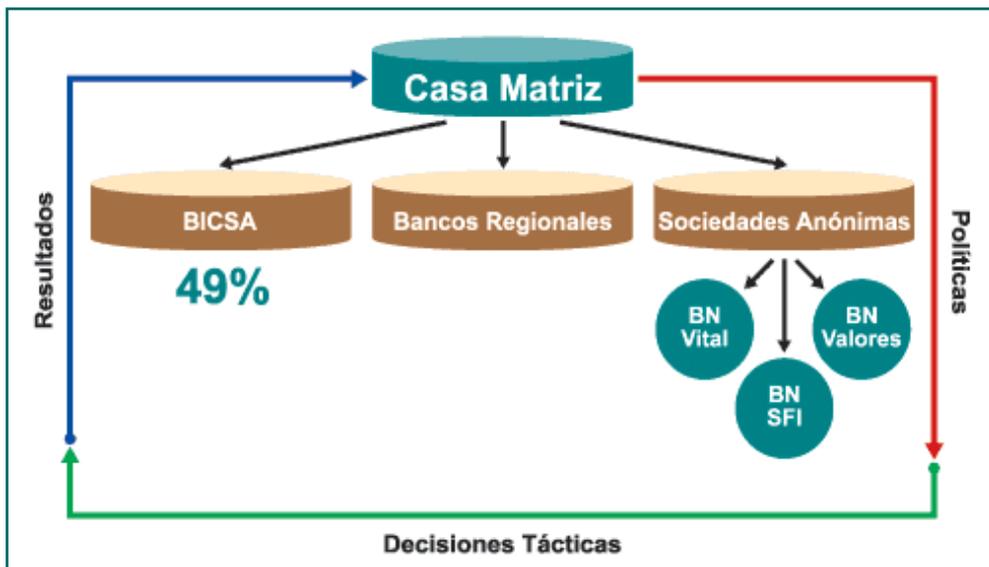
j) Estructura Organizativa de la Empresa

Figura I.3. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL BANCO NACIONAL



FUENTE: Banco Nacional de Costa Rica

Figura I.4. ORGANIGRAMA DE RELACIONES DEL BANCO NACIONAL



FUENTE: Banco Nacional de Costa Rica

En la figura anterior se puede observar a groso modo la estructura del Banco Nacional, el cual tiene una inversión del 49% en el Banco Internacional de Costa Rica Limited (Bicsa), entidad incorporada en la República de Bahamas y con oficinas en Miami, Panamá y Costa Rica; es dueño del 100% de las acciones de BN-Valores (Puesto de Bolsa), BN-Vital (Operadora de Fondos de Pensión), BN-SAFI (Fondos de Inversión), y posee alrededor de 150 oficinas en todo el país.

2. Sucursal La Fortuna

a) *Reseña Histórica*

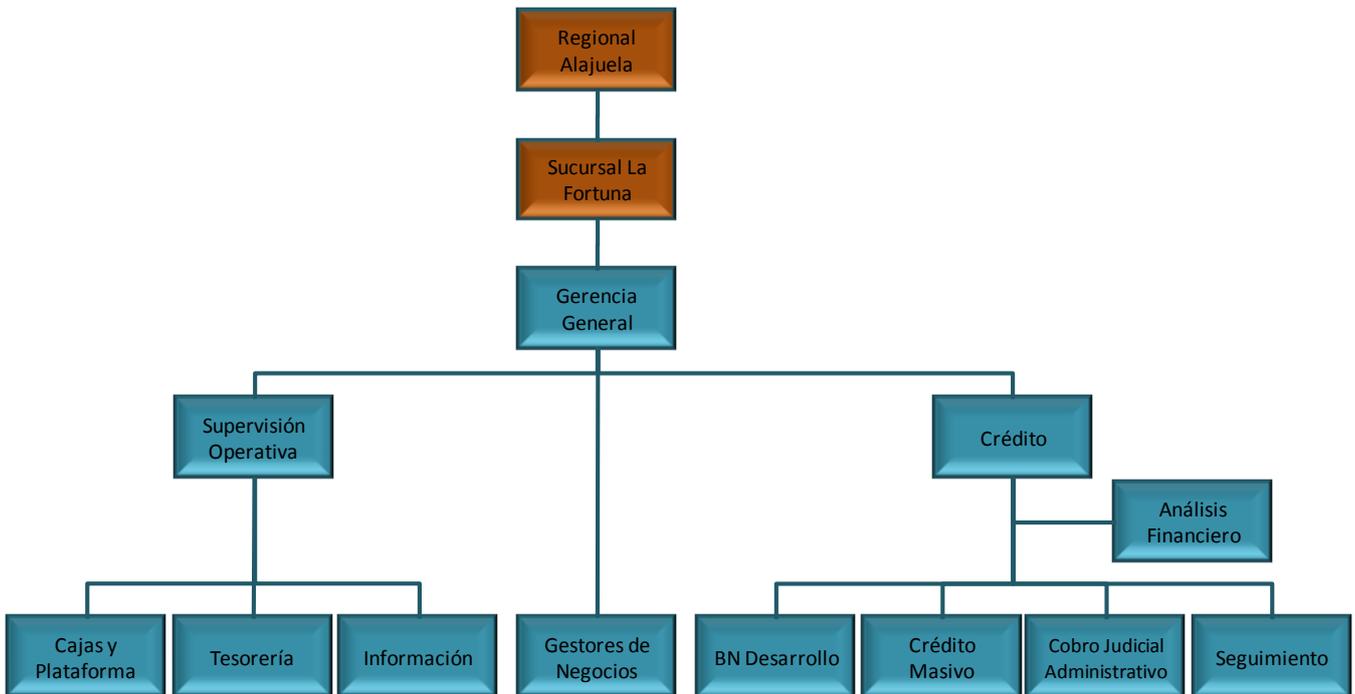
La Fortuna de San Carlos es un distrito con grandes potencialidades no solamente por su riqueza natural, que facilitó, primero, el desarrollo agropecuario y luego, el florecimiento de la actividad turística, sino también por sus fortalezas en términos de capital social y humano. Por estas razones, en los años sesenta se instaló en dicha comunidad la primera institución financiera: una agencia del Banco Nacional.

Dicha agencia fue y es de gran peso para el desarrollo de la localidad merced al crédito, ya que la mayoría de microempresarios turísticos, así como del sector agropecuario, han surgido y dependen todavía de los créditos otorgados por el Banco Nacional, por lo que constituye una entidad crucial en el desarrollo económico y productivo de La Fortuna.

De la mano con el crecimiento vertiginoso de esta comunidad sancarleña, ha ocurrido la evolución del banco, el cual empezó en un pequeño edificio construido en parte con materiales donados por los mismos pobladores de la zona, pero que actualmente gracias al desarrollo de la tecnología cuenta con tres cajeros automáticos y un autobanco, a la vez de un elegante y moderno edificio de dos plantas. Su gran volumen de operaciones le ha valido desde noviembre de 2007 la denominación de Sucursal, dejando de ser una agencia.

b) Estructura Organizacional de la Sucursal

Figura I.5. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA SUCURSAL LA FORTUNA



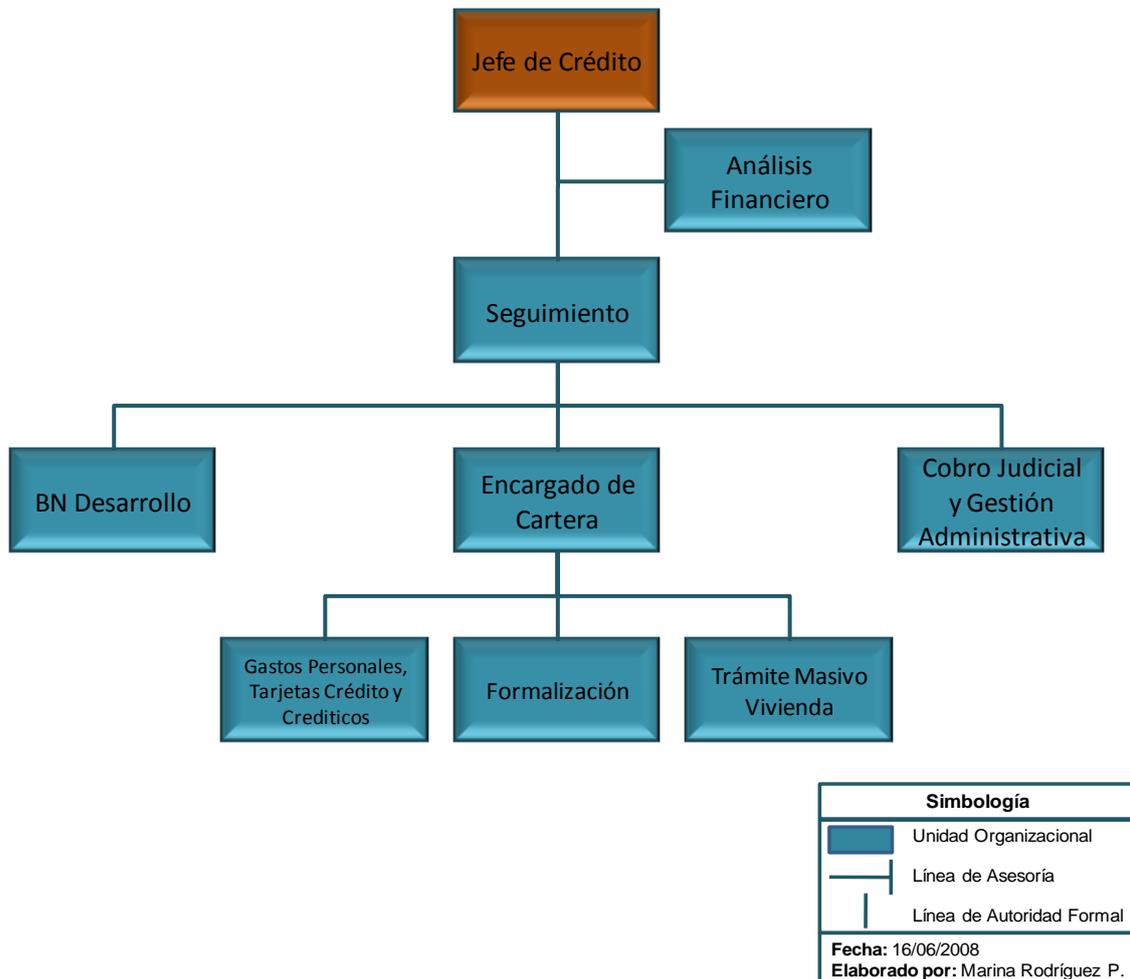
Simbología	
	Unidad Organizacional
	Línea de Asesoría
	Línea de Autoridad Formal
Fecha: 16/06/2008	
Elaborado por: Marina Rodríguez P.	

c) Unidad de Crédito de la Sucursal

Dentro de la estructura organizacional de la Sucursal La Fortuna del Banco Nacional, se detalla la Unidad de Crédito únicamente, ya que el presente proyecto se enfoca en operaciones de esta área específicamente.

El crédito es un producto de colocación que el Banco Nacional le ofrece a sus clientes, para el financiamiento de sus actividades. Este financiamiento puede ser a través de un crédito revolving o convencional. Para efectos de un financiamiento y dependiendo a la actividad a la que se dedique el cliente y la garantía que respalde la operación, el banco determina el plazo y la tasa de interés del préstamo solicitado. El crédito se adapta a las necesidades, con tasas de interés competitivas y con los mejores plazos del mercado. A continuación se presenta la estructura de la Unidad de Créditos de la Sucursal:

Figura I.6. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA UNIDAD DE CRÉDITO DE LA SUCURSAL LA FORTUNA





B. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Durante su exitosa trayectoria el Banco Nacional se ha consolidado como un verdadero banco de desarrollo, con una proyección trascendente y positiva en la vida económica, social y financiera del país, abarcando gran cantidad de servicios, entre ellos el crédito que ofrece a sus clientes para el financiamiento de sus actividades económicas.

La importancia de revisar y actualizar los procedimientos se pone de relieve ante el hecho de que con el paso del tiempo el proceso crediticio se ha vuelto muy burocrático, ya que implica una serie de pasos y requisitos que han generado constantes quejas de los clientes. La dificultad principal sobreviene cuando el Banco ofrece una serie de facilidades de financiamiento a sus clientes, que por legislación y trabas de gestión, no se encuentra en la capacidad de cumplir eficientemente.

C. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cómo mejorar el sistema de créditos de la Sucursal La Fortuna del Banco Nacional de Costa Rica atendiendo la normativa y legislación vigentes y procurando la satisfacción del cliente?

D. OBJETIVOS

1. Objetivo General

Realizar un estudio del sistema de créditos de la Sucursal La Fortuna del Banco Nacional de Costa Rica de manera que se puedan establecer los procedimientos respectivos.

2. Objetivos Específicos

- a) Analizar los procedimientos para el otorgamiento de créditos de BN Desarrollo.



- b) Analizar los procedimientos para el otorgamiento de créditos de Gastos Personales.
- c) Analizar los procedimientos para el otorgamiento de créditos de Vivienda.
- d) Analizar los procedimientos para el otorgamiento de Tarjetas de Crédito.
- e) Analizar los procedimientos post-aprobatorios de Formalización y Desembolso, Seguimiento y Análisis Financiero de créditos.
- f) Establecer mejoras a los procesos del sistema de créditos de la Sucursal utilizando el análisis administrativo y la reglamentación existente.

E. ALCANCES Y LIMITACIONES

Para llevar a cabo el estudio de los procedimientos crediticios de la Sucursal La Fortuna del Banco Nacional se realizó una investigación a lo interno de la Unidad de Crédito durante tres meses, dando como resultado un manual de procedimientos que contiene cuatro Productos Crediticios y tres Procedimientos Post-Aprobación, además de las capturas de pantalla de los sistemas SIACC, VISA, FINESSE y SISECRE.

El ámbito de este documento abarca únicamente cuatro Productos Crediticios debido a que el proceso de otorgamiento de créditos es muy similar para todos, lo que varía son las especificaciones del producto en cuanto a tasa, plazo, monto y requisitos, por esto y por razones de tiempo, se estudiaron únicamente cuatro procedimientos de Productos Crediticios que facilitan la comprensión de todos.

La principal dificultad presentada durante la investigación fue el periodo en que estuvo la Auditoría Interna en el banco, ya que como practicante no podía estar presente en las instalaciones, por lo que se generó cierto retraso en la práctica.



Asimismo, por el motivo de que los indicadores de suficiencia patrimonial de algunos bancos bajaron, las entidades en una actitud responsable decidieron dosificar y aplicar límites al financiamiento. Es por esto, que no se pudo observar el proceso completo del otorgamiento de créditos, desde que se presenta el cliente hasta que se desembolsa el dinero.

CAPÍTULO II

Marco Teórico



BANCO NACIONAL

MAS CERCA DE USTED



II. MARCO TEÓRICO

La observación, descripción y explicación de la realidad que se investiga, deben ubicarse en la perspectiva de lineamientos teóricos, lo que exige la identificación de un marco de referencia sustentado en el conocimiento científico. Por esto, “cada investigación toma en cuenta el conocimiento previamente construido. Por lo que cada investigación hace parte de la estructura teórica ya existente” (Méndez Álvarez, 2006, pág. 202).

El presente marco teórico parte de lo general a lo específico, iniciando con conceptos básicos de Administración de Empresas, adentrándose en el área de las Finanzas con la respectiva explicación de la banca, sus funciones y servicios, para finalizar con conceptos específicos del campo que se vinculan concretamente con la investigación.

A. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

La Administración es una de las actividades humanas más importantes. Desde que los seres humanos comenzaron a formar grupos para alcanzar metas que no podían lograr individualmente, ha sido esencial para asegurar la coordinación de los esfuerzos individuales. A medida que la sociedad ha confiado cada vez más en el esfuerzo de grupo y que muchos grupos organizados se han vuelto grandes, las tareas de los administradores han cobrado cada vez más importancia.

1. Definición de Administración

La administración es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos (Wehrich & Harold, 2004, pág. 6). Lo anterior, debe ampliarse:

- Cuando se desempeñan como administradores, los individuos deben ejercer las funciones administrativas de planeación, organización, integración de personas, dirección y control.
- La administración se aplica a todo tipo de organizaciones.
- Se aplica a administradores de todos los niveles organizacionales.
- La intención de todos los administradores es la misma: generar un superávit.
- La administración persigue la productividad, lo que implica eficiencia y eficacia.

Se puede sintetizar administración según Griffin & Ebert (1997, pág. 168) como el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos financieros, físicos, humanos y de información de una organización para que alcance sus objetivos.



B. ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

El campo de las finanzas es extenso y dinámico. Afecta diariamente las vidas de todas las personas y de todas las organizaciones, ya que los principios básicos de las finanzas se pueden aplicar universalmente en organizaciones empresariales de diversos tipos.

1. Definición de Administración Financiera

La administración financiera se refiere a la adquisición, el financiamiento y la administración de activos, con algún propósito general en mente (Van Horne & Wachowicz Jr., 2002, pág. 2). Entonces las funciones de la administración financiera en lo que respecta a la toma de decisiones se puede dividir en tres áreas principales:

a) Decisiones de Inversión

La decisión de inversión es la más importante de las tres decisiones principales de las organizaciones cuando se trata de crear valor. Comienza con la determinación del total de activos que necesitan poseer las empresas (Van Horne & Wachowicz Jr., 2002, pág. 2).

b) Decisiones de Financiamiento

Aquí, los administradores financieros se centran en la integración de la parte derecha del balance general (los pasivos y capital). Si se analiza la mezcla de financiamiento de las empresas en distintas industrias, se observará marcadas diferencias. Algunas firmas tienen deudas relativamente fuertes, mientras que otras casi no están endeudadas. Además, las políticas de dividendos se deben considerar como una parte integral de las decisiones de financiamiento de las compañías (Van Horne & Wachowicz Jr., 2002, pág. 3).



c) Decisiones de Administración de Activos

Cuando se adquieren activos y se obtiene el financiamiento adecuado, también es necesario administrarlos con eficiencia. Los administradores financieros tienen distintos grados de responsabilidad operativa sobre los activos existentes (Van Horne & Wachowicz Jr., 2002, pág. 3).

2. El Administrador Financiero

Según Van Horne & Wachowicz Jr. (2002, pág. 2) actualmente, los factores externos tienen un creciente impacto en los administradores financieros. Casi a diario se deben enfrentar a la competencia corporativa, los cambios tecnológicos, la volatilidad de la inflación y las tasas de interés, la incertidumbre económica mundial, la fluctuación de los tipos de cambio, las enmiendas a las leyes fiscales y los aspectos éticos relacionados con ciertas operaciones financieras. Por lo tanto, más que nunca es necesario que las finanzas tengan una función estratégica vital en las corporaciones.

a) Definición de Administrador Financiero

Los administradores financieros administran activamente los asuntos financieros de todo tipo de empresas, financieras y no financieras, privadas y públicas, grandes y pequeñas, lucrativas y no lucrativas. Desempeñan una gran variedad de tareas financieras como planeación, extensión de crédito a los clientes, evaluación de grandes gastos propuestos y la consecución de dinero para financiar las operaciones de la empresa (Gitman, 2003, pág. 3).

b) Responsabilidades del Administrador Financiero

Según Besley & Brigham (2001, pág. 9) la tarea del administrador financiero es tomar las decisiones relacionadas con la obtención y el uso de fondos para el mayor beneficio de la empresa. A continuación, se describen algunas actividades específicas que según los autores anteriores están relacionadas con este contexto:



- **Preparación de Pronósticos y Planeación:** El administrador financiero debe interactuar con otros ejecutivos cuando éstos miran hacia el futuro y establecen los planes que darán forma a la posición futura de la empresa (Besley & Brigham, 2001, pág. 9).
- **Decisiones Mayores de Financiamiento e Inversión:** Por lo general, una empresa exitosa muestra un rápido crecimiento de ventas, que requiere que se realicen inversiones en planta, equipo e inventarios. El administrador financiero debe ayudar a determinar la tasa óptima de crecimiento de ventas, así como poder tomar decisiones acerca de los activos específicos que deberán adquirirse y la mejor forma de financiar esos activos (Besley & Brigham, 2001, pág. 9).
- **Coordinación y Control:** El administrador financiero debe interactuar con otros ejecutivos para asegurarse de que la empresa sea administrada de la manera más eficiente posible. Todas las decisiones de negocios tienen implicaciones financieras, y todos los administradores (financieros o de otro tipo) necesitan tenerlo en cuenta (Besley & Brigham, 2001, pág. 9).
- **Forma de Tratar con los Mercados Financieros:** El administrador financiero debe tratar con los mercados de dinero y capitales. Cada empresa afecta a, y es afectada por, los mercados financieros generales donde se obtienen los fondos, se negocian los valores de la empresa y los inversionistas son recompensados o sancionados (Besley & Brigham, 2001, pág. 9).

En resumen, los administradores financieros toman decisiones acerca de cuáles activos deberán adquirir sus empresas, la forma en la que estos activos deberán ser financiados y de qué manera deberán administrarse los recursos actuales de la empresa.



3. Servicios Financieros

El sector servicios financieros, corresponde a una actividad comercial, prestadora de servicios de intermediación relacionados al ámbito de generación de valor a través del dinero.

a) Definición de Servicios Financieros

Servicios financieros es el área de finanzas que se encarga del diseño y producción de asesoría y productos financieros para individuos, empresas y gobiernos. Implica una gran variedad de oportunidades de desarrollo profesional dentro de las áreas de actividades bancarias e instituciones relacionadas, planeación financiera personal, inversiones, bienes raíces y seguros (Gitman, 2003, pág. 3).

b) Componentes del Sector Servicios Financieros

Los componentes que incluye el Sector Servicios Financieros según el Servicio de Impuestos Internos de Chile (Gobierno de Chile, 2008) son principalmente:

- **Bancos e Instituciones Financieras:** Bancos Nacionales, Extranjeros, Representaciones.
- Compañías de Seguros Generales, de Vida, de Crédito, Corredores.
- **Administradoras de Fondos:** Generales, de Pensiones, Mutuos, para la Vivienda, de Inversión.
- **Mercado de Valores:** Bolsas de Comercio y de Valores, Corredores.
- **Otros Servicios Financieros:** Factoring, Leasing, Casas de Cambio.

Figura II.1. ORGANIGRAMA DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL



FUENTE: Décimo Informe sobre el Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible

C. LA BANCA

1. Definición de la Banca

La banca se define como una institución que se dedica, principalmente, a recibir dinero de terceros en forma de depósito, al objeto de prestarlo, por su cuenta y riesgo, en aquellas condiciones de seguridad y remuneración que razonablemente permitan esperar que será posible la devolución de los depósitos y el pago del interés pactado con los depositantes, juntamente con la generación de un beneficio para los suministradores del capital de riesgo, que constituye la base de garantía para la captación de dichos depósitos (Bernabé, 2008).

Al lado de esta actividad principal, la banca realiza actividades propias de la comisión mercantil, proporcionando a su clientela una extensa gama de servicios diversos, con riesgo o sin él, por los que percibe una remuneración llamada precisamente comisión (Bernabé, 2008).



De la anterior definición se puede destacar, en primer lugar, que la actividad principal de las entidades bancarias es la inversión de los depósitos realizados por el público, y que hay que reintegrar, asumiendo los posibles riesgos, con el fin de obtener un beneficio que permita la remuneración del interés pactado con el depositario y de la asunción del riesgo. Y como segundo aspecto relevante, se puede mencionar la existencia de una actividad secundaria en la banca consistente en la prestación de una serie de servicios accesorios, que pueden implicar o no riesgo, por los que se va a obtener también un ingreso denominado comisión (Bernabé, 2008).

Para sintetizar, un banco es una institución financiera que se encarga de administrar y prestar dinero. La banca, o el sistema bancario, es el conjunto de entidades o instituciones que, dentro de una economía determinada, prestan el servicio de banco (Bernabé, 2008).

2. Funciones de la Banca

Los bancos son instituciones públicas o privadas que realizan actos de intermediación profesional entre los dueños de dinero y capital y los usuarios de dicho dinero y capital. Es decir, los bancos actúan en el mercado de dinero y capitales y tienen las siguientes funciones principales:

- Captación del ahorro
- Encauzamiento de la inversión

Sin embargo, el instrumento básico con que operan los bancos lo constituye el crédito bancario, que permite poner en manos de los inversores los recursos ahorrados captados por el banco, siendo además capaces de crear dinero mediante el proceso de generar depósitos derivados (Bachiller, 2008).



3. Operaciones Bancarias Típicas

Independiente de los tipos de bancos, éstos permiten que el dinero circule en la economía, que el dinero que algunas personas u organizaciones tengan disponible pueda pasar a otras que no lo tienen y que lo solicitan. De esta forma facilita las actividades de estas personas y organizaciones y mejora el desempeño de la economía en general. A continuación se describen las actividades básicas que desempeñan los bancos:

a) Operaciones Pasivas

La captación son aquellas operaciones por las que el banco recibe o recolecta dinero de las personas. Las operaciones de captación de recursos, denominadas operaciones de carácter pasivo se materializan a través de los depósitos (Escoto, 2008). Los depósitos bancarios pueden clasificarse en tres grandes categorías:

- **Cuentas Corrientes:** Contratos bancarios donde el titular efectúa ingresos de fondos y la entidad, que lo mantendrá bajo su custodia, tiene la obligación de entregar en efectivo y al instante las cantidades de fondos solicitados (Escoto, 2008).
- **Depósito de Ahorros o Cuenta de Ahorros:** Tipo particular de cuenta corriente en la que los fondos depositados son remunerados por el banco mediante el pago de unos intereses periódicos (Escoto, 2008).
- **Depósito a Plazo Fijo:** Operación financiera por la cual una entidad financiera, a cambio del mantenimiento de ciertos recursos monetarios inmovilizados por un periodo de tiempo determinado, reporta una rentabilidad fija o variable, en forma de dinero (Escoto, 2008).



b) Operaciones Activas

La colocación es lo contrario a la captación. La colocación permite poner dinero en circulación en la economía; es decir, los bancos generan nuevo dinero del dinero o los recursos que obtienen a través de la captación y, con éstos, otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten. Por dar estos préstamos el banco cobra, dependiendo del tipo de préstamo, una cantidad de dinero que se llama intereses, intereses de colocación (Escoto, 2008).

- **Encaje Bancario:** De los fondos que los bancos captan es obligado mantener una parte líquida (un porcentaje del total de los depósitos que reciben), como reserva para hacer frente a las posibles demandas de restitución de los clientes, este recibe el nombre de encaje bancario. Tienen un carácter estéril, puesto que no pueden estar invertidos (Escoto, 2008).
- **Préstamos:** Se pueden desarrollar múltiples clasificaciones acerca de los préstamos: por la naturaleza de los bienes prestados, por la moneda objeto del préstamo, por el tipo de interés, por el sistema de amortización, por la existencia de garantías del cumplimiento de las obligaciones, préstamo sindicado, préstamo participativo, préstamo para operaciones bursátiles de contado (Escoto, 2008).
- **Líneas de Crédito:** Son operaciones por las que el Banco concede crédito al cliente (acreditado) por un cierto plazo, y hasta una suma determinada que pone a disposición del cliente. El cliente viene obligado a satisfacer al banco una comisión de apertura, a reintegrar al banco el saldo a su favor que arroje la cuenta de crédito al tiempo de la cancelación y liquidación de la misma y a pagar intereses por las cantidades dispuestas (Escoto, 2008).



- **Descuento de Documentos:** El descuento de efectos como vía de financiación a las empresas y que consiste en una operación por la cual un banco anticipa a una persona el importe de un crédito pecuniario que ésta tiene contra un tercero, con deducción de un interés o porcentaje y a cambio de la cesión de crédito mismo salvo buen fin (Escoto, 2008).

4. Margen de Intermediación

Sabiendo que los bancos pagan una cantidad de dinero a las personas u organizaciones que depositan sus recursos en el banco (intereses de captación) y que cobran dinero por dar préstamos a quienes los soliciten (intereses de colocación), cabe preguntarse de dónde obtiene un banco sus ganancias, la respuesta es que los tipos de interés de colocación, en la mayoría de los países, son más altos que los intereses de captación; de manera que los bancos cobran más por dar recursos que lo que pagan por captarlos. A la diferencia entre la tasa de interés de colocación y la de captación se le denomina margen de intermediación. Los bancos, por lo tanto, obtienen más ganancias cuanto más grande sea el margen de intermediación.

Tasa de interés de colocación – tasa de interés de captación = margen de intermediación

Los bancos actúan como intermediarios. Su negocio es comerciar con dinero como si fuera cualquier otro tipo de bien o de mercancía (Escoto, 2008).

5. Servicios Bancarios

En la actualidad, el cambio en las necesidades de las empresas, familias e instituciones, ha reconducido la actividad bancaria orientándola a los servicios, que se convierten en su principal fuente de ingresos por la reducción de margen de intermediación, reducción más acusada cuanto más maduro es el sistema financiero de un país y cuanto más bajos son los tipos de interés (Escoto, 2008).



Los medios de pago (tarjetas, cheques, transferencias), garantizan el buen fin del comercio internacional entre las partes, asegurando la solvencia en importación-exportación, intermediación en mercados financieros y operaciones con grandes empresas e instituciones públicas, marcan el enfoque de la banca como empresas de servicios financieros universales (Escoto, 2008).

Aunque los bancos poseen una gran variedad de servicios, para efectos de la investigación sólo se considerarán aquellos servicios que se relacionan con el estudio: el crédito.

D. CRÉDITO

1. Definición de Crédito

Constituye crédito toda operación formalizada por un intermediario financiero, cualesquiera que sea la modalidad como se instrumente o documento, mediante la cual y bajo la asunción de un riesgo, dicho intermediario provea fondos o facilidades crediticias en forma directa, o garantice frente a terceros el cumplimiento de obligaciones contraídas por su cliente (SUGEF, 2007).

2. Sujeto de Crédito

Es sujeto de crédito toda persona física o jurídica, pública o privada, con capacidad de pago, administrativa, técnica, financiera, que presente garantías a satisfacción del banco, que en caso de tener historial crediticio, este sea satisfactorio, preferiblemente con experiencia en la actividad para la cual está solicitando financiamiento y en forma particular cumpla con los requisitos establecidos por cada programa o producto disponible en el banco (SUGEF, 2007).

3. Segmento Crediticio

Es la agrupación de productos y subproductos realizada con base en el destino de los recursos que realizan los usuarios de crédito según la actividad a desarrollar (Subgerencia General de Riesgo, Dirección de Crédito B.N.C.R., 2007). Se establecen cuatro segmentos:



a) Consumo

Agrupar todos los productos y subproductos destinados a financiar los gastos asociados a las necesidades de carácter personal de los individuos, excepto las de vivienda. Se incluye tarjetas de crédito excepto las de Banca de Desarrollo y las empresariales (Subgerencia General de Riesgo, Dirección de Crédito B.N.C.R., 2007).

b) Empresarial

Agrupar todos los productos y subproductos destinados a actividades en donde se produzcan bienes y servicios o se comercialicen dichos bienes. Clasifican en este segmento las personas físicas y jurídicas con actividad empresarial que soliciten recursos destinados a estos fines (Subgerencia General de Riesgo, Dirección de Crédito B.N.C.R., 2007).

c) Desarrollo

Incluye todos los productos y subproductos establecidos para las personas físicas o jurídicas que desarrollan actividades empresariales que califiquen según los perfiles que se definen para este segmento (Subgerencia General de Riesgo, Dirección de Crédito B.N.C.R., 2007).

d) Hipotecario-Vivienda

Agrupar los productos y subproductos destinados al financiamiento a usuarios finales (personas físicas y jurídicas) para los diversos usos de vivienda (Subgerencia General de Riesgo, Dirección de Crédito B.N.C.R., 2007).



4. Modalidades de Crédito

a) Crédito Convencional

Es una forma de financiamiento que consiste en aprobar un determinado monto de dinero para efectuar proyectos de inversión, financiar capital de trabajo o gastos personales; que se desembolsa de acuerdo con el plan de inversión y cuya característica más sobresaliente en su aspecto operativo, es la reducción del crédito conforme se amortiza (Subgerencia General de Riesgo, Dirección de Crédito B.N.C.R., 2007).

b) Línea de Crédito Revolutiva

Es una facilidad crediticia que le permite al usuario de crédito mantener financiamiento durante un plazo estipulado, cuya característica principal es que las amortizaciones o recuperaciones forman automáticamente nueva disponibilidad. Puede estar formada por uno o varios subpréstamos, según sea la actividad y la forma de recuperación de la inversión (Subgerencia General de Riesgo, Dirección de Crédito B.N.C.R., 2007).

c) Crédito en Cuenta Corriente

Se entiende por crédito autorizado en cuenta corriente, aquel que previamente haya tenido la aprobación del funcionario u órgano resolutorio correspondiente. La autorización de un crédito en cuenta corriente se considera un procedimiento de excepción para suplir a las personas o empresas de sus inmediatas o temporales necesidades de caja. Esta modalidad de crédito se brinda mediante el producto BN-Liquidez (Subgerencia General de Riesgo, Dirección de Crédito B.N.C.R., 2007).



d) Banca de Segundo Piso

Es una modalidad de crédito que consiste en otorgar préstamos a las personas jurídicas que hacen labor de intermediación financiera. Mediante este mecanismo operativo, se pretende ampliar los servicios financieros que presta el banco y abarcar un mayor número de usuarios de crédito, sin incrementar los costos administrativos del Banco (Subgerencia General de Riesgo, Dirección de Crédito B.N.C.R., 2007).

e) Crédito sobre el Capital Amortizado

Se trata de una facilidad crediticia que permite adicionar al saldo de una operación a cargo de una persona física o jurídica, lo amortizado al principal, cuando se haya aplicado a este un porcentaje mayor o igual al 50% (Subgerencia General de Riesgo, Dirección de Crédito B.N.C.R., 2007).

f) Adecuaciones de Créditos

Modalidad de crédito que se aplica a créditos de deudores que enfrentan problemas financieros, con fundamento en la existencia de una nueva capacidad de pago del deudor suficiente para atender la deuda y de garantías satisfactorias para el banco (Subgerencia General de Riesgo, Dirección de Crédito B.N.C.R., 2007).

g) BN-Crédito Ampliado

Consiste en ofrecer a aquellos clientes que por su condición de excelentes clientes del banco (clasificados en riesgo A), tengan la oportunidad de que cuando su operación de crédito vigente presente una amortización igual o mayor al 50% de su operación, o bien, hayan cancelado como mínimo un 50% del plazo de la misma, se les brinde un segundo crédito por un valor equivalente a lo amortizado, el cual no tendrá costo de comisión administrativa y se le incluyen los gastos legales en la formalización, como parte del plan de inversión por la nueva operación (Subgerencia General de Riesgo, Dirección de Crédito B.N.C.R., 2007).



h) Crédito Sindicato

Es una modalidad de crédito, donde el banco motivado por aspectos estratégicos, de riesgo o de endeudamiento se asocia con bancos nacionales o internacionales para financiar un proyecto específico, normalmente de gran envergadura. En este mecanismo financiero existe la figura de Banco Agente, quien administra y coordina la relación con la empresa y representa los intereses de los demás bancos (Subgerencia General de Riesgo, Dirección de Crédito B.N.C.R., 2007).

i) Crédito Intermediado

El banco intermedia recursos de bancos de los Sectores Público y Privado e Instituciones Locales (Banco Central de Costa Rica), Regionales (Banco Centroamericano de Integración Económica - BCIE) y Extraregionales (Banco Interamericano Desarrollo - BID, Agencia Interamericana de Desarrollo). La intermediación de recursos se identifica mediante la asignación de topes (Subgerencia General de Riesgo, Dirección de Crédito B.N.C.R., 2007).

5. Plazos

El plazo para otorgar un crédito se determina de acuerdo con el plan de inversión, la naturaleza de la garantía y la capacidad de pago del deudor. Depende también de lo establecido para cada programa o producto disponible en el Banco. El Banco otorga créditos a los siguientes plazos (Subgerencia General de Riesgo, Dirección de Crédito B.N.C.R., 2007):

- **Corto Plazo:** Periodo de vencimiento hasta por un año.
- **Mediano Plazo:** Periodo de más de un año, hasta cinco años.
- **Largo Plazo:** Periodo de vencimiento posterior a los cinco años.



6. Periodo de Gracia

El periodo de gracia consiste en un periodo de tiempo que le otorga el acreedor al deudor durante el cual el último no tiene que efectuar pagos sobre el principal de la operación de crédito. El periodo de gracia que se le otorgue al deudor depende entre otros factores de lo establecido para cada programa o producto disponible en el banco, del flujo de caja del proyecto y el plazo de la operación (Subgerencia General de Riesgo, Dirección de Crédito B.N.C.R., 2007).

7. Conceptos Crediticios Generales

a) Capacidad de Pago

Situación financiera y capacidad del deudor para generar flujos de efectivo en el giro normal de su negocio o de la remuneración de su trabajo y retribución de su capital, que le permitan atender sus obligaciones financieras en las condiciones pactadas (SUGEF, 2007).

- **Análisis de la Capacidad de Pago:** La entidad debe definir los mecanismos adecuados para determinar la capacidad de pago de los deudores. Según se trate de personas físicas o jurídicas, estos mecanismos deben permitir la valoración de los siguientes aspectos:
 - Situación financiera y flujos de efectivo esperados.
 - Experiencia en el giro del negocio y calidad de la administración.
 - Entorno empresarial.
 - Vulnerabilidad a cambios en la tasa de interés y el tipo de cambio.
 - Otros factores.



b) Comportamiento de Pago Histórico

Antecedentes crediticios del deudor en la atención de sus obligaciones financieras durante los últimos cuatro años, independientemente de si éstas se encuentran vigentes o extintas a la fecha de corte (SUGEF, 2007).

c) Cliente “AAA”

Cliente "Tipo A" es aquel cliente que esté operando con el banco en códigos 1 ó 10, que ante la SUGEF esté clasificado en riesgo categoría "A", y que mantenga una buena relación de negocios en cuanto al uso de los diversos servicios y productos del banco. También se incluyen los clientes que aunque no hayan operado con el banco, los ejecutivos de crédito del banco justifiquen plenamente la calidad moral, económica y empresarial del cliente (SUGEF, 2007).

d) Deudor

Persona (o personas codeudoras) que recibe fondos o facilidades crediticias de la entidad en forma directa. Adicionalmente se considerará como tal al descontatario en caso de un contrato de descuento, el cedente en una cesión con recurso, el obligado a pagar un documento en una cesión sin recurso, o la persona a la que la entidad concede un aval o garantía (SUGEF, 2007).

- **Clasificación del Deudor:** La entidad debe clasificar a sus deudores en dos grupos de la siguiente forma:
 - **Grupo 1:** Deudores cuya suma de los saldos totales adeudados a la entidad es mayor al límite que fije el Superintendente General de Entidades Financieras mediante resolución razonada (igual o mayor a cincuenta millones de colones).
 - **Grupo 2:** Deudores cuya suma de los saldos totales adeudados a la entidad es menor o igual al límite que fije el Superintendente mediante resolución razonada (menor a cincuenta millones de colones).

e) Expediente de Crédito

Registro electrónico, documentación física y electrónica que la entidad mantiene sobre cada deudor (SUGEF, 2007).

f) Garantías

En sentido amplio, una garantía es cualquier medio para asegurar el cumplimiento de una obligación o el goce de un derecho. Existen las **garantías personales**, en las cuales se atribuye un poder jurídico al acreedor que se proyecta hacia la misma persona del deudor o hacia un tercero. También están las **garantías reales**, en las cuales se atribuye al acreedor un poder jurídico sobre una cosa determinada (Escoto, 2008). Entre las garantías que acepta el Banco Nacional se encuentran:

- Hipoteca sobre terrenos y edificaciones.
- Cédula hipotecaria constituida sobre bienes inmuebles.
- Prenda o pignoración sobre bienes muebles, excepto instrumentos financieros, e hipoteca sobre maquinaria fijada permanentemente al terreno.
- Bono de prenda emitido por un almacén general de depósito.
- Depósitos o instrumentos financieros que respaldan operaciones “back to back”.
- Instrumento de deuda debidamente inscrito en una bolsa de valores autorizada o emitido por el Banco Central de Costa Rica o el Gobierno de Costa Rica.
- Instrumento de deuda emitido por una entidad supervisada por la SUGEF sin calificación pública otorgada por una agencia calificadora.
- Instrumento de capital debidamente inscrito en una bolsa de valores autorizada.

- Participación en un fondo de inversión abierto debidamente inscrito en la plaza correspondiente.
- Participación en un fondo de inversión cerrado debidamente inscrito en una bolsa de valores autorizada.
- Operación crediticia otorgada por una entidad supervisada por SUGEF.
- Aval o fianza solidaria emitidos por una institución del sector público costarricense.
- Aval o fianza solidaria emitidos por una persona jurídica del sector privado calificada en categoría de riesgo 4.
- Aval o fianza solidaria emitida por una persona física asalariada que haya autorizado a la entidad a hacer la deducción de los pagos mediante el sistema de deducción de planilla.
- Factura con su respectiva cesión con recurso a favor de la entidad.
- Documentos que amparan una carta de crédito de importación confirmada e irrevocable debidamente consignados a favor de la entidad.
- Carta de crédito de exportación emitida por un intermediario financiero del extranjero.
- Cartas de crédito stand-by emitida por un intermediario financiero.
- Fideicomiso de garantía.

g) Morosidad

El mayor número de días de atraso en el pago de principal, intereses, otros productos y cuentas por cobrar asociados a la operación crediticia, contados a partir del primer día de atraso, que presenta el deudor en la atención de sus operaciones crediticias en la entidad a una fecha determinada según las condiciones contractuales de pago (SUGEF, 2007).

h) Operación Back to Back

Operación crediticia cuyo saldo total adeudado se encuentra totalmente cubierto mediante un contrato entre la entidad acreedora y el deudor, en el que ambos acuerdan expresamente que en caso de incumplimiento de las condiciones pactadas, la entidad acreedora de manera incondicional, inmediata e irrevocable realizará la compensación del saldo total adeudado de la operación crediticia contra las sumas de dinero en efectivo que le han sido entregadas o contra instrumentos de deuda emitidos por ella misma que se encuentran en su poder y traspasados a favor de la entidad al amparo de dicho contrato, produciéndose con tal compensación la extinción de las deudas compensadas y liberándose tanto al deudor como a la entidad de cualquier obligación producto de dicha operación (SUGEF, 2007).

i) Operación Crediticia

Toda operación, cualquiera que sea la modalidad de instrumentación o documentación, excepto inversiones en valores, mediante la cual -asumiendo un riesgo de crédito- una entidad provee o se obliga a proveer fondos o facilidades crediticias, adquiere derechos de cobro o garantiza frente a terceros el cumplimiento de obligaciones (SUGEF, 2007).

j) Requisitos Crediticios

● **Requisitos Generales:** Son aquellos que se deben de aportar independientemente del Producto o Programa Crediticio en que se tramite el crédito, los requisitos generales a su vez se clasifican en (Subgerencia General de Riesgo, Dirección de Crédito B.N.C.R., 2007):

- **Requisitos Internos:** Son los requisitos que debe aportar el banco, forman parte de los tiempos de respuesta que se deben manejar con el cliente.
- **Requisitos Externos:** Son los requisitos que debe aportar el cliente, y el tiempo en que se tarde en su presentación satisfactoria, no forma parte de la promesa de respuesta que se le da al cliente.



- **Requisitos Específicos:** Son los requisitos que maneja cada Producto y Programa en particular (Subgerencia General de Riesgo, Dirección de Crédito B.N.C.R., 2007).

k) Riesgo de Crédito

Posibilidad a que está expuesta la entidad de que el deudor incumpla con sus obligaciones en los términos pactados en el contrato de crédito (SUGEF, 2007).

- **Categorías de Riesgo:** La entidad debe calificar individualmente a los deudores en una de las ocho categorías de riesgo, las cuales se identifican con A1, A2, B1, B2, C1, C2, D y E, correspondiendo la categoría de riesgo A1 a la de menor riesgo de crédito y la categoría E a la de mayor riesgo de crédito.

l) Saldo Total Adeudado

Suma de saldo de principal directo o contingente, intereses, otros productos y cuentas por cobrar asociados a una operación crediticia (SUGEF, 2007).

m) Valor Ajustado de la Garantía

Valor que se obtiene al multiplicar el valor (del avalúo, de mercado o facial, según corresponda) de la garantía por el porcentaje de aceptación (SUGEF, 2007).

E. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ENTIDADES FINANCIERAS

1. Objetivo de la SUGEF

La SUGEF tiene como objetivo velar por la estabilidad, la solidez y el funcionamiento eficiente del sistema financiero nacional, con estricto apego a las disposiciones legales y reglamentarias y de conformidad con las normas, directrices y resoluciones que dicte la propia institución, todo en salvaguarda del interés de la colectividad (SUGEF, 2008).



2. Funciones de la SUGEF

- Velar por la estabilidad, la solidez y el funcionamiento eficiente del sistema financiero nacional.
- Fiscalizar las operaciones y actividades de las entidades bajo su control.
- Dictar las normas generales que sean necesarias para el establecimiento de prácticas bancarias sanas.
- Establecer categorías de intermediarios financieros en función del tipo, tamaño y grado de riesgo.
- Fiscalizar las operaciones de los entes autorizados por el Banco Central de Costa Rica a participar en el mercado cambiario.
- Dictar las normas generales y directrices que estime necesarias para promover la estabilidad, solvencia y transparencia de las operaciones de las entidades fiscalizadas.
- Presentar informes de sus actividades de supervisión y fiscalización al Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.
- Cumplir con cualesquiera otras funciones y atributos que le correspondan, de acuerdo con las leyes, reglamentos y demás disposiciones atinentes.

F. **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

1. Definición de Manual

Un manual es un documento que contiene información válida y clasificada sobre una determinada materia de la organización. Es un conjunto de instrucciones, debidamente ordenadas y clasificadas, que proporciona información rápida y organizada sobre las prácticas administrativas. Contiene datos e información respecto a procedimientos, instrucciones, normas de servicio, etc. (Hernández Orozco, 2007, pág. 135).



2. Naturaleza de los Manuales

El contenido de los manuales depende del asunto que se trata y del uso que se piensa darle. De acuerdo con las circunstancias, los distintos tipos de manuales necesitan más o menos detalles preliminares o de introducción, así como de parte instructiva. Las secciones básicas que debe contener un manual son las siguientes:

a) Introducción

Esta es una parte importante, ya que informa al lector del porqué del manual y de sus propósitos básicos. Es necesario explicar la categoría de la publicación, a quien va dirigida, cómo se usará, y cómo y cuando se harán revisiones y actualizaciones (Hernández Orozco, 2007, pág. 136).

b) Directivas Básicas

Cada instrucción tiene su origen en un estatuto, ley, decreto, reglamento u orden gubernamental, ministerial o departamental. Se debe transcribir, como punto de partida, textos o incisos completos, con el fin de relacionar adecuadamente los manuales con los instrumentos legales de base (Hernández Orozco, 2007, pág. 136).

c) Organización

Por lo general, las instrucciones contenidas en los manuales son puestas en ejecución por medio de personas que forman parte de una organización; por tanto es acertado describir adecuadamente las partes que conforman la organización en cuestión y las relaciones que existen entre ellas (Hernández Orozco, 2007, pág. 136).

d) Descripción de Procedimientos

Esta es la parte más profusa en instrucciones dentro del manual, y útil para poner en práctica por el empleado. El manual debe describir con detalle los trámites, indicando quién tiene que efectuarlos y cómo. Debe ser objeto de estudio, planeamiento y descripción adecuada, los métodos de trabajo, el equipo y materiales empleados, servicios auxiliares y coordinación de un proceso con el siguiente, a fin de que el manual sea una guía que los colaboradores puedan emplear con confianza y efectividad (Hernández Orozco, 2007, págs. 136-137).

e) Reglamentación o Normas

Como cada procedimiento tiene sus normas, es importante que los colaboradores sepan la meta que se proponen alcanzar, a fin de poder medir sus esfuerzos y sus resultados. Esto les aportará una base para mejorar su productividad y relacionar sus esfuerzos con los de sus compañeros (Hernández Orozco, 2007, pág. 137).

3. Clases de Manuales

Existen variedad de clases de manuales entre administrativos y técnicos. Sin embargo, a continuación se presenta la descripción del tipo de manual empleado en la presente investigación.

a) Manual de Procedimientos u Operaciones

Reúne información clasificada y validada sobre la naturaleza y fines de una serie de procedimientos de operaciones de la organización, con sus respectivos algoritmos o fluxogramas, y perfil de productos resultantes de cada proceso, y de sus instrumentos de apoyo, como los formularios. La clasificación puede ser por departamento y naturaleza del procedimiento (Hernández Orozco, 2007, pág. 138).



G. NORMA ISO 9000

1. Definición de ISO 9000

ISO 9000 consiste en una serie de procedimientos y directrices que permiten homogenizar lenguajes y bases técnicas a nivel mundial, con el fin de seleccionar y mejorar procesos. Esta serie de normas pueden aplicarse a cualquier industria, producto o servicio, y consta de requisitos y directrices para establecer sistemas de calidad dentro de una organización, permitiéndole efectuar transacciones con cualquier organización en el mundo, con menor riesgo y mayor confianza; son normas prácticas que buscan el logro de la calidad (Universidad Nacional, 2008).

2. ISO 9000 y su Base Documental

Las normas ISO 9000 contienen rigurosos requerimientos de control de la documentación, permitiéndole a las empresas tener un adecuado manejo de sus sistemas de documentación, estas normas resaltan la importancia de los documentos, prueba de esto es que en el texto de ISO 9000 se repite casi treinta veces la necesidad de "Establecer y mantener al día procedimientos documentales...", asimismo, se indica la necesidad de registrar resultados de determinadas actividades (Universidad Nacional, 2008).

Se deben documentar en forma de procedimientos los métodos que ya existen. Existen dos razones básicas para esto. Primero, tal vez haya varias formas distintas en las que se pueda realizar una tarea. Si una de esas formas es mejor que las demás en cuanto al efecto probable sobre la satisfacción, entonces deberá definirse como la manera en que debe realizarse la tarea, de modo que todos utilicen el mismo método. Hasta tal momento, cuando alguien proponga una mejorada, ésta es la forma en que la tarea deberá realizarse. Esto asegura que los resultados serán consistentes. Los procedimientos documentados son de gran valor como ayuda en la capacitación para apoyar la instrucción que se proporciona (Universidad Nacional, 2008).

3. Estructura de la Documentación

Las empresas han adoptado para su base documental una estructura jerárquica, dando lugar a una pirámide documental (Universidad Nacional, 2008):

- **Manual de Calidad (Nivel 1):** Política de calidad y descripción del sistema de calidad según Norma ISO 9000.
- **Procedimientos (Nivel 2):** Describe las actividades necesarias para poner en marcha los elementos del sistema de calidad.
- **Instrucciones de Trabajo y otros Documentos (Nivel 3):** Documentos de trabajo detallados del operario.

Figura II.2. NORMA ISO 9000: PIRÁMIDE DOCUMENTAL



FUENTE: Universidad Nacional (www.una.ac.cr/bibliotecologia/boletinbiblioteca/1999/Normas)

No existe un único modo de documentar un procedimiento, cada organización debe decidir cómo documentarlo, lo que sí es importante es establecer una estructura para los procedimientos. Para desarrollar una sección del manual o un procedimiento se debe tomar en cuenta:

- **Título:** Se especifica cómo va a denominarse el procedimiento.



- **Número:** Dar una codificación a los procedimientos, cada empresa establece la codificación que le resulte más sencilla y útil.
- **Fecha de Emisión y Aprobación**
- **Número de Página**
- **Autoridad Emisora y Autoridad Aprobadora:** Debe establecerse de manera clara quién ha emitido el procedimiento y quien lo aprueba, ello ayudará a aclarar responsabilidades y a tener establecidas de una forma clara las competencias a la hora de hacer modificaciones en el procedimiento.
- **Objetivo:** Explicar por qué, con qué objeto. También puede ser adecuado transcribir el requisito a cumplir.
- **Alcance:** Es importante delimitar el procedimiento; es decir, si el cumplimiento es por ejemplo sólo para un determinado departamento, si es de obligado cumplimiento para toda la organización, etc.
- **Responsables:** Designará a los responsables de ejecutar y supervisar el cumplimiento del procedimiento.
- **Términos y Definiciones:** Aclarará de ser necesario el uso de términos o definiciones no comunes aplicables al procedimiento.
- **Documentos y Referencias:** Identificar qué documentos o impresos referenciados están asociados al uso del documento, o qué datos deben registrarse.
- **Descripción de Actividades:** Listar, paso a paso, qué debe hacerse. Mantener un orden lógico. Mencionar cualquier excepción o área concreta de atención. Considerar el uso de diagramas de flujo.
- **Anexos:** En caso necesario se incluirán otros documentos, registros, tablas, etc. que ayuden a la mejor comprensión del procedimiento.

H. DIAGRAMAS DE FLUJO

1. Definición de Diagrama de Flujo

El diagrama de flujo tiene su fundamento en un procedimiento. El procedimiento es una sucesión lógica de pasos u operaciones que conducen a la solución de un problema o a la producción de un bien o servicio. El diagrama de flujo consiste en una gráfica matricial que representa el flujo o la secuencia de las operaciones de un proceso con las unidades responsables involucradas en su ejecución. A los diagramas de flujo también se les conoce como fluxogramas o flujogramas (Hernández Orozco, 2007, pág. 103).

2. Usos e Importancia del Diagrama de Flujo

La importancia de su uso radica en que es una herramienta efectiva en el análisis administrativo, ya que facilita la apreciación y valoración del seguimiento del flujo de trabajo a través de actividades y facilita su simplificación. Esa importancia radica básicamente en cuatro aspectos de uso:

a) En la Planeación de Sistemas

Elaborar un fluxograma obliga a un previo ordenamiento de la información disponible, así como un análisis sistemático y detallado de los diferentes procesos (Hernández Orozco, 2007, pág. 104).

b) En la Actualización de Sistemas

Los cambios en los procedimientos son fácilmente representables a través de variaciones incluidas en el fluxograma, lo cual permite visualizar y analizar las nuevas operaciones o flujos de trabajo incluidos en el sistema (Hernández Orozco, 2007, pág. 104).

c) Simplicidad en los Sistemas

El empleo de diagramas de flujo otorga simplicidad a las operaciones desarrolladas, facilita el análisis del flujo de trabajo y del desempeño de las unidades involucradas (Hernández Orozco, 2007, pág. 105).

d) Ahorro de Tiempo y Costo

El empleo del diagrama de flujo hace más accesible el análisis de los procedimientos de la organización y apunta a la localización de puntos problemáticos, sin necesidad de reconstruir todo el sistema (Hernández Orozco, 2007, pág. 105).

3. Simbología de Diseño

Los siguientes son los símbolos utilizados en el diseño de diagramas de flujo:

Tabla II.1. SIMBOLOGÍA DE DISEÑO DE DIAGRAMAS DE FLUJO

FIGURA	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Proceso	Representa una instrucción que debe ser ejecutada. Operaciones, procesamiento.
	Entrada/Salida	Indica entrada y/o salida de información por cualquier parte del sistema.
	Decisión	Elección. Representa una pregunta e indica el destino de flujo de información con base en respuestas alternativas de sí y no.
	Documento	Indica lectura o escritura de un documento, o producto impreso.
	Conector externo	Conexión con otro proceso. Se usa para unir un sistema o una parte de él con otro sistema.
	Conector interno	Conexión con otro paso. Se utiliza para asociar partes o pasos dentro del mismo sistema, pero que por razones de diseño es poco asequible.
	Archivo	Archivo, guardar o almacenamiento.
	Terminal	Inicio/fin del sistema. Indica donde comienza y donde termina el algoritmo.

FUENTE: Hernández Orozco, C. (2007). *Análisis Administrativo: Técnicas y Métodos* (1ª ed.). San José, Costa Rica: EUNED.



I. FORMULARIOS

1. Definición de Formulario

Un formulario es un documento impreso que contiene información estructurada “fija” sobre un determinado aspecto, para ser complementada con información “variable” según cada aplicación y para satisfacer un objetivo. El formulario es un papel portador de datos e información. Así, es un medio de transmitir información y no un fin en sí mismo (Hernández Orozco, 2007, pág. 131).

2. Clases de Formularios

Los formularios son de muy variada naturaleza. Varían en tamaño, textura, forma y color. Esto depende del uso y objetivo que persiguen. Existe el formulario continuo, muy empleado en los procesos de computación, y el formulario clásico que es llenado a máquina o a mano por el funcionario o el usuario del sistema (Hernández Orozco, 2007, pág. 132).

Las copias de los formularios son “formularios repetidos”, esto es que cumplen el mismo propósito del original, solo que con diferentes destinos. Las copias por lo general se distinguen con color para favorecer el control de su destino y evitar desviaciones o extravíos (Hernández Orozco, 2007, pág. 132).

3. Usos e Importancia de los Formularios

El formulario se utiliza para recabar y transportar información entre las partes de un sistema de trabajo. Es un medio de información interna y externa a la organización. También es un medio para almacenar información de interés (Hernández Orozco, 2007, pág. 132).

La importancia de un formulario radica en que ahorra tiempo en las labores rutinarias, disminuye el error, estandariza el trabajo, facilita la tarea, favorece el control, aumenta la confianza del usuario en la operación, elige el tipo de información necesaria y se estructura su presentación en la fórmula, evitando omisiones de ésta y reunir información innecesaria. Por todo lo anterior, también disminuyen costos del trabajo (Hernández Orozco, 2007, pág. 132).

CAPÍTULO III

Marco Metodológico



BANCO NACIONAL

MAS CERCA DE USTED



III. MARCO METODOLÓGICO

El procedimiento metodológico en toda investigación pretende establecer el orden lógico y secuencial que permite al lector del estudio poseer una información minuciosa, detallada y específica sobre todo el procedimiento utilizado en la investigación, desde el tipo de investigación realizada, hasta la identificación de cada uno de los ítems y criterios utilizados en cada una de las técnicas, llámese cuestionario, entrevista, test u otro.

A continuación se presenta el tipo de investigación realizada, las fuentes y sujetos de investigación utilizados, así como los métodos de recolección de la información, entre otros.

A. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según el nivel de conocimiento científico al que se espera llegar, se debe formular el tipo de estudio. El propósito es señalar el tipo de información que se necesita, así como el nivel de análisis que se deberá realizar. También ayudará a definir el contenido (Méndez Álvarez, 2006, pág. 228). La investigación desarrollada se clasifica como **descriptiva**.

Mediante la **investigación descriptiva** se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta y señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio.

La investigación descriptiva permite que el investigador se familiarice con los fenómenos relativamente desconocidos, identifique variables importantes, reconozca otros cursos de acción e identifique cuáles de esas posibilidades tienen la máxima prioridad de asignación de los recursos que posee la empresa.

En la presente investigación se describen de manera específica y precisa cada una de las actividades que realizan los ocupantes de la Unidad de Crédito de la Sucursal a la hora de otorgar créditos al público, identificando además cuál es el objetivo, el alcance, los responsables, los términos y definiciones, la documentación y referencias y el diagrama de flujo del procedimiento, con el fin de proponer mejoras.

No obstante, en menor medida también se utiliza la **investigación exploratoria**, la cual se emplea cuando se está buscando un conocimiento sobre la naturaleza general de un problema, las posibles alternativas de decisión y las variables pertinentes que necesitan considerarse. Es decir, se utiliza cuando se desea aumentar la familiaridad con el fenómeno que se va a investigar, aclarar conceptos, establecer preferencias para posteriores investigaciones.



Para llevar a cabo el estudio de los procedimientos crediticios de la Sucursal La Fortuna del Banco Nacional, fue necesario conocer la empresa en su ambiente interno, por lo que se recurrió a una etapa previa que se fundamentó en recopilar y estudiar información a través de entrevistas personales, consulta a la página web del banco y revisión y lectura de la documentación en materia crediticia de la Unidad de Crédito del Banco y de instituciones externas como la SUGEF.

B. SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Sujetos de Información

Los sujetos de información son los validadores del material consultado que con fundamento y propiedad aprueban los datos que han sido encontrados en las fuentes estudiadas.

En la presente investigación, los sujetos de la misma son los colaboradores de la **Unidad de Crédito** (Jefe de Crédito, Encargado de Seguimiento, Analista Financiero, Encargado de Cartera, Ejecutivos de BN Desarrollo, Promotores, Formalizador y Plataformista Corporativo) y la **Gerencia** de la Sucursal, ya que para poder presentar el estudio de los procedimientos de crédito del banco, se necesita de la colaboración del personal de dichas áreas, los cuales de una u otra forma brindan información para desarrollar de la mejor manera la indagación, con el fin de determinar las causas y posibles soluciones al problema planteado.

2. Fuentes de Información

La información es la “materia prima” por la cual puede llegarse a explorar, describir o explicar hechos o fenómenos relacionados con un problema de investigación.

a) Fuentes de Información Primaria

Es la información que el investigador obtiene directamente, a través de documentos que elabora o datos que recoge en el campo, utilizando técnicas (explicadas más adelante) que suministren la información adecuada.

En el presente estudio, se utilizaron fuentes primarias tales como la recolección de información con los sujetos de información anteriormente mencionados, a través de un cuestionario estructurado ([Ver Apéndice 1](#)) que se aplicó a los colaboradores de la Unidad de Crédito de la Sucursal, con el fin de entender mejor el procedimiento y enriquecerlo. Además, se programaron reuniones con el Gerente de la Sucursal y el Jefe de Crédito con el fin de aclarar dudas y validar la información recolectada.

b) Fuentes de Información Secundaria

En este sentido, se consideran trabajos realizados por otros investigadores, y la documentación general existente. Toda investigación implica acudir a este tipo de fuentes, que suministran información básica. El estudio utiliza fuentes secundarias como:

- **Revisión Bibliográfica:** Se consultaron libros de diferentes autores (Méndez Álvarez, Hernández Orozco, Gitman, Weihrich, Knoontz, etc.) y tesis y proyectos de graduación que aportaran información pertinente para la investigación, elaborados por los propios estudiantes del Instituto Tecnológico de Costa Rica.
- **Documentos de la Institución:** Se estudiaron textos de la legislación interna del banco como el Acuerdo SUGEF 1-05: Reglamento para la Calificación de Deudores, Expedientes de Crédito y la Reglamentación Crediticia de la Sucursal (Requisitos y Políticas de Crédito).

- **Otros:** Se ingresó a sitios web en internet que contaran con información apropiada para la investigación, entre ellos a la página del banco (www.bncr.fi.cr). Asimismo, se contó con el conocimiento del profesor asesor del Trabajo Final de Graduación, ya que tiene amplia experiencia en el campo de las finanzas.

C. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

La técnica es indispensable en el proceso de la investigación científica, ya que integra la estructura por medio de la cual se organiza la investigación. La técnica pretende ordenar las etapas de la investigación, aportar instrumentos para manejar la información, llevar un control de los datos y orientar la obtención de conocimientos. Entre las técnicas de investigación utilizadas en el presente trabajo se encuentran:

1. Entrevistas

La entrevista es una técnica para obtener datos, que consiste en un diálogo entre dos personas: el entrevistador (investigador) y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación.

Dichas entrevistas fueron personales, formales y estructuradas mediante un cuestionario previamente elaborado. Las entrevistas se le realizaron a los sujetos de investigación, ya que el proyecto corresponde a estas áreas de interés y además son personas con amplio conocimiento en materia de crédito.

2. Cuestionario

En el cuestionario se formula una serie de preguntas que permiten medir una o más variables, también posibilita observar los hechos a través de la valoración que hace de los mismos el encuestado o entrevistado. Para la recolección de los datos de la investigación se procedió a realizar un cuestionario estructurado ([Ver Apéndice 1](#)) y se aplicó a los encargados de los procesos a desarrollar, por medio de entrevistas.

D. DETERMINACIÓN DEL FLUJO DEL PROCESO

El flujo de los procedimientos crediticios de la Sucursal La Fortuna del Banco Nacional, es decir, la secuencia de acciones, actividades o tareas utilizadas para la ejecución de los procesos, se muestra en la siguiente figura:

Figura III.1. FLUJO DEL PROCESO



FUENTE: Elaboración Propia

1. Validación del Mapa de Procesos

El primer paso en el flujo de los procesos consiste en validar el mapa de procesos, el cual se explica de la siguiente manera: como gran intermediario en la economía y generador de confianza y seguridad, el Banco Nacional ha establecido una segmentación de sus clientes, a través de la Banca de Negocios, la cual desarrolla productos diferenciados de acuerdo con las necesidades específicas de los diferentes segmentos de clientes, estructurados en tres Direcciones: Banca Institucional, Banca Personal y Banca de Empresas.

Dichas Direcciones a su vez brindan un valor agregado real a sus clientes a través del desarrollo de Productos Crediticios y paralelamente poseen actividades auxiliares llevadas a cabo después de la aprobación de los créditos que se denominan Procedimientos Post-Aprobación.

Figura III.2. MAPA DE PROCESOS DEL BANCO NACIONAL



FUENTE: Elaboración Propia

Para realizar la validación del mapa de procesos, se programó una reunión con el Gerente de la Sucursal, en donde se discutieron las opciones posibles para estructurar el mapa. Asimismo, se eligieron los procedimientos a incluir en el manual de procedimientos, ya que por razones de tiempo, se debía delimitar el alcance del mismo.

Posteriormente cuando el mapa de procesos fue confeccionado se le expuso al Gerente analizándolo en conjunto y obteniendo así el visto bueno del mismo.

A continuación se presenta el Mapa de Procesos del Banco Nacional con la codificación y nombre de los siete procedimientos elegidos para desarrollarse en el manual de procedimientos.

Figura III.3. MAPA COMPLEMENTARIO DE PROCESOS DEL BANCO NACIONAL



FUENTE: Elaboración Propia



2. Asignación de Responsables

Los responsables de procesos realizan seguimiento a las acciones de mejora y velan por el cumplimiento de las actividades planteadas; es por esto, que luego de obtener una versión final y concisa del mapa de procesos, se contactó al Jefe de Crédito para que aprobara realizar entrevistas a los funcionarios de la Unidad de Crédito. Asimismo, se definió el responsable de cada proceso y se establecieron citas de trabajo con cada uno de ellos.

3. Elaboración del Resumen Gráfico

El resumen gráfico pretende ser la base que va plasmando la información necesaria para la documentación global del proceso; por lo tanto, una vez definidos los responsables de cada proceso, se asistió a la cita de trabajo concertada previamente, en donde se interactuó y aplicó un cuestionario al responsable. Seguidamente, se analizó la información recolectada y se transcribieron las actividades en el orden lógico, redactando y ampliando la información que fue recolectada como ideas.

4. Validación del Resumen Gráfico

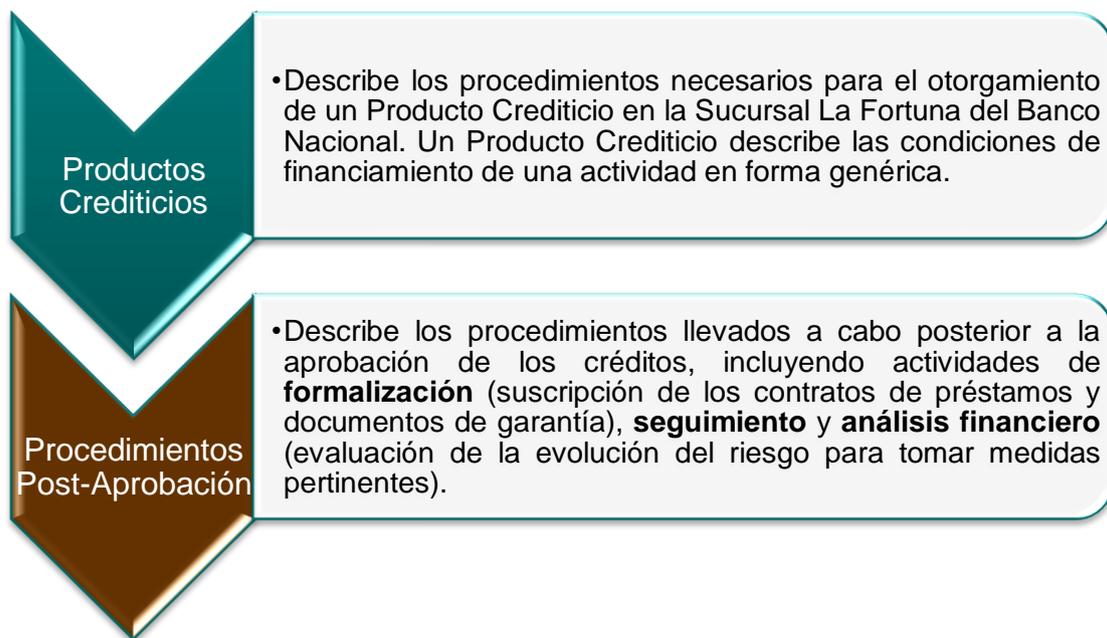
Para la validación del Resumen Gráfico se presentó una propuesta de este al responsable del proceso, con el propósito de que la persona tuviera una noción general de las actividades que se describen detalladamente en cada proceso. Para presentar la propuesta se convino una cita, en donde se analizó en conjunto con el encargado del proceso el resumen gráfico, realizando las modificaciones y observaciones pertinentes.

5. Documentación del Proceso

Uno de los problemas en las empresas, se da cuando las personas realizan las actividades de distinta manera sin seguir una práctica establecida como forma única, consecuencia de ello, son los resultados obtenidos, muy distintos de una persona a otra. De ahí, la importancia de documentar los procedimientos, los cuales en esta investigación se concretan bajo el fundamento de la Norma ISO 9000.

Se elaboraron dos tipos de formato, uno para los Productos Crediticios, representado con el color verde azulado y otro para los Procedimientos Post-Aprobación representado con el color café. Cabe resaltar, que a lo largo del documento se emplean dichos colores con el fin de procurar y fomentar la identificación con los colores institucionales. En la siguiente figura se muestra la clasificación de los procesos de la Unidad de Crédito:

Figura III.4. CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DEL BANCO NACIONAL



FUENTE: Elaboración Propia

El primer paso para el desarrollo del documento fue elegir el tipo de formato correspondiente al proceso desarrollado; si este correspondía a un producto se elegía el formato “Productos Crediticios” y si concernía a actividades auxiliares se optaba por “Procedimientos Post-Aprobación”. Luego de realizar la selección de la estructura a utilizar, se procedió a desarrollar el levantamiento del proceso siguiendo la siguiente estructura:

- **Información General:** Se realizó con base en la información recolectada por medio del cuestionario y la información del mapa de procesos; consistió en ingresar el Nombre del Proceso con su respectivo Código, N° de Versión, N° de Revisión, Fecha de Próxima Revisión y reflejar los Responsables del proceso: Elaborado por, Revisado por, Aprobado por y Fecha de Aprobación.

La Fecha de Aprobación y Fecha de Próxima Revisión, quedan a criterio del Gerente y Jefe de Crédito.

- **Definición de Introducción, Objetivo y Alcance:** Estas definiciones se redactaron con base en el cuestionario, la página web del banco y las observaciones de los responsables de cada proceso.
- **Responsables:** Los responsables de los procedimientos son el Gerente de la Sucursal y los miembros de la Unidad de Crédito de la Sucursal: Jefe de Crédito, Ejecutivos de BN Desarrollo, Promotores, Formalizador, Plataformista Corporativo, Encargado de Cartera, Encargado de Seguimiento y Analista Financiero, según corresponda.
- **Documentos y Referencias:** Los documentos relacionan todos los registros que se completan durante la ejecución del procedimiento; los documentos y formularios internos son aquellos confeccionados por el banco, mientras que los documentos y formularios externos corresponden a todos aquellos documentos aportados o completados por los clientes.

Las referencias se realizaron con la documentación del Banco y la información proporcionada por el responsable del proceso, por medio de la aplicación del cuestionario y el análisis de cuáles procesos o documentos deben utilizarse como referencia, para así enriquecer el proceso.

- **Descripción de Actividades:** Se llevó a cabo utilizando el resumen gráfico del proceso, ya que éste se encuentra en orden lógico de pasos y está validado por el responsable del proceso. Por lo que, se analizó la información recolectada del cuestionario, el resumen grafico y observaciones realizadas por el responsable del proceso y a continuación se describieron las actividades de cada proceso.
- **Elaboración del Diagrama de Flujo:** Luego de haber realizado la descripción de las actividades se procedió a representar gráficamente la secuencia de pasos del proceso a través de un fluxograma.
- **Términos y Definiciones:** Se conceptualizaron las definiciones de algunos términos que por su complejidad o ambigüedad fue importante delimitar, para que haya más claridad en la utilización futura de Manual.

No obstante, para realizar dichas conceptualizaciones, se aprovechó la flexibilidad que brinda la estructura de la Norma ISO 9000, ya que esta las estipula después de los responsables del proceso, pero para evitar ser repetitivos en cada uno de los procedimientos que necesitan la definición de conceptos similares, se optó por elaborar un apartado de “Términos y Definiciones” al final del manual.

- **Acotaciones de Procedimientos:** Es un apartado que se desarrolló para presentar las observaciones hechas por el investigador a lo largo del montaje y evaluación de los procedimientos.

Constituye un complemento de las recomendaciones de la investigación presentadas en el Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones, ya que se pretende que los comentarios comprendidos en Acotaciones de Procedimientos sean considerados por el banco como sugerencias para realizar las mejoras pertinentes.

- **Anexar Documentos Utilizados:** Los documentos que se anexaron en el manual corresponden a los documentos utilizados por el responsable del procedimiento como por ejemplo: formularios, normativas, etc.

Para el caso del anexo de los documentos utilizados en los diferentes procedimientos, sucedió lo mismo que en los Términos y Definiciones, es decir, como casi todos los procedimientos utilizan documentación similar, se optó por incluirla en el Capítulo VIII: Anexos, al final del documento, para evitar ser repetitivo en cada procedimiento, adaptando así la estructura de la Norma ISO 9000 a las necesidades del manual.

6. Validación del Proceso

Posterior a la confección del documento, se procedió a realizar la validación del proceso de la siguiente manera: el documento fue entregado impreso al responsable del proceso y este analizó la información; en caso de tener algún comentario u observación, fue considerado por ambas partes y cuando fue necesario fue aplicada la corrección pertinente en el documento del levantamiento del proceso.

7. Validación del Manual de Procedimientos

Luego de las correcciones aplicadas para la validación del proceso, el documento fue entregado al Gerente de la Sucursal para que realizara un análisis mancomunado del mismo con el Jefe de Crédito y finalmente dieran el visto bueno del Manual.

E. ENTRADAS, CONTENIDO Y SALIDAS DE LOS PROCEDIMIENTOS

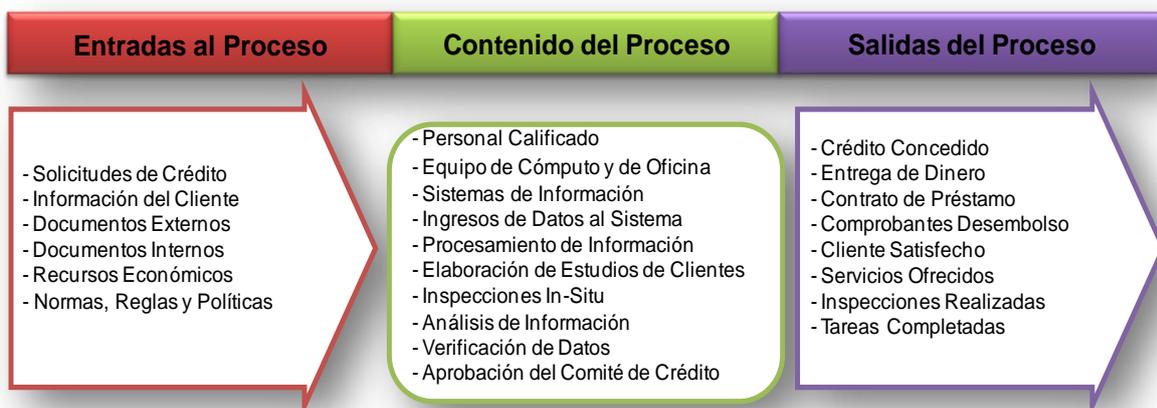
Un proceso es un conjunto de actividades relacionadas lógicamente llevadas a cabo para lograr un resultado definido. Cada proceso tiene sus entradas, contenido y salidas. Las **entradas** son los ingresos del proceso, que pueden ser recursos materiales, humanos o información. Las entradas constituyen la fuerza de arranque que suministra al sistema sus necesidades operativas (ADR Formación, 2008).

El **contenido** es lo que transforma una entrada en una salida, como tal puede ser una máquina, un individuo, una computadora, una tarea realizada por un miembro de una organización, etc (ADR Formación, 2008).

Las **salidas** del proceso son los resultados que se obtienen de procesar las entradas. Pueden adoptar la forma de productos, servicios e información; son el resultado del funcionamiento del proceso. Las salidas de un proceso, muchas veces se convierten en entradas de otro (ADR Formación, 2008).

A continuación se presenta el diagrama de las entradas, contenido y salidas de los procedimientos crediticios de la Sucursal La Fortuna del Banco Nacional. Debido a la similitud de entradas, contenido y salidas de cada uno de los procedimientos, se presenta un diagrama genérico para los siete procesos desarrollados en el manual de procedimientos.

Figura III.5. ENTRADAS, CONTENIDO Y SALIDAS DE LOS PROCEDIMIENTOS

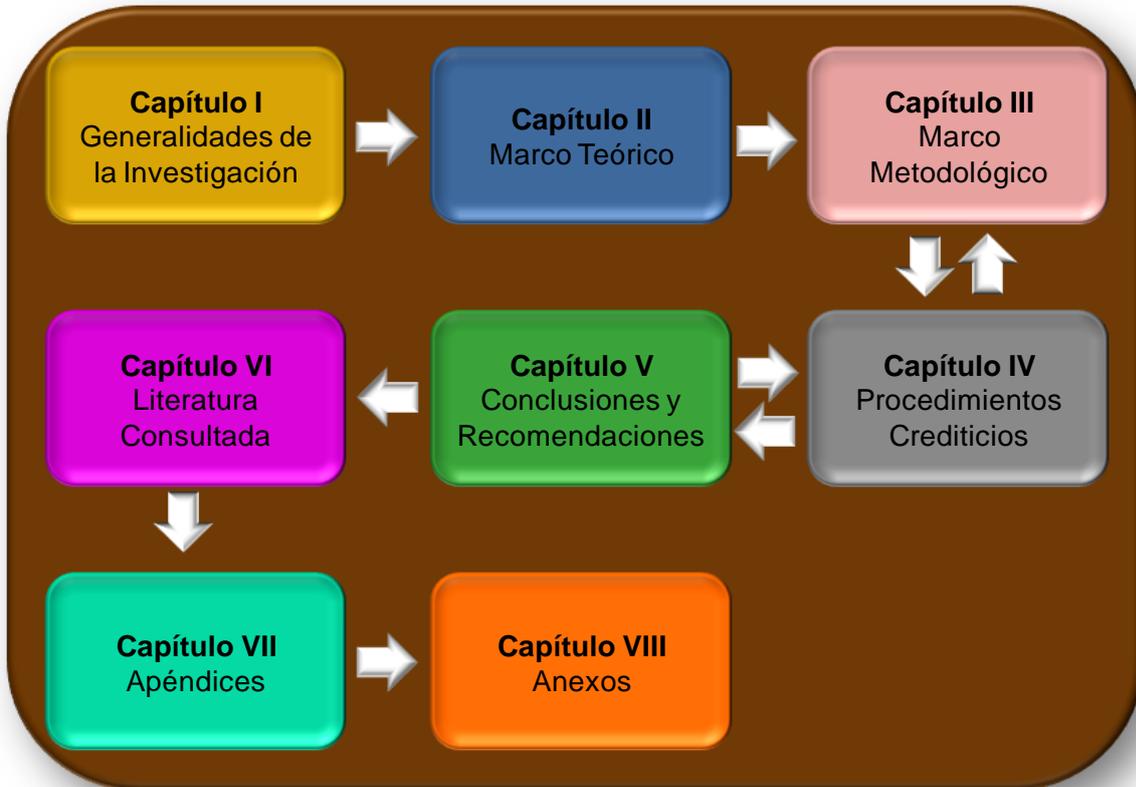


FUENTE: Elaboración Propia

F. DETERMINACIÓN DEL FLUJO DEL DOCUMENTO

El presente trabajo investigativo fue elaborado siguiendo una secuencia de pasos delimitados y planificados, mediante el desarrollo de las siguientes etapas o secciones:

Figura III.6. FLUJO DEL DOCUMENTO



FUENTE: Elaboración Propia

1. Capítulo I: Generalidades de la Investigación

a) Referencia Empresarial

Para su desarrollo se procedió a consultar la página web del Banco Nacional (www.bncr.fi.cr), de donde se obtuvo información acerca de la reseña histórica, misión, visión, valores, objetivos, etc. del Banco Nacional en general. Por otra parte, la información específica de la Sucursal La Fortuna, se obtuvo de reuniones con el Gerente y Jefe de Crédito, además de observaciones y experiencias generales del investigador ya que es habitante de la misma comunidad en donde se encuentra esta.

b) Justificación del Estudio y Planteamiento del Problema

El problema está constituido por las redacciones acerca de la identificación y descripción de los síntomas que se observaron y fueron relevantes en situación, relacionándolos con las causas que lo produjeron, justificando así el por qué de la investigación.

c) Objetivos

Los objetivos se plasmaron a través de un objetivo general que establece el propósito general que tiene el investigador y objetivos específicos que son medios por los cuales se puede lograr el objetivo general.

2. Capítulo II: Marco Teórico

En esta sección se presenta la descripción detallada de cada uno de los elementos de la teoría que se usaron directamente en el desarrollo de la investigación, ayudando así a los usuarios del documento a ubicarse en el tema y comprender mejor la terminología empleada. Este apartado fue redactado con información obtenida principalmente de internet y de documentación interna del banco.



3. Capítulo III: Marco Metodológico

Este capítulo desarrolla y explica cada una de las etapas que fueron necesarias para la elaboración de la investigación, de manera que refleja el orden en el cual se formuló el documento, así como, el tipo de investigación que se realizó, haciendo alusión a las metodologías y técnicas específicas utilizadas.

4. Capítulo IV: Procedimientos Crediticios

Presenta en forma de manual, los procedimientos que sigue la Unidad de Crédito de la Sucursal La Fortuna para otorgar créditos al público, divididos en dos formatos: Productos Crediticios y Procedimientos Post-Aprobación.

5. Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

Como aporte fundamental del investigador se presentan las conclusiones y recomendaciones, las primeras como proposiciones finales a las que se llegan después de todas las consideraciones de las premisas y las recomendaciones están dirigidas a proporcionar sugerencias a la luz de los resultados para así mejorar los métodos de trabajo.

6. Capítulo VI: Literatura Consultada

Muestra la bibliografía (tanto de libros como de sitios web) consultada y utilizada como fundamento teórico del documento; señalando sus respectivos autores y fechas de consulta.

7. Capítulo VII: Apéndices

Se exhiben las capturas de pantalla del sistema SIACC, el sistema VISA y de la página web del Registro Nacional, para los procedimientos Otorgamiento de Créditos de BN Desarrollo, Otorgamiento de Créditos de Gastos Personales y Otorgamiento de Créditos de Vivienda. Lo anterior porque dichos procedimientos conllevan operaciones similares en el sistema y para evitar ser repetitivos en el desarrollo de cada uno de estos, se decidió agruparlos en el capítulo Apéndices, haciendo su respectiva referencia mediante hipervínculos.



Para los procedimientos Otorgamiento de Tarjetas de Crédito, Formalización y Desembolso de Créditos y Seguimiento de Créditos, los pantallazos respectivos aparecen en el contenido del procedimiento ya que son particulares del mismo.

Para el procedimiento Análisis Financiero de Créditos no se agregan los pantallazos, ya que el sistema utilizado, Moody's KMV Financial Analyst, es muy complejo y amplio, por lo que la fotografía no capturaba la totalidad de la pantalla ni vertical ni horizontalmente.

8. Capítulo VIII: Anexos

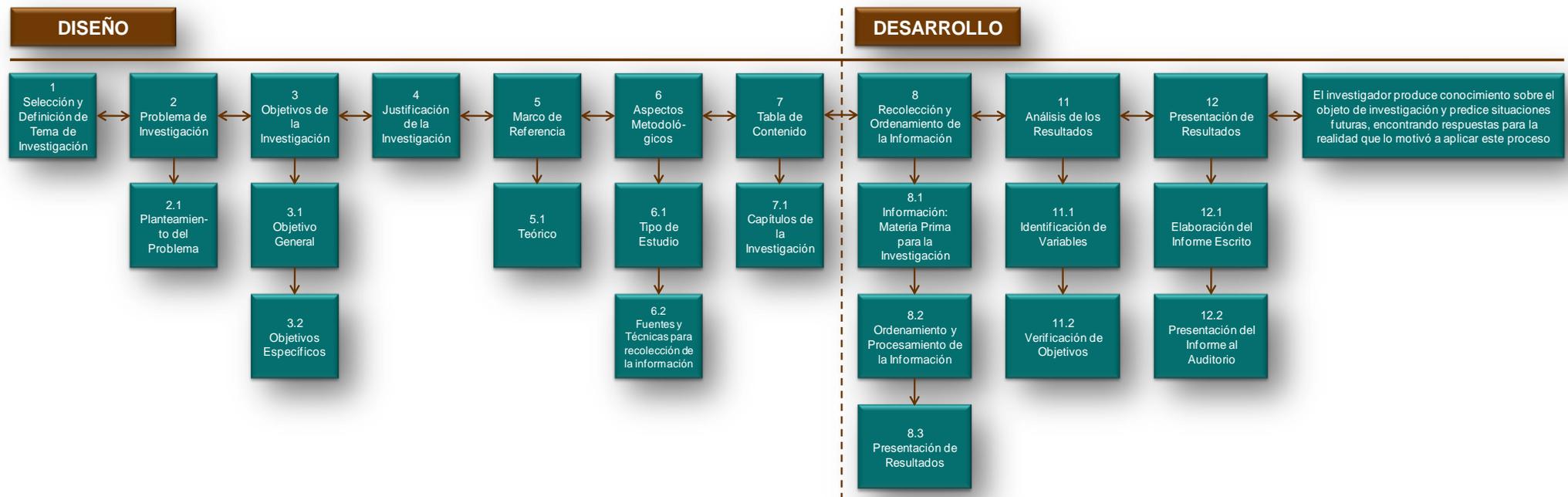
Se presentan escaneados los diferentes documentos utilizados en el procesamiento de los créditos en la Sucursal La Fortuna. En el contenido de los procedimientos, cada documento hace referencia a su respectivo anexo mediante hipervínculo y nota aclaratoria que indica el número de anexo.



G. PROCESO DE INVESTIGACIÓN

Una visión integral de los elementos que componen cada uno de los subprocesos (diseño y desarrollo) permitirá entender mejor los alcances del proceso de la presente investigación, esto a través del siguiente mapa resumen:

Figura III.7. MAPA RESUMEN DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN



FUENTE: Elaboración Propia con base en Méndez Álvarez, C. E. (2006). *METODOLOGÍA: Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales* (4ª. Ed.). Bogotá, Colombia: Limusa.

CAPÍTULO IV

Prodimientos Crediticios



BANCO NACIONAL

MAS CERCA DE USTED



IV. PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS

Es de gran importancia que las empresas cuenten con documentos que describan sus diferentes operaciones y funciones y que realicen revisiones periódicas de los mismos, para que de esta manera ayuden a simplificar los métodos de trabajo, eliminar las operaciones y papelería innecesaria, reducir costos, dar fluidez y eficacia a las actividades. Ya que, si los procedimientos y documentos son deficientes, éstos no permitirán lograr los objetivos organizacionales.

A continuación se presenta una descripción de los pasos que se deben seguir para otorgar créditos en la Sucursal La Fortuna del Banco Nacional, considerando las modalidades de Productos Crediticios como BN Desarrollo, Gastos Personales, Vivienda y Tarjetas de Crédito y los Procedimientos Post-Aprobación como Formalización y Desembolso de Créditos, Seguimiento y Análisis Financiero.



Manual de Procedimientos

Procedimientos Crediticios a Desarrollar:

- Otorgamiento de Créditos de BN Desarrollo
- Otorgamiento de Créditos de Gastos Personales
- Otorgamiento de Créditos de Vivienda
- Otorgamiento de Tarjetas de Crédito
- Formalización y Desembolso de Créditos
- Seguimiento de Créditos
- Análisis Financiero de Créditos

Aprobado por:

Marcos Sánchez Alvarado - Gerente Sucursal La Fortuna

1° Edición. San Carlos, Noviembre de 2008





Contenido

A.	INTRODUCCIÓN	79
B.	DIRECTIVAS BÁSICAS.....	79
C.	PROCESOS A DESARROLLAR.....	80
1.	<i>Otorgamiento de Créditos de BN Desarrollo</i>	82
a)	Introducción	82
b)	Objetivo.....	83
c)	Alcance	83
d)	Responsables	83
e)	Términos y Definiciones.....	83
f)	Documentos y Referencias.....	83
g)	Descripción de Actividades.....	85
h)	Anexos	91
i)	Diagrama de Flujo.....	92
2.	<i>Otorgamiento de Créditos de Gastos Personales</i>	95
a)	Introducción	95
b)	Objetivo.....	96
c)	Alcance	96
d)	Responsables	96
e)	Términos y Definiciones.....	96
f)	Documentos y Referencias.....	96
g)	Descripción de Actividades.....	98
h)	Anexos	102
i)	Diagrama de Flujo.....	103
3.	<i>Otorgamiento de Créditos de Vivienda</i>	106
a)	Introducción	106
b)	Objetivo.....	106
c)	Alcance	107
d)	Responsables	107
e)	Términos y Definiciones.....	107
f)	Documentos y Referencias.....	107
g)	Descripción de Actividades.....	109
h)	Anexos	114
i)	Diagrama de Flujo.....	115
4.	<i>Otorgamiento de Tarjetas de Crédito</i>	118
a)	Introducción	118
b)	Objetivo.....	119
c)	Alcance	119
d)	Responsables	119
e)	Términos y Definiciones.....	119
f)	Documentos y Referencias.....	119
g)	Descripción de Actividades.....	121
h)	Anexos	138
i)	Diagrama de Flujo.....	139
5.	<i>Formalización y Desembolso de Créditos</i>	142
a)	Introducción	142
b)	Objetivo.....	142
c)	Alcance	142
d)	Responsables	142
e)	Términos y Definiciones.....	142
f)	Documentos y Referencias.....	143
g)	Descripción de Actividades.....	144
h)	Anexos	163
i)	Diagrama de Flujo.....	164
6.	<i>Seguimiento de Créditos</i>	167
a)	Introducción	167



b)	Objetivo.....	167
c)	Alcance.....	167
d)	Responsables.....	167
e)	Términos y Definiciones.....	167
f)	Documentos y Referencias.....	168
g)	Descripción de Actividades.....	169
h)	Anexos.....	183
i)	Diagrama de Flujo.....	184
7.	<i>Análisis Financiero de Créditos</i>	187
a)	Introducción.....	187
b)	Objetivo.....	187
c)	Alcance.....	187
d)	Responsables.....	187
e)	Términos y Definiciones.....	187
f)	Documentos y Referencias.....	188
g)	Descripción de Actividades.....	189
h)	Anexos.....	196
i)	Diagrama de Flujo.....	197
D.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	199
1.	<i>Acta de Resolución</i>	199
2.	<i>Análisis de Capacidad de Pago para Tarjetas de Crédito</i>	199
3.	<i>Autorización de Débito Automático</i>	199
4.	<i>Boleta para PIN</i>	199
5.	<i>Captura de Pantalla</i>	199
6.	<i>Carátula de Crédito</i>	200
7.	<i>Comprobantes de Constitución</i>	200
8.	<i>Comprobante de Desembolso</i>	200
9.	<i>Comprobante de Entrega de Artículos</i>	200
10.	<i>Contrato de Emisión de Tarjetas de Crédito</i>	200
11.	<i>Contrato de Préstamo Mercantil</i>	201
12.	<i>Declaración del Artículo 117</i>	201
13.	<i>Declaración del Grupo de Interés Económico</i>	201
14.	<i>Declaración Jurada de Deudas</i>	202
15.	<i>Detalle de Garantías y Coberturas</i>	202
16.	<i>Estudio C.C.S.S.</i>	202
17.	<i>Estudio CIPAC</i>	202
18.	<i>Estudio DATUM</i>	203
19.	<i>Estudio de Bienes Muebles e Inmuebles</i>	203
20.	<i>Estudio SFB</i>	203
21.	<i>Estudio SUGEF</i>	203
22.	<i>Estudio VISA</i>	204
23.	<i>Expediente de Crédito</i>	204
24.	<i>Expediente de Seguimiento</i>	204
25.	<i>Fórmula 120</i>	204
26.	<i>Hoja de Productos</i>	205
27.	<i>Lista de Códigos</i>	205
28.	<i>Matriz de Aceptación de un Avalúo Outsourcing</i>	205
29.	<i>Memo Financiero y Técnico</i>	206
30.	<i>Normativa SUGEF 1-05</i>	206
31.	<i>Pagaré</i>	206
32.	<i>Póliza de Tarjeta Segura</i>	206
33.	<i>Pre-solicitud de Microcrédito Personal</i>	207
34.	<i>Referenciación de Clientes</i>	207
35.	<i>Score de Crédito</i>	207
36.	<i>Sistemas de Información del B.N.C.R.</i>	208
a)	FINESSE.....	208
b)	MOODY'S KMV Financial Analyst.....	208
c)	SIACC.....	208
d)	SISECRE.....	209



e) VISA.....	209
37. Spread Bancario	209
38. Solicitud de Crédito	210
39. Solicitud de Inclusión de Póliza de Vida.....	210
40. Tabla Límite	210
41. Tasa Básica Pasiva del Banco Central de Costa Rica.....	210
E. ACOTACIONES DE PROCEDIMIENTOS	213



A. INTRODUCCIÓN

El fin de los manuales de procedimientos es divulgar entre los funcionarios de la organización o área de interés, la manera óptima de ejecutar un trabajo específico; concretizando y definiendo así los procesos dentro de la organización. Además, proporciona la oportunidad de controlar internamente la realización de dichas labores en las distintas clases de puestos y departamentos o áreas específicas en la empresa.

Por esto, a continuación se presenta el Manual de Procedimientos Crediticios de la Sucursal La Fortuna del Banco Nacional, realizado en la Unidad de Crédito, bajo la supervisión del Gerente de la Sucursal y el Jefe de Crédito. Los procesos reflejados en este manual corresponden a los identificados en el mapa de procesos de la Sucursal.

B. DIRECTIVAS BÁSICAS

Entre los documentos de legislación utilizados por el banco en materia crediticia se encuentran:

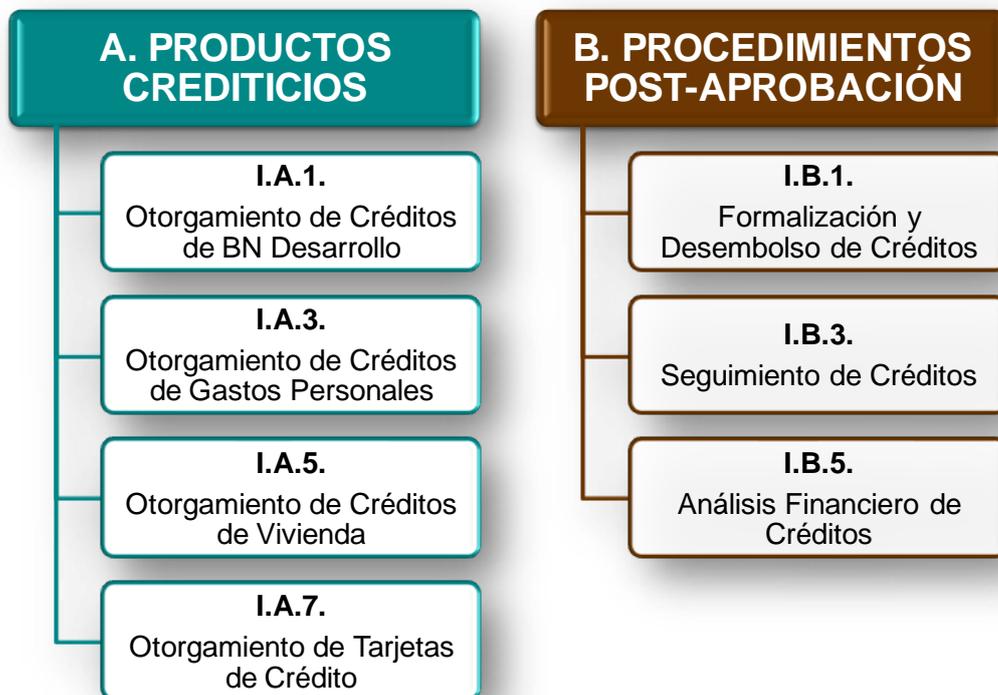
- **Acuerdo SUGEF 1-05: Reglamento para la Calificación de Deudores.** Aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante Artículo 7, del Acta de la Sesión 540-2005, celebrada el 24 de noviembre de 2005. Publicado en el diario oficial “La Gaceta” 238, del 9 de diciembre de 2005.
- **Políticas Generales de Crédito.** Aprobado por Junta Directiva General en el Artículo 14 de la Sesión 11.433 del 15 de mayo de 2007. Circular SGRI-C-015-2007. Bajo esta normativa también se encuentra la legislación referente a **Generalidades Crediticias** y **Requisitos Crediticios**.

- **Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional.** Aprobado por el Poder Legislativo. Dado en la Presidencia de la República a los 25 días del mes de setiembre de mil novecientos cincuenta y tres. Publicado en el diario oficial “La Gaceta” 219, del 27 de setiembre de 1953.

C. PROCESOS A DESARROLLAR

La siguiente figura muestra los siete procesos que se desarrollan en el manual de procedimientos, los cuales se dividen en cuatro Productos Crediticios y tres Procedimientos Post-Aprobación.

Figura IV.1. PROCESOS DESARROLLADOS EN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



FUENTE: Elaboración Propia

Otorgamiento de Créditos de BN Desarrollo

Código Procedimiento	N° Versión	N° Revisión	Próxima Revisión	N° Página
I.A.1.	1	1		81

Contenido

1.	<i>Otorgamiento de Créditos de BN Desarrollo</i>	82
a)	Introducción.....	82
b)	Objetivo	83
c)	Alcance	83
d)	Responsables.....	83
e)	Términos y Definiciones	83
f)	Documentos y Referencias.....	83
g)	Descripción de Actividades.....	85
h)	Anexos	91
i)	Diagrama de Flujo	92

Consultoría Crédito	Jefe de Crédito	Gerente de Sucursal	
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Aprobación



1. Otorgamiento de Créditos de BN Desarrollo

a) *Introducción*

BN Desarrollo ofrece servicios financieros adaptados a las necesidades de los empresarios que buscan obtener mayores logros y hacer su esfuerzo cada día más rentable, ofreciéndoles mejores alternativas de financiamiento con características claves como la innovación, el crecimiento y la entrega de resultados.

Gracias a que BN Desarrollo mira de cerca el futuro y se ha convertido en un referente a nivel nacional al ser el primero en atender a las mipymes y ofrecerles mejores alternativas de financiamiento, es que se analiza con detalle los procedimientos que sus ejecutivos realizan para el otorgamiento de créditos a empresarios de todo el país que tienen actividades económicas diversas, por ejemplo comercio, servicios, industria, ganadería, agricultura, o bien el sector exportador.

Tabla IV.1. GENERALIDADES DEL CRÉDITO DE BN DESARROLLO

Crédito de BN Desarrollo	
Mercado Meta	Personas físicas y jurídicas que desarrollen actividades empresariales que califiquen según los perfiles que se definen en Banca de Desarrollo en atención al pequeño productor agropecuario, micros, pequeños, medianos empresarios y Pymex.
Tasa	Con fianza: TBPBCCR + Margen = 17% Con hipoteca: TBPBCCR + Margen = 16%
Plazo	Con fianza: hasta 8 años Con hipoteca: hasta 12 años Turismo: hasta 15 años
Comisión	1% Junta rural 0,5%

FUENTE: Elaboración Propia con base en www.bncr.fi.cr

b) Objetivo

Describir los procedimientos llevados a cabo por los Ejecutivos de BN Desarrollo a la hora de otorgar créditos.

c) Alcance

Aplica para todo el personal de la Unidad de Crédito de la Sucursal La Fortuna del Banco Nacional, específicamente para los Ejecutivos de BN Desarrollo.

d) Responsables

Ejecutivo de BN Desarrollo, Encargado de Cartera y Comité de Crédito (en la modalidad convenida por la necesidad de la operación).

e) Términos y Definiciones

Apartado con este título al final del presente manual de procedimientos ([Ver Términos y Definiciones](#)).

f) Documentos y Referencias

◆ Documentos Internos

- Requisitos Solicitud de Crédito ([Ver Anexo 1](#))
- Solicitud de Crédito ([Ver Anexo 2](#))
- Declaración del Grupo de Interés Económico ([Ver Anexo 3](#))
- Declaración Jurada de Deudas ([Ver Anexo 4](#))
- Declaración del Artículo 117 ([Ver Anexo 5](#))
- Referenciación de Clientes ([Ver Anexo 6](#))
- Hoja de Productos ([Ver Anexo 7](#))
- Memorando Técnico ([Ver Anexo 8](#))
- Detalle de Garantías y Coberturas ([Ver Anexo 9](#))



- Matriz de Aceptación de un Avalúo Outsourcing ([Ver Anexo 10](#))
- Carátula de Crédito ([Ver Anexo 11](#))
- Acta de Resolución ([Ver Anexo 12](#))

◆ Documentos Externos

Entre los documentos más usuales presentados por el cliente y/o fiador están:

- Fotocopia de la Cédula de Identidad
- Copia de Recibos de Servicios Públicos
- Constancia de Deudas
- Comprobantes de Ingresos y Gastos
- Certificación de Pasivos por un CPA o CPI
- Copia del Plano Catastrado Visado por la Municipalidad
- Permisos y Planos de Construcción
- Opción de Compra-Venta
- Permisos de Funcionamiento y del Ministerio de Salud

◆ Referencias

Durante el procesamiento del crédito, el Ejecutivo de BN Desarrollo consulta en la Web (Intranet del banco) los siguientes documentos:

- Instructivo de Financiamiento en Dólares
- Tasas de Interés Activas
- Comunicado DBD-074-2001, del 24 de mayo de 2001
- Manual de Comisiones



- Programa BN PyMex
- Comunicado DCDC-004-2003, del 04 de febrero de 2003

g) Descripción de Actividades

1. Contacto Inicial entre Cliente y Ejecutivo de BN Desarrollo

El cliente se entera que tiene una necesidad crediticia insatisfecha por lo que acude al Banco con su idea de proyecto para que la institución ponga a su disposición los productos adecuados.

El Ejecutivo de BN Desarrollo atiende al cliente, analiza su necesidad y lo orienta hacia cuál subproducto es el conveniente para que el interesado haga realidad su idea de proyecto, además le dice si es financiable o si califica dentro de BN Desarrollo. Es decir, el Ejecutivo se convierte en un consejero, un guía del cliente.

En dicho proceso de acercamiento con el usuario, a éste le son entregados los requisitos de crédito necesarios que debe presentar para dar inicio al trámite.

2. Ingreso del Cliente en el Sistema

Una vez que el cliente se presenta con los requisitos, éstos son chequeados por el Ejecutivo de BN Desarrollo para determinar si están correctos y completos. A continuación, es concertada una cita con el cliente para realizar una inspección a su propiedad y constatar que en realidad se dedica a la actividad que menciona, a la vez que así se inicia una relación de largo plazo entre los empresarios y BN Desarrollo.

Como complemento, para la aceptación, estudio o rechazo del cliente, un Score de Crédito le es aplicado con el propósito de determinar si cumple con las características necesarias para continuar con el trámite. En caso de dar resultado afirmativo se hace el ingreso formal del cliente en el sistema, o bien se chequea si ya existe y se actualiza, en “**Ingreso/Actualización de Clientes**” siguiendo la ruta SIACC → Integración Bancaria → Módulo General → Servicio al Cliente → Apertura → Maestro de Clientes ([Ver Apéndice 2](#)).



Una vez que el cliente ha sido ingresado o actualizado en el sistema, se procede a hacer la solicitud de crédito en este a través “**Apertura de Solicitudes de Crédito**” en SIACC → Colocación → Solicitudes → Servicio al Cliente → Procesos → Apertura de Solicitudes ([Ver Apéndice 3](#)). Dicha solicitud se imprime y es firmada por el cliente.

3. Elaboración de Declaraciones y del Expediente de Crédito

A continuación, el Ejecutivo de BN Desarrollo imprime y con la información que el cliente le brinda, completa la Declaración del Grupo de Interés Económico, la Declaración Jurada de Deudas y la Declaración del Artículo 117. Finalmente el cliente firma dichos documentos.

Una vez que se ha firmado la solicitud de crédito, se le abre un expediente de crédito al cliente que se va completando con la documentación tanto interna como externa y se inicia al adjuntar la descripción del Producto: BN Micro, Pequeña, Mediana Empresa y Junta Rural. Seguidamente el Ejecutivo de BN Desarrollo ingresa a la página del Registro Nacional, realiza la consulta adecuada e imprime los Estudios de Registro correspondientes a Estudio de Bienes Muebles e Inmuebles ([Ver Apéndice 4](#)).

4. Elaboración de Estudios

Adicionalmente a los Estudios de Registro, el Ejecutivo de BN Desarrollo completa, imprime y adjunta al expediente de crédito los Estudios Internos que corresponden a:

- Lista de Códigos
- Constancia de Deudas con el Banco Nacional
- Fórmula 120
- Estudio VISA
- Estudio SUGEF
- Estudio C.C.S.S.



- Estudio DATUM
- Estudio SFB

Finalmente el Ejecutivo completa el documento correspondiente a Referenciación de Clientes, el cual es como una reseña de las condiciones bancarias del cliente. Y conjuntamente llena la Hoja de Productos, marcando los productos que el cliente tiene con el Banco.

5. Análisis de la Capacidad de Pago del Cliente

Es de gran importancia determinar si el cliente posee flujos de efectivo que le permitan atender sus obligaciones financieras, por lo que el Ejecutivo de BN Desarrollo procede a calcular la capacidad de pago del cliente, lo anterior si se trata de un cliente Grupo 2, es decir, con saldos adeudados al Banco menores a cincuenta millones de colones. En caso contrario, clientes Grupo 1, el análisis de la capacidad de pago es realizado por el Analista Financiero.

El Ejecutivo de BN Desarrollo debe demostrar la capacidad de pago del deudor mediante la elaboración de un flujo de caja proyectado (mensualmente durante el primer año y anualmente durante el plazo del crédito) y sus respectivos supuestos, con base en la información de facturas de ventas y compras provistas por el cliente y del flujo de ingresos, egresos y utilidades reportadas, verificados en las visitas al negocio del cliente.

Estas proyecciones de efectivo, elaboradas por el Ejecutivo de BN Desarrollo con sus respectivas notas explicativas, supuestos y comentarios, deben quedar archivadas en el expediente. En caso de que el cliente presente un flujo de caja elaborado por un contador público o privado, la información contenida en el mismo deberá ser verificada y analizada con el cliente y contador.

Finalmente, se completa el Memorando Técnico, el cual resume la actividad a la que se dedica el cliente y su experiencia en esta, a la vez que menciona los indicadores técnicos relevantes del flujo de caja de la actividad del cliente.



6. Análisis de la Garantía

Existen dos tipos principales de garantías, la fiduciaria, en la cual, en caso de no pago del deudor, la responsabilidad se traslada al fiador; y la hipotecaria, en la que los bienes inmuebles gravados como terrenos, casas, instalaciones, etc. pasan a responder por la deuda. Para ambas garantías se debe realizar un análisis exhaustivo; si se trata de la primera, se debe analizar la capacidad de pago del fiador y determinar si es sujeto de crédito mediante la impresión de los estudios anteriormente mencionados.

Si se trata de una garantía hipotecaria se le debe solicitar el plano catastrado de la propiedad al cliente y se le cobra la comisión por los estudios de registro y por el avalúo; su cálculo se hace ingresando a **“Asignación de Valores a Pagar”**, en SIACC → Colocación → Solicitudes → Servicio al Cliente → Procesos → Consulta Asignación de Comisiones → Asignación de Comisiones a Pagar ([Ver Apéndice 5](#)).

Luego de que el Ejecutivo imprime el recibo, el cliente se dirige a cajas a realizar el pago correspondiente y el dinero se deposita en una cuenta transitoria del Banco hasta que el perito haga el avalúo y mande el cobro de sus honorarios.

Una vez que se confirmó el pago desde cajas, se asigna cuál de los peritos con que trabaja el Banco, será el encargado de realizar el avalúo, para lo cual en el sistema se realiza la asignación del ente valuador, a través de **“Asignación de Expedientes a Entes”**, en SIACC → Integración Bancaria → Módulo General → Servicio al Cliente → Rol → Asignación de Rol ([Ver Apéndice 6](#)).

Cuando el perito entrega el informe del avalúo, este se debe estudiar, determinar si la propiedad cubre o no el monto del préstamo y si las condiciones del inmueble son apropiadas y deseables. Además, el Ejecutivo debe completar la Matriz de Aceptación de un Avalúo Outsourcing.



7. Inspección In-situ

Cuando se determina que la garantía es apropiada y cumple con todas las condiciones para cubrir el crédito, se completa el formulario Detalle de Garantías y Coberturas y se hace el ingreso del avalúo en el sistema “**Avalúos Hipotecarios**”, a través de SIACC → Colocación → Garantías → Servicio al Cliente → Procesos → Avalúos → Hipotecario ([Ver Apéndice 7](#)).

En caso de que la propiedad que el cliente da en garantía se encuentre en el mismo lugar que su actividad económica, se aprovecha la visita del perito y el Ejecutivo va con él. De forma contraria, el Ejecutivo de BN Desarrollo se dirige al negocio del cliente el día de la correspondiente cita y hace su inspección, la cual consiste en una observación y análisis del negocio del cliente para confirmar la actividad a la que este dice que se dedica y así evitar que engañe al Banco.

Por otra parte, no se debe pasar por alto la elaboración de la carátula de crédito, la cual es una hoja resumen que el Ejecutivo completa y que contiene todas las condiciones bajo las cuales es otorgado el crédito, desde el plazo, tasa de interés, forma de pago, etc. hasta el código de la operación.

8. Visto Bueno del Encargado de Cartera

Previo a la aprobación del crédito, un tercero, generalmente el Encargado de Cartera, revisa que el expediente se encuentre bien confeccionado, para así dar el visto bueno al mismo y que luego se lleve a cabo la formalización del crédito. En caso de que encuentre alguna inconsistencia, devuelve el expediente al Ejecutivo para que realice las correcciones pertinentes.

Entre los escrutinios al expediente que el Encargado de Cartera lleva a cabo se encuentran: que esté el Producto y su descripción, que la Solicitud de Crédito del sistema esté firmada por el cliente, que se encuentre la copia del recibo de servicios públicos; la Declaración de Deudas y del Grupo de Interés Económico debe estar firmada por el cliente. El sello Dirección Verificado debe estar firmado al igual que la Declaración del Artículo 117 y se debe asegurar de que en el expediente se encuentren todos los estudios internos y de registro.



Seguidamente, se verifica que el cliente al menos tenga una cuenta con el Banco y que la Certificación de Ingresos haya sido hecha por un Contador Público Autorizado. Además, si para el análisis de la capacidad de pago del cliente se utilizó un flujo de caja proyectado, el Encargado de Cartera debe chequear cada uno de los cálculos matemáticos, considerando los supuestos, para verificar su correcto resultado. La Referenciación de Clientes tiene que estar firmada y un detalle claro de la garantía no puede pasarse por alto. Finalmente, el Encargado de Cartera sella y firma el expediente.

9. Cierre de Etapas 30 y 40

Una vez realizadas todas las verificaciones al expediente de crédito y corregidas las inconsistencias, el Ejecutivo realiza el cierre de la Etapa 30: Garantías, para lo cual ingresa a **“Inicio/Cierre de Etapas”** a través de SIACC → Colocación → Solicitudes → Servicio al Cliente → Procesos → Inicio/Cierre de Etapas ([Ver Apéndice 8](#)) y en este punto se completan una serie de pantallas que consisten en aperturar e incluir la garantía en el sistema.

A continuación, la función de Banca de Desarrollo está por llegar a su término, cuando en el sistema se cierra la Etapa 40: Aprobación, para lo cual se ingresa a **“Inicio/Cierre de Etapas”** a través de SIACC → Colocación → Solicitudes → Servicio al Cliente → Procesos → Inicio/Cierre de Etapas ([Ver Apéndice 9](#)), en donde se detalla que se está finalizando con la Etapa 40.

Paralelamente al cierre de la Etapa 40, el expediente es entregado al Gerente y/o Jefe de Crédito para que lo aprueben y firmen. Dicho consentimiento se da a través de un Comité de Crédito, para el cual existen tres formas principales de constitución: Gerente de la Sucursal o Jefe de Crédito y Ejecutivo de BN Desarrollo; Gerente de la Sucursal, Jefe de Crédito y Supervisor Operativo y la tercera y menos común es Gerente de la Sucursal y Jefe de Crédito.

El Comité de Crédito se encarga de la verificación final y global del crédito para que este sea a satisfacción del Banco, el expediente esté completo y en todas sus calidades legales, además de que el proceso en general sea correcto y que la necesidad del cliente se ajuste al producto.



Una vez realizados estos reconocimientos, el comité firma la carátula de crédito y los demás documentos necesarios del expediente y cada uno de los integrantes con su clave de acceso aprueba el crédito en el sistema.

Para lo anterior, ingresan a “**Autorizaciones para Solicitudes de Crédito**”, por medio de SIACC → Colocación → Solicitudes → Apoyo Administrativo → Autorizaciones → Autorización de la Solicitud ([Ver Apéndice 9](#)); en la pantalla resultante se despliegan todas las solicitudes por aprobar en la Sucursal y se procede a ratificar la pertinente. Luego el Ejecutivo de BN Desarrollo imprime y adjunta al expediente el Acta de Resolución.

10. Asignación de Notario

Para ir finalizando, cuando se trata de garantías hipotecarias, el Ejecutivo realiza la asignación del rol, es decir, identifica el notario al que le corresponde hacer la hipoteca de la garantía. Lo anterior, se ejecuta a través de “**Asignación de Expedientes a Entes**”, siguiendo la ruta: SIACC → Integración Bancaria → Módulo General → Servicio al Cliente → Rol → Asignación de Rol ([Ver Apéndice 10](#)).

En seguida, el Ejecutivo le envía por fax al notario la carátula de crédito, el plano, los registros de la propiedad a hipotecar, el avalúo y la solicitud de crédito y la opción de compra-venta, en caso de que el crédito sea para compra de alguna propiedad.

Posteriormente, el notario con la información que recibió, elabora la hipoteca y se la envía al Ejecutivo, el cual se encarga de leerla, chequear que coincida con los términos del crédito, firmarla y adjuntarla al expediente. Finalmente, el crédito se traslada al Formalizador, cuya actividad se detalla como un procedimiento aparte que será explicado en el formato Procedimientos Post-Aprobación.

h) Anexos

Ver Capítulo VIII: Anexos al final presente documento.



i) Diagrama de Flujo

Figura IV.2. DIAGRAMA DE FLUJO 1: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE BN DESARROLLO

		Responsable: Ejecutivo de BN Desarrollo Nombre: Otorgamiento de Créditos de BN Desarrollo Nivel: Producto Crediticio			
PASO	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
		Cliente	Ejecutivo BN Desarrollo	Encargado de Cartera	Comité de Crédito
	Inicio				
1	Contacto Inicial entre Cliente y Ejecutivo de BN Desarrollo				
2	Ingreso del Cliente en el Sistema				
3	Elaboración de Declaraciones y del Expediente de Crédito				
4	Elaboración de Estudios				
5	Análisis de la Capacidad de Pago del Cliente				
6	Análisis de la Garantía				
7	Inspección In-situ				



PASO	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
		Cliente	Ejecutivo BN Desarrollo	Encargado de Cartera	Comité de Crédito
8	Visto Bueno del Encargado de Cartera				
9	Cierre de Etapas 30 y 40				
10	Asignación de Notario				
	Fin				
Elaborado por: Consultoría de Crédito		Aprobado por:		Fecha:	

Otorgamiento de Créditos de Gastos Personales

Código Procedimiento	N° Versión	N° Revisión	Próxima Revisión	N° Página
I.A.3.	1	1		94

Contenido

2.	<i>Otorgamiento de Créditos de Gastos Personales</i>	95
a)	Introducción.....	95
b)	Objetivo	96
c)	Alcance	96
d)	Responsables.....	96
e)	Términos y Definiciones	96
f)	Documentos y Referencias.....	96
g)	Descripción de Actividades.....	98
h)	Anexos	102
i)	Diagrama de Flujo	103

Consultoría Crédito	Jefe de Crédito	Gerente de Sucursal	
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Aprobación



2. Otorgamiento de Créditos de Gastos Personales

a) *Introducción*

¿Desea comprar ese electrodoméstico que tanto necesita, pagar los gastos médicos que se le presentaron de improviso, ajustar esa pequeña parte que le faltó para pagar el lote o la casa que compró, ir a pasear al extranjero o cualquier necesidad que tenga y no tiene dinero para financiarlo?, con esta pregunta a modo de motivación, es que el Banco Nacional presenta los Créditos Personales como una opción para financiar esos gastos urgentes y que no se ubican en una actividad específica como vivienda, comercio o industria.

Este tipo de crédito se emplea para planes de inversión abiertos y que por lo general, no requieren de seguimiento de la inversión posterior al otorgamiento del crédito, a excepción de aquellos casos en los cuales el crédito esté directamente relacionado con la garantía. Además, debido a la naturaleza del crédito, tanto la capacidad de pago del deudor como la garantía ofrecida son elementos muy importantes a considerar.

Tabla IV.2. GENERALIDADES DEL CRÉDITO DE GASTOS PERSONALES

Crédito de Gastos Personales	
Mercado Meta	Clientes cautivos y no cautivos del Banco Nacional que deseen financiar necesidades para el consumo personal, que se tienen o que puedan surgir de repente.
Tasa	TBPBCCR + Margen = 21%
Plazo	Con fianza: hasta 8 años Con hipoteca: hasta 12 años Turismo: hasta 15 años
Comisión	2%

FUENTE: Elaboración Propia con base en www.bncr.fi.cr

b) Objetivo

Puntualizar los procedimientos ejecutados por los Promotores al conceder préstamos de Gastos Personales.

c) Alcance

Aplica para todo el personal de la Unidad de Crédito de la Sucursal La Fortuna del Banco Nacional, específicamente para los Promotores.

d) Responsables

Promotor, Encargado de Cartera y Comité de Crédito (en la modalidad convenida por la necesidad de la operación).

e) Términos y Definiciones

Apartado con este título al final del presente manual de procedimientos ([Ver Términos y Definiciones](#)).

f) Documentos y Referencias

◆ Documentos Internos

- Requisitos Solicitud de Crédito ([Ver Anexo 1](#))
- Declaración Jurada de Deudas ([Ver Anexo 4](#))
- Memo Financiero ([Ver Anexo 13](#))
- Tabla Límite ([Ver Anexo 14](#))
- Referenciación de Clientes ([Ver Anexo 6](#))
- Solicitud de Crédito ([Ver Anexo 2](#))
- Hoja de Productos ([Ver Anexo 7](#))
- Declaración del Artículo 117 ([Ver Anexo 5](#))
- Declaración de Grupo de Interés Económico ([Ver Anexo 3](#))



- Pre-Solicitud de Microcrédito Personal ([Ver Anexo 15](#))
- Carátula de Crédito ([Ver Anexo 11](#))
- Acta de Resolución ([Ver Anexo 12](#))

● Documentos Externos

- Recibo de Servicios Públicos
- Fotocopia de la cédula de identidad
- Orden Patronal de la C.C.S.S.
- Certificación de Ingresos por un CPA o Constancia de Salario
- Certificación de Ingresos por un CPI

● Referencias

Durante el procesamiento del crédito, el Promotor consulta en la Web (Intranet del banco) los siguientes documentos:

- Instructivo de Financiamiento en Dólares
- Instructivo de Identificación Cartera-Topes
- Normativa de Capacidad de Pago
- Tasas de Interés
- Manual de Comisiones



g) Descripción de Actividades

1. Contacto Inicial entre Cliente y Promotor

El cliente acude al Banco con una necesidad de crédito insatisfecha y se dirige al área de Trámites de Crédito donde un Promotor lo atiende, entrevista y orienta acerca de cuál producto es el más apropiado.

En este primer contacto, el Promotor pregunta al cliente si tiene deudas, dónde las tiene y si posee más de treinta días de atraso en relación con estas; además se le consulta cuánto gana y se discute acerca del fiador o fiadores en lo que respecta a tenencia de bienes inmuebles hipotecados por el Banco o por el Instituto de Desarrollo Agrario (IDA) y capacidad de pago suficiente para cubrir la deuda.

Como complemento a la presentación del cliente, le es entregada la hoja con los requisitos de crédito necesarios que debe presentar para así, poder dar inicio al trámite.

2. Cálculo de la Capacidad de Pago del Cliente y del Score de Crédito

Alrededor de una semana después del contacto inicial con el cliente, este se presenta con todos los requisitos, con la Declaración Jurada de Deudas completada y firmada y además es acompañado, en algunos casos, por el fiador o fiadores con sus respectivos requisitos.

A continuación, el Promotor hace un breve chequeo del Estudio SUGEF, Estudio de la C.C.S.S., la Lista de Códigos y el Estudio DATUM, para determinar que el cliente se encuentre en buenas condiciones con el Banco y garantizar que se pueda continuar con el trámite crediticio.

Después de esta revisión, mide la capacidad de pago del cliente y su fiador, por medio del Memo Financiero, con ayuda de la información que el cliente trae y las preguntas hechas en el momento. Automáticamente esta capacidad de pago queda registrada en el sistema.



Cabe mencionar, que si se trata de un Creditico, la capacidad de pago se toma inicialmente con la Tabla Límite, la cual al ingresarle el salario de la persona, el monto, el plazo y la tasa de interés, arroja la cantidad de dinero que se le puede prestar a dicho cliente. Posteriormente también se calcula la capacidad de pago del interesado con el Memo Financiero.

Además, el Promotor debe llenar e imprimir la Referenciación de Clientes y hacer un Score de Crédito del cliente, para que el reporte generado le indique si puede o no, continuar con el trámite de crédito.

3. Solicitud de Crédito en el Sistema

El Promotor se encarga de ingresar el cliente al sistema con la función **“Ingreso/Actualización de Clientes”** por medio de SIACC → Integración Bancaria → Módulo General → Servicio al Cliente → Apertura → Maestro de Clientes ([Ver Apéndice 2](#)). Las pantallas resultantes se completan con los datos básicos de cliente, su dirección, empleo que tiene y el detalle de sus ingresos y gastos.

Luego el Promotor hace la solicitud de crédito en el sistema en **“Apertura de Solicitudes de Crédito”** a través de SIACC → Colocación → Solicitudes → Servicio al Cliente → Procesos → Apertura de Solicitudes ([Ver Apéndice 3](#)); completa las pantallas desplegadas y al finalizar presiona “F10” para capturar la información e imprime la Solicitud de Crédito para que el cliente la firme.

Además, se le pregunta al cliente cuáles productos posee con el Banco y se marcan en la Hoja de Productos. Adicionalmente, se redactan las Declaraciones correspondientes al Artículo 117 y al Grupo de Interés Económico, las cuales deben ser firmadas por el cliente.

Asimismo, si se trata de un Creditico, se debe imprimir la Pre-Solicitud de Microcrédito Personal, se llena con la información correspondiente y es firmada por el cliente y el fiador.



4. Elaboración de Estudios Internos y de Registro

El Promotor debe imprimir el Estudio SUGEF para determinar la calificación otorgada por esa institución en lo que respecta al Nivel de Comportamiento de Pago Histórico del cliente.

Hasta este punto, el cliente y algunas veces el fiador, se encontraban presentes en el Banco con el Promotor, por lo que ahora este cuenta con el tiempo y la oportunidad de empezar a montar el expediente de crédito, completándolo con la documentación tanto interna como externa, sin olvidar adjuntar la descripción del Producto: BN-Soluciones, el cual se encuentra en la Web (Intranet del Banco). Conjuntamente, el Promotor imprime los siguientes Estudios Internos:

- Estudio CIPAC
- Estudio DATUM
- Estudio C.C.S.S.
- Estudio VISA
- Constancia de Deudas con el Banco Nacional
- Lista de Códigos
- Fórmula 120

Además, para fundamentar el crédito y evaluar los bienes del cliente, el Promotor debe consultar e imprimir de la página web del Registro Nacional el Estudio de Bienes Muebles e Inmuebles ([Ver Apéndice 4](#)). Asimismo, cuando el expediente de crédito esté completo con la información necesaria y en el orden adecuado, el Promotor debe llenar la carátula de crédito, la cual contiene todas las condiciones bajo las cuales es otorgado el préstamo.



5. Visto Bueno del Encargado de Cartera

Una vez que se ha completado el expediente de crédito, se envía al Encargado de Cartera para que lo revise globalmente, evaluando que esté ordenado apropiadamente, que todas las firmas se encuentren y que la información plasmada sea correcta. En caso de encontrar inconsistencias, se las debe hacer saber al Promotor para que este haga las correcciones respectivas. El Encargado de Cartera debe firmar y sellar el expediente.

6. Cierre de Etapas 30 y 40

Cuando todas las correcciones han sido realizadas y la carátula de crédito y el expediente en general se encuentran apropiadamente constituidos, el Promotor realiza el cierre de la Etapa 30: Garantías, para lo cual ingresa a **“Inicio/Cierre de Etapas”** en SIACC → Colocación → Solicitudes → Servicio al Cliente → Procesos → Inicio/Cierre de Etapas y en este punto se completan una serie de pantallas que consisten en aperturar e incluir la garantía en el sistema para que así este arroje el N° de garantía que debe escribirse en el expediente de crédito ([Ver Apéndice 8](#)).

A continuación, el Promotor inicia el cierre de la Etapa 40: Aprobación, en **“Inicio/Cierre de Etapas”** a través de SIACC → Colocación → Solicitudes → Servicio al Cliente → Procesos → Inicio/Cierre de Etapas ([Ver Apéndice 9](#)). Luego de que la operación ha sido aprobada, el Promotor imprime el Acta de Resolución y la adjunta al expediente del cliente.

Simultáneamente al cierre de la Etapa 40, se traslada el expediente al Comité de Crédito conformado por el Gerente de la Sucursal, el Jefe de Crédito y/o el Supervisor Operativo, para que realicen las revisiones generales y lleven a cabo la aprobación del mismo.

El Comité de Crédito realiza dicha ratificación, firmando sus correspondientes secciones e ingresando al sistema en **“Autorizaciones para Solicitudes de Crédito”**, por medio de SIACC → Colocación → Solicitudes → Apoyo Administrativo → Autorizaciones → Autorización de la Solicitud ([Ver Apéndice 9](#)).



Seguidamente continúan las funciones de Formalización y Desembolso de Créditos que las llevan a cabo el Formalizador y el Plataformista Corporativo, las cuales serán explicadas en el apartado Procedimientos Post-Aprobación.

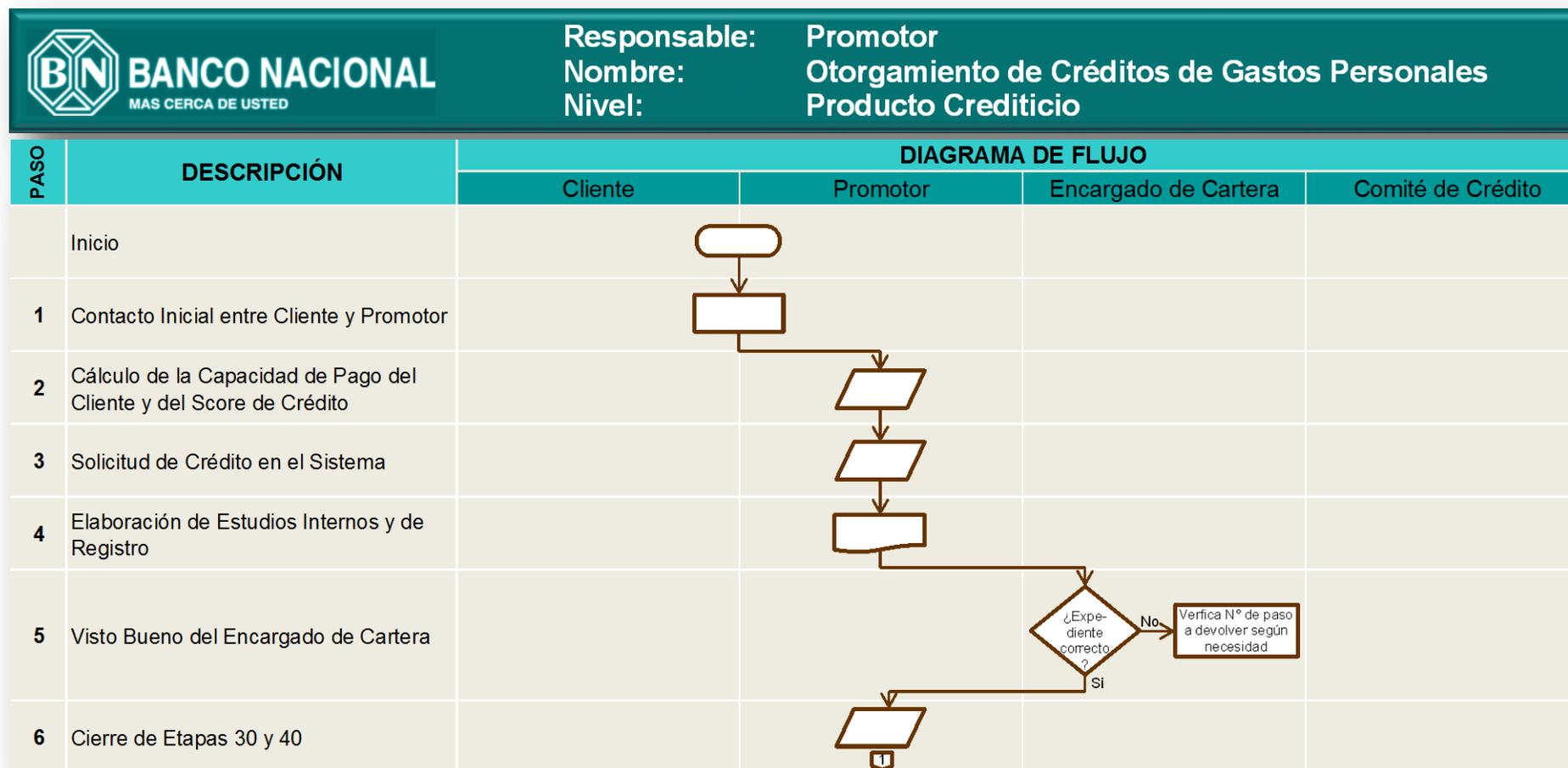
h) Anexos

Ver Capítulo VIII: Anexos al final del presente documento.



i) Diagrama de Flujo

Figura IV.3. DIAGRAMA DE FLUJO 2: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE GASTOS PERSONALES





PASO	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
		Cliente	Promotor	Encargado de Cartera	Comité de Crédito
6	Cierre de Etapas 30 y 40				<pre> graph TD Start((1)) --> Decision{¿Crédito correcto?} Decision -- No --> Return[Devuelve expediente al Ejecutivo] Decision -- Si --> End[/Cierra Etapa/] End --> Terminal([]) </pre>
	Fin				
Elaborado por: Consultoría de Crédito		Aprobado por:		Fecha:	

Otorgamiento de Créditos de Vivienda

Código Procedimiento	N° Versión	N° Revisión	Próxima Revisión	N° Página
I.A.5.	1	1		105

Contenido

3.	<i>Otorgamiento de Créditos de Vivienda</i>	106
a)	Introducción.....	106
b)	Objetivo	106
c)	Alcance	107
d)	Responsables.....	107
e)	Términos y Definiciones	107
f)	Documentos y Referencias.....	107
g)	Descripción de Actividades.....	109
h)	Anexos	114
i)	Diagrama de Flujo	115

Consultoría Crédito	Jefe de Crédito	Gerente de Sucursal	
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Aprobación



3. Otorgamiento de Créditos de Vivienda

a) *Introducción*

Los modelos de financiamiento de vivienda no sólo se relacionan con el modelo de economía que se aplica en cada país. También tienen una parte sentimental, pues se trata de adquirir un bien patrimonial de connotación relevante en la sociedad.

Adquirir una vivienda nueva o usada, construir casa, comprar lote, ampliar o reparar la casa, y cancelar gravámenes hipotecarios a terceros, son algunas de las opciones que el Banco Nacional ofrece a través de su producto BN Vivienda, porque el *Banco Nacional... da "crédito" al sueño de tener casa propia!!!*

Tabla IV.3. GENERALIDADES DEL CRÉDITO DE VIVIENDA

Crédito de Vivienda	
Mercado Meta	Persona física o jurídica, nacional o extranjero (residente o no residente), habilitado legal y por normativa interna o de la SUGEF para ser sujeto de crédito, que tenga para ejecutar un plan de inversión relacionado con la actividad vivienda y que ofrezca una garantía que satisfaga el nivel de riesgo del crédito.
Tasa	Primer año: TBPBCCR + 4.25% Segundo año: TBPBCCR + 4.75% Resto del plazo: TBPBCR + 5.50%
Plazo	Con fianza: hasta 8 años Con hipoteca: hasta 30 años
Comisión	2%

FUENTE: Elaboración Propia con base en www.bncr.fi.cr

b) *Objetivo*

Detallar los procedimientos ejecutados por los Promotores al conceder créditos de Vivienda.

c) Alcance

Aplica para todo el personal de la Unidad de Crédito de la Sucursal La Fortuna del Banco Nacional, específicamente para los Promotores.

d) Responsables

Promotor, Encargado de Cartera y Comité de Crédito (en la modalidad convenida por la necesidad de la operación).

e) Términos y Definiciones

Apartado con este título al final del presente manual de procedimientos ([Ver Términos y Definiciones](#)).

f) Documentos y Referencias

● Documentos Internos

- Requisitos Solicitud de Crédito ([Ver Anexo 1](#))
- Memo Financiero ([Ver Anexo 13](#))
- Solicitud de Crédito ([Ver Anexo 2](#))
- Declaración Jurada de Deudas ([Ver Anexo 4](#))
- Declaración del Artículo 117 ([Ver Anexo 5](#))
- Declaración del Grupo de Interés Económico ([Ver Anexo 3](#))
- Matriz de Aceptación de un Avalúo Outsourcing ([Ver Anexo 10](#))
- Detalle de Garantías y Coberturas ([Ver Anexo 9](#))
- Referenciación de Clientes ([Ver Anexo 6](#))
- Carátula de Crédito ([Ver Anexo 11](#))
- Acta de Resolución ([Ver Anexo 12](#))

- Hoja de Productos ([Ver Anexo 7](#))

● Documentos Externos

Entre los documentos más usuales presentados por el cliente y/o fiador están:

- Copia de la cédula de Identidad
- Copia de recibo de servicios públicos
- Certificación de Ingresos por un CPA o CPI
- Constancia Salarial por el Patrono
- Copia de la Orden Patronal
- Copia de Planos Catastrados Visados por la Municipalidad
- Copia de Planos de Construcción
- Copia de la Escritura de la Propiedad a Hipotecar
- Opción de Compra-Venta
- Presupuesto de Construcción por un Ingeniero
- Cronograma de Construcción por un Ingeniero

● Referencias

Durante el procesamiento del crédito, el Promotor consulta en la Web (Intranet del banco) los siguientes documentos:

- Instructivo de Financiamiento en Dólares
- Normativa de Capacidad de Pago
- Tasas de Interés
- Manual de Comisiones

g) Descripción de Actividades

1. Contacto Inicial entre Cliente y Promotor

El cliente se presenta ante un Promotor con su necesidad crediticia, sin embargo, en este tipo de crédito existe una mala percepción del cliente acerca del fin del mismo, ya que se cree que por hipotecar una vivienda eso constituye un crédito de vivienda. Por estas razones, el Promotor debe saber orientar al cliente y hacerle la aclaración del producto.

Una vez que el Promotor ha conversado con el cliente y se ha hecho el acercamiento entre ambos, el primero hace la entrega de los requisitos al segundo. Entre los requisitos principales se encuentran:

- **Generales:** Recibo de servicios públicos y la copia de la cédula de identidad.
- **Para Compra de Lote o Casa:** Copia de la escritura del terreno y copia del plano visado por la Municipalidad. Además, la opción de compra-venta del bien inmueble.
- **Para Construir Casa:** Copia de la escritura del terreno y copia del plano visado por la Municipalidad. Los planos de construcción, el presupuesto y cronograma de construcción por un ingeniero. Además, los permisos de construcción emitidos por la Municipalidad.
- **Para Ampliación / Remodelación:** Plano de la propiedad visado por la Municipalidad y copia de la escritura del bien inmueble. Presupuesto de construcción por un ingeniero o maestro de obras y en caso de que el costo de la ampliación/remodelación sea mayor a dos millones de colones debe hipotecar la propiedad.

2. Elaboración de Estudios de Registro

Una vez que el cliente se presenta con los requisitos, éstos son chequeados por el Promotor para determinar si son apropiados o si falta alguno.

Seguidamente, procede a elaborar los estudios registrales correspondientes a Estudio de Bienes Muebles e Inmuebles, para lo cual ingresa a la página del Registro Nacional y se dirige a Sistema de Consultas, en donde por separado puede analizar los bienes muebles, bienes inmuebles y los planos ([Ver Apéndice 4](#)).

3. Ingreso del Cliente en el Sistema

Una vez que se han elaborado e impreso todos los estudios, el Promotor procede a ingresar los datos del cliente en el sistema, ya sea por primera vez o si el cliente ya ha tenido operaciones con el Banco, se actualiza su información. Este ingreso de datos se hace mediante **“Ingreso/Actualización de Clientes”** en SIACC → Integración Bancaria → Módulo General → Servicio al Cliente → Apertura → Maestro de Clientes ([Ver Apéndice 2](#)). En la pantalla que se despliega se completan los datos personales del cliente, o bien se actualizan y luego se presiona “F10” para guardar.

Seguidamente se realiza el Score de Crédito el cual funciona como un filtro para determinar si el cliente puede o no, continuar con la operación crediticia; de modo que si este da resultado afirmativo, se procede a hacer la solicitud de crédito en el sistema, ingresando a **“Apertura de Solicitudes de Crédito”** en SIACC → Colocación → Solicitudes → Servicio al Cliente → Procesos → Apertura de Solicitudes ([Ver Apéndice 3](#)); se inscriben todos los datos del cliente, el tipo de crédito, las condiciones de la solicitud, etc., se presiona “F10” para guardar y finalmente se imprime la solicitud y la firma el cliente y/o fiador.

4. Asignación del Ente Valuador

A la vez, el Promotor hace el cobro de la comisión correspondiente al pago del avalúo y de los estudios de registro, los cuales se calculan en **“Asignación de Valores a Pagar”**, a través de SIACC → Colocación → Solicitudes → Servicio al Cliente → Procesos → Consulta Asignación de Comisiones → Asignación de Comisiones a Pagar ([Ver Apéndice 5](#)).



El Promotor imprime el recibo y el cliente se dirige a cajas a realizar el pago correspondiente, este dinero se deposita en una cuenta transitoria del Banco hasta que el avalúo sea realizado y los honorarios del perito sean presentados por este.

Una vez que se confirmó el pago desde cajas, se asigna cuál de los peritos con que trabaja el Banco será el encargado de realizar el avalúo, para lo cual en el sistema se realiza la asignación del ente valuador, a través de **“Asignación de Expedientes a Entes”**, en SIACC → Integración Bancaria → Módulo General → Servicio al Cliente → Rol → Asignación de Rol ([Ver Apéndice 6](#)).

5. Elaboración de Estudios Internos

Posteriormente, el Promotor procede a medir la capacidad de pago del cliente, para lo cual utiliza el Memo Financiero como instrumento de cálculo y luego elabora e imprime los siguientes estudios:

- Estudio SUGEF
- Lista de Códigos
- Constancia de Deudas con el Banco Nacional
- Fórmula 120
- Estudio de la C.C.S.S.
- Estudio VISA
- Estudio CIPAC
- Estudio DATUM

6. Elaboración de Declaraciones y del Expediente de Crédito

Llegando a este punto, el Promotor completa junto con el cliente la Declaración Jurada de Deudas, la Declaración del Artículo 117 y la del Grupo de Interés Económico, las imprime y son firmadas por el cliente.



Seguidamente, el Promotor realiza un chequeo general del avalúo, es decir, en calculadora corrobora los cálculos obtenidos por el perito y a la vez revisa el N° de plano y los datos generales de este contra el avalúo, informando al perito de cualquier inconsistencia.

A continuación, se empieza a armar el expediente de crédito con toda la documentación provista por el cliente, se adjunta la descripción del Producto: BN Crédito Hipotecario de Vivienda, los estudios internos y las declaraciones. Además, al expediente se le adjunta la Matriz de Aceptación de un Avalúo Outsourcing, el Detalle de Garantías y Coberturas y finalmente la Referenciación de Clientes.

Para ir finalizando el expediente, el Promotor completa la carátula sintetizando en ella todas las condiciones del crédito y a la vez aprovecha y hace el ingreso del avalúo en el sistema en **“Avalúos Hipotecarios”** por medio de SIACC → Colocación → Garantías → Servicio al Cliente → Procesos → Avalúos → Hipotecario ([Ver Apéndice 7](#)), y completa la pantalla desplegada con información del propietario, de la inscripción, de la ubicación, de medidas del bien inmueble, etc.

7. Visto Bueno del Encargado de Cartera

Seguidamente, el expediente de crédito es trasladado al Encargado de Cartera que tiene la facultad de revisarlo completamente y de hacer todas las observaciones para que el Promotor, de ser necesario, realice las correcciones pertinentes. El Encargado de Cartera debe sellar y firmar el expediente, como símbolo que ya revisó el trámite.

8. Cierre de Etapas 30 y 40

Previo a la aprobación del crédito, el Promotor debe realizar el cierre de la Etapa 30: Garantías, ingresando a **“Inicio/Cierre de Etapas”**, en SIACC → Colocación → Solicitudes → Servicio al Cliente → Procesos → Inicio/Cierre de Etapas ([Ver Apéndice 8](#)), y luego detalla en la pantalla resultante que se trata del cierre de la Etapa 30 y de aperturar e incluir la garantía.

Una vez que se ha cerrado la Etapa 30, el Promotor realiza el cierre de la Etapa 40: Aprobación, en **“Inicio/Cierre de Etapas”** a través de SIACC → Colocación → Solicitudes → Servicio al Cliente → Procesos → Inicio/Cierre de Etapas ([Ver Apéndice 9](#)), detallando en la pantalla desplegada que se trata del cierre de la Etapa 40 y luego imprimiendo el Acta de Resolución, la cual debe ser adjuntada al expediente.

Paralelamente al cierre de la Etapa 40, se traslada el expediente del cliente al Comité de Crédito, el cual está conformado por el Gerente de la Sucursal, el Jefe de Crédito y/o el Supervisor Operativo, para que estos realicen la aprobación del mismo, firmando sus partes respectivas y aprobando con su clave el crédito en el sistema al ingresar a **“Autorizaciones para Solicitudes de Crédito”**, por medio de SIACC → Colocación → Solicitudes → Apoyo Administrativo → Autorizaciones → Autorización de la Solicitud ([Ver Apéndice 9](#)).

9. Asignación de Notario

A continuación, el Promotor realiza la asignación del rol al identificar en el sistema el notario al que le corresponde elaborar la hipoteca de la garantía crediticia. Para esto debe ingresar a **“Asignación de Expedientes a Entes”**, siguiendo la ruta: SIACC → Integración Bancaria → Módulo General → Servicio al Cliente → Rol → Asignación de Rol ([Ver Apéndice 10](#)); digita el N° de solicitud, presiona “asignar entes”, obtiene el nombre del notario y presiona “F10” para guardar los datos.

Sabiendo quien es el notario encargado de elaborar la hipoteca, el Promotor le envía a este por fax, la carátula de crédito, el plano y registros de la propiedad a hipotecar, el avalúo, la solicitud de crédito y la opción de compra-venta en caso de que el crédito sea para compra de alguna propiedad. Con dicha información el notario elabora la hipoteca y se la envía al Promotor vía correo electrónico, este se encarga de leerla, chequear que esté correcta, que coincida con los términos del crédito, imprimirla, firmarla y adjuntarla al expediente.



Finalmente, el Promotor completa y adjunta la Hoja de Productos al expediente y lo traslada al Formalizador cuyas funciones son explicadas en la sección de Procedimientos Post-Aprobación.

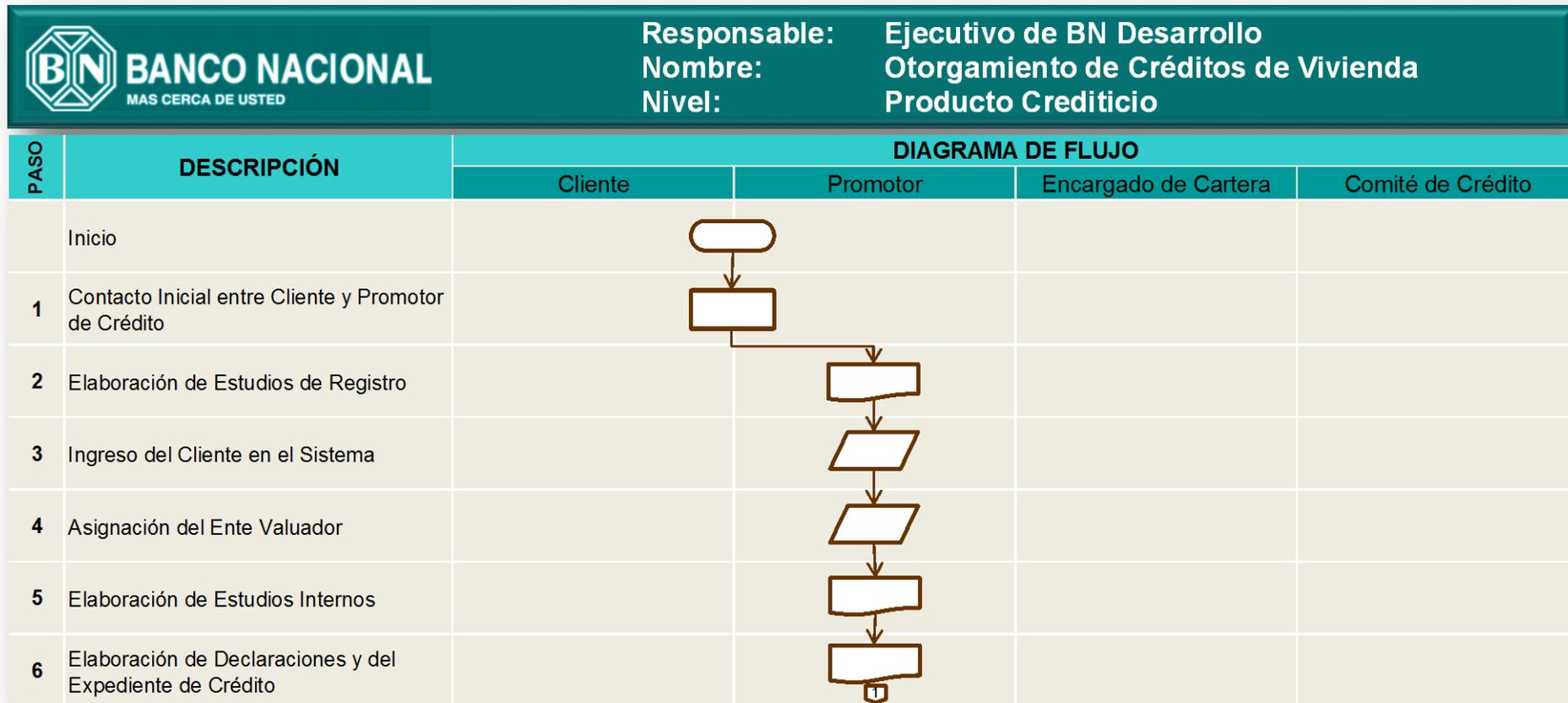
h) Anexos

Ver Capítulo VIII: Anexos al final del presente documento.



i) Diagrama de Flujo

Figura IV.4. DIAGRAMA DE FLUJO 3: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE VIVIENDA





PASO	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
		Cliente	Promotor	Encargado de Cartera	Comité de Crédito
7	Visto Bueno del Encargado de Cartera				
8	Cierre de Etapas 30 y 40				
9	Asignación de Notario				
	Fin				
Elaborado por: Consultoría de Crédito		Aprobado por:		Fecha:	

Otorgamiento de Tarjetas de Crédito

Código Procedimiento	N° Versión	N° Revisión	Próxima Revisión	N° Página
I.A.7.	1	1		117

Contenido

4.	<i>Otorgamiento de Tarjetas de Crédito</i>	118
a)	Introducción	118
b)	Objetivo	119
c)	Alcance	119
d)	Responsables	119
e)	Términos y Definiciones	119
f)	Documentos y Referencias	119
g)	Descripción de Actividades	121
h)	Anexos	138
i)	Diagrama de Flujo	139

Consultoría Crédito	Jefe de Crédito	Gerente de Sucursal	
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Aprobación



4. Otorgamiento de Tarjetas de Crédito

a) *Introducción*

Tarjetas de crédito es un programa dirigido al financiamiento del sector consumo y comercio de bienes y servicios. Se trata de un medio de pago para la adquisición de bienes y servicios a través de una línea de crédito revolutiva tipificada en un contrato de apertura de crédito en cuenta corriente, para el uso de la tarjeta de crédito dentro y fuera del país.

Con las tarjetas de crédito es posible efectuar compras en comercios afiliados a las marcas Visa y Master Card en el territorio nacional y en el exterior. Además, se puede realizar adelantos de efectivo en los cajeros automáticos del Banco Nacional, en la red de cajeros afiliados a estas marcas mundiales y en cualquier oficina bancaria de los emisores Visa y Master Card a nivel nacional e internacional.

Tabla IV.4. GENERALIDADES DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO

Tarjetas de Crédito	
Mercado Meta	Tarjeta de Crédito Personal: Personas físicas nacionales o extranjeras legalmente aptas para operar en el país y que reúnan los requisitos establecidos. Asimismo, estudiantes de universidades estatales y privadas de educación superior. Tarjetas de Crédito Empresarial: Personas jurídicas nacionales legalmente aptas para operar en el país y que reúnan los requisitos establecidos. En casos debidamente justificados y que cumplan con los requisitos, se puede considerar personas jurídicas extranjeras.
Tasa	BN Tarjetas de Crédito: 24% Tarjetas de Crédito Oro o Platino: 22% BN Desarrollo: TBPBCCR + Margen = 16%
Plazo	BN Tarjetas de Crédito: 60 meses BN Desarrollo: 36 meses
Comisión	N/A

FUENTE: Elaboración Propia con base en www.bncr.fi.cr

b) Objetivo

Desarrollar los procedimientos necesarios para que los Ejecutivos concedan Tarjetas de Crédito.

c) Alcance

Aplica para todo el personal de la Unidad de Crédito de la Sucursal La Fortuna del Banco Nacional.

d) Responsables

Ejecutivo, Encargado de Cartera, Funcionario de Servicio al Cliente y Oficial Aprobador (en la modalidad convenida por la necesidad de la operación).

e) Términos y Definiciones

Apartado con este título al final del presente manual de procedimientos ([Ver Términos y Definiciones](#)).

f) Documentos y Referencias

◆ Documentos Internos

- Solicitud Tarjeta de Crédito ([Ver Anexo 16](#))
- Análisis Capacidad de Pago Tarjetas de Crédito ([Ver Anexo 17](#))
- Carátula de Aprobación Tarjetas de Crédito ([Ver Anexo 18](#))
- Contrato de Emisión de Tarjetas de Crédito ([Ver Anexo 19](#))
- Solicitud de Inclusión de Póliza de Vida ([Ver Anexo 20](#))
- Solicitud de Póliza de Tarjeta Segura ([Ver Anexo 21](#))
- Solicitud de Autorización de Débito Automático ([Ver Anexo 22](#))
- Comprobante de Entrega de Artículos ([Ver Anexo 23](#))
- Boleta para PIN ([Ver Anexo 24](#))



● Documentos Externos

Entre los documentos más usuales presentados por el cliente y/o fiador están:

- Certificación de Ingresos del Fiador (si lo requiere) y del Solicitante (si labora por cuenta propia) realizada por un CPA
- Fotocopia de la Orden Patronal y Constancia de Salario del Fiador (si lo requiere) y del Solicitante (si es asalariado) por el patrono
- Fotocopia de la cédula del solicitante, del fiador y de la o las personas que tendrán tarjetas adicionales

● Referencias

Durante el procesamiento de la tarjeta de crédito, el Ejecutivo consulta en la Web (Intranet del banco) los siguientes documentos:

- Circular DCCR-023-2001, del 22 de mayo de 2001
- Circular DCDC-017-2003, del 26 de marzo de 2003
- Comunicado SGN-008-2005, del 31 de mayo de 2005
- Comunicado DC-063-2003, del 23 de julio de 2003
- Comunicado DC-075-2003, del 25 de setiembre de 2003
- Circular DBME-022-2003, del 05 de agosto de 2003
- Circular DCCR-015-2001, del 18 de abril de 2001
- Comunicado DC-059-2003, del 17 de julio de 2003
- Circular CTC-003-2002, del 25 de setiembre de 2002
- Comunicado DC-070-2003, del 19 de setiembre de 2003
- Circular DBME-031-2002, del 25 de noviembre de 2002
- Circular DBMEP-2005, del 6 de setiembre de 2005

- Circular DBMEP-033-2005, del 07 de setiembre de 2005
- Comunicado DC-098-2002, del 10 de diciembre de 2002
- Circular DBME-020-2003, del 05 de agosto de 2003

g) Descripción de Actividades

1. Presentación del Cliente

Al igual que cuando se solicita un crédito, el cliente se presenta al Banco con una necesidad insatisfecha por lo que se dirige al Ejecutivo y menciona su interés en solicitar una tarjeta de crédito.

2. Entrega de Requisitos

El Ejecutivo se encarga de mencionarle al cliente acerca de todos los requisitos que debe presentar para poder iniciar el trámite de la tarjeta de crédito. Además, se aprovecha y se le menciona al cliente los tipos de tarjetas que el Banco posee y que se le pueden otorgar dependiendo de sus necesidades y capacidad financiera. Se le consulta para qué desea la tarjeta, si para viajar o solamente para utilizarla dentro del país. Asimismo, el cliente debe elegir entre las marcas VISA o Master Card.

3. Llenado de Solicitud Tarjeta de Crédito

Una vez que el cliente se presenta con el fiador y los requisitos, estos son revisados por el Ejecutivo y en caso de encontrarse completos y correctos, se procede a completar la Solicitud de Tarjetas de Crédito. Dentro de esta solicitud se completa también la Declaración Jurada de Deudas, la Declaración del Grupo de Interés Económico y la Declaración del Artículo 117. Finalmente la solicitud es firmada por el cliente, su fiador y el Ejecutivo.

Paralelamente, se va montando el expediente de crédito, al que se empieza por adjuntarle el documento con la descripción del Producto: BN-Tarjeta de Crédito Banco Nacional, el cual se encuentra en la Web (Intranet del Banco) y se debe buscar, para posteriormente imprimirlo y añadirlo.



4. Elaboración del Score de Crédito y de los Estudios

Después de que la solicitud de tarjetas de crédito se ha completado, se procede a realizar el Score de Crédito para determinar con el resultado, si el cliente puede continuar con el trámite respectivo. En caso de proveer un resultado afirmativo, se procede a elaborar los siguientes estudios:

- Lista de Códigos
- Constancia de Deudas con el Banco Nacional
- Fórmula 120
- Estudio VISA
- Estudio CIPAC
- Estudio SUGEF
- Estudio C.C.S.S.
- Estudio DATUM
- Estudio SFB
- Estudio de Bienes Muebles e Inmuebles

5. Análisis de la Capacidad de Pago del Cliente

La asignación del límite de crédito se estima con base en la capacidad de pago del solicitante, de acuerdo con la fórmula de determinación de la capacidad de pago que se utiliza para tarjetas de crédito. A este formulario se le ingresa el monto solicitado por el cliente, las condiciones del crédito (plazo máximo en meses, tasa de interés anual vigente y porcentaje de sensibilización deseado) y los datos financieros del cliente (ingresos netos en colones, menos las obligaciones financieras); de esta forma, el modelo arroja si el cliente posee capacidad de pago para cubrir la deuda y además indica el límite de crédito a otorgar.



A continuación, se completa el formulario de Referenciación de Clientes, el cual reseña su situación con el Banco; ya que por ejemplo indica si se encuentra codificado, si actualmente opera con el B.N.C.R., si tiene bienes inmuebles registrados, si está moroso con la C.C.S.S., entre otros.

6. Elaboración de la Carátula de Crédito

El otorgamiento de tarjetas de crédito, usualmente se divide en dos grandes etapas: la de elaboración del expediente y la de aprobación en el sistema. Es por esto, que una de las últimas funciones del Ejecutivo es la elaboración de la carátula del crédito, donde completa información como: datos generales del cliente, referencias del cliente, capacidad de pago, garantía crediticia, nivel de aprobación y nombre, puesto y firma de los aprobadores.

7. Visto Bueno del Encargado de Cartera

Una vez que termina de confeccionar el expediente de crédito, el Ejecutivo lo traslada al Encargado de Cartera para que lo examine. Este chequeo pretende detectar y corregir las inconsistencias de la información contenida en el expediente, antes de que sea aprobado. Por lo tanto, el Encargado de Cartera debe realizar un escrutinio global, analizando sección por sección e informando al Ejecutivo de algún error percibido para que este lo corrija y finalmente el Encargado de Cartera selle y firme el expediente.

8. Solicitud de la Tarjeta de Crédito en el Sistema

Una vez que el expediente de crédito se encuentre revisado, corregido y con el visto bueno del Encargado de Cartera, se debe realizar la solicitud de la tarjeta de crédito en el sistema, para lo cual el Ejecutivo con su clave ingresa al software VISA y sigue la ruta: Menú Principal → Control de Solicitudes → Operación → Registro de Información → Ingreso de Solicitudes de Tarjetas de Crédito.



```
Sistema de Tarjeta de Credito VISA/BN

Menu Principal

1. Modulo General
2. Control de Solicitudes
3. Control de Establecimientos
4. Menu de Promociones
5. Control de Transacciones
6. Modulo de Control de Promociones
7. Control de Cartera
8. Modulo de Servicio al Cliente
9. Control de Autorizaciones
10. Salir del Sistema

Enter your choice: 2

VISABN (c) Derechos Reservados por Banco Nacional de Costa Rica 1,996

Application: MPORACARD Menu: MPORACARD v ^ <OSC><DBG> <Rep>
```

```
Menu Principal

control de Solicitudes

1. Operacion
2. Consultas
3. Reportes
4. Volver al Menu Principal

Enter your choice: 1

ORA*CARD Derechos Reservados por ARANGO SOFTWARE,1993

Application: SOLICITUDE Menu: SOLICITUDE v <OSC><DBG> <Rep>
```

```
Control de Solicitudes

Operacion

1. Registro de Informacion
2. Retornar al Menu Anterior

Enter your choice: 1

ORA*CARD Derechos Reservados por ARANGO SOFTWARE,1993

Application: SOLICITUDE Menu: TCSOPERACI v <OSC><DBG> <Rep>
```

```

Control de Solicitudes

Registro de Informacion

1. Ingreso de Solicitudes de Tarjeta de Credito
2. Solicitudes de Segundo Plastico
3. Cambio de estado Solicitud (Completar/Reactivar).
4. Cambio de Estado BN-ANTICIPO
5. Retornar al Menu Anterior

Enter your choice: 1

ORA*CARD Derechos Reservados por ARANGO SOFTWARE,1993

Application: SOLICITUDE Menu: TCSREGISTR v <OSC><DBG> <Rep>
    
```

Una vez que se selecciona la opción N°1 correspondiente a **“Ingreso de Solicitudes de Tarjeta de Crédito”**, se despliega la pantalla “Ingreso de Solicitudes”, la cual se completa con el Código de la Oficina, la Clase de Tarjeta, el Grupo de Afinidad y el Tipo de Tarjeta. Al Grupo Promoción, Código Promotor y Programa Promoción se les digita “000”. Luego se presiona la tecla “enter” para continuar a la siguiente pantalla.

```

BANCO NACIONAL DE COSTA RICA Pagina : 1 de 1
Modulo Solicitudes Fecha : 01/10/2008
TCSSOLIN Usuario : T0579829

Ingreso de Solicitudes

Codigo Oficina : 
Clase Tarjeta : 
Grupo Afinidad : 
Tipo Tarjeta : 
Grupo Promocion : 0000
Cod. Promotor : 000
Prg. Promocion : 0000

Codigo de Oficina - ver lista de valores
Count: *0 <OSC><DBG><List><Replace>
    
```

La pantalla que se despliega, como su nombre lo indica, se completa con los datos personales del cliente como: Nombre y Apellidos, Nacionalidad, Teléfono, Correo Electrónico, Nombre Plástico (que desea que aparezca en la tarjeta), Estado Civil, Fecha de Nacimiento, Lugar de Trabajo y Fecha de Ingreso a este, Actividad Económica a la que pertenece, Dirección, Teléfono del Trabajo, Ingresos, Profesión y Nombre y Dirección de algún Pariente de Referencia. Se presiona la tecla “enter” para seguir con la siguiente pantalla.

```

** DATOS PERSONALES **
Mo Apellidos : [redacted] # Solicitud
TC Nombres : [redacted] Nacionalidad: [redacted]
Telefono : [redacted] Celular : [redacted]
Correo Elect. : [redacted] Estado : [redacted]
Nombre Plastico : [redacted] Desea 2do Plastico? : 0

Identificacion : [redacted] T. Clte: [redacted]

Estado Civil : [redacted] Sexo(M/F): [redacted] Nacimiento : [redacted]
Lugar de Trabajo : [redacted] Fecha Ingreso: [redacted]
Actividad Econo. : [redacted] Neg. Propio : 0
Ubicacion Provincia: [redacted] Canton: [redacted] Distrito: [redacted]
Telefono Trabajo : [redacted] Ingresos: [redacted] Ing Netos: [redacted]
Ingresos(Dolares) : [redacted]
Profesion : [redacted]
Nombre Pariente : [redacted] Telefono: [redacted]
Direccion : [redacted] Parentesco: [redacted]
Envio Estado Fax: 0 Fax: [redacted]

Tipo de Identificacion del Cliente - ver lista de valores
Count: *0 <OSC><DBG><List><Replace>
    
```

En la pantalla resultante en el campo Código Punto de Entrega se digita “057” para plasmar en la solicitud que la tarjeta debe llegar a la Sucursal 057 que es la de La Fortuna de San Carlos; luego se presiona la tecla “enter” para continuar.

```

BANCO NACIONAL DE COSTA RICA Pagina : 1 de 1
Modulo Solicitudes Fecha : 07/10/2008
TCSSOLIN Usuario : T0579829

Ingreso de Solicitudes

Codigo Oficina : 57
Clase Tarjeta : 8
Grupo Afinidad : 0000
Tipo Tarjeta : 1
Grupo Promocion : 0000
Cod. Promotor : 000
Prg. Promocion : 0000

Entrega Oficina Estado Cta : [redacted]
Codigo Envio Estado Cta : [redacted]
Codigo Punto de Entrega : 057
Debito Automatico : 0
Tipo de Debito : [redacted]
Monto Debito Fijo C: [redacted]
Monto Debito Fijo $: [redacted]
Cuenta Debitar C : [redacted]
Cuenta Debitar $ : [redacted]
2a. Cuenta para pago en
Cajeros C : [redacted]
2a. Cuenta para pago en
Cajeros $ : [redacted]

Indicativo para entrega de estado a oficina 0-No, 1-Si
Count: *0 <OSC><DBG> <Replace>
    
```



En “Otra Información para Preaprobación” se completan los campos: Referencias Bancarias, de si el cliente posee Vehículo, cuántos Dependientes tiene, cuál es su Antigüedad Laboral, si la Residencia es comercial o residencial, cuál es el Origen de sus Ingresos y el Tipo de Garantía; luego se presiona “enter” para continuar. Cabe mencionar, que el software VISA posee “pantallas de ayuda”, y por ejemplo, en lugar de escribir que la garantía es Fiduciaria, se escribe “1” que es el código correspondiente a dicha descripción.

BANCO NACIONAL DE COSTA RICA Pagina : 1 de 1
Modulo Solicitudes Fecha : 07/10/2008
TCSSOLIN Usuario : T0579829

Ingreso de Solicitudes

Otra informacion para Preaprobacion

Referen.Bancarias : 2 Dependientes : 0 Origen de Ingresos: 01
Vehiculo : 03 Antigüedad Laboral: 0 Tipo Garantia : 1
Residencia : 01

Codigo de Referencias Bancarias - ver lista de valores
Count: *0 <OSC><DBG><List><Replace>

Finalmente, se completa la pantalla “Direcciones del Cliente” llenando los campos: Secuencia, País, Provincia, Cantón, Distrito, Dirección, Tipo (residencial o comercial), Teléfono y Apartado Postal del cliente. El Ejecutivo debe presionar la tecla “F10” para capturar la información ingresada y obtener el N° de solicitud que es a su vez la llave de consulta.

BANCO NACIONAL DE COSTA RICA Pagina : 1 de 1
Modulo Solicitudes Fecha : 07/10/2008
TCSSOLIN Usuario : T0579829

Ingreso de Solicitudes

Otra informacion para Preaprobacion

Referen.Bancarias : 2 Dependientes : 0 Origen de Ingresos: 02
Vehiculo : 03 Antigüedad Laboral: 0 Tipo Garantia : 4
Residencia : 04

Direcciones del Cliente

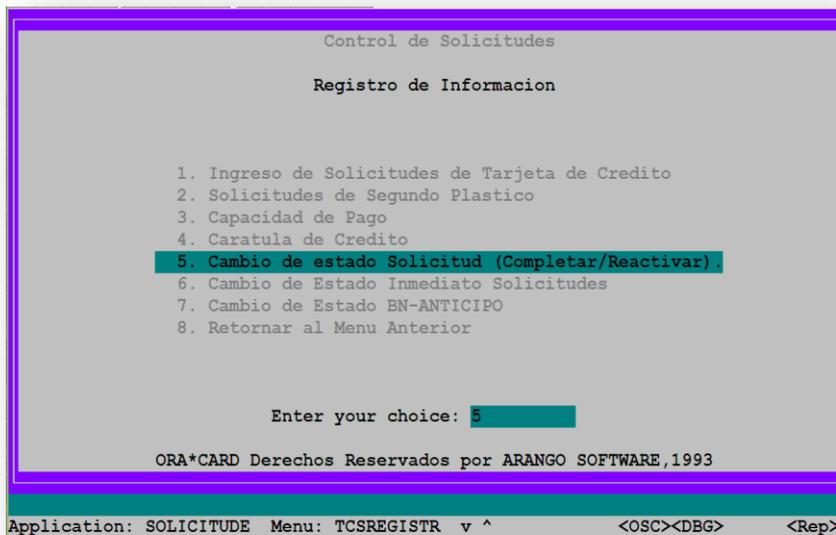
Sc	P.	Pro	Cant	Distrito	Direccion	Tipo	Telefono	Apdo.
1	1	2	10	7	FORTUNA	R	24799070	

Direccion de envio de estado cuenta : 1

Codigo Postal
Count: *0 <OSC><DBG> <Replace>

9. Aprobación de la Tarjeta de Crédito

Posterior a la solicitud de la tarjeta de crédito en el sistema, el expediente es llevado donde el Oficial Aprobador que puede ser el Gerente de la Sucursal, el Jefe de Crédito o el Supervisor Operativo para que lleven a cabo la aprobación de la tarjeta. Dicha aprobación la realiza alguno de ellos con su clave de acceso al software VISA y se inicia con la opción N°5: **“Cambio de Estado Solicitud (Completar/Reactivar)”**, para la cual se sigue la ruta: Menú Principal → Control de Solicitudes → Operación → Registro de Información → Cambio de Estado Solicitud (Completar/Reactivar).



La pantalla desplegada, como su nombre lo indica, pretende cambiar el estado de la solicitud, para lo cual, la casilla Estado Solicitud, se completa con la letra “A” correspondiente a “Aprobada Definitivamente”. Además, se ingresa la información primordial como el N° de Solicitud (obtenido previamente), la Fecha de la Solicitud, la Clase de Tarjeta, el Nombre y N° de Oficina y los datos generales del cliente como: Nombre, Dirección, Garantía, Grupo de Afinidad, Tipo de Cliente, Teléfono, entre otros. Cuando la información haya sido ingresada completamente se presiona la tecla “F10” para capturar los datos.

BANCO NACIONAL DE COSTA RICA
Modulo de Solicitudes
TCSCOMPLE

Pagina : 1 de 1
Fecha : 01/10/2008
Usuario: T0570312

Cambio de Estado Solicitud

Reactivar Solicitud: N (S/N) Estado Solicitud
Clase Tarjeta : 8 VISA INTERNACIONAL A APROBADA DEFINITIVAMENTE
Identificacion : 1 2-0525-0157 Observ.:
Nombres : ERICKA MARIA Tipo Tarjeta: 1 TITULAR
Apellidos : VILLALOBOS MONTERO Fecha Solicitud: 30/09/2008
Direccion : URBANIZACION VALLE DEL VOLCAN, 1 # Solicitud: 271214
Garantia : SOLICITUD NO TIENE FIADOR Tipo Solicitud:
Grupo Afinidad : 0001 EMPLEADOS DEL BANCO Tipo Direccion: R
Prov./Cant./Dist: 2 /10/7 FORTUNACodigo Envio 0300
Tipo Cliente : 2 EMPLEADO BANCO N Debitar Cuenta: 0 NO
Oficina : 57 LA FORTUNA Punto de Entrega : 0057
Nombre Oficial : AGENCIA LA FORTUNA
Promotor : 000 GENERAL TARJETAS DE Reactivacion : 0 NO
Programa Prom : 0000 GENERAL TARJETAS DE CREDITO Tarjeta a Reactivar:
Telefonos : 83212727

Adicionado: T0570313 30/09/2008 05:25 Modificado: T0570313 30/09/2008 05:31

Estado en que se encuentra la solicitud
Count: *2 v <OSC><DBG><List><Replace>

Luego de que la solicitud de la tarjeta se encuentre en estado “A”, se procede a registrar la capacidad de pago del cliente, a través de la opción N°3: “**Capacidad de Pago**”, ingresando a Menú Principal → Control de Solicitudes → Operación → Registro de Información → Capacidad de Pago.

Control de Solicitudes

Registro de Informacion

1. Ingreso de Solicitudes de Tarjeta de Credito
2. Solicitudes de Segundo Plastico
3. Capacidad de Pago
4. Caratula de Credito
5. Cambio de estado Solicitud (Completar/Reactivar).
6. Cambio de Estado Inmediato Solicitudes
7. Cambio de Estado BN-ANTICIPO
8. Retornar al Menu Anterior

Enter your choice: 3

ORA*CARD Derechos Reservados por ARANGO SOFTWARE,1993

Application: SOLICITUDE Menu: TCSREGISTR v ^ <OSC><DBG> <Rep>

La pantalla desplegada “Análisis de Capacidad de Pago”, se completa con el N° de Solicitud, el Nombre y Tipo de Cliente, el Monto Solicitado en Dólares y el Tipo de Cambio al día, el Plazo Máximo de la tarjeta en meses, la Tasa de Interés y el porcentaje del Nivel de Sensibilización deseado. Seguidamente, el sistema realiza el análisis de la capacidad de pago del cliente y del fiador al digitar los Ingresos y restar las Obligaciones financieras de cada uno de ellos. Finalmente se presiona la tecla “F10” para guardar la información y se selecciona que no se desea imprimir.

BANCO NACIONAL DE COSTA RICA
Modulo de Solicitudes TCSCAPPAG
Fecha : 01/10/2008
Usuario: T0570312

Análisis de Capacidad de Pago

Num. Solic. : 271218 Nombre: [REDACTED]
Referencia : [REDACTED]
Tipo Cliente: [REDACTED] Docs: [REDACTED]

Condiciones	
Monto Solic. (\$): [REDACTED]	Plazo Maximo : 50
Tipo Cambio (¢): 559.20	Tasa Interes : 36.50
Condiciones	Sensib. Deseada : 5.00%

DATOS FINANC. CLIENTE	RESOLUCION ANALISIS/SENSIBILIZACION
Ingresos: [REDACTED]	[REDACTED]
(-)Oblig: [REDACTED]	[REDACTED]

ANALISIS FIADORES	
Ingresos : [REDACTED]	[REDACTED]
(-)Oblig.: [REDACTED]	[REDACTED]

Imprimir hoja de Capacidad (S/N)?:N

FRM-40202: Field must be entered.
Count: *0 <List><Replace>

A continuación, se debe registrar la información de la carátula de crédito ingresando a la opción N°4: “**Carátula de Crédito**”, siguiendo la ruta: Menú Principal → Control de Solicitudes → Operación → Registro de Información → Carátula de Crédito.

Control de Solicitudes

Registro de Informacion

1. Ingreso de Solicitudes de Tarjeta de Credito
2. Solicitudes de Segundo Plastico
3. Capacidad de Pago
- 4. Caratula de Credito**
5. Cambio de estado Solicitud (Completar/Reactivar) .
6. Cambio de Estado Inmediato Solicitudes
7. Cambio de Estado BN-ANTICIPO
8. Retornar al Menu Anterior

Enter your choice: 4

ORA*CARD Derechos Reservados por ARANGO SOFTWARE,1993

Application: SOLICITUDE Menu: TCSREGISTR v ^ <OSC><DBG> <Rep>

La pantalla “Carátula de Aprobación” se completa con información que resume las cláusulas de la aprobación de la tarjeta de crédito como por ejemplo, el N° de Solicitud, la Clase, Tipo y N° de Tarjeta, la Identificación, Nombre, Teléfono y Grupo de Afinidad del cliente, la Oficina y el Promotor. Además, se debe indicar el Estado de la Solicitud, el Límite de Crédito Recomendado y Observaciones del Formalizador. Finalmente, se presiona la tecla “F10” para capturar la información ingresada y se selecciona no imprimir.

```

BANCO NACIONAL DE COSTA RICA                               Pagina : 1 de 1
Modulo Solicitudes                                         Fecha : 01/10/2008
TCSCARAT                                                  Usuario: T0570312
Caratula de Aprobacion
Nro. Solicitud : [REDACTED]
Clase Tarjeta : [REDACTED] Tipo Tarjeta : [REDACTED]
Identificacion : [REDACTED] Tipo Proceso : [REDACTED]
Oficina : [REDACTED] No. Tarjeta : [REDACTED]
Promotor : [REDACTED] Gr. Afinidad : [REDACTED]
Nombre : [REDACTED] Telefono : [REDACTED]

Aprobacion
Recomendacion
Estado de Solicitud : [REDACTED]
Limite Credito Recomendado: [REDACTED]
Aprobada condicionada a : [REDACTED]
Observaciones Formalizador: [REDACTED]
Imprimir Caratula de Credito (S/N)? : N

Count: *0 <OSC><DBG> <Replace>
    
```

Para finalizar la aprobación de la tarjeta de crédito, se ingresa a la opción N°6: **“Cambio de Estado Inmediato Solicitudes”** y se sigue la ruta: Menú Principal → Control de Solicitudes → Operación → Registro de Información → Cambio de Estado Inmediato Solicitudes.

```

Control de Solicitudes
Registro de Informacion

1. Ingreso de Solicitudes de Tarjeta de Credito
2. Solicitudes de Segundo Plastico
3. Capacidad de Pago
4. Caratula de Credito
5. Cambio de estado Solicitud (Completar/Reactivar).
6. Cambio de Estado Inmediato Solicitudes
7. Cambio de Estado BN-ANTICIPO
8. Retornar al Menu Anterior

Enter your choice: 6

ORA*CARD Derechos Reservados por ARANGO SOFTWARE,1993

Application: SOLICITUDE Menu: TCSREGISTR v ^ <OSC><DBG> <Rep>
    
```

En la pantalla desplegada “Cambio de Estado de Solicitudes” se pretende aprobar definitivamente la tarjeta de crédito, ingresando la información general del cliente, de la tarjeta y de la aprobación que incluye: Fecha de la Solicitud, Límite Sugerido, Estado de la Solicitud, Límite Aprobado, el Oficial que Aprobó y en definitiva se presiona “F10” para guardar los datos.

BANCO NACIONAL DE COSTA RICA
Modulo Solicitudes
TCSCAMSI

Pagina : 1 de 1
Fecha : 01/10/2008
Usuario: T0570312

Cambio de Estado de Solicitudes

Nro. Solicitud :
Clase Tarjeta :
Identificación :
Oficina :
Promotor :
Nombre :
Prov/Cant/Dist :
Direccion :

Tipo Tarjeta :
Tipo Proceso :
No. Tarjeta :
Gr. Afinidad :
Telefono :

Fecha Solicitud :
Fecha Invest. :
Limite Sugerido :
Estado Solicit. :
Limite Aprobado :

Oficial que Aprobo :
Unidad Administrativa :
Ger. Sub. Asis. Depto. Secc. Unid

Numero de Solicitud
Count: *0

<OSC><DBG> <Replace>

10. Formalización de la Tarjeta de Crédito

La formalización de la tarjeta de crédito la lleva a cabo el Ejecutivo e inicia con la redacción del contrato siguiendo un machote en una plantilla de Microsoft Word. Una vez redactado, lo imprime y adjunta al expediente, y debe ser firmado por el Gerente de la Sucursal, el deudor y el fiador.

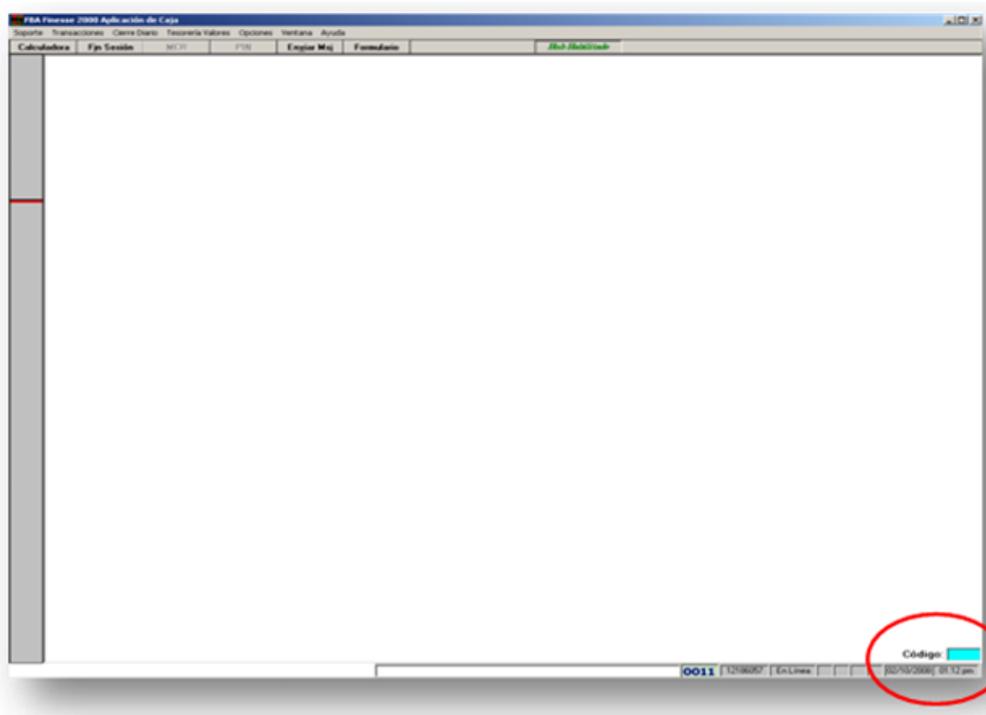
A continuación, el Ejecutivo constituye una póliza de vida para el deudor de la tarjeta, para que en caso de su muerte, el I.N.S. se haga responsable de la deuda. Además, si el cliente lo desea se le constituye una póliza de Tarjeta Segura, para en caso de que le roben la tarjeta de crédito. Para ambas pólizas se llenan los formularios respectivos y se envían por fax a la oficina de VISA.

Finalmente, si el cliente desea que se le debiten los pagos correspondientes a su tarjeta de crédito, el Ejecutivo lo afilia al débito automático del B.N.C.R, mediante el llenado de un formulario que el cliente firma autorizando de cuál cuenta se haga el débito y detallando si desea debitar el pago total, mínimo o fijo y si en colones, dólares o ambos. Luego lo envía por fax a la oficina VISA.

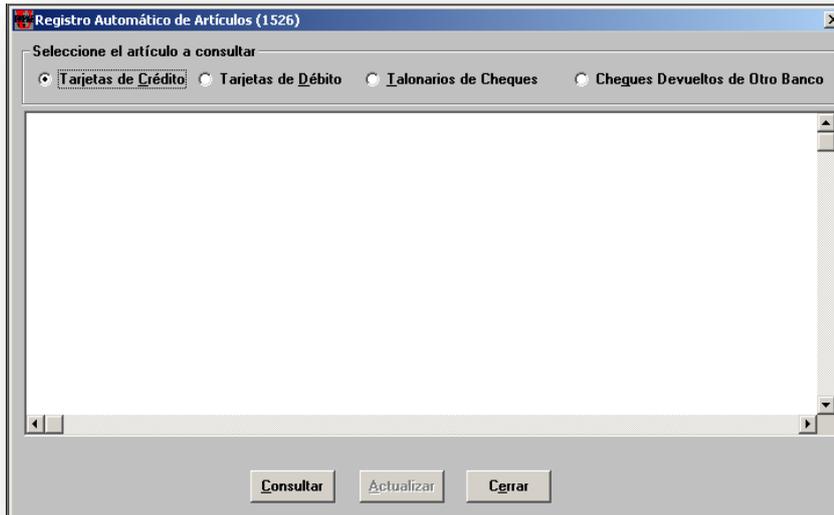
11. Entrega de la Tarjeta de Crédito al Cliente

Una vez que se ha ingresado y aprobado la solicitud de la tarjeta de crédito en el sistema y que se ha formalizado la operación, la Dirección de Tarjetas de Crédito emite el plástico y lo envía (en el plazo aproximado de un día, si la aprobación de la tarjeta se hizo antes de las 6:00p.m.) a la oficina correspondiente, en este caso la 057 de La Fortuna de San Carlos.

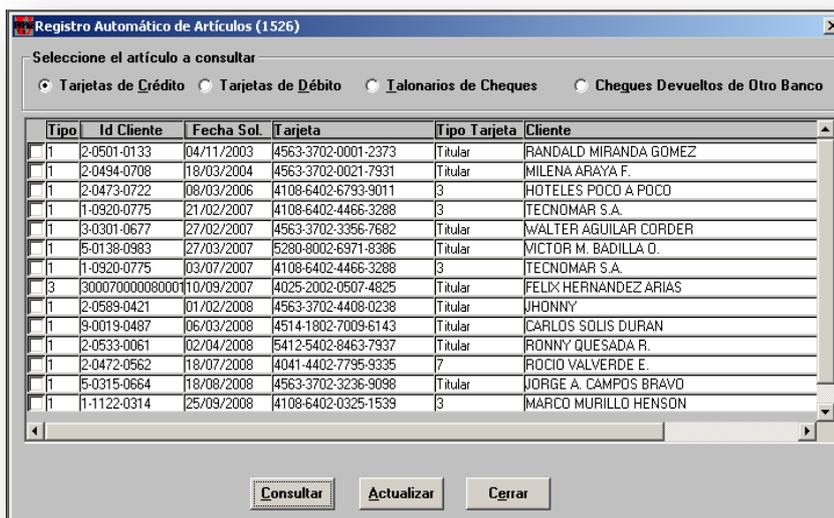
Para agilizar sus funciones y previo a que el cliente se presente al área de Servicio al Cliente del Banco para retirar su tarjeta, el Funcionario de Servicio al Cliente ingresa al software de aplicación de caja llamado FINESSE y en la esquina inferior derecha de la pantalla digita el Código 1526 correspondiente a **“Registro Automático de Artículos”**.



En la pantalla que se despliega “Registro Automático de Artículos” se debe seleccionar la opción “Tarjetas de Crédito” y luego presionar “Consultar”.



Al presionar “Consultar” se despliega la lista de todas las tarjetas que ha pedido la Sucursal, por lo que se debe marcar con un “check” en el margen izquierdo de la pantalla, las tarjetas que llegaron en la valija de remesas, procedentes de la Dirección de Tarjetas de Crédito, y a continuación se presiona “Actualizar” para que así automáticamente el sistema tenga en su registro las tarjetas en físico por entregar.



Cuando el cliente se presenta al área de Servicio al Cliente del Banco para hacer el retiro de su tarjeta de crédito, el Funcionario le solicita la cédula de identidad, una Constancia de Deudas con el Banco y una Lista de Códigos, y hace una breve verificación de estos estudios, ya que si aparece alguna anomalía, la tarjeta de crédito no puede ser entregada.

A continuación, el Funcionario ingresa al software FINESSE y en la esquina inferior derecha de la pantalla digita el Código 1510 correspondiente a “**Búsqueda de Artículos - MTVal**”. En la pantalla desplegada, se debe digitar la categoría (5- Otros Bienes), el artículo (5- Tarjetas de Crédito), el usuario (la Agencia), el estado (2- Permanente) y el N° de la tarjeta a entregar, y se presiona “Buscar”.

Una vez que se introducen los datos, el sistema arroja el Resultado General de la búsqueda de artículos y si la información es correcta y corresponde a la tarjeta de crédito que se desea entregar, se selecciona el artículo (posicionándose sobre él) y se presiona “Entregar Artículo”.

Cliente	Número	Referencia	Estado	Fecha Ingreso
NIVAL CASTRO MIRANDA		4938-2402-0010-3803	Permanente	21/07/2008

En la pantalla desplegada se agrega un “check” a la casilla Omitir Consulta, luego en la casilla Imprime de la derecha se debe digitar “Si” y en la casilla Imprime de la izquierda se digita el N° de la impresora en donde se encuentra la Boleta para PIN y finalmente se presiona “Aceptar”.

Búsqueda de Artículos - MTVal (1510)

Entrega de Artículos

Prevenición de fraudes

Tipo identificación del endosante: Omitir Consulta

Categoría: 5 - OTROS BIENES Artículo: 6 - TARJETAS DE DEBITO (SERVIBANCA)

Referencia: 5199-9500-0479-1519 Número: 0

Cliente: DIANA ARAYA N.

Identificación: 2-0812-0204 Custodia: 25321

Impresión Pin

Imprime: Si Cobra: No Imprime: 078

El cliente debe firmar el Comprobante de Entrega de Artículos y escribir su N° de cédula. El Funcionario de Servicio al Cliente adjunta al Comprobante de Entrega de Artículos la fotocopia de la cédula de identidad del cliente, la Constancia de Deudas con el Banco y la Lista de Códigos y los archiva.

A continuación, el Funcionario procede a imprimirle al cliente el PIN (clave) con el que podrá hacer uso del cajero automático; para esto toma una Boleta para PIN (siguiendo el consecutivo) y la coloca en la impresora, luego solicita al Supervisor Operativo o al Gerente de la Sucursal una clave de acceso al software VISA.

Una vez que el funcionario obtiene la clave de VISA, se dirige a la opción N°1: “Imprimir PIN” siguiendo la ruta: Menú Principal → Módulo de Operación → Imprimir PIN.



```
Sistema de Tarjeta de Credito VISA/BN
Menu Principal

1. Modulo General
2. Control de Solicitudes
3. Control de Transacciones
4. Modulo de Control de Promociones
5. Control de Cartera
6. Modulo de Servicio al Cliente
7. Modulo Control Cartera Suc. y Agencias
8. Control de Autorizaciones
9. Modulo de Operacion
10. Salir del Sistema

Enter your choice: 9

VISABN (c) Derechos Reservados por Banco Nacional de Costa Rica 1,996
Application: MFORACARD Menu: MFORACARD v ^ <OSC><DBG> <Rep>
```

```
Modulo de Operacion
Operacion

1. Imprimir P.I.N.
2. Salir del Modulo

Enter your choice: 1

Menu Principal
Application: OPERACION Menu: OPERACION v <OSC><DBG> <Rep>
```

La pantalla desplegada “Impresión de Pines” se completa digitando el N° de la tarjeta de crédito a entregar y la fecha de vencimiento de esta y se presiona la tecla “enter” para iniciar la impresión del PIN (clave).

```
Banco Nacional                               Pag. 1 de 1
Modulo de Transacciones                       Fecha : 03/10/2008
TCSGEPIN ov                                  Usuario: T0570312
Impresion de PINES
Numero de Tarjeta : 
Vence (YYMM)      : 
Digite el numero de Tarjeta 0 (F4) Para Salir
Count: *0                                         <Replace>
```

Para finalizar el proceso, una vez que se le ha entregado el PIN (clave) de la tarjeta al cliente, el Funcionario completa el Libro de Control de Entrega de Pines con la siguiente información: Fecha, N° de Consecutivo de Boleta para PIN, N° de Tarjeta y Nombre Completo del cliente. El cliente firma el libro y escribe su N° de cédula.

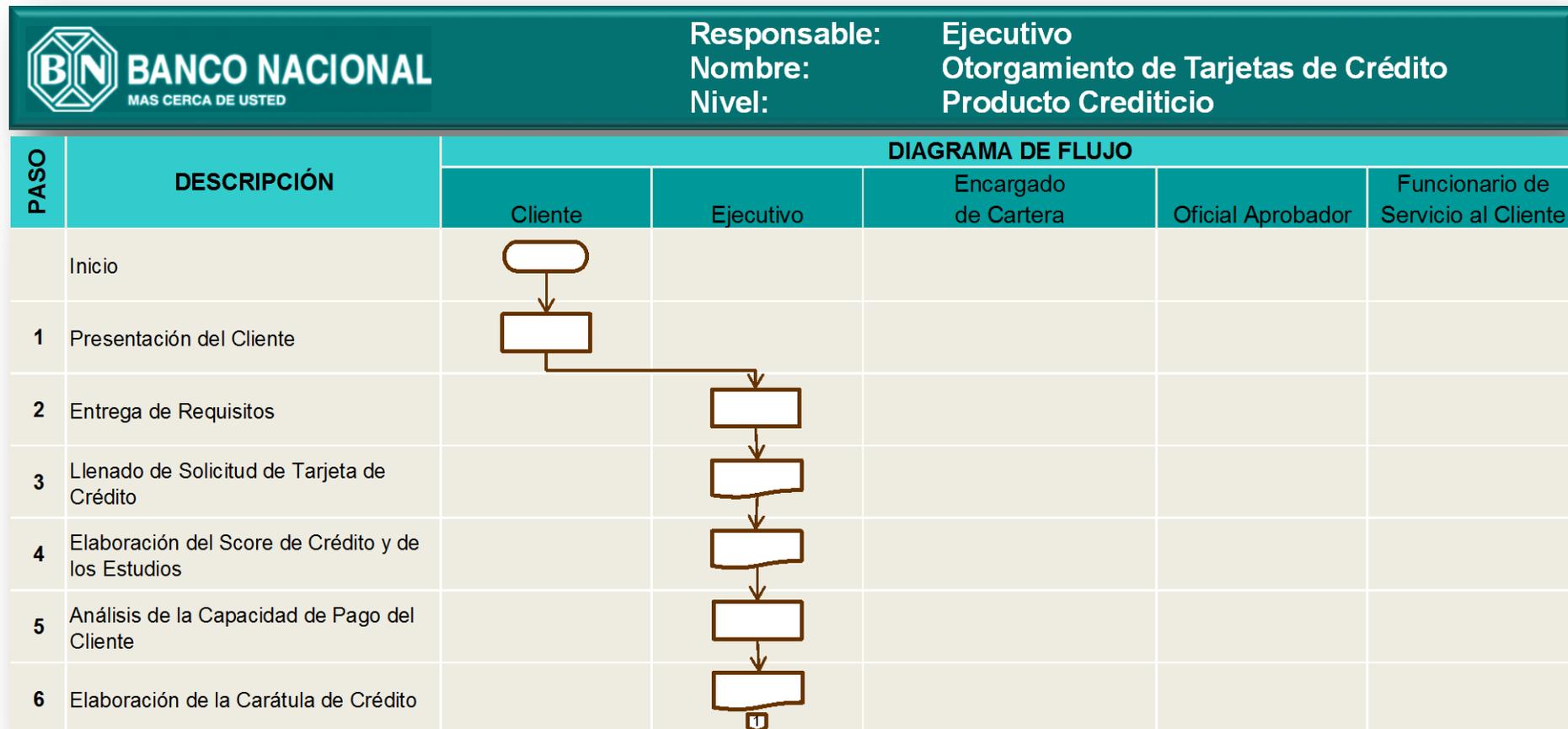
h) Anexos

Ver Capítulo VIII: Anexos al final del presente documento.



i) Diagrama de Flujo

Figura IV.5. DIAGRAMA DE FLUJO 4: OTORGAMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO





PASO	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO				
		Cliente	Ejecutivo	Encargado de Cartera	Oficial Aprobador	Funcionario de Servicio al Cliente
7	Visto Bueno del Encargado de Cartera					
8	Solicitud de la Tarjeta de Crédito en el Sistema					
9	Aprobación de la Tarjeta de Crédito					
10	Formalización de la Tarjeta de Crédito					
11	Entrega de la Tarjeta de Crédito					
	Fin					
Elaborado por: Consultoría de Crédito			Aprobado por:		Fecha:	

Formalización y Desembolso de Créditos

Código Procedimiento	N° Versión	N° Revisión	Próxima Revisión	N° Página
I.B.1.	1	1		141

Contenido

5. Formalización y Desembolso de Créditos	142
a) Introducción.....	142
b) Objetivo	142
c) Alcance	142
d) Responsables.....	142
e) Términos y Definiciones	142
f) Documentos y Referencias.....	143
g) Descripción de Actividades.....	144
h) Anexos	163
i) Diagrama de Flujo	164

Consultoría Crédito	Jefe de Crédito	Gerente de Sucursal	
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Aprobación



5. Formalización y Desembolso de Créditos

a) Introducción

La formalización y desembolso de créditos es una de las etapas más importantes del procesamiento de un crédito, ya que implica el otorgamiento del dinero necesario para que el solicitante satisfaga sus requerimientos o inversiones.

La formalización de créditos funciona como un filtro, ya que se asegura de no dejar pasar errores antes de colocar el dinero. Se realiza mediante la suscripción del contrato del préstamo y del documento de garantía en los formatos debidamente autorizados. Finaliza con el desembolso del dinero, ya sea mediante un cheque de gerencia o un crédito directamente a la cuenta del cliente.

b) Objetivo

Especificar los procedimientos necesarios para Formalizar y Desembolsar créditos.

c) Alcance

Aplica para todo el personal de la Unidad de Crédito de la Sucursal La Fortuna del Banco Nacional, específicamente para el Formalizador y Plataformista Corporativo.

d) Responsables

Formalizador, Encargado de Cartera, Gerente de la Sucursal y Plataformista Corporativo.

e) Términos y Definiciones

Apartado con este título al final del presente manual de procedimientos ([Ver Términos y Definiciones](#)).



f) Documentos y Referencias

● **Documentos Internos**

- Contrato de Préstamo Mercantil ([Ver Anexo 25](#))
- Pagaré ([Ver Anexo 26](#))
- Comprobantes de Constitución ([Ver Anexo 27](#))
- Comprobante de Desembolso ([Ver Anexo 28](#))

● **Documentos Externos**

- N/A

● **Referencias**

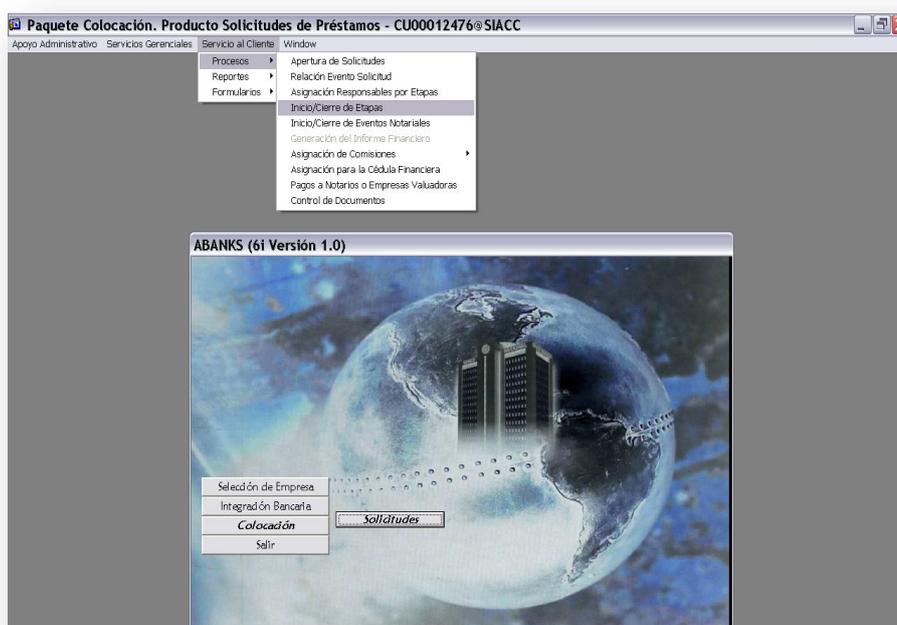
Durante la formalización y desembolso del crédito, el Formalizador consulta en la Web (Intranet del banco) los siguientes documentos:

- Manual para el trámite y formalización de operaciones de crédito.

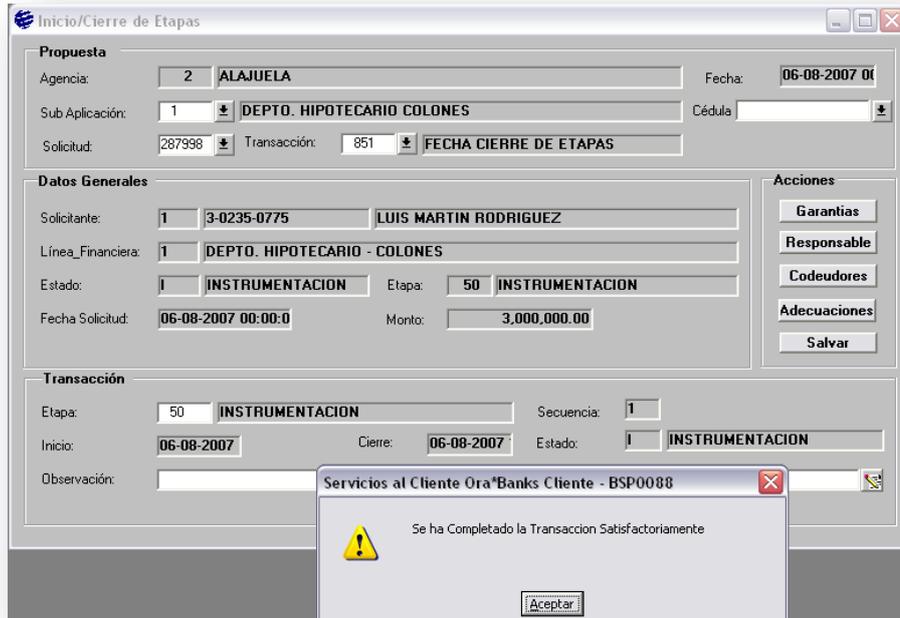
g) Descripción de Actividades

1. Cierre de Etapa 50

Las funciones de formalización de créditos se llevan a cabo en el software SIACC y el Formalizador tiene la tarea de incluir todos los datos correspondientes en el sistema. Se inicia con el cierre de la Etapa 50: Instrumentación, para lo cual se sigue la ruta de “Inicio/Cierre de Etapa” en SIACC → Colocación → Solicitudes → Servicio al Cliente → Procesos → Inicio/Cierre de Etapa.

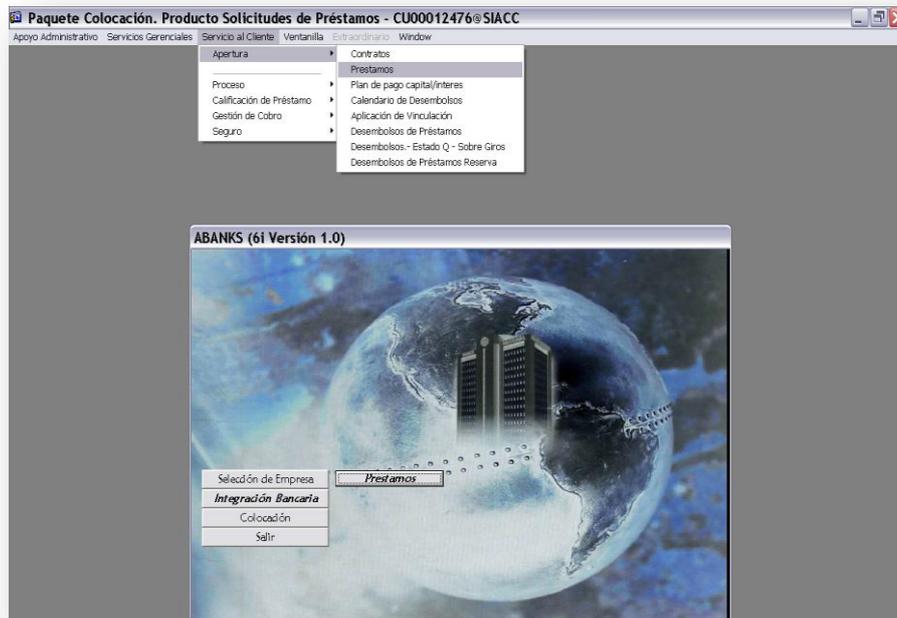


Se debe digitar el N° de Solicitud y se presiona la tecla “enter” para desplazarse por todos los campos y detallar que se está cerrando la Etapa 50, última verificación según condiciones del crédito, además con este cierre de etapa se genera el N° de contrato para posteriormente obtener el N° de préstamo.

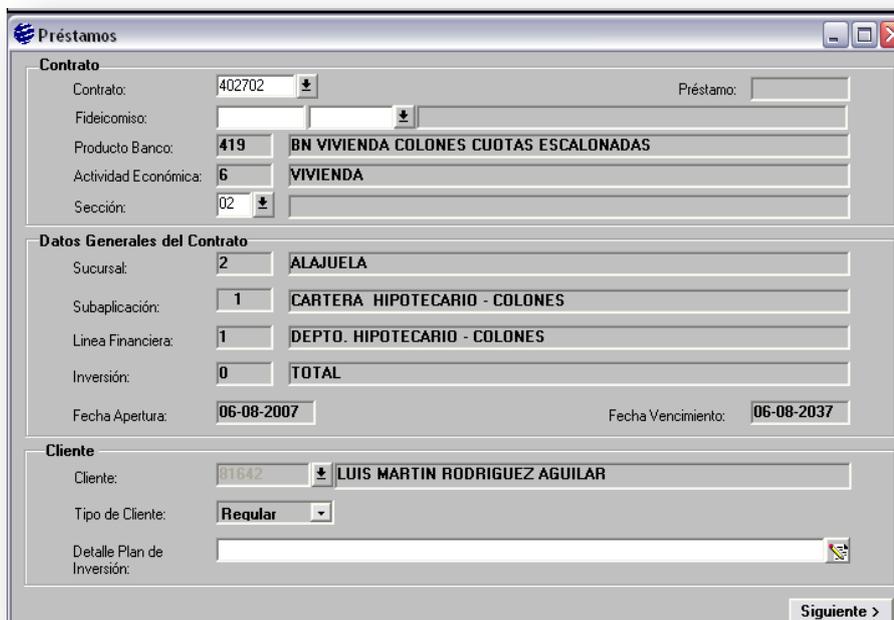


2. Creación del Número de Préstamo

La creación del N° de préstamo es la Etapa 60: Formalización y para esto se debe seguir una serie de pasos y seis pantallas en el sistema a través de “Préstamos”, en SIACC → Colocación → Préstamos → Servicio al Cliente → Apertura → Préstamos.



En la primera pantalla se tiene el N° de Contrato, el Código de Producto, la Actividad Económica y los Datos Generales del Contrato y Cliente. Si se omitió en la apertura de solicitudes o se requiere ampliar el detalle del plan de inversión, el campo permite agregar valores en esta etapa.



Préstamos

Contrato

Contrato: 402702 Préstamo:

Fideicomiso:

Producto Banco: 419 BN VIVIENDA COLONES CUOTAS ESCALONADAS

Actividad Económica: 6 VIVIENDA

Sección: 02

Datos Generales del Contrato

Sucursal: 2 ALAJUELA

Subaplicación: 1 CARTERA HIPOTECARIO - COLONES

Línea Financiera: 1 DEPTO. HIPOTECARIO - COLONES

Inversión: 0 TOTAL

Fecha Apertura: 06-08-2007 Fecha Vencimiento: 06-08-2037

Cliente

Cliente: 81642 LUIS MARTIN RODRIGUEZ AGUILAR

Tipo de Cliente: Regular

Detalle Plan de Inversión:

Siguiente >

Presionando el botón “Siguiete” se continúa con la pantalla que detalla la Clasificación del Crédito (datos provenientes de la solicitud de crédito) y los campos donde se debe digitar el Lugar de la Inversión.



Préstamos

Calificación del Crédito

Actividad Económica: 6 VIVIENDA

Tipo de Rubro: 006 SEGMENTO VIVIENDA

Clase de Inversión: 2 BANCA HIPOTECARIA

Sub Clase de Inversión: 06451 INDIVIDUAL TASA ESCALONADA COLONES 01-08-07

Uso Final del Crédito: 6120 COMPRAS DE MATERIALES

Lugar de Inversión

País: 1 COSTA RICA

Provincia: 2 ALAJUELA

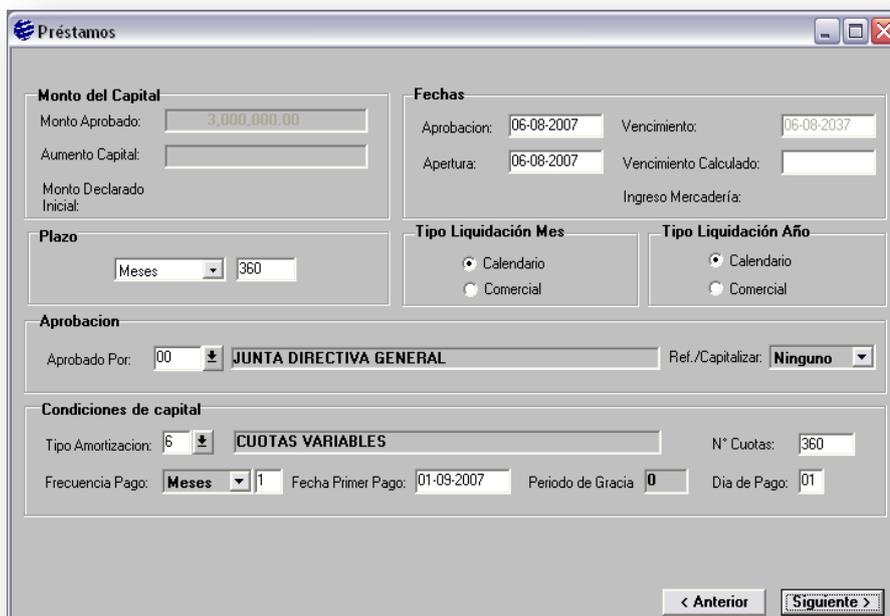
Cantón: 1 ALAJUELA

Distrito: 3 CARRIZAL

Zona: 2 ALAJUELA

< Anterior Siguiete >

Al presionar “Siguiente” se pasa a la pantalla de: Monto del Capital, Fechas, Plazo (este campo puede ser modificado en caso de requerirlo), Tipos de Liquidación, Aprobación, Condiciones de Capital; en esta pantalla se puede modificar el Tipo de Amortización, Frecuencia de Pago, Fecha Primer Pago y Día de Pago; el sistema genera automáticamente el N° de cuotas y el Periodo de Gracia.



The screenshot shows a software window titled "Préstamos" with the following fields and controls:

- Monto del Capital:** Monto Aprobado: 3,000,000.00; Aumento Capital: (empty); Monto Declarado Inicial: (empty).
- Fechas:** Aprobación: 06-08-2007; Vencimiento: 06-08-2037; Apertura: 06-08-2007; Vencimiento Calculado: (empty); Ingreso Mercadería: (empty).
- Plazo:** Meses: 360.
- Tipo Liquidación Mes:** Calendario, Comercial.
- Tipo Liquidación Año:** Calendario, Comercial.
- Aprobación:** Aprobado Por: 00 JUNTA DIRECTIVA GENERAL; Ref./Capitalizar: Ninguno.
- Condiciones de capital:** Tipo Amortización: 6 CUOTAS VARIABLES; N° Cuotas: 360; Frecuencia Pago: Meses 1; Fecha Primer Pago: 01-09-2007; Periodo de Gracia: 0; Día de Pago: 01.

Navigation buttons: < Anterior, Siguiente >

Presionando “Siguiente” se pasa a las Condiciones de Intereses, donde se puede modificar la Frecuencia de Pago, Fecha de Primer Pago y Día de Pago, modificar y verificar los datos de Tipo Pago Interés (vencido o anticipado según programa), el periodo de Revisión de Cuota, el Tipo de Revisión, el Periodo, Día y Fecha de revisión de intereses, la Clase de Tasa y el Spread 1 y 2 de la relación matemática según lo comunicado por la Dirección Corporativa de Finanzas.

Préstamos

Condiciones de Intereses

Períodos Regulares
 Frecuencia Pago: **Meses** / **1** F. Primer Pago: **01-09-2007** Día de Pago: **01** No. Cuotas: **360**
 Paga Comisión

Tipo Pago Interés
 Int. Vencidos Int. Anticipados

Revisión de Cuota
 Período: **1** Meses Fecha: **01-09-2007**

Interés Devengado No Exigible

Tipo Revisión: **D** **TASA DE INTERES IRREGULAR** Período: **Meses** / **1**
 Tipo Redondeo: **N** Día: **01** Fecha: **01-09-2007**
 Clase Tasa: **A** **TASA MAS ALTA** Valor Cuota: **22,012.94**
 Grupo de Tasa: **1** **T.B.B.C.C.R** Tasa Base: **7.0000**
 Spread 1 .. Relación Matemática: **+** **4.2500** **7.0000** Tasa Plus: **1.0000**
 Spread 2 .. Relación Matemática: **x** **1.0000** **7.0000** Tasa Piso: **.0000**
 Tasa Intereses Maxima: **7.0000** Tasa Tope: **.0000**
 Aplica subsidio **No aplica** Tasa Total: **8.0000**
 Tasa subs.:

Interés Mora

Calcula Mora Tasa Mora:
 Tasa Mora: **Sobre Porción Capital Vencid** Base: **8.0000** Spread: **+** **2.0000**

< Anterior **Siguiente >**

Por medio del botón “Siguiente” se pasa a la pantalla de Origen de los Recursos, se debe seleccionar y verificar el código según corresponda para cada programa. Luego, con la seguridad de la integridad de los datos, se procede a capturar la información con la tecla “F10” y el sistema presentará un cuadro de mensaje que indica el N° de préstamo formalizado.

Préstamos

Origen de los Recursos

Origen: **11100** **Fondos Propios** Monto Inicial: **3,000,000.00**

Tasa	Base	Rel. matemática	Margen	Total	% Aplicación
1	7.0000	[+] Sumar	.0000	7.0000	100.000
				8.0000	100.000

Cliete: Maneja Crédito Sindicado

Ejecutivo de Microfinanzas:

< Anterior **Siguiente >**

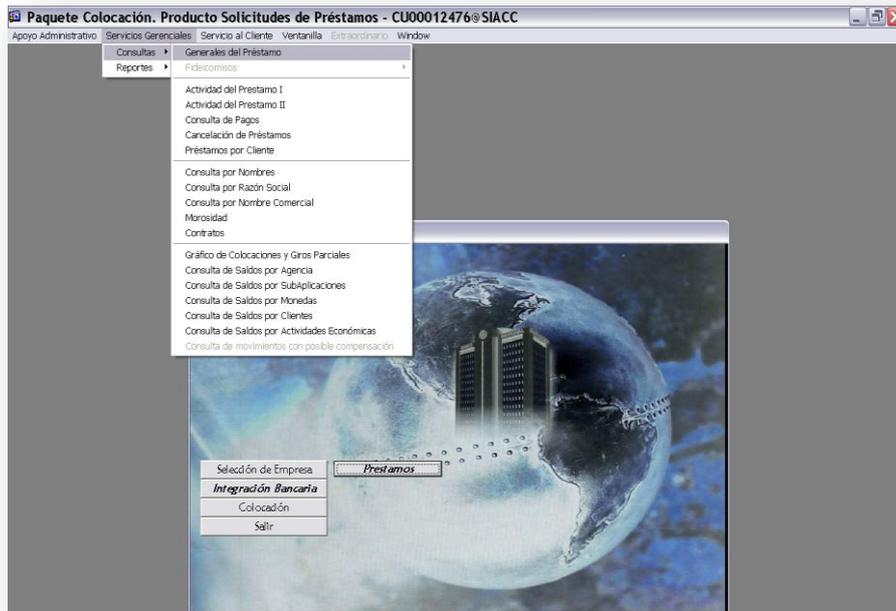
Número préstamo

Número de préstamo: **30392172**

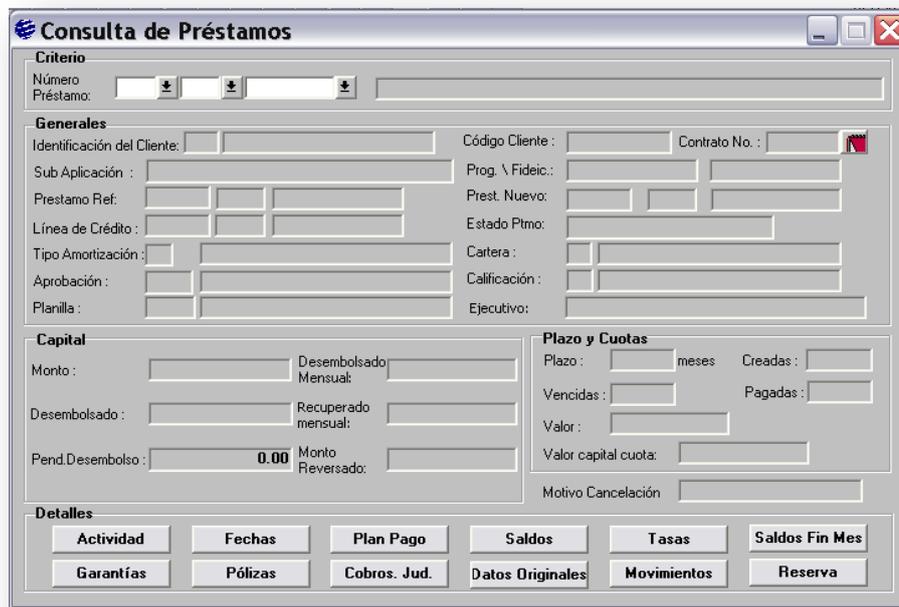
Aceptar

3. Verificación de Datos

Para iniciar el proceso de verificación de datos, resulta imprescindible que el Formalizador examine si la operación se capturó bien, especialmente analizando las categorías de Detalles que corresponden a: Actividad, Garantías, Pólizas y Tasas. Dicha verificación se realiza ingresando a “Consulta de Préstamos”, a través de SIACC → Colocación → Préstamos → Servicios Gerenciales → Consultas → Generales del Préstamo.



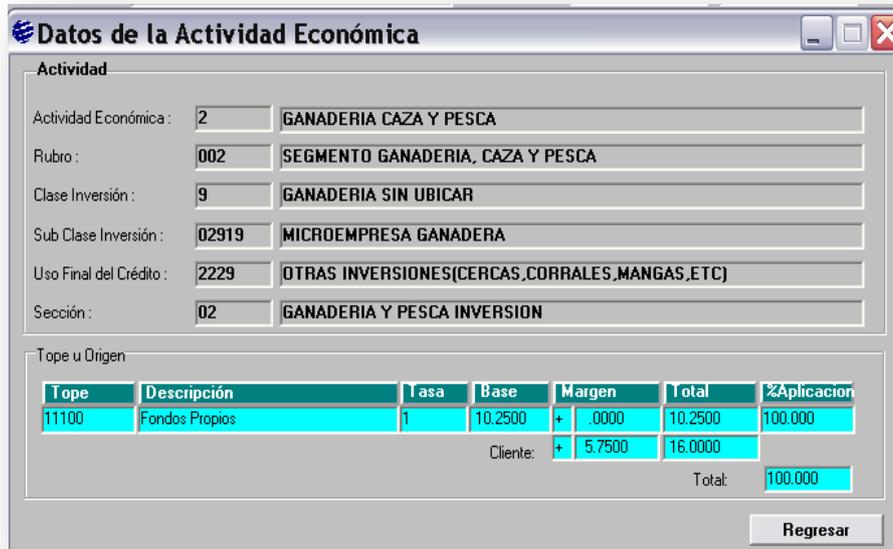
Se debe digitar el N° de Préstamo, presionar “enter” para que el sistema hale la información y luego ingresar a la casilla “Actividad”.



The screenshot shows the 'Consulta de Préstamos' form with the following sections:

- Criterio:** Número Préstamo: [input field]
- Generales:**
 - Identificación del Cliente: [input field] Código Cliente: [input field] Contrato No.: [input field]
 - Sub Aplicación: [input field] Prog. \ Fideic.: [input field]
 - Prestamo Ref: [input field] Prest. Nuevo: [input field]
 - Línea de Crédito: [input field] Estado Ptmo: [input field]
 - Tipo Amortización: [input field] Cartera: [input field]
 - Aprobación: [input field] Calificación: [input field]
 - Planilla: [input field] Ejecutivo: [input field]
- Capital:**
 - Monto: [input field] Desembolsado Mensual: [input field]
 - Desembolsado: [input field] Recuperado mensual: [input field]
 - Pend.Desembolso: [input field] 0.00 Monto Reversado: [input field]
- Plazo y Cuotas:**
 - Plazo: [input field] meses Creadas: [input field]
 - Vencidas: [input field] Pagadas: [input field]
 - Valor: [input field]
 - Valor capital cuota: [input field]
 - Motivo Cancelación: [input field]
- Detalles:**
 - Actividad [input field] Fechas [input field] Plan Pago [input field] Saldos [input field] Tasas [input field] Saldos Fin Mes [input field]
 - Garantías [input field] Pólizas [input field] Cobros. Jud. [input field] Datos Originales [input field] Movimientos [input field] Reserva [input field]

Una vez que se ha ingresado a “Datos de la Actividad Económica”, se chequea que la información desplegada sea correcta y en caso contrario se corrige para que esté al día y de acuerdo con la actividad a la que se dedica el cliente. Luego se presiona “Regresar” para volver a “Consulta de Préstamo”.



Datos de la Actividad Económica

Actividad

Actividad Económica : 2 GANADERIA CAZA Y PESCA

Rubro : 002 SEGMENTO GANADERIA, CAZA Y PESCA

Clase Inversión : 9 GANADERIA SIN UBICAR

Sub Clase Inversión : 02919 MICROEMPRESA GANADERA

Uso Final del Crédito : 2229 OTRAS INVERSIONES(CERCAS,CORRALES,MANGAS,ETC)

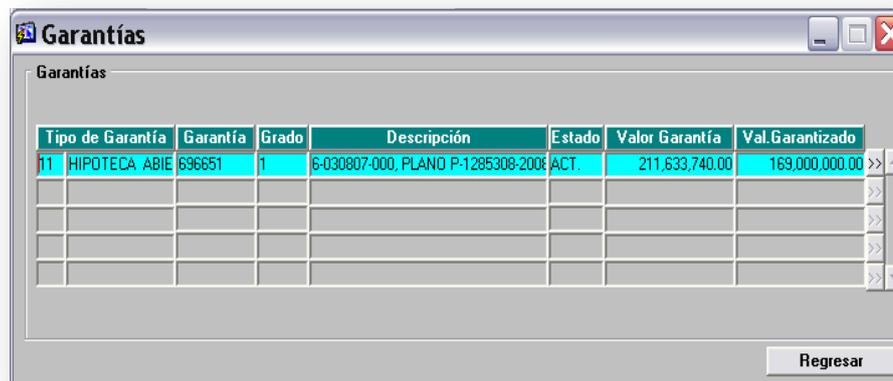
Sección : 02 GANADERIA Y PESCA INVERSION

Tope u Origen

Tope	Descripción	Tasa	Base	Margen	Total	%Aplicacion
11100	Fondos Propios	1	10.2500	+ .0000	10.2500	100.000
				Cliente: +	5.7500	16.0000
					Total:	100.000

Regresar

Cuando se llega a la pantalla principal “Consulta de Préstamos” se ingresa a “Garantías” y se revisa que la garantía del préstamo esté correcta, en cuanto al Tipo, su Descripción, Valor y Valor Garantizado. Luego se presiona “Regresar” para ir a la pantalla principal.



Garantías

Tipo de Garantía	Garantía	Grado	Descripción	Estado	Valor Garantía	Val.Garantizado	
11	HIPOTECA ABIE	636651	1	6-030807-000, PLANO P-1285308-2008	ACT.	211.633.740.00	169.000.000.00

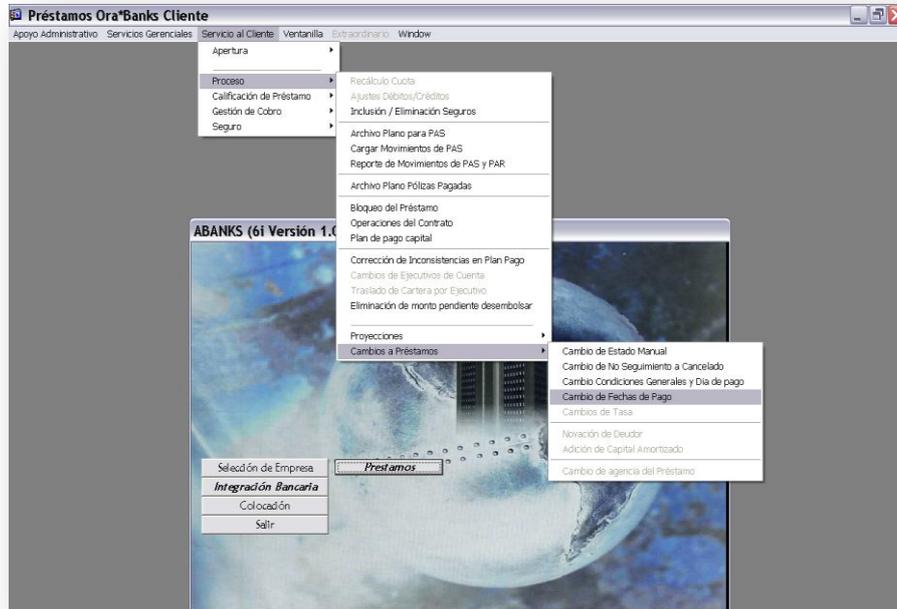
Regresar

Al regresar a la pantalla “Consulta de Préstamos”, se ingresa a “Pólizas” y se revisan todos los datos concernientes a la póliza digitando el N° de Préstamo. Si la garantía es hipotecaria entonces se analiza la póliza de la propiedad y si la garantía es fiduciaria se examina la póliza de vida del fiador. Al finalizar se presiona “Regresar” para volver a “Consulta de Préstamos”.

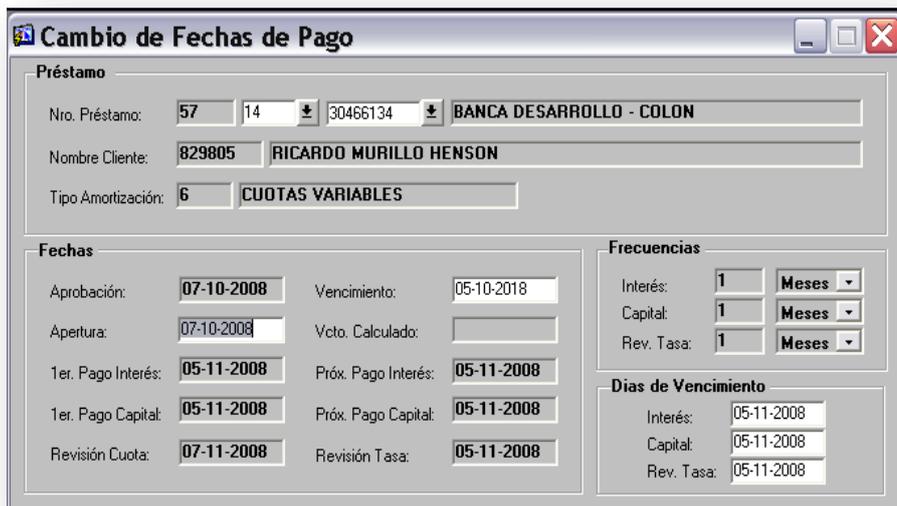
En la pantalla “Condiciones de las Tasas” debe revisarse el Spread (puntos porcentuales de las tasas) y su relación matemática. La operación que se realiza es la siguiente (con los datos de esta pantalla, los cuales son ficticios y a modo de ejemplo): en el Spread 2 se multiplica la tasa básica del B.C.C.R (10.25 puntos porcentuales) por 1 y se le suma el Spread 1 (5.75 puntos porcentuales para este préstamo), y como resultado de la operación se obtiene la tasa base que debe pagar el cliente (16%).

El cálculo anterior debe coincidir con lo que se establece en las cláusulas de tasa de interés en la carátula de crédito y en el contrato del préstamo. Además, se debe chequear que la tasa piso sea la correcta, actual y de acuerdo con lo que establece la legislación del Banco Nacional al momento de procesar el crédito.

Una vez comprobada la operación, se establece el día en que el cliente debe pagar mensualmente de la cuota del préstamo; dicha función se lleva a cabo ingresando a “**Cambio de Fecha de Pago**” por medio de SIACC → Colocación → Préstamos → Servicio al Cliente → Procesos → Cambios a Préstamo → Cambio de Fecha de Pago.



Cabe mencionar, que se establece como fecha de pago entre el 1° y 5 de cada mes cuando el cliente no tiene la facilidad de PAR con el Banco y entre el 1° y 15 de cada mes cuando el cliente hace uso de PAR con el Banco. A continuación es necesario presionar la tecla “F10” para que el sistema almacene toda la información ingresada hasta este punto.



The screenshot shows the 'Cambio de Fechas de Pago' form. The form contains the following information:

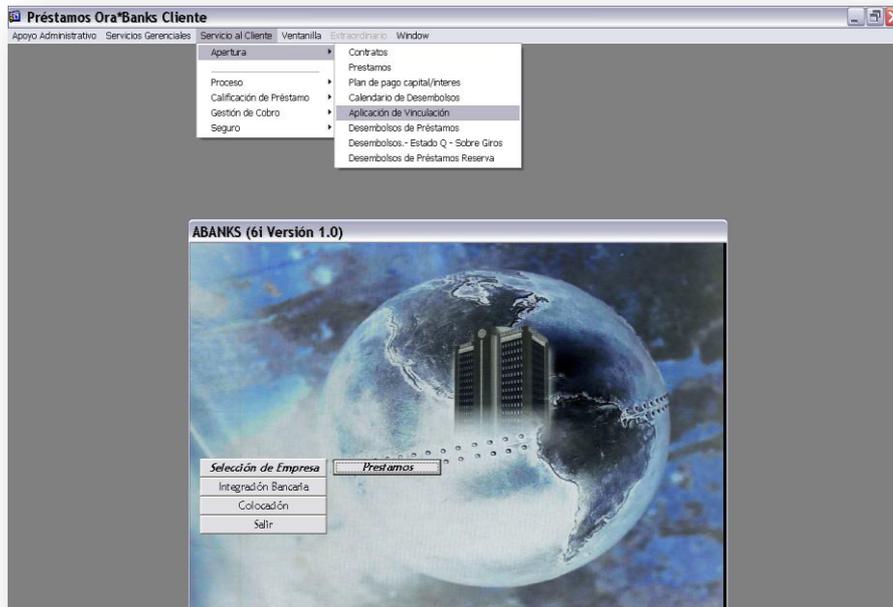
Préstamo	
Nro. Préstamo:	57 14 30466134 BANCA DESARROLLO - COLON
Nombre Cliente:	829805 RICARDO MURILLO HENSON
Tipo Amortización:	6 CUOTAS VARIABLES

Fechas		Frecuencias	
Aprobación:	07-10-2008	Vencimiento:	05-10-2018
Apertura:	07-10-2008	Vcto. Calculado:	
1er. Pago Interés:	05-11-2008	Próx. Pago Interés:	05-11-2008
1er. Pago Capital:	05-11-2008	Próx. Pago Capital:	05-11-2008
Revisión Cuota:	07-11-2008	Revisión Tasa:	05-11-2008

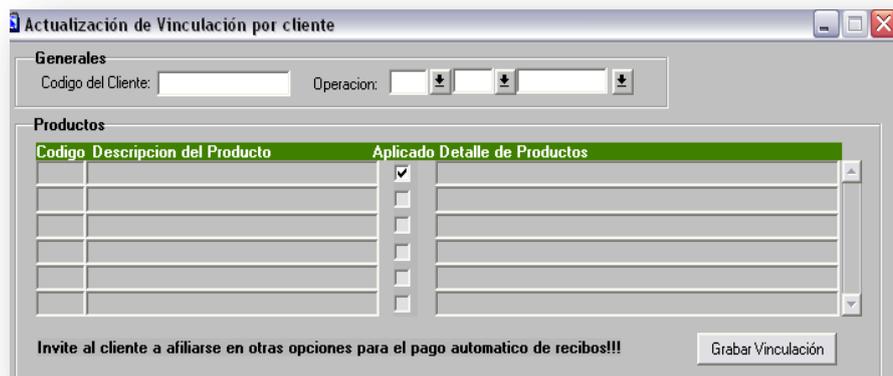
Días de Vencimiento	
Interés:	05-11-2008
Capital:	05-11-2008
Rev. Tasa:	05-11-2008

4. Actualización de la Vinculación del Cliente

Para finalizar la revisión de datos resulta necesario analizar la familiaridad del cliente con el Banco, es decir, determinar qué programas tiene el cliente, ingresando a “**Actualización de Vinculación por Cliente**”, siguiendo la ruta SIACC → Colocación → Préstamo → Servicio al Cliente → Apertura → Aplicación de Vinculación.

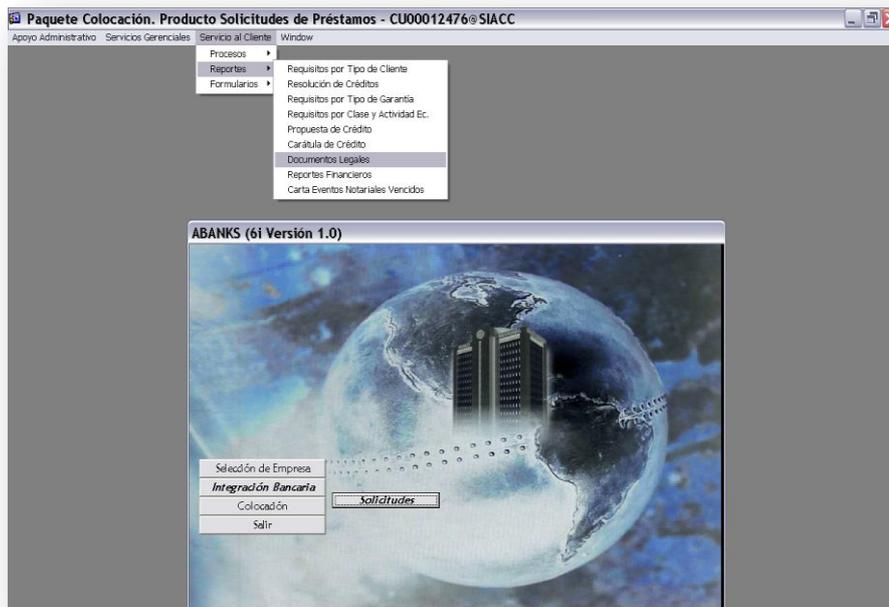


En la pantalla que se despliega se digita el código de cliente y N° de la Operación y se debe verificar que se presenten los servicios que cuenta el cliente con el Banco y luego se presiona “Grabar Vinculación”. Cabe resaltar, que debe aparecer al menos un programa o producto que el cliente utilice del Banco Nacional, ya que en caso contrario, la formalización del préstamo debe detenerse.

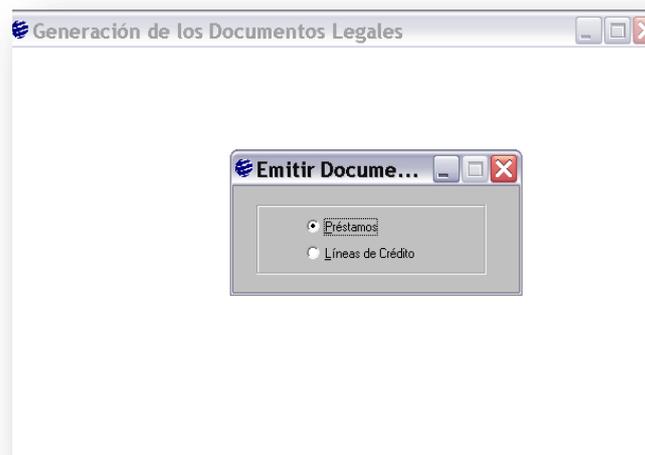


5. Redacción del Contrato Mercantil y del Pagaré

Una vez que todos los aspectos concernientes al crédito por otorgar están claros, en todas sus calidades y han sido verificados, se procede a la redacción del documento legal o contrato, con sus respectivas cláusulas. Dicho contrato tiene su machote o base en “**Generación de los Documentos Legales**” por medio de SIACC → Colocación → Solicitudes → Servicio al Cliente → Reportes → Documentos Legales; este machote se completa con los datos pertinentes al crédito y al deudor.



En la pantalla desplegada se debe elegir si se trata de un préstamo o de una línea de crédito y automáticamente el sistema genera la siguiente pantalla.



A continuación, se debe digitar el N° de Operación para que el sistema arroje los datos básicos del cliente y del préstamo, luego se elige si la operación es en dólares o colones y se selecciona que se desea imprimir el pagaré y el contrato mercantil; luego se presiona “Generar Documento Legal”.



Generación de los Documentos Legales

Información de la Operación

Nro. Oper.: 57 14 30465341 Codigo Cliente: 772184

Identificación: CEDULA No. 2-0548-0620 ROMAN ALBERTO HERRERA BARRANT

Fecha de Aprobac.: Monto Solicitado: 10,000,000.00 Plazo: 120

Imprimir

Colones

- Pagaré y Contrato
- Pagaré/Contrato Líneas Pers Fis
- Pagaré/Contrato Líneas Pers Jur
- Contrato Back to Back
- Certificado Prenda 100% Calce

Dólares

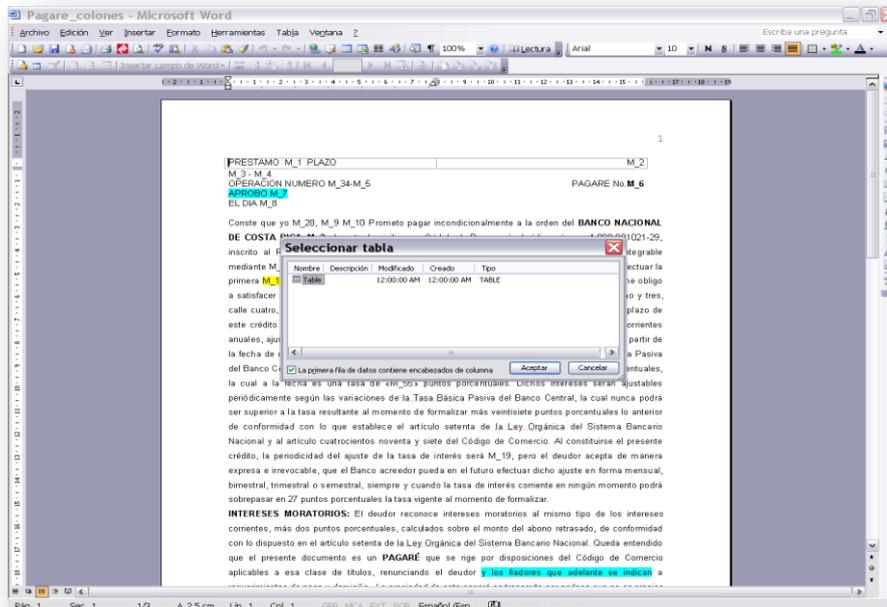
- Pagaré y Contrato
- Pagaré/Contrato Líneas Pers Fis
- Pagaré/Contrato Líneas Pers Jur
- Contrato Back to Back
- Certificado Prenda 100% Calce

UDES

- Contrato UDES

Generar Documento Legal

Finalmente el sistema crea un machote del pagaré y el contrato mercantil en una plantilla de Microsoft Word y el Formalizador procede a completarlos con la información necesaria del cliente y de las condiciones del crédito y lo imprime.



Pagare_colones - Microsoft Word

PRESTAMO M_1 PLAZO M_2

M_3 - M_4

OPERACION NUMERO M_34-M_5 PAGARE No. M_6

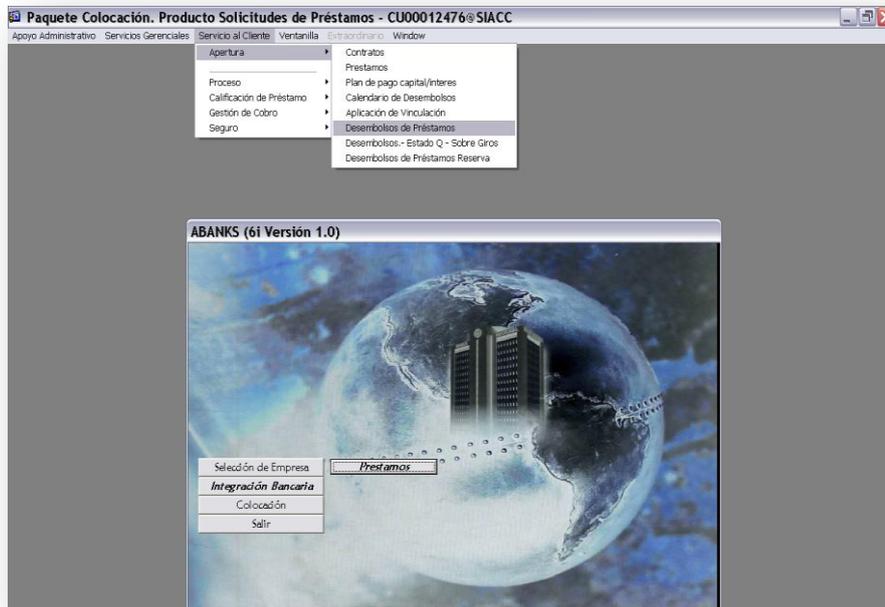
APROBACION EL DIA M_8

Conste que yo M_20, M_9 M_10 Prometo pagar incondicionalmente a la orden del BANCO NACIONAL DE COSTA RICA inscrita al R.M. No. 021-25, mediante M_11, a satisfacer a satisfacer calle cuatro, este crédito anuales, a partir de la fecha de del Banco C a Pasiva actuales, la cual a la fecha es una tasa de en 50 puntos porcentuales. Los intereses serán ajustables periódicamente según las variaciones de la Tasa Básica Pasiva del Banco Central, la cual nunca podrá ser superior a la tasa resultante al momento de formalizar más veintisiete puntos porcentuales lo anterior de conformidad con lo que establece el artículo setenta de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y al artículo cuatrocientos noventa y siete del Código de Comercio. Al constituirse el presente crédito, la periodicidad del ajuste de la tasa de interés será M_19, pero el deudor acepta de manera expresa e irrevocable, que el Banco acreedor pueda en el futuro efectuar dicho ajuste en forma mensual, bimestral, trimestral o semestral, siempre y cuando la tasa de interés comente en ningún momento podrá sobrepasar en 27 puntos porcentuales la tasa vigente al momento de formalizar.

INTERESES MORATORIOS: El deudor reconoce intereses moratorios al mismo tipo de los intereses corrientes, más dos puntos porcentuales, calculados sobre el monto del abono retrasado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo setenta de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional. Queda entendido que el presente documento es un PAGARÉ que se rige por disposiciones del Código de Comercio aplicables a esa clase de títulos, renunciando el deudor a los fueros que adelante se indiquen a

6. Creación de las Disposiciones del Desembolso

Antes de que se realice el desembolso del dinero al cliente, se deben capturar en el sistema todos los aspectos relativos al mismo en “**Disposiciones (Desembolsos)**” ingresando a SIACC → Colocación → Préstamos → Servicio al Cliente → Aperturas → Desembolsos de Préstamos.



En la pantalla desplegada se debe digitar el N° del Préstamo y verificar el campo Fecha de Interés Hasta, ya que a esa fecha se estarían cobrando los intereses en el desembolso.

The screenshot shows the 'Disposiciones (Desembolsos)' form. It is divided into 'Generales' and 'Parámetros' sections.

Generales

Fecha Valor: 06-08-2007 Tasa Total: 8.0000 Intereses Hasta:

Préstamo: 2 1 30392172 LUIS MARTIN RODRIGUEZ AGUILAR

Parámetros

Fechas

Primer Pago Capital: 06-09-2007
 Primer Pago Interés: 06-09-2007
 Fecha Vencimiento: 06-08-2037
 Vencimiento Calculado:
 Ultimo Desembolso:

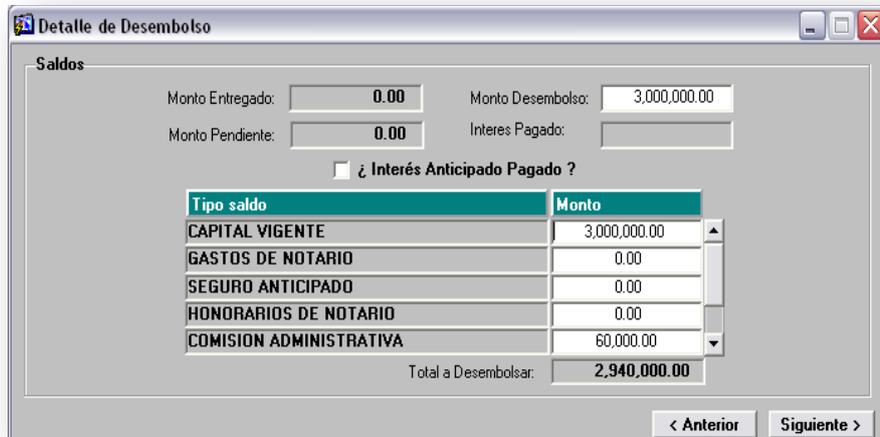
Frecuencia Capital: 2 1 Fecha de Interés Hasta: 06-08-2007
 No. Cuotas Capital: 360
 Plazo: 360
 Tipo Amortización: 6 CUOTAS VARIABLES

Desembolso Permitido

Contrato	Fecha	Valor Desembolso
402702	06-08-2007	3,000,000.00

Si siguiente >

A continuación se presiona “Siguiete” para completar el detalle del desembolso. El total a desembolsar corresponde al Monto Desembolso menos los montos cobrados en Tipo de Saldo, como la Comisión Administrativa, por ejemplo.



Detalle de Desembolso

Saldos

Monto Entregado: 0.00 Monto Desembolso: 3,000,000.00
Monto Pendiente: 0.00 Interes Pagado:

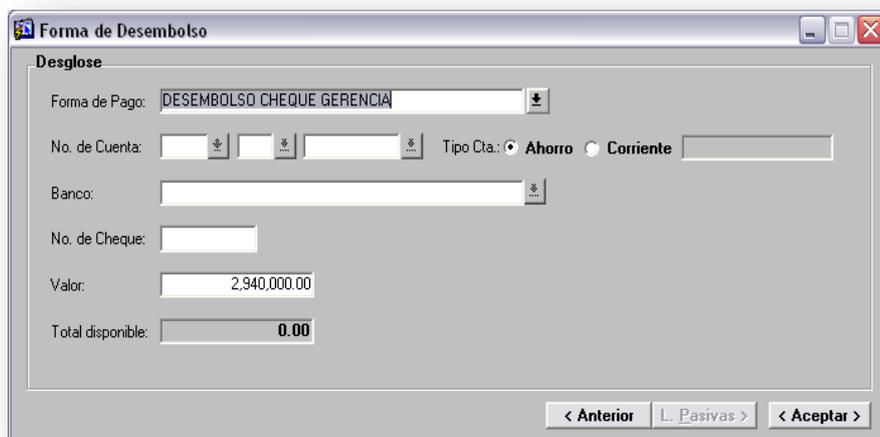
¿ Interés Anticipado Pagado ?

Tipo saldo	Monto
CAPITAL VIGENTE	3,000,000.00
GASTOS DE NOTARIO	0.00
SEGURO ANTICIPADO	0.00
HONORARIOS DE NOTARIO	0.00
COMISION ADMINISTRATIVA	60,000.00
Total a Desembolsar: 2,940,000.00	

< Anterior Siguiete >

Presionando “Siguiete” se llega a la pantalla en la que se indica la Forma de Pago (forma de entrega del total a desembolsar al cliente), y se debe elegir una de las dos posibles opciones: Desembolso Crédito a Cuenta o Desembolso Cheque Gerencia.

En la casilla Valor se debe digitar el valor que se indica en Total disponible, y presionar la tecla “enter” para dejar en cero el campo de total disponible; posteriormente se presiona “Aceptar” para grabar el movimiento del desembolso e imprimir los reportes o comprobantes de formalización.



Forma de Desembolso

Desglose

Forma de Pago: DESEMBOLSO CHEQUE GERENCIA

No. de Cuenta: Tipo Cta.: Ahorro Corriente

Banco:

No. de Cheque:

Valor: 2,940,000.00

Total disponible: 0.00

< Anterior L. Pasivas < Aceptar >

El primer Comprobante de Constitución detalla el N° de Operación, el Monto, el Plazo, la Tasa de Interés, la Tasa de Mora, el Tipo de Amortización, la Fecha del Primer Pago de Capital, la Fecha del Primer Pago de Intereses, la Fecha de Vencimiento, el Valor de la Cuota, la Forma de Pago y el Total del Crédito.

bpr1560: Previewer

File View Help

BANCO NACIONAL BANCOS NACIOAL DE COSTA RICA BPR1560
COMPROBANTE DE CONSTITUCION Pag.: 1

21/02/2008 05:28:58 PM

Fecha: 17-08-2007 Oficina: SAN PEDRO
 No. Operación: 80 3 30392277 Moneda: CARTERA COMERCIAL - COLONES
 Nombre: ALEXANDER ZUNIGA OROZCO Identificación: 1-0926-0025
 P. Banco: BN VEHICULOS COLONES NEGOCIABLE (IRREGULAR) No. Empleado: 000009751
 Garantías: EMMANUEL SOLIS RAMIREZ 4-0118-0872 Planilla:
 Codeudores:
 Monto: 10,000,000.00
 Plazo: 96 MESES
 Tasa de Interés: 10.00%
 Interés de Mora: 2.00%
 Tipo Amortización: CUOTAS VARIABLES
 Primer Pago Capital: 17-09-2007
 Primer Pago Interés: 17-09-2007
 Vencimiento: 17-08-2015
 Valor Cuota: 52,786.83
 Forma de Pago: MENSUAL
 Total del Crédito: 10,000,000.00
 Aprobado por: Fecha:
 Con el pago puntual de su crédito, usted ganará puntos.
 Hecho Por: ALEXANDER ZUNIGA OROZCO Revisado Por:
 Recibi conforme

El segundo Comprobante de Constitución detalla el total de deducciones, por concepto de Intereses Anticipados, Comisiones Bancarias, Honorarios y Gastos.

bpr1566: Previewer

File View Help

BANCO NACIONAL BANCOS NACIOAL DE COSTA RICA BPR1566
COMPROBANTE DE CONSTITUCION Pag.: 1

21/02/2008 05:29:19 PM

Fecha: 17-08-2007 Oficina: SAN PEDRO
 No. Operación: 80 3 30392277 Moneda: CARTERA COMERCIAL - COLONES
 Nombre: ALEXANDER ZUNIGA OROZCO Identificación: 1-0926-0025
 P. Banco: BN VEHICULOS COLONES NEGOCIABLE (IRREGULAR) No. Empleado: 000009751
 Garantías: EMMANUEL SOLIS RAMIREZ 4-0118-0872 Planilla:
 Codeudores:

Intereses:	Comisiones:
Monto Interés: 84,931.51	Com. Restante: 00
	Com. Administrativa: 100,000.00
	Com. Subp. Línea Crédito: 00
	Com. Adic. Saldo Capital: 00
	Fracción Deduc. Planilla: 00
	Com. por Desembolso: 00
	Com. Fodemipymes 5%: 00
	Com. Avaluo: 01
	Com. Trámite Tercerización: 0.00
Honorarios	Gastos
Monto: 00	Crédito a Cuenta del Notario
Notario: 00	Cuenta No.: 00
	Monto: 00
Débito a Cuenta No.:	Crédito a Cuenta No.:
De (Nombre):	De (Nombre):
	Monto:
Prima Seguro Anticipado: 150,000.00	Total Deducciones: 334,931.52



7. Verificación Pre-Desembolso

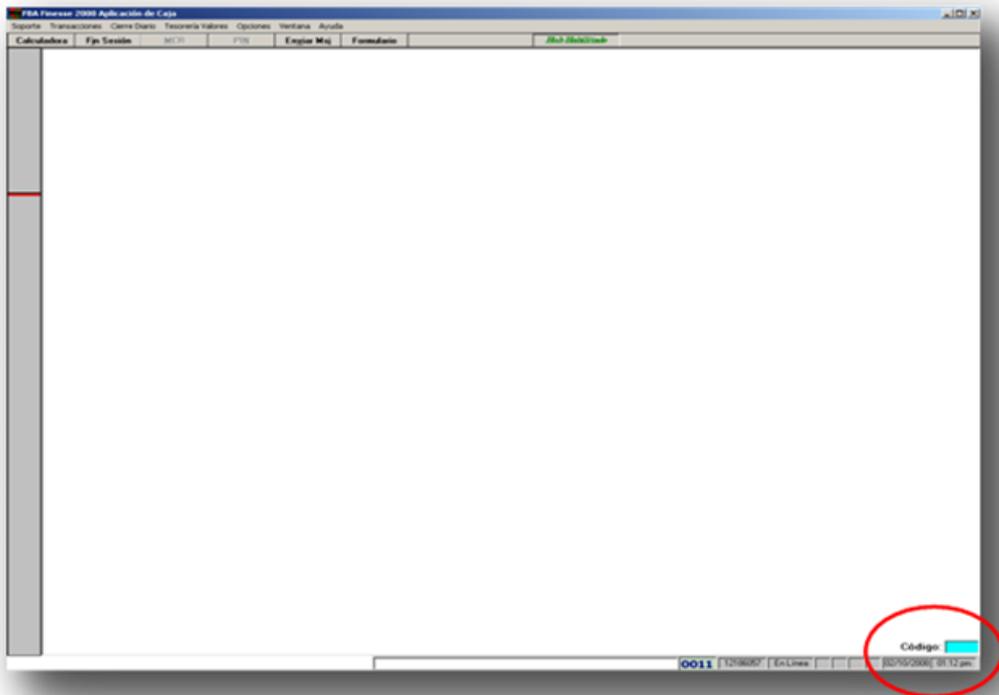
Una vez que se tienen los comprobantes de formalización, estos deben ser revisados por el Encargado de Cartera para así evitar inconsistencias o algún error, antes de ser realizado el desembolso. El sobre que se le presenta al Encargado de Cartera para su revisión contiene el Contrato Mercantil, los Comprobantes de Constitución, el Pagaré, la Hipoteca, el Fideicomiso, el Certificado Back to Back o la Carta de Crédito.

A continuación, si la formalización fue correcta, el Encargado de Cartera lleva el sobre al Gerente de la Sucursal para que lo apruebe y firme antes de ser realizado el desembolso, chequeando así que toda la información primordial del crédito esté plasmada de forma correcta en el documento de la garantía y en el contrato mercantil. Luego de que dicho sobre es firmado por el Gerente, se custodia en la bóveda del Banco.

8. Desembolso del Crédito

El Formalizador conduce al cliente a la Plataforma Corporativa para que le realicen el desembolso del dinero. El Plataformista sella el Comprobante de Constitución, del cual se deja una copia, entrega una al cliente y otra al Formalizador.

Seguidamente el Plataformista ingresa al software de aplicación de caja llamado FINESSE y en la esquina inferior derecha de la pantalla se digita el Código 132 correspondiente a **“Formalización de Crédito”**.



En la pantalla desplegada se debe ingresar el N° de Subaplicación (que es N° de cartera), el Número de Operación (el que había arrojado previamente el sistema), el Tipo de Moneda (colones o dólares) y el Monto (que se muestra en el Comprobante de Constitución).

Posteriormente el Plataformista realiza el depósito a la cuenta del cliente (corriente, electrónica o de ahorro) o bien hace un cheque de gerencia. Para realizar el depósito a la cuenta corriente del cliente, se ingresa a FINESSE y se digita el código 100; depósito a cuenta electrónica es FINESSE código 202 y depósito a cuenta de ahorro es FINESSE código 201.

Por ejemplo, si se trata de un depósito a la cuenta de ahorros del cliente, después de haber introducido el código 201 en FINESSE, se despliega una pantalla que se completa con información como: N° de Cuenta del cliente, Monto a depositar, Detalle del depositante (en este caso es el Banco Nacional La Fortuna) y Detalle del Depósito (que se trata del desembolso del crédito).

A continuación, se presiona “Aceptar” y se imprimen tres comprobantes que deben ser firmados por el cliente; uno de los recibos le pertenece a este, otro al Formalizador y el tercero al Plataformista.

Depósito cuenta de ahorros (201)			
Cuenta Cliente:	151	Cuenta SFB:	200 01 057 002351 9
Nombre del Cliente:	RODRIGUEZ PANTU MARINA		
Documento:			
Efectivo:	c10,000.00		
Valores Consultados:	c0.00		
Otros Val. Nacionales:	c0.00		
Otros Val. Internac.:	c0.00		
Total Otros Valores:	c0.00		
Total:	c10,000.00		
Tipo ID:		Identificación:	
Depositante:	BANCO NACIONAL LA FORTUNA		
Detalle:	DESEMBOLSO OP CREDITO -----		
<input type="button" value="Aceptar"/> <input type="button" value="Cerrar"/> <input type="button" value="Firmas"/>			

Por otra parte, si el desembolso del crédito se realiza a través de un cheque de gerencia, se ingresa a FINESSE y se digita el código 360 correspondiente a **“Pre Venta de Cheques de Gerencia”**.

La pantalla desplegada se completa con el N° de Identificación del cliente, el Tipo de Moneda, el Monto del Cheque, el Monto de la Comisión Administrativa (en caso de que el cliente quiera que se le rebaje del cheque), el Nombre del Beneficiario (a nombre de quién quiere el cliente que salga el cheque) y la Descripción de la operación. Luego se elige la impresora y se presiona “Aceptar” para que el sistema lance el N° de consecutivo del cheque, se selecciona el correspondiente y se imprime.

No obstante, la operación Pre Venta de Cheques de Gerencia, es únicamente para hacer la impresión del cheque, es decir, este aún no tiene valor. Por esto, se debe ingresar nuevamente a FINESSE, al código 406 de “**Consulta de Cheques de Gerencia**” y digitando el N° de Identificación del cliente, aparece el cheque que ha sido impreso previamente, se selecciona y a continuación presionando “Buscar” el cheque queda cargado con los fondos correspondientes y apto para ser cambiado.

Al igual que en los depósitos a cuenta del cliente, se deben imprimir tres comprobantes de la emisión del cheque de gerencia, para el cliente, el Formalizador y el Plataformista.



Es de gran importancia que el Plataformista no pase por alto hacer el rebajo correspondiente a la Comisión Administrativa y los Intereses Anticipados, los cuales se descuentan directamente de los depósitos a la cuenta del cliente o del cheque de gerencia; además puede que el cliente traiga el dinero en efectivo, o que se rebaje el monto respectivo de alguna cuenta en especial.

9. Verificación Post-Desembolso

A continuación, el Encargado de Cartera debe verificar que el desembolso fue realizado apropiadamente, para lo cual revisa que el comprobante de depósito a la cuenta del cliente o del cheque de gerencia ha sido debidamente firmado, es decir, que haya quedado evidencia palpable de que en realidad el cliente recibió el dinero. Consecutivamente, debe hacer el pago del avalúo (en caso de que la garantía sea hipotecaria) al perito, a través de un depósito y con el dinero que el cliente previamente había cancelado.

Finalmente el Encargado de Cartera folia y archiva el expediente de crédito del cliente y aproximadamente un mes después de la formalización cuando el abogado haya hecho la inscripción de la hipoteca ante el Registro Nacional y presente el recibo por concepto de sus honorarios (debidamente verificado y aprobado por el Supervisor Operativo), este le será cancelado a través de un depósito con el dinero que el cliente previamente había cancelado por concepto de Honorarios y que se encontraba en una cuenta transitoria del Banco.

h) Anexos

Ver Capítulo VIII: Anexos al final del presente documento.



i) Diagrama de Flujo

Figura IV.6. DIAGRAMA DE FLUJO 5: FORMALIZACIÓN Y DESEMBOLSO DE CRÉDITOS

		Responsable: Formalizador y Plataformista Corporativo Nombre: Formalización y Desembolso de Créditos Nivel: Procedimiento Post-Aprobación			
PASO	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
		Formalizador	Encargado de Cartera	Gerente	Plataformista Corporativo
	Inicio				
1	Cierre de Etapa 50				
2	Creación del Número de Préstamo				
3	Verificación de Datos				
4	Actualización de la Vinculación del Cliente				
5	Redacción del Contrato Mercantil y del Pagaré				
6	Creación de las Disposiciones del Desembolso				



PASO	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
		Formalizador	Encargado de Cartera	Gerente	Plataformista Corporativo
7	Verificación Pre-Desembolso		<pre> graph TD Start((1)) --> Decision{¿Formalización correcta?} Decision -- No --> Box1[Verifica N° de paso a devolver según necesidad] Decision -- Si --> Box2[Firma aprobación] Box1 --> Triangle1[/Custodia sobre/] Box2 --> Triangle1 </pre>		
8	Desembolso del Crédito				
9	Verificación Post-Desembolso		<pre> graph TD Box1[Revisión de comprobantes] --> Box2[Pago de avalúo e hipoteca] Box2 --> Box3[Foliación de expediente] Box3 --> Triangle2[/Archiva Expediente/] </pre>		
Fin					
Elaborado por: Consultoría de Crédito		Aprobado por:		Fecha:	

Seguimiento de Créditos

Código Procedimiento	N° Versión	N° Revisión	Próxima Revisión	N° Página
I.B.3.	1	1		166

Contenido

6.	<i>Seguimiento de Créditos</i>	167
a)	Introducción.....	167
b)	Objetivo.....	167
c)	Alcance.....	167
d)	Responsables.....	167
e)	Términos y Definiciones.....	167
f)	Documentos y Referencias.....	168
g)	Descripción de Actividades.....	169
h)	Anexos.....	183
i)	Diagrama de Flujo.....	184

Consultoría Crédito	Jefe de Crédito	Gerente de Sucursal	
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Aprobación



6. Seguimiento de Créditos

a) Introducción

A todo cliente que mantenga operaciones de crédito con el Banco, se le debe dar un seguimiento permanente, con el propósito de identificar y evaluar la evolución del riesgo de cada una, para tomar las acciones preventivas y correctivas que correspondan, a fin de mantener en todo momento debidamente registrado el riesgo de crédito y además, constituir las provisiones o estimaciones según la normativa SUGEF vigente en esta materia.

El seguimiento persigue la recuperación oportuna de los créditos, la evaluación periódica del riesgo y las acciones preventivas, correctivas y cobratorias, tendientes a evitar la creación de estimaciones. Por lo tanto, el deudor, durante la vigencia de su crédito, estará obligado a brindar la información necesaria para dar cumplimiento a las acciones de seguimiento que el Banco establezca.

b) Objetivo

Puntualizar los procedimientos necesarios para dar Seguimiento a los créditos y cumplir con la normativa SUGEF 1-05.

c) Alcance

Aplica para todo el personal de la Unidad de Crédito de la Sucursal La Fortuna del Banco Nacional, específicamente para el Encargado de Seguimiento.

d) Responsables

Encargado de Seguimiento.

e) Términos y Definiciones

Apartado con este título al final del presente manual de procedimientos ([Ver Términos y Definiciones](#)).



f) Documentos y Referencias

● Documentos Internos

- Ficha SUGEF ([Ver Anexo 29](#))
- Inspección de Garantía ([Ver Anexo 30](#))
- Hoja de Riesgo ([Ver Anexo 31](#))
- Informe Técnico de Seguimiento ([Ver Anexo 32](#))

● Documentos Externos

Entre los documentos más usuales presentados por el cliente están:

- Estados Financieros
- Certificación de Ingresos

● Referencias

Durante el seguimiento del crédito, el Encargado de Seguimiento consulta los siguientes documentos:

- Lineamientos Generales para la aplicación del Reglamento para la Calificación de Deudores: Acuerdo SUGEF 1-05.

g) Descripción de Actividades

1. Creación del Expediente de Seguimiento

El seguimiento de créditos se aplica una vez al año a clientes cuyo endeudamiento total con el Banco es igual o superior a cincuenta millones de colones o su equivalente en dólares. Se inicia con la elaboración del expediente de seguimiento, el cual está compuesto por los siguientes apartados:

● Ficha SUGEF

La Ficha SUGEF es la carátula del expediente de seguimiento y presenta el perfil del deudor con el Banco. Es el formulario que la SUGEF, cuando al azar pide expedientes a las Sucursales, chequea y analiza detenidamente para así evaluar la cuantificación del riesgo de crédito de los deudores, con el fin de salvaguardar la estabilidad y solvencia de las entidades financieras.

En la Ficha SUGEF, el Encargado de Seguimiento completa alrededor de cuarenta casillas con información del cliente, con datos obtenidos de las inspecciones in-situ, de los estudios internos y de registro y del comportamiento del cliente con el Banco.

El Encargado de Seguimiento inicia llenando el formulario con los datos generales del cliente y su dirección; las personas físicas y/o jurídicas dueñas de la empresa; la actividad económica y relación comercial del cliente con el Banco; sus principales clientes, proveedores y competidores; y los proyectos recientes y previstos por el cliente.

Seguidamente, se completa lo relacionado con grupos de interés económico, sus integrantes y miembros del grupo que son deudores del Banco. Luego se menciona la información crediticia del cliente en lo que se refiere a sus operaciones vigentes. Consecutivamente, se presenta el historial y comportamiento de pago, información financiera y sobre la garantía. Finalmente, se detallan los otros productos y/o servicios bancarios de los que hace uso el deudor.

● Pólizas

El Encargado de Seguimiento debe velar porque en el expediente se encuentren al día y debidamente inscritos, todos los comprobantes correspondientes a las pólizas de seguros sobre los bienes entregados en garantía.

Asimismo, debe verificar que el monto de las acreencias coincida con las recomendaciones indicadas en la carátula de crédito; que el acreedor sea el B.N.C.R. y que el cliente cuente con todas las coberturas de seguro.

● Inspecciones

Las inspecciones consisten en sondeos que el Encargado de Seguimiento le hace a la garantía, la cual en caso de ser prendaria se hace cada seis meses y si es hipotecaria cada año. Esta inspección se programa con el cliente y el Encargado de Seguimiento realiza la visita al inmueble para poder determinar el estado de la garantía y finalmente elaborar el Informe de Inspección de Garantía.

En dicho informe se detalla la información general del crédito como nombre del cliente, lugar de la inversión, fecha y N° de inspección y fecha del informe. Luego se presenta el detalle de la operación de crédito, indicando su N°, saldo y la fecha de intereses.

Seguidamente, se empieza a detallar el estado de la garantía con base en todas las observaciones hechas por el Encargado de Seguimiento durante la visita al inmueble. Si se trata de lotes para urbanizar, por ejemplo, se describe si están debidamente marcados, si tienen caminos de acceso al proyecto urbanístico, cañería, drenaje para aguas, si hay maquinaria trabajando, etc.

Con base en la inspección realizada por el Encargado de Seguimiento, este concluye si la garantía es a satisfacción del Banco y si mantiene o supera el valor dado en el avalúo que fue efectuado para otorgar el crédito. El Encargado de Seguimiento firma el Informe de Inspección de Garantía.

● Hoja de Riesgo

El riesgo de crédito es la posibilidad a la que está expuesto el Banco de que el deudor incumpla con sus obligaciones en los términos pactados en el contrato de crédito. Es por esto, que la entidad debe calificar individualmente a los deudores en una de las ocho categorías de riesgo, las cuales se identifican con A1, A2, B1, B2, C1, C2, D y E, correspondiendo la categoría de riesgo A1 a la de menor riesgo de crédito y la categoría E a la de mayor riesgo de crédito

Para poder determinar la categoría de riesgo en la que se encuentra el cliente, el Encargado de Seguimiento, con base en su criterio, experiencia, observaciones de las inspecciones e información de estudios bancarios del cliente, completa la Hoja de Asignación y Seguimiento de la Categoría de Riesgo, en la cual se califica la referenciación del cliente, la actividad económica, la capacidad de pago y la garantía.

Dependiendo de las valoraciones obtenidas para cada uno de los elementos evaluados y de su posterior sumatoria es que se determina la categoría de riesgo para el cliente, la cual idealmente debería ser A1.

● Referenciación

Para la referenciación, el Encargado de Seguimiento debe elaborar, imprimir y adjuntar los estudios internos y de registro como: Lista de Códigos, Estudio DATUM, Estudio CIPAC, Estudio VISA, Fórmula 120, Estudio SUGEF y Estudio de Bienes Muebles e Inmuebles.

● Informe Técnico

Para completar este apartado, el Encargado de Seguimiento debe elaborar el Informe Técnico de Seguimiento, el cual es un resumen del rastreo que se le hace al cliente, producto de la visita a su negocio.

Este informe se inicia detallando la información general de la operación y del cliente, especificando el N° de informe, la fecha de la inspección y el ejecutivo responsable. Además, se presenta el nombre del cliente, su N° de identificación, dirección completa, medios de contacto y la forma en que está compuesta la junta directiva y los representantes legales.

Se continúa detallando la vinculación con el Banco, para lo cual se especifica cómo se encuentra clasificado el cliente, si mantiene cuentas y tarjetas empresariales relacionadas o si tiene sobregiros autorizados en las cuentas corrientes por ejemplo. Asimismo, elabora una información resumida de los últimos tres meses donde indica los recursos propios y externos, así como la utilidad del cliente.

Posteriormente, se indican los pasivos con entidades financieras y con el Banco, especificando el N° de operación, el monto del préstamo y de la línea (en caso de que exista), el saldo actual del préstamo, lo que tiene pendiente de giro y la forma en que el cliente hace el reintegro del dinero.

Para hacer el análisis del comportamiento histórico de pago y de la morosidad del cliente, se realiza el estudio SUGEF en el CIC. Luego se procede a reseñar el resultado de estudios como la Lista de Códigos, estudio de la protectora de crédito DATUM para determinar si la empresa deudora tiene procesos en juzgados civiles o penales y el estudio de bienes muebles e inmuebles.

En cuanto al capital social, se debe detallar por cuántas acciones y a qué valor, se encuentra compuesto y si la firma deudora conforma grupos de interés económico con otras empresas. Asimismo, se redacta un buen detalle del giro del negocio o actividad económica, presentando una pequeña reseña del proyecto de inversión y de la evolución de la empresa a partir del crédito otorgado por el Banco.

En los aspectos operativos se detalla la forma en que el cliente está llevando a cabo su proyecto, y cómo ha convenido destinar el dinero que obtenga de la operación de su negocio.

A continuación, se explica el riesgo cambiario e inflacionario que podría tener el negocio del deudor o en caso contrario no aplicaría si el cliente es generador de moneda extranjera (dólares) y su endeudamiento con el Banco es en la misma moneda. Por otra parte, se debe detallar el estado y cumplimiento del plan de inversión, especificando el porcentaje aportado por el cliente y por el Banco, además de los abonos extraordinarios y cuota mensual, para finalmente concluir si el cliente ha destinado los fondos conforme a lo pactado.

Es de gran importancia detallar el estado de la garantía, su cobertura, deseabilidad, uso actual y estado. Además, se le debe recomendar al cliente constituir una póliza sobre la garantía propuesta o en caso de que ya exista, verificar que se encuentre al día.

Para finalizar el informe, el Encargado de Seguimiento asigna la categoría de riesgo de la empresa deudora, el nivel de comportamiento de pago histórico, el nivel de capacidad de pago y la morosidad. Se redactan las conclusiones y el Encargado de Seguimiento firma el informe.

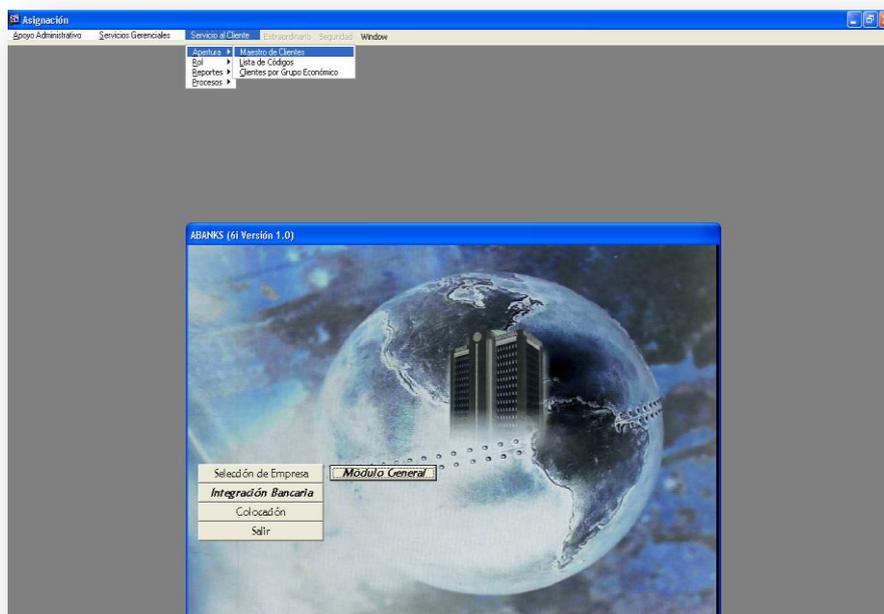
● Informes Financieros

Este apartado debe contener la información financiera actual del cliente como Estados Financieros y Certificación de Ingresos cuando se trata de personas físicas que desarrollan actividades unipersonales. Para esto, el Encargado de Seguimiento debe estar pendiente de enviar notas solicitando este tipo de información al cliente y realizar los escrutinios pertinentes.

Entre las revisiones a la información financiera están: que las operaciones matemáticas estén bien calculadas y contabilizadas, que aparezca la reserva legal, que el contador que elaboró la información financiera se encuentre activo, que si el préstamo fue para la compra de maquinaria entonces que dicha maquinaria aflore entre las partidas de los estados financieros y que estos se encuentren debidamente firmados.

2. Actualización de la Información en el Sistema SIACC

El Encargado de Cartera debe ingresar al software SIACC y realizar la actualización de las fechas de la información financiera, a través de “**Ingreso/Actualización de Clientes**”, siguiendo la ruta: Integración Bancaria → Módulo General → Servicio al Cliente → Apertura → Maestro de Clientes.



Una vez que elige si se trata de una persona física o jurídica, se dirige a la cejilla “Complementarios” y completa las casillas correspondientes a Fecha Revisión Informe y N° Informe Financiero. Lo anterior con la información contenida en el expediente de seguimiento.

...< Datos Básicos Complementarios Legal

Cliente en Tratamiento

Identificación: 3-101-113809-00 625454 NARANJALES DEL OESTE S A

Datos Complementarios

Tipo de Cliente: 41 SOCIEDAD ANONIMA

Actividad Económica Principal: 13 TURISMO

Sector Económico:

Ejecutivo Calificador: CU00010369

Persona a Contactar: ROXANA BARQUERO AGUERO

Calificación del Cliente:

Número de Sucursales: Número de Empleados: 22

Sector de Inversión: 0 TOTAL

Tipo Informe Financiero: Fecha Revisión Informe: 26-06-2007 No. Informe Financiero: 372007

Capacidad de pago: 1 Nivel 1 Tiene Cap. Pago

Nivel histórico de Pago: 1

Empresa calificadora: Categoría de riesgo: Calificación:

Luego, se completa la pantalla “Legal”, específicamente las casillas Fecha y Finaliza, las cuales corresponden al momento en que se inscribió la personería jurídica del cliente y hasta cuando tiene vigencia, que son cien años. Además se detalla la información de Moneda de Capital Social, el monto de Capital Social y la Fecha Estados Financieros. Lo anterior, con base en la información de los mismos estados financieros presentados por el cliente. Finalmente se presiona la tecla “F10” para guardar.

...< Datos Básicos Complementarios Legal

Cliente en Tratamiento

Identificación: 3-101-113809-00 625454

Información de Constitución

Fecha: 01-08-1990 Finaliza: 05-12-2090 Moneda de Capital Social: 2

Duración: 100 en años Capital Social: 41,052,000.00

País: 1 COSTA RICA Fecha Estado Financiero: 31-05-2007

Provincia: 5 GUANACASTE Cantón: 7 ABANGARES

Firma Auditora:

Número de Escritura: 113809 Fecha de la Escritura: 05-12-1990

Tomo de la Inscripción: 639 Folio de Inscripción: 18 Asiento Inscripción: 62

Fecha de Inscripción: 05-12-1990

Objetivo Social: COMERCIO EN GENERAL LA INDUSTRIA Y EL TURISMO

Generador de ingresos:

Seguidamente se define la fecha de la próxima inspección a la garantía, para lo cual se ingresa a **“Asignación de Inspectores a Garantías”**, por medio de SIACC → Colocación → Garantías → Servicio al Cliente → Procesos → Asignación de Inspectores.



Una vez que se ingresa a la pantalla **“Asignación de Inspectores a Garantías”**, se digita el N° Garantía y se presiona **“enter”** para que el sistema hale la información y luego se digita el Código Inspector determinando así quién hará la inspección a la garantía.

A continuación, se selecciona que el Tipo de Frecuencia Inspección sea **“meses”** y que la Frecuencia Inspección sea **“12”**, para que a la hora de presionar **“enter”** el sistema automáticamente arroje la Fecha Próxima Inspección. Finalmente se presiona **“F10”** para guardar.

Asignación de inspectores a Garantías

Garantías

Número garantía: 647811 1 GRADO SOBRE FINCA QUE SE SEGREGA DE L

Tipo garantía: 11 HIPOTECA ABIERTA

Código inspector: 137 JIMMY CESAR BRICEÑO GOMEZ

Detalles

Cliente: 2-0565-0337 LAURA PATRICIA VILLEGAS CARRION 681775

Ubicación: 150 METROS AL ESTE DEL REDONDEL DE TOROS DE LA FORTUNA.

País: 1 COSTA RICA Cantón: 10 SAN CARLOS

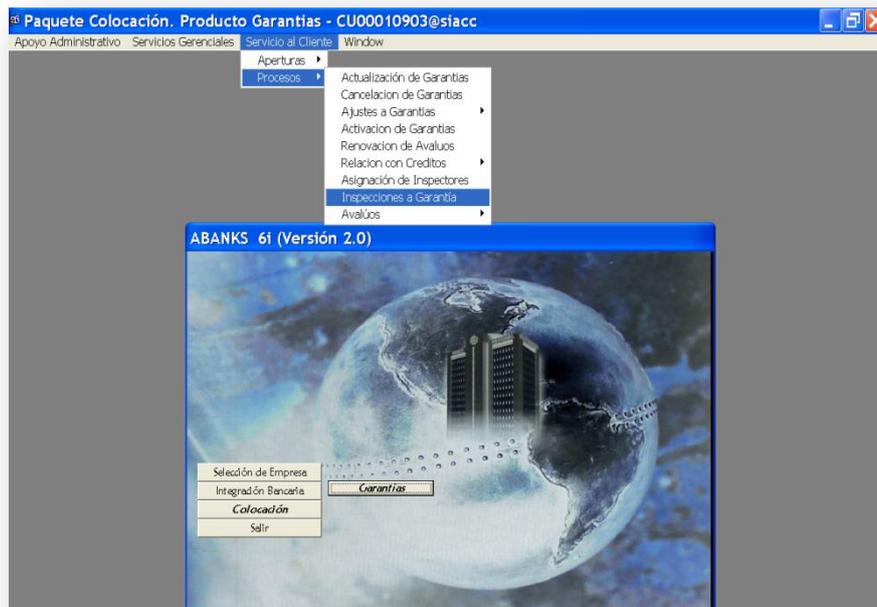
Prov.: 2 ALAJUELA Distrito: 7 FORTUNA

Valor Garantía: 55.610.750.00 Tipo Frecuencia inspección: Meses

% que Garantiza: 80.0000 Frecuencia inspección: 12

Valor de Cobertura: 44.488.600.00 Fecha próxima inspección: 06-10-2009

Posteriormente, se ingresa a “**Inspecciones de Garantías**” para completar el histórico de inspecciones realizadas. Se realiza siguiendo la ruta SIACC → Colocación → Garantías → Servicio al Cliente → Procesos → Inspecciones a Garantías.



En la pantalla “Inspecciones de Garantías”, a la hora de digitar el N° Garantía y presionar “enter” el sistema hala la información y se debe mover a través de los campos hasta llegar a Inspecciones, en donde con el N° Inspección, el Código Inspector, Fecha y Descripción, se completa el histórico de inspecciones. En último lugar, se presiona la tecla “F10” para capturar la operación.



Garantía	
Numero garantia:	647811 LAURA PATRICIA VILLEGAS CARRION , Cédula :2-0565-0337
Estado:	3 En Uso Tipo: 11 HIPOTECA ABIERTA
Código inspector:	Valor Cobertura: 44,488,600.00 Valor disponible: 4,488,600.00
Tipo Frecuencia inspeccion:	2 Frecuencia inspeccion: 12 Fecha Proxima Inspeccion: 03-10-2009

Préstamos relacionados a la garantía	
Grado	Operación
2	BSP 57 1 314011
1	BLC 57 1 50778

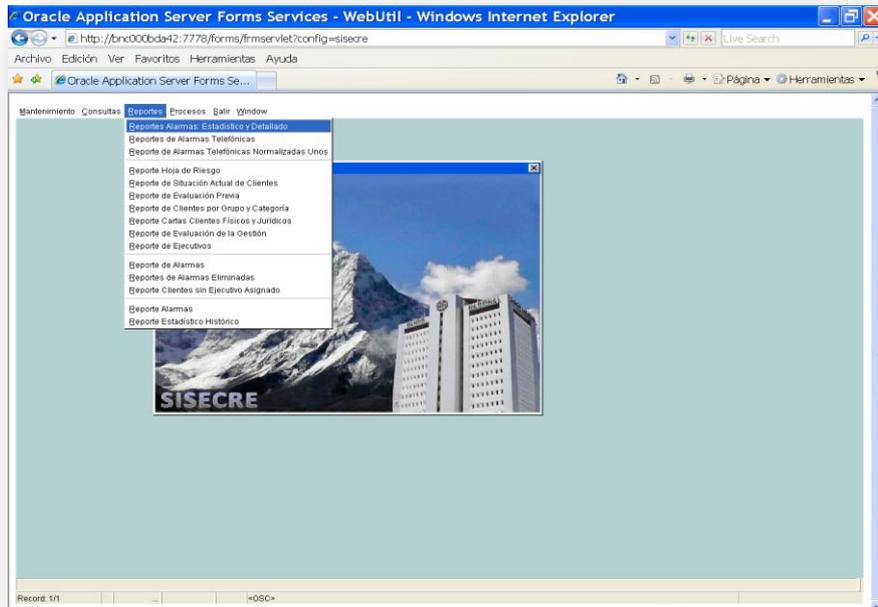
Inspecciones			
N° Insp.	Código inspector	Fecha	Descripción
2	137 JIMMY CESAR BRICEÑO GOMEZ	03-10-2008	inspeccion garantia 57 185 2008
1	137 JIMMY CESAR BRICEÑO GOMEZ	13-11-2007	Primera Inspeccion

3. Elaboración del Reporte de Alarmas

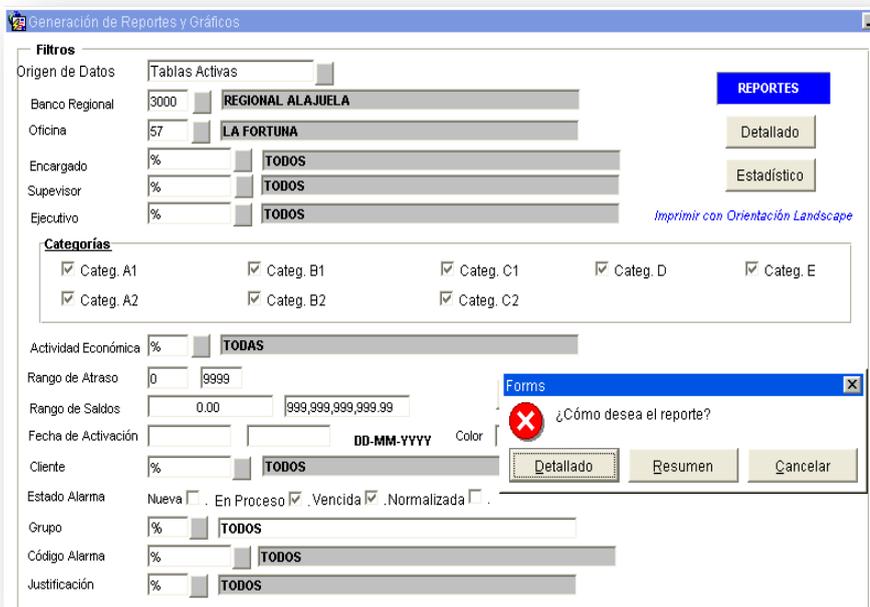
El Reporte de Alarmas, como su nombre lo indica, tiene como fin mantener alerta al Encargado de Seguimiento acerca del estado de las pólizas, las garantías, las inspecciones y los estados financieros, ya que como un semáforo, con colores verde, amarillo y rojo, este reporte facilita visualizar la situación de las alarmas de acuerdo con su color y nivel de vencimiento, para su análisis y toma de decisiones.

Las alarmas color verde significa que los clientes se encuentran al día con sus pólizas, garantías, inspecciones y estados financieros; las amarillas que están por vencer y las rojas que están vencidas. Asimismo, el Reporte de Alarmas ayuda a identificar operaciones que no fueron bien capturadas en el sistema, es decir, si por ejemplo un préstamo se formalizó y desembolsó pero su avalúo no fue ingresado en el sistema, automáticamente se genera una alarma que indica la falla a corregir.

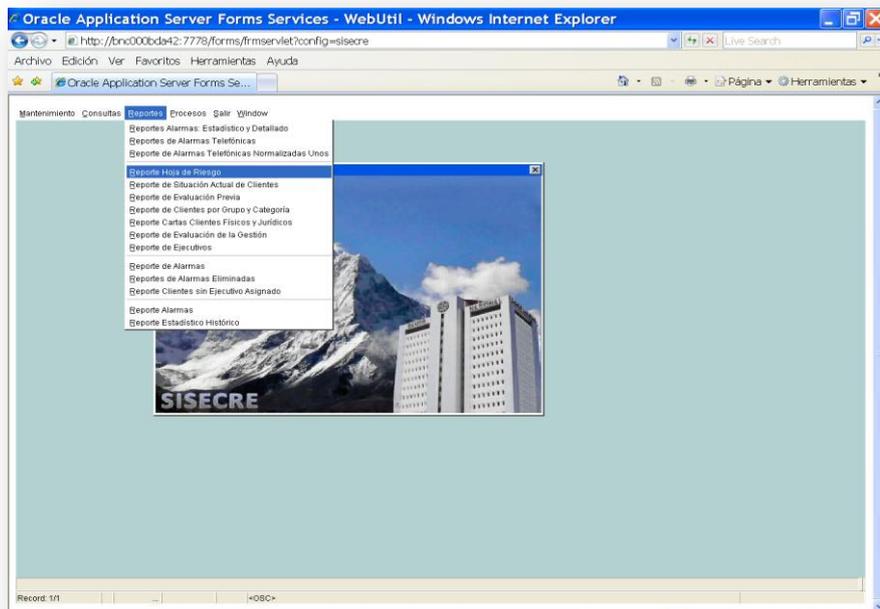
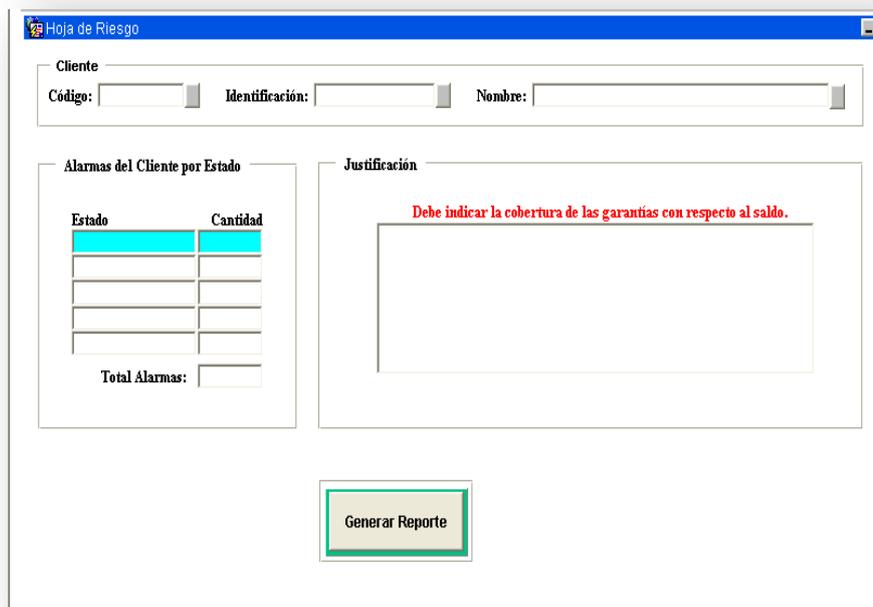
Para generar este reporte, el Encargado de Seguimiento ingresa al sistema a “**Generación de Reportes y Gráficos**” a través de SISECRE → Reportes → Reportes Alarmas: Estadístico y Detallado.



En la pantalla desplegada en Estado Alarma se coloca un “check” en las casillas En Proceso y Vencida. Luego en la esquina superior derecha al presionar “Detallado” aparece un cuadro de mensaje en el que se indica que el reporte se desea “Detallado” y finalmente cuando el sistema genera el reporte, se imprime y se empieza a trabajar en él.



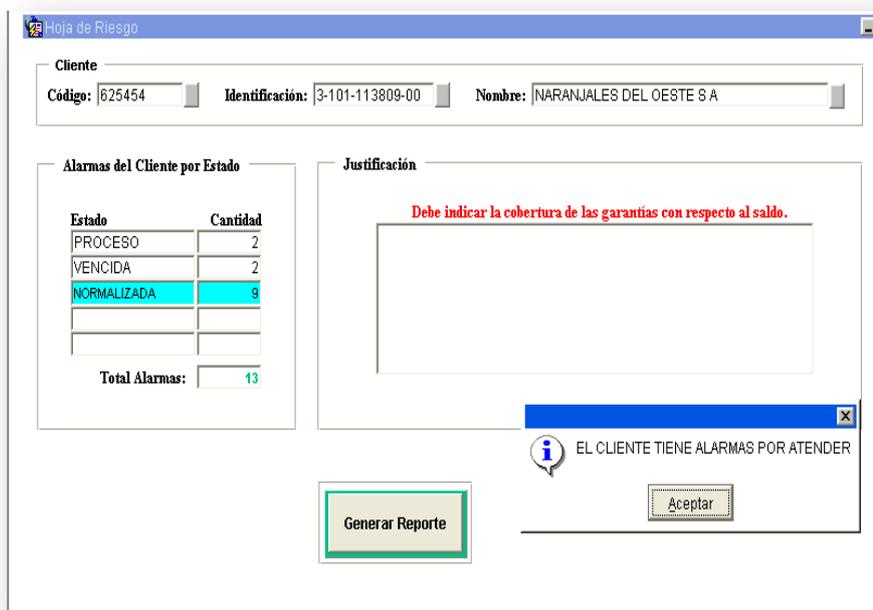
Asimismo, como complemento de la Hoja de Riesgo manual, se genera una Hoja de Riesgo en el sistema, que a la vez contiene el reporte de alarmas por cliente; para lo cual se ingresa a **“Hoja de Riesgo”** por medio de SISECRE → Reportes → Hoja de Riesgo. En este reporte se consolida la información del deudor, de sus operaciones y tarjetas de crédito. Una vez ejecutada la consulta el sistema desplegará un mensaje indicando si el cliente tiene o no alarmas pendientes o activas.

The screenshot shows the 'Hoja de Riesgo' form interface. At the top, there is a 'Cliente' section with three input fields: 'Código:', 'Identificación:', and 'Nombre:'. Below this, there are two main sections: 'Alarmas del Cliente por Estado' and 'Justificación'. The 'Alarmas del Cliente por Estado' section contains a table with two columns: 'Estado' and 'Cantidad'. The table has five rows, with the first row highlighted in blue. Below the table is a 'Total Alarmas:' label and an input field. The 'Justificación' section contains a red instruction: 'Debe indicar la cobertura de las garantías con respecto al saldo.' and a large empty text area. At the bottom center, there is a 'Generar Reporte' button.

Estado	Cantidad

A la hora de digitar el Código, Identificación o Nombre del Cliente, el sistema automáticamente despliega la información del cliente y las alarmas que tiene en Alarmas del Cliente por Estado, indicando el Total de Alarmas. Finalmente se presiona “Generar Reporte” y luego se imprime. Asimismo, el reporte suministra información actualizada del deudor concerniente al Grupo, Categoría de Riesgo y aspectos de riesgo relacionados con sus operaciones vigentes como Garantías, Pólizas, Atraso y Capacidad de Pago.



Estado	Cantidad
PROCESO	2
VENCIDA	2
NORMALIZADA	9

Total Alarmas: 13

Debe indicar la cobertura de las garantías con respecto al saldo.

EL CLIENTE TIENE ALARMAS POR ATENDER

Generar Reporte Aceptar

El sistema desplegará la hoja de riesgo con la información siguiente: Fecha, Hora, Usuario, Tipo de Cambio del Dólar y Unidades de Desarrollo del día hábil anterior, Categoría de Riesgo Actual, Categoría de Riesgo Anterior, Grupo, Código, N° de Identificación y Nombre del Deudor, Fecha del Último Estado Financiero y Fecha del Último Informe Financiero (para estos dos datos en caso de estar vigentes a la par mostrará “OK” y en caso de estar con inconsistencia imprimirá “X”), Nivel de Capacidad de Pago y Comportamiento de Pago Histórico.



Además, para cada una de las operaciones vigentes del cliente mostrará: N° de Operación, Fecha de Formalización, Saldo Actual, Monto Inicial, Fecha de Vencimiento, Estado de Cartera, Días de Atraso de Principal e Intereses, Cantidad de Prórrogas otorgadas para el periodo definido, N° de Garantía, Tipo de Garantía, Fecha de Última Inspección, Fecha de Inscripción en el Registro, si está en Plazo de Inscripción, si maneja Póliza, N° de Póliza y Vencimiento de la Póliza correspondiente, Monto Provisión correspondiente a la operación, un resumen con el Atraso en Días Máximo del cliente en Principal e Intereses.

Para las tarjetas de crédito reflejará la siguiente información: N° de Tarjeta, Fecha Apertura, Saldo, Límite, Días de Atraso, Moneda. Al final del reporte imprimirá las justificaciones que el usuario haya considerado incluir como información adicional.

ESTADO ACTUAL DEL CLIENTE																
Banco Nacional de Costa Rica				Tipo de Cambio \$: 549.59				Categoría Riesgo Actual: D								
Hoja de Riesgo				Tipo de Cambio UD: 636.26				Categoría Riesgo Anterior: D								
04-10-2008				Tipos de Cambio del Día Hábil Anterior				Autorización SUGEF: N								
10:54:39 AM								Grupo: 1								
Usuario: CU00010903																
Cliente: 625454 NARANJALES DEL OESTE S A								Cédula: 3-101-113809-00								
Estado Financiero: 31-05-2007				Morosidad: 2 días				Nivel de Capacidad de Pago: 4								
Fecha Informe Financiero: 26-06-2007								Comportamiento de Pago Histórico: 1								
Posible OCE no generar nuevas acciones de este tipo hasta 30/04/2010																
No. Línea	F. Form.	Saldo	Monto Inicial	F.Vto	Est.	Prin	Int. Prorr.	Garantía	Tipo	Ultima Inspección	Inscripción	Plazo	Póliza	Num. Póliza	Vto. Póliza	Provisión
57-10-24894	23/05/2005	459,908,919.00	505,622,800.00	23/05/2035	1	0	0	0	421897	1			N/A	N		
									548885	13	13/11/2007	07/06/2005	N/A	N		
									548882	13	13/11/2007	07/06/2005	N/A	S	0118DNC004813801	27/03/2009
Sub-Préstamos																
57-10-30394253	09/11/2006	459,908,919.00	489,135,100.00	09/11/2018	B	2	0	4	548885	13	13/11/2007	07/06/2005	N/A	N		0.00
									548882	13	13/11/2007	07/06/2005	N/A	S	SP	
									421897	1			N/A	N		
Atraso Máximo:																
Principal: 2																
Intereses: 0																
Justificación:																
Nombre																
Puesto																
Firma																
Responsable: _____																



4. Envío de Notas a los Clientes

Cuando la información del cliente ha sido actualizada en el sistema y el expediente de seguimiento se ha empezado a elaborar, el Encargado de Seguimiento elabora notas para enviar a los clientes. Una de estas es la Nota de Solicitud de Información Financiera, en la que se le solicita al cliente con anticipación que presente Certificación de Ingresos o Estados Financieros, dependiendo del caso. Esta información es de gran utilidad para completar el apartado del expediente de seguimiento correspondiente a Estados Financieros y para el posterior Análisis Financiero de Créditos.

El otro tipo de notificación a los clientes es la Nota de Reclasificación, en la que se le hace saber al cliente que por la no presentación de la información financiera necesaria, ha sido cambiado su nivel de riesgo y por lo tanto las condiciones del crédito, que generalmente se manifiestan en un aumento del spread de acuerdo con la nueva categoría de riesgo.

5. Foliación del Expediente de Crédito

Una vez que se formaliza el expediente de crédito de los clientes del Grupo 1, el Encargado de Seguimiento folia, de manera continua y ascendente, cada página que lo conforma y redacta un acta indicando la cantidad de folios que este contiene; esta es firmada por el Gerente y el Jefe de Crédito y adjuntada al expediente. Finalmente se procede a archivar el expediente de crédito con custodia del Encargado de Seguimiento.

h) Anexos

Ver Capítulo VIII: Anexos al final del presente documento.

i) Diagrama de Flujo

Figura IV.7. DIAGRAMA DE FLUJO 6: SEGUIMIENTO DE CRÉDITOS

		Responsable: Nombre: Nivel:	Encargado de Seguimiento Seguimiento de Créditos Procedimiento Post-Aprobación		
PASO	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
		Encargado de Seguimiento	Gerente	Jefe de Crédito	
	Inicio				
1	Creación del Expediente de Seguimiento				
2	Actualización de la Información en el Sistema SIACC				
3	Elaboración del Reporte de Alarmas				
4	Envío de Notas a los Clientes				



PASO	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
		Encargado de Seguimiento	Gerente	Jefe de Crédito
5	Foliación del Expediente de Crédito	<pre> graph TD Start((1)) --> A[Folia expediente y redacta acta] A --> B[Firma acta] B --> C[Adjunta acta a expediente] C --> D{Archiva Expediente} D --> E([Fin]) </pre>		
Fin				
Elaborado por: Consultoría de Crédito		Aprobado por:		Fecha:

Análisis Financiero de Créditos

Código Procedimiento	N° Versión	N° Revisión	Próxima Revisión	N° Página
I.B.5.	1	1		186

Contenido

7. Análisis Financiero de Créditos.....	187
a) Introducción.....	187
b) Objetivo.....	187
c) Alcance.....	187
d) Responsables.....	187
e) Términos y Definiciones.....	187
f) Documentos y Referencias.....	188
g) Descripción de Actividades.....	189
h) Anexos.....	196
i) Diagrama de Flujo.....	197

Consultoría Crédito	Jefe de Crédito	Gerente de Sucursal	
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha Aprobación



7. Análisis Financiero de Créditos

a) Introducción

Después de dar seguimiento a los créditos es conveniente que se realice un análisis financiero a cada uno de los clientes del Grupo 1, con el propósito de medir la capacidad de pago del cliente y el riesgo financiero. Por esto, el Analista Financiero se encarga de determinar si el cliente posee la capacidad de pago suficiente para hacerle frente a la carga financiera y al pago de la porción circulante; así mismo, de establecer la eficiencia de la administración de una empresa, lo que a su vez repercute en su capacidad para hacerle frente a la deuda contraída.

Este proceso permite conocer mejor las características y necesidades financieras del sector y del cliente, sus márgenes, rotaciones, apalancamiento, factores críticos financieros y datos históricos para anticipar situaciones futuras.

b) Objetivo

Especificar los pasos necesarios para analizar financieramente a los clientes del Grupo 1, determinando su capacidad de pago y nivel de riesgo.

c) Alcance

Aplica para todo el personal de la Unidad de Crédito de la Sucursal La Fortuna del Banco Nacional, específicamente para el área de Análisis Financiero.

d) Responsables

Analista Financiero.

e) Términos y Definiciones

Apartado con este título al final del presente manual de procedimientos ([Ver Términos y Definiciones](#)).



f) Documentos y Referencias

● Documentos Internos

- Informe Financiero de Seguimiento

● Documentos Externos

Entre los documentos más usuales presentados por el cliente están:

- Balance General
- Estado de Resultados
- Flujo de Caja
- Estado de Cambios en la Situación Financiera

● Referencias

Durante el procesamiento del crédito, el Analista Financiero consulta los siguientes documentos:

- Lineamientos Generales para la aplicación del Reglamento para la Calificación de Deudores: Acuerdo SUGEF 1-05
- Normas Internacionales de Contabilidad
- Código de Comercio

g) Descripción de Actividades

1. Lectura Global del Expediente de Seguimiento

Una vez que el Encargado de Seguimiento ha analizado toda la parte técnica del seguimiento de créditos, traslada el expediente al Analista Financiero quien se encarga de realizar una lectura global del mismo, para así obtener una noción general de la actividad del cliente y de las condiciones del préstamo concedido.

2. Revisión de los Estados Financieros

A continuación el Analista debe revisar minuciosamente los estados financieros del cliente, enfocándose específicamente en:

- Que los estados se encuentren de acuerdo con las Normas Internacionales de Contabilidad, es decir, que incluyan el Balance General, el Estado de Resultados, el Estado de Flujo de Efectivo y el Estado de Cambios en la Situación Financiera. Además, que aparezcan las notas aclaratorias, las cuales proporcionan información detallada sobre las políticas, procedimientos, cálculos y ajustes utilizados en la preparación de los estados financieros.
- Que el saldo contabilizado de los estados financieros, sea el mismo que fue registrado previamente en el sistema SIACC.
- Que los pasivos se encuentren detallados y con sus respectivas condiciones tales como: tasa de interés, fecha de vencimiento, moneda, forma de pago, etc. y cualquier otra condición particular de cada préstamo que afecte el cálculo de las amortizaciones, como la porción circulante del pasivo a largo plazo o PCPLP, que se amortizará durante el próximo ejercicio.

3. Ingreso de Información al Sistema Moody's

El análisis financiero de créditos se lleva a cabo en el software Moody's KMV Financial Analyst, el cual es un sistema diseñado para el análisis comercial de clientes con solicitudes de crédito.

El Analista Financiero inicia con la creación del cliente nuevo o con la apertura de uno existente y luego realiza el vaciado de datos históricos con base en la información física de los estados financieros presentados, el cual es de gran importancia porque será la base de la proyección, por lo que un vaciado con errores u omisiones llevará a una proyección incorrecta.

Aquí se anota, escogiendo de una serie de opciones desplegadas, si la información es auditada con o sin salvedades, interna o externa. Se debe determinar cuantos meses incluye la información presentada, detallar el nombre del analista que está haciendo el vaciado y verificar con qué periodo se está conciliando cada periodo presentado, por ejemplo el cierre fiscal del 2001 debe conciliarse con el cierre fiscal del 2000.

4. Elaboración de Proyecciones Financieras

El análisis financiero debe actualizarse por lo menos una vez al año, como parte del seguimiento que la entidad debe realizar a sus deudores. Asimismo el análisis debe renovarse para justificar cambios al contrato de crédito que conlleve a calificar el crédito como operación especial. Todos estos estudios, se realizan en el sistema Moody's pero aquí entra en juego la capacidad de razonamiento del Analista Financiero, ya que las proyecciones que se llevan a cabo se basan en supuestos acordes con el giro del negocio del cliente.

Por lo anterior, el Analista debe realizar un informe con los resultados del análisis de la capacidad de pago del deudor, que considere al menos los siguientes aspectos: flujo de caja proyectado, razones financieras, principales rubros que conforman los estados financieros, análisis del estado de cambios con base en efectivo, fortalezas y debilidades y análisis de estrés.

Asimismo, el Analista Financiero debe considerar ciertos factores de contexto para realizar dichos supuestos como: la situación macroeconómica, las normas del sector, el tipo de información presentada (estados corrientes o auditados), los principios contables y su aplicación en el caso específico, el perfil de los propietarios y si el caso en estudio presenta estacionalidad.

Las proyecciones financieras que se realizan pueden ser de dos formas: para clientes antiguos, que ya han tenido seguimiento financiero previo, se hace basándose en el histórico de su actividad: tendencias en el crecimiento de las ventas, estacionalidad del el negocio, porcentaje de los gastos, etc. Para clientes nuevos, que nunca han tenido seguimiento financiero se les solicita un flujo de caja, que luego será sometido a un cuidadoso análisis.

Como parte de los supuestos y de la sensibilización, se deben generar escenarios de flujos de caja proyectados modificando variables críticas, para lo cual se acostumbra a crear tres panoramas: a) aumentar la tasa de interés, b) disminuir los ingresos y mantener los gastos y c) mantener los ingresos y aumentar los gastos, ya que con estos escenarios se puede analizar mejor el comportamiento que tendría el cliente ante diversas situaciones críticas.

Además, para el proceso de decisión en el análisis de seguimiento de un crédito se requiere de cinco evaluaciones básicas:

- **Evaluación de la Política Crediticia:** Se refiere al marco normativo interno, la normativa de la SUGEF y cualquier otra ley vinculante a esta actividad, ya que establecen los tipos de transacciones que se consideran aceptables. Asimismo, se debe considerar la importancia de que la transacción sea lícita y que exista un programa o producto de la institución que la respalde.
- **Evaluación de los Riesgos Financieros:** En términos generales existen dos tipos de análisis, el de *antecedentes históricos*, que se concentra en el rendimiento que la empresa dio en el pasado y las referencias del prestatario en relación con el pago de intereses y amortización de deudas a tiempo.

Y el de *proyección*, que se concentra en la capacidad del prestatario de generar suficiente efectivo en los periodos venideros para pagar intereses y reembolsar dicho préstamo de conformidad con el calendario de pagos acordado.

- **Evaluación de la Gestión:** Se consideran tres factores básicos: la *honradez o voluntad de pago*, que implica tener la seguridad de la veracidad de los estados financieros y demás datos que entrega el cliente, además de estar convencidos de que el cliente tiene en realidad toda la intención de reembolsar la deuda.

Otro factor es la *habilidad de gestión del cliente* para conducir su negocio: producir, vender productos, recaudar cuentas por cobrar, administrar activos y personal y hacer planes para el futuro. El tercer factor a evaluar es la *solidez de la gerencia*, ya que es crítica para garantizar el éxito constante de la empresa, considerando los años de experiencia del gerente y de los miembros del órgano directivo.

- **Evaluación del Riesgo de Mercado:** Se analizan cinco factores, iniciando con la *situación cíclica y el entorno comercial del cliente*, ya que de esto dependerá la necesidad de establecer planes de pagos diferenciados y periodos de gracia. Con respecto a la *competencia* se debe tener claro si la empresa es tomadora de precios o si es un monopolio u oligopolio, y si existe mercado para el producto que espera negociar. El *medio ambiente* es un elemento que cada vez cobra más relevancia, ya que al incluir el problema ambiental, un proyecto podría quebrar porque la inversión necesaria para eliminarlo podría ser considerable.

Por otro lado, la *normativa gubernamental* no puede obviarse ya que en ocasiones los plazos para determinar el repago no lo establece el flujo de caja, sino las disposiciones gubernamentales. Finalmente, se deben evaluar las *fuentes alternas de financiamiento* en lo que se refiere a la posibilidad mitigadora de una solicitud definida a partir de un colateral como una fianza por ejemplo.

● **Evaluación de Riesgos Relacionados con la Facilidad de Crédito:**

Se consideran tres factores: la *estructura del préstamo*, que pretende determinar si los términos y condiciones de pago concuerdan como es debido con la capacidad de pago del prestatario. La *documentación del préstamo* es un aspecto muy importante, ya que un vicio en el documento legal podría hacer incobrable el préstamo.

Finalmente se debe evaluar el *precio del préstamo* ya que debe haber una correlación positiva entre el riesgo de repago y el precio del crédito que se debe exigir, si bien el precio mínimo lo establece finanzas, se debe hacer las respectivas observaciones cuando el caso lo amerite.

5. Generación de Reportes

Una vez que se han elaborado todos los supuestos y las proyecciones financieras, el Analista Financiero procede a generar e imprimir todos los reportes que automáticamente el sistema Moody's crea con los datos ingresados. Entre estos reportes se encuentran:

- **Balance General Detallado:** Presenta una declaración resumida de la situación financiera de la empresa en un momento dado. El estado balancea los *activos* de la empresa (lo que posee) contra su financiamiento: *pasivos* (lo que debe) y *capital* (lo que proporcionaron los propietarios).
- **Estado de Resultados Detallado:** Proporciona un resumen financiero de los resultados de las operaciones de la empresa (utilidad o pérdida) durante un periodo determinado tomando como parámetro los ingresos y gastos efectuados.
- **Flujo de Efectivo UCA (Uniform Cash Analyst) Detallado:** Es un estado financiero básico que informa sobre el efectivo generado y utilizado (entradas y salidas) en las actividades de operación, inversión y financiación, llevadas a cabo por el ente económico durante un periodo, para que los usuarios de los estados financieros tengan elementos de juicio adicionales para:

Examinar la suficiencia de la empresa para generar flujos de efectivo; evaluar su capacidad para atender las obligaciones adquiridas, pagar dividendos y determinar las necesidades de financiamiento interno o externo; analizar los cambios experimentados en el efectivo derivados de las actividades de operación, inversión y financiación; y establecer el origen de las diferencias entre la utilidad neta y los recaudos y desembolsos de efectivo asociados.

- **Administración Flujo de Efectivo:** Este reporte es práctico para revisar o ilustrar en resumen la forma como es administrado el flujo de efectivo. Aquí se refleja qué monto del flujo de efectivo es absorbido por el ciclo comercial: por una parte cuánto tiempo requiere la empresa para la cobranza de sus cuentas por cobrar y por otra, cuál es su capacidad para cubrir sus deudas a corto plazo. Por lo que, con este reporte se puede evaluar el impacto del efectivo por la administración y en el crecimiento en ventas, para al final obtener el efectivo después de operaciones.
- **Estado de Cambios en la Situación Financiera:** También se conoce como Estado de Origen y Aplicación de Fondos. Este estado compara dos balances consecutivos que resumen los cambios experimentados en cada una de las cuentas que forman el activo, el pasivo y el patrimonio de la empresa. Las fuentes u orígenes de fondos aumentan las disponibilidades de efectivo mientras que las aplicaciones u usos de fondos disminuyen las disponibilidades de efectivo.
- **Índices Financieros:** El análisis de razones financieras implica métodos de cálculo e interpretación de razones financieras para analizar y supervisar el desempeño operativo de la empresa, mediante la obtención de medidas relativas. Un indicador financiero es una expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomarán acciones correctivas o preventivas según el caso.

- **Variables de Proyecciones Rápidas:** Es un reporte que genera el sistema para determinar los porcentajes que refleja la empresa históricamente y los que el analista utilizó en sus proyecciones como: crecimiento en ventas anual, margen bruto, gastos de operación, días de cartera, de inventario, etc.

6. Generación del Informe Financiero

Finalmente, todos los análisis anteriores se resumen en una opinión del Analista donde concluye sobre el nivel de clasificación de la capacidad del pago del deudor y donde recomienda acciones a seguir, por ejemplo: aprobación del crédito, seguimiento especial, fortalecimiento de garantías, incrementos al capital social, contabilización de la reserva legal u otras definidas en las políticas de crédito de la entidad.

Este dictamen se da a través del Informe Financiero, sea de seguimiento o de una solicitud de crédito nuevo, el cual lo genera automáticamente Moody's una vez que se ha completado toda la información en el sistema, sin embargo, el Analista Financiero debe añadir más comentarios y justificaciones al mismo porque el sistema básicamente realiza un "análisis ascensor" de que las cifras suben y bajan pero no indica el por qué o el significado.

El Informe Financiero se divide en alrededor de once grandes apartados que incluyen: los datos generales del cliente y del informe, el comentario de aspectos generales con las condiciones crediticias, propósito del préstamo, forma de pago e identificación del grupo de interés económico; el análisis del flujo de caja y de la situación financiera con los índices financieros, análisis histórico y análisis proyectado; la experiencia en el giro del negocio y calidad de la administración, el análisis de estrés y el comentario general de la estructura financiera.



Asimismo, se presenta el balance general, el estado de resultados, el resumen del flujo de caja UCA, la administración del flujo de efectivo y los índices financieros. Finalmente se presentan las conclusiones con respecto a la capacidad de pago, estructura financiera, nivel de estrés tolerado y experiencia y capacidad de administración y las recomendaciones de la solicitud de crédito y la calificación de la capacidad de pago.

En último lugar el Analista Financiero firma el Informe de Seguimiento y lo adjunta al expediente de seguimiento del cliente, el cual es revisado periódicamente por la Auditoría del Banco, el Comité de Crédito que aprueba las solicitudes de crédito y un Supervisor de Crédito.

h) Anexos

Ver Capítulo VIII: Anexos al final del presente documento.



i) Diagrama de Flujo

Figura IV.8. DIAGRAMA DE FLUJO 7: ANÁLISIS FINANCIERO DE CRÉDITOS

 Responsable: Analista Financiero Nombre: Análisis Financiero de Créditos Nivel: Procedimiento Post-Aprobación		
PASO	DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
		Analista Financiero
	Inicio	
1	Lectura Global del Expediente de Seguimiento	
2	Revisión de los Estados Financieros	
3	Ingreso de Información al Sistema Moody's	
4	Elaboración de Proyecciones Financieras	
5	Generación de Reportes	
6	Generación del Informe Financiero	
	Fin	
Elaborado por: Consultoría de Crédito		Aprobado por:
		Fecha:



Términos y Definiciones



BANCO NACIONAL

MAS CERCA DE USTED

D. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

1. Acta de Resolución

Escrito que presenta el nombre de la Sucursal, la Subaplicación, el N° de Solicitud, el N° de Cédula del cliente, la Moneda, el Monto Aprobado, la Fecha y Hora de Resolución, la Aprobación, usuarios del sistema, nombres y firmas de los funcionarios que aprobaron el crédito.

2. Análisis de Capacidad de Pago para Tarjetas de Crédito

Formulario que al ingresarle el monto solicitado por el cliente, el plazo en meses, la tasa de interés, el porcentaje de sensibilización deseado, los ingresos y las obligaciones financieras del cliente, arroja si este posee capacidad de pago, además del límite de crédito que se le puede otorgar.

3. Autorización de Débito Automático

Permiso que el cliente firma facultando al Banco Nacional a debitar mensualmente los pagos correspondientes a su tarjeta de crédito, indicando la cuenta corriente, de ahorros o electrónica a debitar, a nombre de quién está y cómo desea que se le debite el pago, si el total, el mínimo o un cargo fijo y si en colones, dólares o en ambas monedas.

4. Boleta para PIN

Papeleta consecutiva sellada que contiene el PIN (clave) con el que el cliente podrá acceder y hacer uso de su tarjeta de crédito o débito en los cajeros automáticos.

5. Captura de Pantalla

Captura de pantalla, también llamada pantallazo, es una imagen tomada por una computadora para registrar los elementos visibles en la pantalla del ordenador u otro dispositivo de salida visual.

6. Carátula de Crédito

Portada del expediente de crédito que contiene: datos personales del cliente, N° de operación, monto aprobado con indicación del tipo de moneda, plazos y condiciones de pago, tipo de crédito, plan de inversión o destino del crédito, requisitos que debe cumplir el deudor durante el plazo de la operación, descripción breve de las garantías, con indicación de restricciones o gravámenes y nombre y firma de los aprobadores del crédito.

7. Comprobantes de Constitución

Recibos que detallan cómo debe hacerse el desembolso de los recursos y qué se debe rebajar. Un primer comprobante detalla los datos generales de la operación: monto, plazo, tasa de interés, interés de mora, tipo de amortización y fecha del primer pago de capital y de intereses. El segundo comprobante detalla el total de las deducciones por concepto de intereses, comisiones, honorarios y gastos.

8. Comprobante de Desembolso

Recibo que el cliente firma para que en el Banco quede el registro de que los recursos del crédito le fueron entregados a través de un cheque de gerencia o un crédito a su cuenta.

9. Comprobante de Entrega de Artículos

Recibo que el cliente debe firmar para que en el Banco quede el registro de que al solicitante le fue entregada su tarjeta de crédito o débito.

10. Contrato de Emisión de Tarjetas de Crédito

Contrato mediante el cual el Banco se compromete a hacer efectivos los importes de los gastos realizados con la tarjeta hasta el límite que se haya pactado entre las partes a cambio de una serie de comisiones e intereses convenidos, pactándose así mismo plazo y forma de pago.

11. Contrato de Préstamo Mercantil

Contrato en el que se expresa que el Banco entregará al prestatario el capital que se ha pactado y el prestatario se compromete a efectuar los pagos de capital y de intereses en la forma y plazo establecidos en el documento.

12. Declaración del Artículo 117

Juramento que el cliente firma manifestando que no se encuentra en ninguno de los supuestos de los incisos a) y b) del artículo 117 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, los cuales a groso modo expresan que ningún banco comercial del Estado puede efectuar operaciones activas directas ni indirectas con los miembros de su propia junta directiva y sus parientes por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado inclusive; ni con las sociedades mercantiles y cooperativas, de las cuales los miembros de la junta directiva y demás parientes por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado inclusive, sean representantes legales o posean acciones, cuotas u otras participaciones de capital, iguales o superiores al 15% del que se acuerde.

13. Declaración del Grupo de Interés Económico

Declaración en que el cliente manifiesta si tiene o no, relaciones significativas financieras, administrativas o patrimoniales con personas jurídicas. El Grupo de Interés Económico contempla las personas y empresas que poseen vínculos económicos y/o jurídicos. Existen tres modalidades: Persona Física Asalariada, Persona Física con Actividad Económica Propia y Persona Física con Actividad Económica Propia y/o con Vinculación Empresarial.

- **Relación Financiera Significativa:** Detalla con cuál persona física o jurídica se origina el 40% o más del monto de las ventas o de las compras de productos y servicios.
- **Relación Administrativa Significativa:** Puntualiza de cuáles personas jurídicas se es presidente o gerente.

- **Relación Patrimonial Significativa:** Especifica en cuáles personas jurídicas se participa, como persona física, con el 15% o más del capital social. Además, describe con cuales sociedades de personas (sociedad en nombre colectivo o en comandita), el declarante tiene una relación de socio.

14. Declaración Jurada de Deudas

Hoja resumen que detalla las deudas del cliente con acreedores diferentes al Banco Nacional como: Bancos Públicos, Bancos Privados, Cooperativas, Tarjetas de Crédito, Asociaciones, Casas Comerciales y otros organismos financieros. En ella se detalla el Acreedor, Monto Original, Saldo a la Fecha, Cuota Mensual, Fecha de Intereses y Fecha de Vencimiento de la deuda.

15. Detalle de Garantías y Coberturas

Formulario que se completa con los datos de la garantía: Tipo, Valor en Colones, Equivalente en Dólares, Porcentaje de Responsabilidad y el Valor de la Responsabilidad, es decir, lo que el banco puede prestarle al cliente de acuerdo con el valor de la garantía que pone a responder.

16. Estudio C.C.S.S.

Contiene información sobre el estatus del cliente con la C.C.S.S., indicando si está al día o está en mora.

17. Estudio CIPAC

Reporte que muestra la vinculación del cliente con el Banco: Código de las Operaciones Crediticias, Operaciones con Tarjetas de Crédito, Captaciones, Operaciones con Sociedades, Scores Aplicados, Salarios Reportados, etc.

18. Estudio DATUM

Reporte de Protectora de Crédito que proporciona información sobre personas y sociedades: Datos personales, Ubicación Electoral, Nombre de los Padres, Teléfono, Estado Civil, Información Laboral, Información de Propiedades, Información de Vehículos, Registro de Estudios Mercantiles, Información de deudas con Casas Comerciales e Instituciones Financieras, Información de la C.C.S.S., Datos de Casos Civiles, Historial de Cheques sin Fondos, etc.

19. Estudio de Bienes Muebles e Inmuebles

Informe que se obtiene del Registro Nacional ingresando a la página www.registronacional.go.cr, que revela las condiciones de los bienes y derechos inscritos del cliente: si poseen gravámenes, por cuánto responden, a nombre de quién están, etc.

20. Estudio SFB

Muestra información relacionada con cuentas corrientes y de ahorro que el cliente posee con el Banco. Este estudio, como su nombre lo indica, se realiza en el SFB y tiene la opción de ingresar a una serie de menús de consulta para estudiar: Compra-venta de divisas, Cuentas Corrientes, Cuentas de Ahorros, Certificados de Depósito a Plazo, Principal de Clientes, Embargos, Reportes, PAS, Transacciones Generales, etc.

21. Estudio SUGEF

Consiste en ingresar al sistema CIC de la SUGEF, digitar el N° de identificación del cliente y de esta forma revisar si tiene deudas con otros bancos, instituciones financieras y casas comerciales del país. Es muy importante analizar la calificación del Nivel de Comportamiento de Pago Histórico otorgada por la SUGEF al cliente, ya que lo ideal es una nota de 1 para que a este le sea otorgado el crédito; con una calificación de 2 es casi improbable la concesión de un préstamo y con un 3 por nota, inmediatamente sería rechazado el cliente para un crédito.

Entre la información principal que arroja el sistema acerca del cliente está: la Entidad con la que presenta deudas, el N° de Operación, la Moneda, la Fecha de Vencimiento, el Saldo y el Tipo de Operación. Cabe mencionar, que si el cliente aparece en el sistema como “Sin Autorización”, inmediatamente se debe llegar a la resolución de no permitir la aprobación del crédito, por lo que se debe enviar una boleta de solicitud a la SUGEF para que esta en el plazo aproximado de una semana empadrene al cliente y lo transforme en un usuario “Con Autorización” apto para que le concedan crédito en el Banco.

22. Estudio VISA

Muestra todo el contenido existente acerca de las tarjetas de crédito que el cliente posee con el Banco, con información de Datos Personales, Saldo Disponible, Fecha de Corte y Fecha de Pago, Pago Mínimo, Estados de Cuenta de la Tarjeta, Saldos Movimientos por Mes, Estadísticas, Diferidos, Saldos en Mora, Desglose de Saldos, Dudoso Recaudo, Garantías, Fiadores, etc.

23. Expediente de Crédito

Carpeta rosada en la cual se incluye toda la información en la que se fundamentó la constitución y aprobación del crédito. Esta información no varía con el transcurso del tiempo.

24. Expediente de Seguimiento

Carpeta celeste en la cual se incluye toda la información vigente (última versión según el período correspondiente) y que indica la situación económico-financiera del deudor a través del tiempo y su comportamiento de pago.

25. Fórmula 120

Resultado de estudio de los créditos activos que el cliente posee con el Banco Nacional, identificando: Datos personales, N° de Préstamo, Monto, Saldo, Valor de la Cuota, Fecha de Vencimiento, Tipo de Inversión, Estado del Préstamo, etc.

26. Hoja de Productos

Hoja que detalla la lista de productos que el Banco Nacional ofrece a sus clientes y el Ejecutivo se encarga de marcar las casillas de los productos que el cliente posee. Algunos de los productos que se puntualizan son: BN Banca Telefónica, BN Internet Personal, BN PAR, BN Seguros, BN Viajes, BN Vital, Certificado de Depósito a Plazo, Créditos, Cuentas Corrientes, Electrónicas o de Ahorro, Inversiones a Corto Plazo, Tarjetas de Crédito, Tarjetas de Débito, etc.

27. Lista de Códigos

Reporte que muestra si el cliente se encuentra o no en uno o más de los siguientes códigos: Código 1) Historial de códigos por situaciones ya corregidas, 2) Hizo al Banco incurrir en pérdidas, 3) Operaciones en cobro judicial, 4) Mal manejo de cuenta corriente, 5) Defraudaciones en perjuicio del Banco, 6) Operación cancelada o atendida por fiador, 7) Dispuso de la garantía, 8) Operación recuperada por proceso de cobro judicial y/o dación de pagos, 9) Incumplimiento del plan de inversión, 10) Clientes excelentes, 11) Ex empleado del BNCR despedido sin responsabilidad, 12) Fideicomiso agropecuario Ley 8147, 13) Clientes en cartera estado Q., 14) Cliente afectado por Art. 117, 15) No mantener relaciones comerciales con el cliente, 16) Fideicomiso Ley Fodea, 17) Operaciones rechazadas.

28. Matriz de Aceptación de un Avalúo Outsourcing

Formulario que se aplica a las empresas que prestan servicios de avalúos al Banco. Permite verificar el cumplimiento del 100% de los ítems para autorizar la cancelación de los gastos periciales.

29. Memo Financiero y Técnico

Instrumento utilizado para calcular la capacidad de pago del cliente, en donde se ingresa datos de la operación crediticia como el Plazo, el Monto Solicitado, la Tasa de Interés, el Periodo de Gracia y el Ingreso Mensual del cliente, y automáticamente arroja si el cliente tiene o no capacidad de pago para cubrir la deuda. Al mismo tiempo, se sensibiliza la operación en dos escenarios, uno con la tasa actual del Banco y otro pesimista suponiendo una tasa de interés elevada.

30. Normativa SUGEF 1-05

Reglamento que tiene por objeto cuantificar el riesgo de crédito de los deudores y constituir las estimaciones correspondientes con el fin de salvaguardar la estabilidad y solvencia de las entidades financieras.

31. Pagaré

Documento por el cual el suscriptor promete incondicionalmente pagar al banco, una cierta cantidad de dinero dentro de un determinado plazo. Generalmente es garantizado por uno o más fiadores, quien o quienes asumen solidariamente la obligación contingente que implica la fianza.

32. Póliza de Tarjeta Segura

Formulario mediante el cual el solicitante inscribe su tarjeta de débito o crédito para que en caso de robo, la institución que tramita la póliza, cubra parte o la totalidad del monto estafado.

33. Pre-solicitud de Microcrédito Personal

Petición escrita dirigida al Banco Nacional por parte de una persona asalariada del sector público o privado o con un negocio propio, en la que solicita un préstamo. Al proveer sus datos personales, de trabajo y del fiador o garantía, queda registrado como solicitante, declarando que la información consignada en la solicitud es veraz y que autorizando al Banco para verificarla ante cualquier instancia, incluyendo a la SUGEF.

34. Referenciación de Clientes

Hoja resumen que detalla información del cliente referente a si se encuentra codificado, si opera con el banco, si tiene estudios de otros bancos, la calificación que tiene otorgada por la SUGEF, si tiene inmuebles registrados, si está moroso con la C.C.S.S. y si conforma Grupo de Interés Económico. Es decir, es una reseña del cliente con el Banco.

35. Score de Crédito

Herramienta que analiza registro por registro, hace cruces con diferentes variables y otorga una calificación al acreditado, de forma que el reporte generado indica si se puede o no, continuar con el trámite de crédito. Puede arrojar tres resultados, el primero indica: “nos permitimos informarle que puede continuar con los trámites respectivos”, el segundo, “nos permitimos informarle que el crédito se encuentra en segunda fase”, es decir que la garantía necesita ser reforzada por ejemplo y el tercer resultado anuncia que la persona es “rechazada” para el crédito.

36. Sistemas de Información del B.N.C.R.

a) *FINESSE*

FINESSE, de origen francés, significa “fino”, “bien realizado”, “bien acabado”. Es el Sistema de Cajas y Cierre Diario del Banco Nacional (SCCD), utilizado en Cajas y Plataforma, para registrar todas las transacciones de créditos y débitos del Banco. Entre las aplicaciones de FINESSE se encuentran: retiros y depósitos a cuentas corrientes, de ahorros y electrónicas, pago de operaciones de crédito, pago de cheques, transferencias entre cuentas, etc.

b) *MOODY'S KMV Financial Analyst*

Herramienta sistemática de información financiera y de análisis, que proporciona a las instituciones un marco organizado para sus decisiones de crédito. Constituye una plataforma de calificación interna que se utiliza para implementar modelos de riesgo en la red de préstamos de un banco y para gestionar los requisitos de información del proceso de clasificación crediticia.

Los bancos, mundialmente, están adoptando esta plataforma como un componente crítico del proceso de riesgo de crédito, ya que crea calificaciones del prestatario considerándose como medidas relativas sobre su confiabilidad crediticia, con las cuales el Banco puede delinear una clasificación de riesgo.

c) *SIACC*

Sistema Institucional de Administración de la Cartera Crediticia, donde se controlan los préstamos que el banco realiza. Entre sus aplicaciones están: Creación de Solicitudes de Crédito, Cobro de Comisiones, Asignación de Peritos y Notarios, Ingreso de Garantías, Aprobación de Créditos, Actualización de la Vinculación de clientes, disposiciones de Desembolsos de Créditos, etc.

d) SISECRE

Herramienta automatizada de uso institucional creada para facilitar las labores de seguimiento de la cartera crediticia, que garantiza el control y seguimiento de los aspectos más importantes relacionados con la asignación de la categoría de riesgo del deudor y la estimación por incobrables de las operaciones dentro del proceso de calificación del deudor.

Esta aplicación se ajusta a las políticas internas de crédito y con la normativa SUGEF 1-05, a los procedimientos establecidos en el tema del monitoreo y control de riesgo de la cartera crediticia, así como el cumplimiento de los factores contemplados por la normativa.

e) VISA

Operador de tarjetas de crédito que se utiliza para controlar Avances, Compras, Saldos, Pagos Mínimos y de Contado en colones y dólares de las tarjetas de crédito de los clientes del Banco Nacional. Asimismo, se maneja para ingresar solicitudes de tarjetas de crédito, analizar la capacidad de pago del cliente, etc.

37. Spread Bancario

Se refiere a cambios en la categoría de riesgo SUGEF, de tal forma que si el cliente pasa a una categoría de riesgo mayor, se modifica la tasa de interés originalmente pactada. Partiendo de la categoría de riesgo menor "A1", se procede así: a) en categoría de riesgo "A2", "B1" o "B2", pagará la tasa corriente pactada más 1.0 punto porcentual adicional, b) en categoría de riesgo "C1", pagará la tasa corriente pactada más 1.5 puntos porcentuales adicionales, c) en categoría de riesgo "C2" o "D" pagará la tasa corriente pactada más 2.0 puntos porcentuales adicionales, y d) en categoría de riesgo "E" pagará la tasa corriente pactada más 3.0 puntos porcentuales adicionales.

Por lo tanto, el spread lo constituye ese porcentaje de castigo, es decir, los puntos porcentuales adicionales que el deudor debe pagar por encontrarse en una categoría de riesgo mayor a la estipulada inicialmente. Cabe mencionar que este spread no es permanente, ya que se elimina una vez que el deudor alcance nuevamente la categoría de riesgo “A1”.

38. Solicitud de Crédito

Formulario en el cual el cliente provee sus datos personales, de trabajo, de fiadores y/o codeudores y de garantías, quedando registrado como solicitante, declarando que la información consignada en la solicitud es veraz y autorizando al banco para verificarla ante cualquier instancia, incluyendo a la SUGEF. Esta solicitud se procesa en el software SIACC, se imprime y es firmada por el solicitante y fiadores y/o codeudores.

39. Solicitud de Inclusión de Póliza de Vida

Autorización que el cliente firma para que en caso de fallecimiento, la institución que tramita la póliza, cancele la deuda de la tarjeta y reparta el remanente entre los beneficiarios designados.

40. Tabla Límite

Matriz utilizada para calcular la capacidad de pago del cliente cuando se otorgan Crediticos; a esta se le ingresa el Monto del Préstamo, el Plazo, la Tasa de Interés, el Salario Bruto y Neto del interesado, y automáticamente la tabla arroja el monto máximo de dinero que se le puede prestar al cliente así como el plazo.

41. Tasa Básica Pasiva del Banco Central de Costa Rica

Promedio ponderado de las tasas de interés de captación brutas en colones, negociadas por los intermediarios financieros residentes en el país y de las tasas de interés de los instrumentos de captación del Banco Central y del Ministerio de Hacienda negociadas tanto en el mercado primario como en el secundario, todas ellas correspondientes a los plazos entre 150 y 210 días.



La tasa básica pasiva se utiliza en algunos bancos como una tasa de referencia, a la que ligan sus créditos. Esto indica que los intermediarios cobran un interés igual a la TBPBCCR más una ganancia. Si la tasa básica pasiva baja o aumenta, las tasas de interés de los créditos ligados a ella se reducen o incrementan en la misma proporción.



Acotaciones de Procedimientos



BANCO NACIONAL
MAS CERCA DE USTED

E. ACOTACIONES DE PROCEDIMIENTOS

El producto de una investigación, se hace realidad en el momento en que se identifican o reafirman características, situaciones y eventos del objeto estudiado. De esta manera, se conocen realidades y se proponen alternativas de solución a los posibles problemas identificados. Por lo tanto, a continuación se presentan las observaciones realizadas durante la investigación, las cuales pretenden proporcionar sugerencias a la luz de los resultados:

- Durante el procesamiento de los créditos se llevan a cabo una serie de estudios del cliente, los cuales pretenden conocer su situación y su historial, tanto con el banco como con las instituciones externas a él. Sin embargo, estos estudios en su mayoría reportan información repetitiva entre uno y otro, por esto, se debería idear un mecanismo que integre información más completa en menor cantidad de estudios, lo que reduciría papelería y trámites y en consecuencia la suma que se le cobra al cliente por concepto de esos gastos.
- Durante el contacto inicial entre el cliente y el Ejecutivo bancario, al primero se le entregan los requisitos de solicitud de crédito, se le orienta hacia cuál producto es el ideal para atender su necesidad y se analiza su idea de proyecto para determinar si es financiable.

Sin embargo, sería conveniente que antes de invertir tiempo realizando estas actividades, al prospecto se le aplique un Estudio SUGEF y un Score de Crédito, para determinar si se encuentra al día con todas sus obligaciones y si no tiene ningún impedimento para continuar con el trámite crediticio. En esta última situación, el cliente iría a solucionar las inconsistencias arrojadas por dichos estudios con respecto a su situación, para posteriormente continuar con el trámite.

- Se podría crear una Solicitud de Crédito más amplia que incluya las secciones correspondientes a Declaración Jurada de Deudas, Declaración del Grupo de Interés Económico y Declaración del Artículo 117, reduciendo así papelería, agilizando operaciones y generando un formulario que integraría mayor información, semejante a la Solicitud de Tarjetas de Crédito.
- Cuando se trata de garantías fiduciarias, en algunos casos se acostumbra que el fiador se presente al banco durante la etapa de solicitud del crédito, sin embargo, sería más conveniente que lo haga únicamente en la fase de aprobación y firma del contrato, para evitar que malgaste su tiempo e interrumpa sus actividades personales durante dos o más visitas a la institución.
- La comisión bancaria es la tarifa que el Banco cobra para cubrir los diferentes gastos operativos por su intermediación o gestión que presta. Actualmente, en el sistema SIACC y en el Comprobante de Constitución se considera el avalúo como una comisión y debería ser un gasto, ya que el dinero captado por dicho concepto, no es del Banco sino del perito que llevó a cabo la valuación.
- Cuando se trata de garantías hipotecarias se realizan avalúos a las propiedades entregadas en garantía; dichos honorarios periciales, se le cobran al cliente por adelantado y son depositados en una cuenta transitoria del banco. No obstante, algunas veces cuando el perito envía el cobro de su trabajo, el monto es menor al que fue cobrado previamente y la diferencia no es devuelta al cliente. Por lo tanto, se podría idear un sistema cruzado que arroje el mismo costo del avalúo tanto para el banco como para el perito o bien devolver al cliente el sobrante.

- Durante la formalización de las tarjetas de crédito, si el cliente desea que se le debiten los pagos correspondientes a su tarjeta de crédito, se afilia al débito automático del Banco y la solicitud es enviada vía fax a VISA para que incluya dicha operación en el sistema. Sin embargo, muchas veces VISA no aplica a tiempo las solicitudes y por ende no se realizan los pagos de las tarjetas de los clientes, generando gran disconformidad y molestia de estos.

Por lo tanto, se debería llegar a algún convenio con VISA para que envíe periódicamente reportes de las solicitudes de débito automático que fueron aplicadas, para así incluso poder informar a los clientes de la vigencia del débito y evitar malentendidos y discordias. O bien, se puede designar un Ejecutivo bancario que esté pendiente de las solicitudes remitidas y aplicadas por VISA.

- Cuando el cliente se presenta a retirar su tarjeta de crédito, el Funcionario de Servicio al Cliente le solicita nuevamente una Constancia de Deudas con el Banco Nacional y una Lista de Códigos. Lo anterior constituye repetición de documentación, un gasto innecesario de papelería, pérdida de tiempo del Ejecutivo que debe imprimirlos y una gran molestia para el cliente porque previamente ya pasó por un proceso de evaluación que supuso su capacidad para poseer la tarjeta y en que dichos estudios le fueron aplicados. Por esto, cuando el cliente retira su tarjeta de crédito debería mostrar únicamente su cédula de identidad.
- El expediente de crédito se compone de nueve apartados separados cada uno de ellos con una cejilla que contiene el nombre de la información y estudios que deben aparecer en la sección correspondiente. No obstante, los títulos de esas divisiones no coinciden específicamente con la información que se coloca en ellas, por lo que el Ejecutivo debe subjetivamente colocarla en donde considera apropiado. Por esto, se deberían desarrollar cejillas que se adapten a los documentos creados y evitar así las discrepancias.

Asimismo, se debería elaborar un expediente formal para tarjetas de crédito, ya que actualmente no existe uno para ello sino que se utiliza un folder sencillo del Banco y sin cejillas divisorias.

- El profesionalismo de los funcionarios bancarios debe prevalecer en todo momento, evitando que cuando se trata con personas conocidas o con las que se tiene amistad, se obvie la presentación de ciertos requisitos y se cambie los procedimientos normales. Lo anterior, produce que posteriormente salgan a relucir carencias en el expediente y la subjetividad en el procesamiento del mismo.
- Durante la etapa de Seguimiento de Créditos, que se realiza una vez al año para los clientes del Grupo 1, es de gran importancia la presentación de información financiera de parte estos, para así evaluar su capacidad de pago y nivel de riesgo. Sin embargo, es bastante molesto para los clientes ya que es costosa y además consideran que ya fue suficiente con la presentada durante la tramitación del crédito.

Por lo tanto, los Ejecutivos durante la etapa de concesión del crédito, deben aclarar y hacerles saber a los clientes que por normativa de la SUGEF y por su condición de cliente de cartera 1, es imprescindible la presentación periódica de información financiera, ya que en caso contrario el Banco se verá en la obligación de aplicarle un spread que incrementará su tasa de interés. El Ejecutivo debe ayudar a crear conciencia de la importancia de la presentación de la información y ayudar al Encargado de Seguimiento en el proceso de solicitarla.

- Algunos de los Ejecutivos realizan sus funciones mecánicamente, sin comprender cuál es su base o cálculo manual, ya que confían plenamente en lo que los sistemas de información generan. También elaboran formularios y estudios que no entienden bien cuál es su funcionalidad, lo que repercute en que incurran en errores por falta de información oportuna y actualizada, que en su mayoría se encuentra en la Web (intranet del banco). Por esto, es importante la capacitación constante para mejorar la eficiencia en el desempeño del trabajo.

CAPÍTULO V

Conclusiones y Recomendaciones



BANCO NACIONAL

MAS CERCA DE USTED



V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A. CONCLUSIONES

A continuación se presentan las determinaciones hechas mediante el estudio de los resultados del trabajo y de las consideraciones de las premisas.

- La Sucursal La Fortuna del Banco Nacional carecía de reseña histórica escrita sobre su fundación y evolución. Tampoco poseía un organigrama general ni de la Unidad de Crédito.
- La Sucursal La Fortuna del Banco Nacional de Costa Rica no contaba con procedimientos crediticios claramente definidos que facilitaran la estandarización y uniformidad en el desempeño de las funciones.
- Por el alcance del estudio, se consideraron únicamente siete procedimientos, divididos en cuatro Productos Crediticios: Otorgamiento de Créditos de BN Desarrollo, Otorgamiento de Créditos de Gastos Personales, Otorgamiento de Créditos de Vivienda y Otorgamiento de Tarjetas de Crédito, y tres Procedimientos Post-Aprobación: Formalización y Desembolso de Créditos, Seguimiento de Créditos y Análisis Financiero de Créditos.
- La investigación hizo necesario el desarrollo de técnicas de investigación, una de las cuales fue el Cuestionario para el Levantamiento de Procedimientos, el cual permitió recopilar la información necesaria para realizar dicha función.
- Con base en el estudio de procedimientos realizado se estima que en éstos no existen pasos innecesarios y/o repetidos que entorpezcan o entraben las labores de la Unidad de Crédito de la Sucursal, ya que son concisos y se encuentran explicados claramente.



B. RECOMENDACIONES

- Implementar en la Sucursal La Fortuna del Banco Nacional de Costa Rica la propuesta de procedimientos crediticios claramente definidos, con el fin de estandarizar las funciones y facilitar la capacitación del personal que labora en ésta, permitiendo de esta manera la posibilidad de obtener la certificación de calidad ISO 9000 y las prácticas eficientes bajo un esquema técnico y económico que maximice el beneficio institucional.
- Concluir en el corto plazo el estudio de los procedimientos crediticios pendientes, de manera que la Sucursal cuente con un documento completo que responda a sus requerimientos. Se puede considerar la posibilidad de realizarlo mediante otro Trabajo Final de Graduación que tome en cuenta no sólo los procesos de cómo se otorga el dinero, sino también de cómo es recuperado.
- Utilizar el cuestionario desarrollado como técnica de investigación, para que facilite y agilice futuros levantamientos de procedimientos.
- Asignar en la Sucursal una persona encargada de revisar y actualizar periódicamente los procedimientos crediticios presentados en el manual de procedimientos, de forma que con el pasar del tiempo, continúe siendo una herramienta que facilite la instrucción del personal.
- Facilitar copias físicas del manual de procedimientos crediticios en la Unidad de Crédito de la Sucursal, con el fin de proporcionar al personal una herramienta administrativa de consulta y actualización, que a la vez sirva de soporte y complemento a los procesos de inducción y capacitación.

CAPÍTULO VI

Literatura Consultada



BANCO NACIONAL

MAS CERCA DE USTED



VI. LITERATURA CONSULTADA

ADR Formación. (18 de Octubre de 2008). *Curso de Calidad ISO 9000: Nuevo enfoque basado en procesos*. Obtenido de ADR Formación, cursos presenciales y on line, soluciones e-learning:

<http://www.adrformacion.com/cursos/calidad/leccion3/tutorial1.html>

Bachiller, A. (20 de Agosto de 2008). *La Empresa Bancaria*. (A. Bachiller, Editor) Obtenido de Planet Cursos:

<http://www.planetcursos.com/curso/ODE3MQ==>

Banco Nacional de Costa Rica. (Junio de 2008). <http://www.bncr.fi.cr>.

Bernabé, M. (20 de Agosto de 2008). *Generalidades del Sistema Bancario*. Obtenido de <http://ciberconta.unizar.es/Leccion/gensisban/inicio.html>

Besley, S., & Brigham, E. F. (2001). *Fundamentos de Administración Financiera* (12a ed.). México, D.F.: MacGraw-Hill.

Escoto, R. (20 de Agosto de 2008). *Banca Comercial*. Obtenido de UNED Cursos Virtuales:

<http://www.uned.ac.cr/PMD/recursos/cursos/banca%20comercial/files/cap%203%20prin.htm>

Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible. (20 de Agosto de 2008). *Décimo Informe sobre el Estado de la Nación*. (J. Angulo, Ed.) Obtenido de

http://www.estadonacion.or.cr/Info2004/Ponencias/Oportunidades/Angulo_2004.pdf

Gaitán Cruz, N. (2008). *Práctica de Especialidad para Optar por el Grado de Bachiller en Administración de Empresas. Elaboración de un Manual Descriptivo de Procedimientos y Protocolos para el Departamento de Desarrollo Tecnológico y la Subgerencia Administrativa Financiera en COOPELESCA R.L.* San Carlos.

Gitman, L. J. (2003). *Principios de Administración Financiera* (10a ed.). México: Addison Wesley.

Gobierno de Chile. (20 de Agosto de 2008). *siionline*. Obtenido de Servicio de Impuestos Internos: <http://www.sii.cl>

Griffin, R. W., & Ebert, R. J. (1997). *Negocios* (4a ed.). México: Prentice Hall.

Hernández Orozco, C. (2007). *Análisis Administrativo: Técnicas y Métodos* (1a ed.). San José, Costa Rica: EUNED.



Méndez Álvarez, C. E. (2006). *METODOLOGÍA: Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales* (4a. ed.). Bogotá, Colombia: Limusa.

Subgerencia General de Riesgo, Dirección de Crédito B.N.C.R. (2007). Circular SGRI-C-015-2007. *Políticas Generales de Crédito , 1a Edición*. Aprobado por Junta Directiva General en el Artículo 14 de la sesión 11433 del 15 de Mayo de 2007.

SUGEF. (1 de Marzo de 2007). *Acuerdo SUGEF 1-05: Reglamento para la Calificación de Deudores* . Aprobado por CONASSIF, mediante Artículo 7, del Acta de la Sesión 540-2005, celebrada el 24 de Noviembre de 2005.

SUGEF. (20 de Agosto de 2008). *Objetivo y Funciones de SUGEF*. Obtenido de <http://www.sugef.fi.cr/pagina.asp?lang=0&pagina=servicios/documentos/infgen/funciones/SUGEF.pdf>

Universidad Nacional. (10 de Setiembre de 2008). *Normas ISO 9000: Su Base*. (O. Matamoros Ramírez, Ed.) Obtenido de www.una.ac.cr/bibliotecologia/boletinbiblioteca/1999/Normas

Van Horne, J. C., & Wachowicz Jr., J. M. (2002). *Fundamentos de Administración Financiera* (11a ed.). México: Prentice Hall.

Wehrich, H., & Harold, K. (2004). *Administración: Una Perspectiva Global* (12a ed.). México, D.F.: Mc-Graw Hill.

CAPÍTULO VII

Apéndices



BANCO NACIONAL

MAS CERCA DE USTED



VII. APÉNDICES

A. APÉNDICE 1. CUESTIONARIO PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS

 BANCO NACIONAL <small>MAS CERCA DE USTED</small>	N° Formulario _____
	Fecha _____ / _____ / _____
	Entrevistado _____
CUESTIONARIO PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS	

Buenos días/tardes, el siguiente cuestionario tiene como fin recolectar información que sirva de base para la elaboración de un documento formal del presente procedimiento crediticio. Toda la información brindada será de carácter confidencial. De antemano muchas gracias por su colaboración.

1. Nombre y código del procedimiento

2. ¿Quién es el encargado del procedimiento y su jefe inmediato?

3. ¿Cuál es el propósito principal del procedimiento?

4. ¿Existe alguna norma o política que utilice en la ejecución del procedimiento?

5. ¿Se utilizan documentos internos y/o externos en el desarrollo del procedimiento?

() Si, especifique

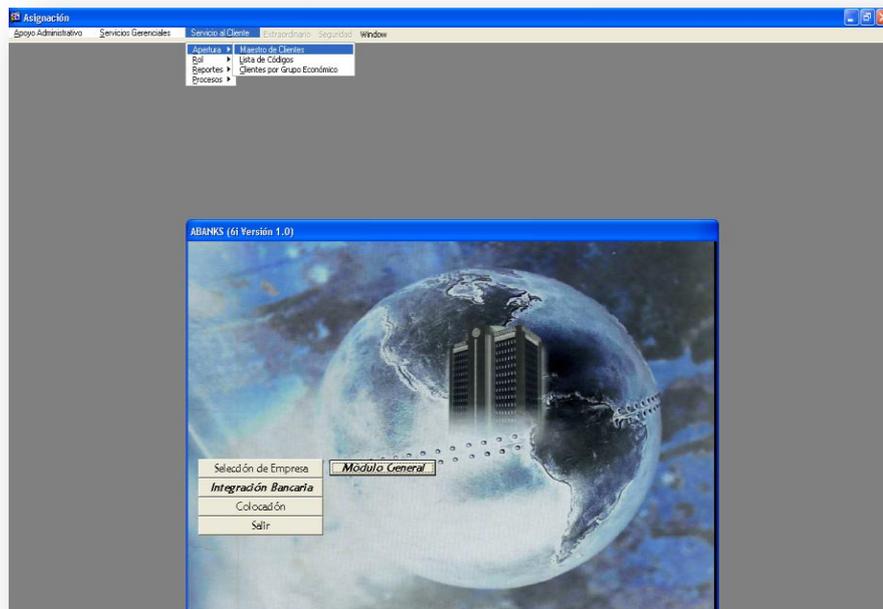
() No, continuar con la pregunta N°6

Documentos Internos

Documentos Externos

B. APÉNDICE 2. INGRESO DEL CLIENTE EN EL SISTEMA

El ingreso del cliente en el sistema, o bien su actualización en caso de que ya exista se realiza en **“Ingreso/Actualización de Clientes”** por medio de SIACC → Integración Bancaria → Módulo General → Servicio al Cliente → Apertura → Maestro de Clientes.



En la primera pantalla que se despliega **“Datos Generales del Cliente”**, se debe seleccionar el Tipo de Persona, seleccionando si se trata de una Persona Natural o una Persona Jurídica y presionando **“Aceptar”**.



Luego de elegir el Tipo de Persona, se despliega la pantalla principal del menú de **“Ingreso/Actualización de Clientes”**, la cual se divide en seis cejillas: Datos Básicos, Complementarios, Dirección, Empleos e Ingresos y Gastos.

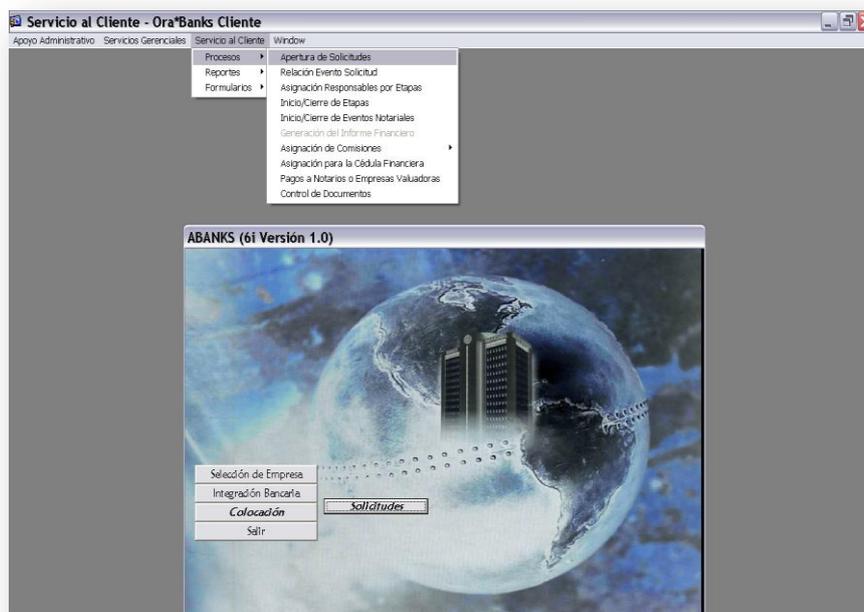
Se continúa con la pantalla “Dirección”, que se llena con el Tipo de Dirección, País, Provincia, Cantón, Distrito, Zona, Dirección Específica y el Modo de Localización: Teléfono, Fax, Celular, E-Mail y Apartado Postal.

Presionando la tecla “enter” se llega a la cejilla “Empleos”, donde se ingresan todos los datos concernientes a la Empresa donde labora el cliente, el País, Provincia y Cantón donde está ubicada esta, el Cargo que tiene el cliente en la empresa, el Último Sueldo, el Teléfono de la compañía y la Fecha de Ingreso a esta.

Finalmente, se presiona “enter” para llegar a la cejilla “Ingresos y Gastos”, en la cual al digitar la Moneda de Ingresos se hala la información correspondiente a Ingreso Mensual y Total Ingresos, que fue introducida en la pantalla “Empleos” específicamente en la casilla Último Sueldo. Para terminar, se presiona la tecla “F10”, capturando así toda la información ingresada y quedando registrado el cliente en el sistema.

C. APÉNDICE 3. SOLICITUD DE CRÉDITO EN EL SISTEMA

Una vez que se ha ingresado el cliente en el sistema, se procede a crear la solicitud de crédito en “**Apertura de Solicitudes de Crédito**”, siguiendo la ruta SIACC → Colocación → Solicitudes → Servicio al Cliente → Procesos → Apertura de Solicitudes. El proceso se compone de cuatro pantallas principales: Condiciones del Crédito, Clasificación del Crédito, Datos Solicitud y Codeudores.



En Tipo de Solicitud se debe seleccionar si se trata de un Préstamo, una Línea de Crédito o Reestructuración de Pasivos. Si se trata de un préstamo, por ejemplo, se debe digitar el Código del Producto y marcar el “check” en Comisión Registro. En el campo Solicitante, digitar “1” si es persona física nacional, “2” si es persona jurídica nacional o “3” si es persona física extranjera. Luego en el campo Monto Solicitado, el valor respectivo, así como el Plazo según lo estipulado para el producto y acordado con el cliente. Se presiona la tecla “enter” hasta pasar a la siguiente pantalla.

Apertura de Solicitudes de Créditos

Condiciones del Crédito | **Clasificación del Crédito** | Datos Solicitud | Codeudores

Tipo Solicitud

- Préstamo
- Línea Crédito
- Reestruc.Pasivos

Aplica Comisiones

- Comisión Registro
- Junta Rural

Parámetros

Número: Ejecutivo Responsable:

Sucursal:

Código Producto:

Sub Aplicación:

Línea Financiera:

Nro. Fideicomiso:

Ciente

Solicitante: Grupo Empresarial:

Tipo Solicitante:

Dirección:

Condiciones de la Solicitud

Fecha Solicitud: Tasa a Aplicar:

Monto Solicitado: Aplicar A:

Plazo: MESES

Acciones

En la cejilla “Clasificación del Crédito” se debe completar la Clase y Subclase de Inversión según el producto del Banco así como el Uso Final Crédito y Sección según corresponda para cada trámite. Seguidamente se digita claramente el Detalle de Inversión y las Instrucciones Operativas, esto porque dichos valores serán adicionados en el documento legal y en la carátula de crédito. Luego se presiona la tecla “enter” para continuar con la cejilla “Datos Solicitud”.

Apertura de Solicitudes de Créditos

Condiciones del Crédito | **Clasificación del Crédito** | Datos Solicitud | Codeudores

Clasificación del Crédito

Tipo: Fondos Propios

Actividad Económica: VIVIENDA

Tipo Rubro: SEGMENTO VIVIENDA

Clase Inversión: BANCA HIPOTECARIA

Sub Clase Inversión: INDIVIDUAL TASA ESCALONADA COLONES 01-08-07

Uso Final Crédito: CONSTRUCCION EN LOTE PROPIO

Sección: VIVIENDA INVERSION

Información Adicional

Tipo Inversión: TOTAL

Detalle de Inversión:

Instrucciones Operativas:

Aporte:

Préstamo comprado a:

Para Tipo Amortización se debe ingresar un “2” para el tipo de amortización de total al vencimiento, “3” abono fijo, “4” para cuota fija, “5” pagos irregulares y “6” cuota variable. En los campos Pago de Capital Cada y Pago de Intereses Cada, se debe ingresar la frecuencia en meses a la cual el cliente debe pagar el capital e interés, según el producto del Banco y acorde con el tipo de amortización. Se selecciona con un “check” la casilla Paga Comisión y se detalla su porcentaje respectivo. En Tipo Revisión de Tasa, se selecciona según corresponda la revisión de la tasa: “0” es tasa fija, “5” tasa fija periódica y “D” tasa irregular.

En el campo Periodo Revisión se ingresa la frecuencia en meses a la cual el sistema debe revisar automáticamente el factor variable de la tasa de interés, mientras que el campo Tasa es la tasa de interés total a cobrar al cliente, según el producto del Banco. Los Spread son los factores que componen la tasa de interés y se mantienen según el Producto. En el campo Revisión Cuota se ingresa la frecuencia en meses de revisión del valor de la cuota por cambios en las condiciones originales. En Tasa Piso se indica la tasa mínima que se puede cobrar al cliente según lo estipulado por la Dirección de Finanzas a la fecha de formalización y la Tasa Tope es la tasa máxima que se puede cobrar al cliente. Presionando “Siguiente” se pasa a la pantalla “Mora”.

D. APÉNDICE 4. ESTUDIO DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES

El propósito del Registro Nacional es registrar los documentos que se le presenten para su inscripción, así como garantizar y asegurar a los ciudadanos los derechos con respecto a terceros. Además, custodia y suministra a la colectividad la información correspondiente a bienes y derechos inscritos o en proceso de inscripción, con el fin de facilitar el tráfico jurídico de bienes.

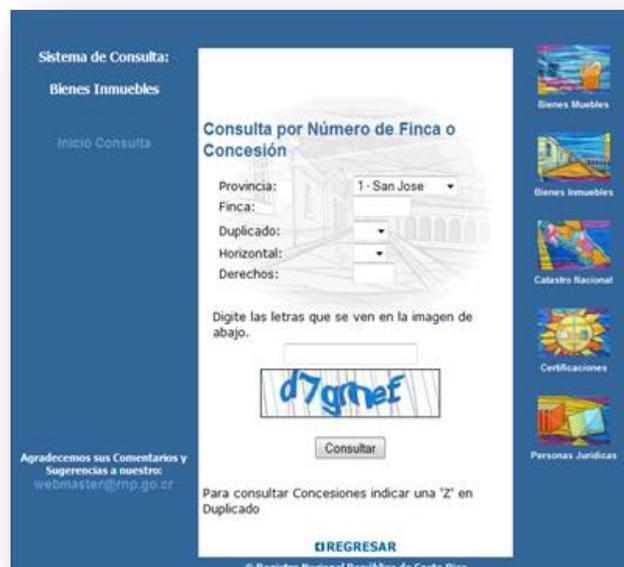
Es por esto, que el Banco como parte de los estudios realizados a los clientes que desean obtener préstamos, elabora estudios de registro para evaluar las condiciones de los bienes que poseen: si tienen gravámenes, por qué monto responden, a nombre de quién están, su ubicación, etc. Para esto se ingresa a la página del Registro Nacional www.registronacional.go.cr y se dirige a la opción “Sistema de Consultas del Registro Nacional”.



En la pantalla “Sistema de Consultas”, se ingresa a la opción “Bienes Inmuebles”, donde se elige uno de los once modos en que se puede realizar la consulta.



Suponiendo que previamente se eligió “Consulta por Número de Finca o Concesión”, la pantalla desplegada se completa con la información correspondiente a Provincia, Finca, Duplicado, Horizontal y Derechos. Seguidamente se digitan las letras que se ven en la imagen y se presiona “Consultar” para que se genere la pantalla con la información deseada. Luego se imprime el estudio registral correspondiente y se presiona “Regresar” para ir a “Sistema de Consulta”.



En la pantalla de “Sistema de Consulta” se ingresa a “Bienes Muebles” e igualmente se elige entre las doce opciones de consulta posibles.



Presumiendo que se eligió la opción “Vehículos”, se despliega la pantalla “Consultas Vehículos”, donde se opta por una de las cinco formas en que se puede consultar. Para este ejemplo se eligió la opción “Placa”, por lo que en la pantalla desplegada “Consultas Vehículos por Placas” se completa la Clase, Código, N° de Placa y se digitan las letras que se ven en la imagen para finalmente presionar “Consultar” e imprimir el reporte con la información generada.

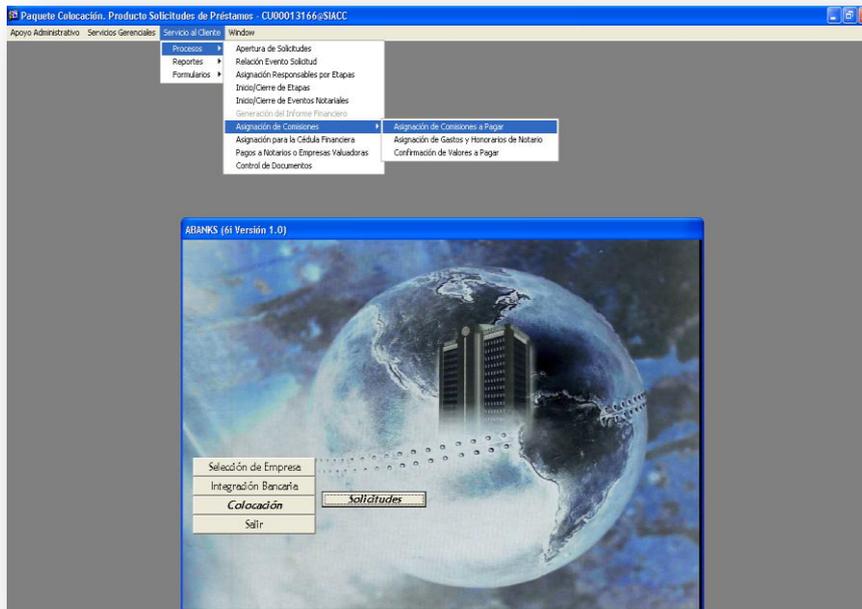


Si se desea realizar la consulta de algún plano, en “Sistema de Consultas” se ingresa a “Catastro” y se elige entre las cuatro opciones posibles; en caso de haber elegido “Consulta por Número de Plano”, en la pantalla desplegada se completa la Provincia, N° Plano y Año, luego se digitan las letras que se ven en la imagen y se presiona “Consultar” para generar e imprimir el estudio



E. APÉNDICE 5. COBRO DE COMISIONES

Cuando se trata de una garantía hipotecaria, se le debe cobrar al cliente la comisión por avalúo y estudios de registro; su cálculo se hace ingresando a “**Asignación de Valores a Pagar**”, en SIACC → Colocación → Solicitudes → Servicio al Cliente → Procesos → Consulta Asignación de Comisiones → Asignación de Comisiones a Pagar.



En la pantalla “Asignación de Valores a Pagar”, se debe digitar la Sub Aplicación y el N° de Solicitud y presionar la tecla “enter” para activar los datos. Cuando el ente corresponde a Perito Externo se verifica que el “check” se encuentre seleccionado. Luego se marca el “check” en cada casilla de la columna Pagar para aquellas comisiones que se requieren cobrar y se digita la Cantidad de estudios o kilómetros necesarios. Finalmente se presiona “F10” para grabar y luego “Imprimir Recibo”. El cobro se ejecuta desde cajas.



Asignación de Valores a Pagar.

Información de la Solicitud

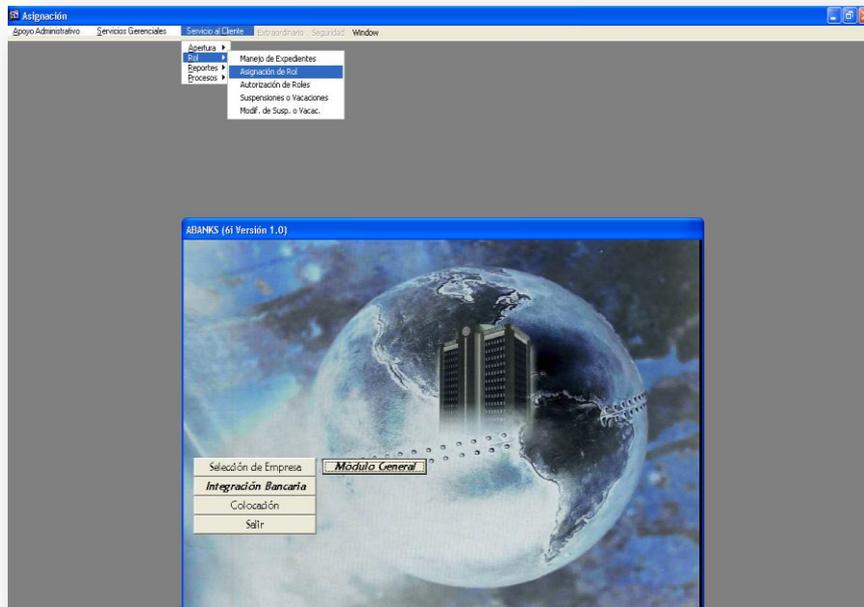
Agencia: 2 ALAJUELA
 Sub Aplicación: 1 DEPTO. HIPOTECARIO COLONES
 Nro. Solicitud: 287983 3-0235-0775 LUIS MARTIN RODRIGUEZ AGUILAR
 Clave Producto:
 Lin. Financiera: 1 DEPTO. HIPOTECARIO - COLONES
 Monto Solicit.: 70,000,000.00 Perito Externo Monto a pagar: 143,480.08

Comisión	Pagar	Importe	Cantidad	A Pagar
12 ESTUDIOS DE REGISTRO	<input checked="" type="checkbox"/>	500	3.00	1,500.00
13 COM. TRAMITE Y FORMALIZACION	<input type="checkbox"/>			
14 COBRO DE AVALUO	<input checked="" type="checkbox"/>	140,000.00		140,000.00
15 GASTOS POR KILOMETRAJE	<input checked="" type="checkbox"/>	232.95	8.50	1,980.08
16 COM. POR INSP. DE GARANTIA	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>			
19 COMISION RESTANTE				

Imprimir Recibo

F. APÉNDICE 6. ASIGNACIÓN DEL ENTE VALUADOR

Una vez que se ha confirmado el pago de las comisiones desde cajas, se asigna el ente valuador, encargado de realizar el avalúo, a través de “**Asignación de Expedientes a Entes**”, en SIACC → Integración Bancaria → Módulo General → Servicio al Cliente → Rol → Asignación de Rol.

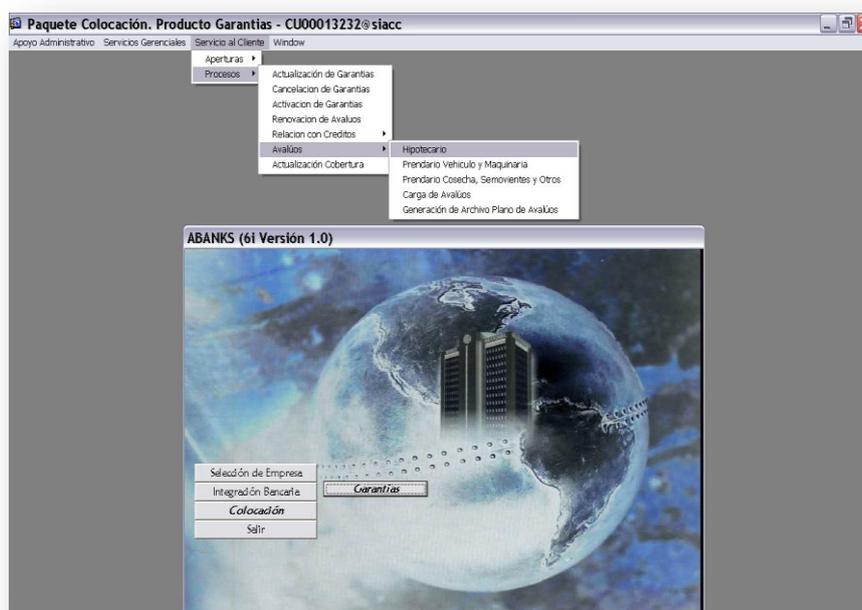


En el campo Tipo de Ente se elige Empresa Valuadora, se digita el N° de Operación y se presiona “Asignar entes”. Se debe verificar que el valuador asignado corresponde según el rol vigente para cada oficina y luego se presiona “F10” para capturar la información.



G. APÉNDICE 7. INGRESO DEL AVALÚO EN EL SISTEMA

Cuando se ha recibido el avalúo, verificado y determinado que está correcto, se hace su ingreso en el sistema en la sección “**Avalúos Hipotecarios**”, a través de SIACC → Colocación → Garantías → Servicio al Cliente → Procesos → Avalúos → Hipotecario.



En la pantalla desplegada se empieza por elegir el Tipo de Finca, seleccionado si es rural o urbana. Del avalúo se toma el N° de Informe Pericial y se introduce en la casilla correspondiente. En Solicitante se ingresa el N° de Identificación del cliente y se detalla la información acerca del Relieve, Servidumbre, los Frentes a Calle y las Observaciones. Luego se digita el código del perito que realizó el avalúo y se ingresa a la opción “Propietario”.

Cuando se trata de un préstamo para la compra de una propiedad, esta misma se da por garantía (se hipoteca), por lo tanto en la pantalla “Propietarios” se completan las casillas Tipo Identificación, N° Identificación, Apellido 1, Apellido 2 y Nombre, con la información del dueño de la propiedad que está en venta. Luego se presiona “Regresar” para ir a la pantalla principal.

Tipo Identif.	Número Identificación	Apellido 1	Apellido 2	Nombre
3	148015997500096	DICA	RAMIREZ	ALEXIS

En la pantalla principal se ingresa a “Inscripción” y con el avalúo se completa la información de las casillas Folio Real, Tomo, Folio, N° y Asiento. En seguida, se presiona “Regresar” para llegar a la pantalla principal “Avalúos Hipotecarios”.

Folio Real:	Tomo:	Folio:	Número:	Asiento:
2	387	207		

La pantalla “Ubicación” como su nombre lo indica se completa con los datos referentes al lugar donde se encuentra la propiedad, para lo cual se llenan las casillas Provincia, Cantón, Distrito, Barrio y Dirección. Luego se presiona “Regresar”.

Cuando se llega a la pantalla principal “Avalúos Hipotecarios”, se selecciona la opción “Medida”, se completa la casilla Área Según Plano Catastrado N° y se llena con la información que aparece en el avalúo en cuanto al N° de informe pericial y los metros cuadrados. Finalmente se presiona “Regresar”.



Para finalizar el ingreso del avalúo en el sistema, en la pantalla principal dependiendo del tipo de finca se selecciona la cejilla “Finca Rural”, “Finca Urbana” o “Condominio”, para así completar los datos respectivos a Valor en Colones de Cada Metro Cuadrado, de Construcciones Indispensables y Construcciones Accesorias, información que se toma del avalúo y que se resume finalmente en Valor del Terreno y Valor de la Finca (en caso de que el terreno tenga construcciones). Finalmente se presiona “Regresar” y luego la tecla “F10” para guardar.

Fincas Urbanas...

Finca: Tipo Finca: U Nro Informe Pericial: 057-387.207-2007

Valor en Colones de Cada Metro Cuadrado

	Area m2:	Valor Unitario:	Valor Total:
Sección Principal:	565.50000000	17.200.00000000	9.726.600.00000000
Sección Secundaria:	1.790.49000000	9.000.00000000	16.114.410.00000000
Tercera Sección:	510.60000000	2.500.00000000	1.276.500.00000000
Cuarta Sección:			
Quinta Sección:			
Zonas de Protección:			
Servidumbre:			

Construcciones Indispensables

Forma de Explotación:	Area:	Valor Unitario:	Valor Total:

Construcciones Accesorias

Construcción:	Area:	Valor Unitario:	Valor Total:

Responsabilidad de Construcciones Accesorias:

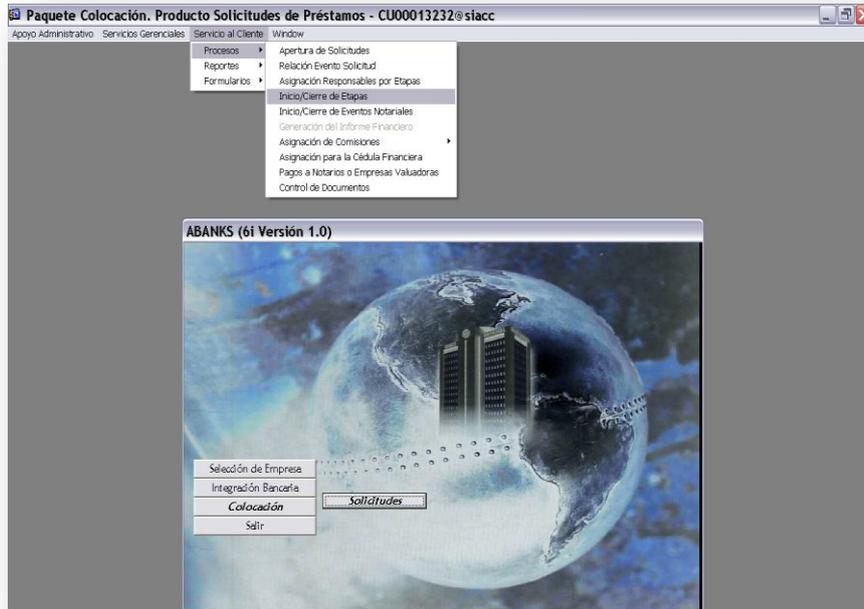
Total de Construcciones Accesorias:

Valor del Terreno: Tipo de Cambio:

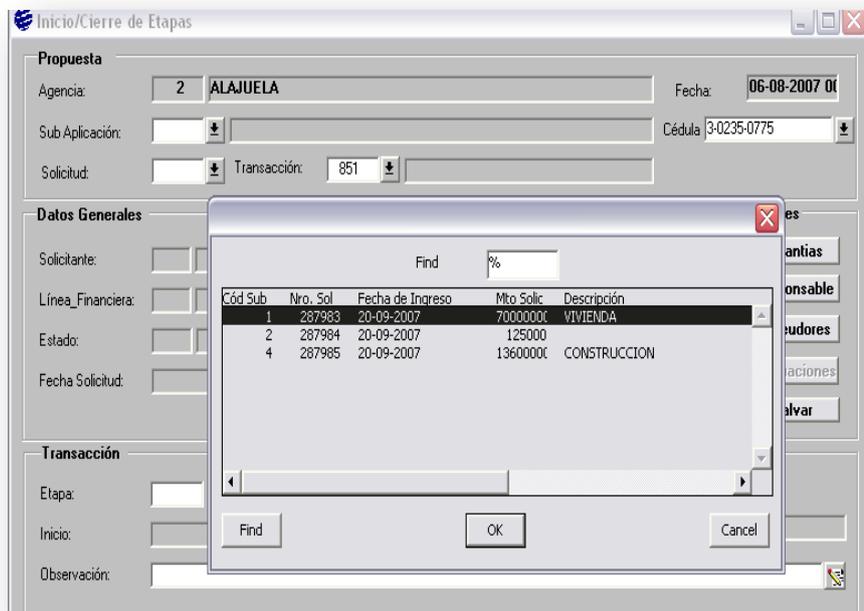
Valor de la Finca: Fecha del Avalúo:

H. APÉNDICE 8. INICIO Y CIERRE DE ETAPA 30

La Etapa 30: Garantías, es donde se crean y relacionan las garantías según el tipo de bien cedido por el cliente como respaldo de la deuda. Para realizar su cierre se ingresa a **“Inicio/Cierre de Etapas”**, siguiendo la ruta SIACC → Colocación → Solicitudes → Servicio al Cliente → Procesos → Inicio/Cierre de Etapas.



En la pantalla desplegada, se digita el N° de solicitud y se presiona “enter”, el sistema despliega un cuadro de consulta con los N° de solicitud en trámite del cliente; se selecciona el N° de solicitud según corresponda presionando “OK”.

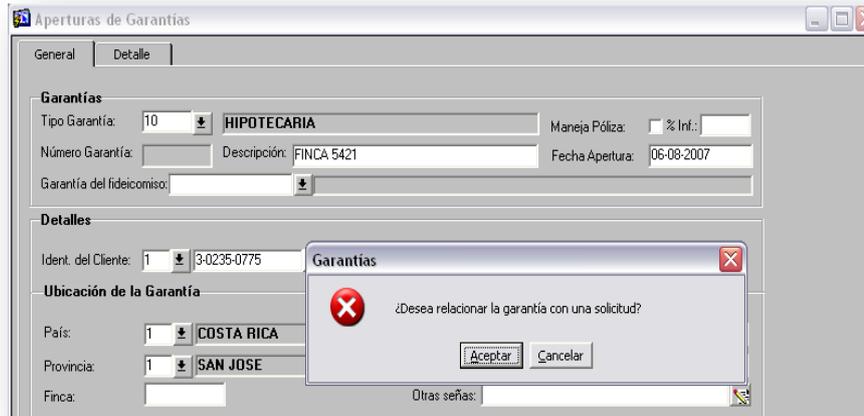


En la pantalla resultante, se desplaza el cursor por los campos presionando la tecla “enter”. Al llegar al campo Etapa se indica la etapa actual de la solicitud, en este caso la 30. A continuación, se presiona el botón “Garantías” ubicado en la sección Acciones.

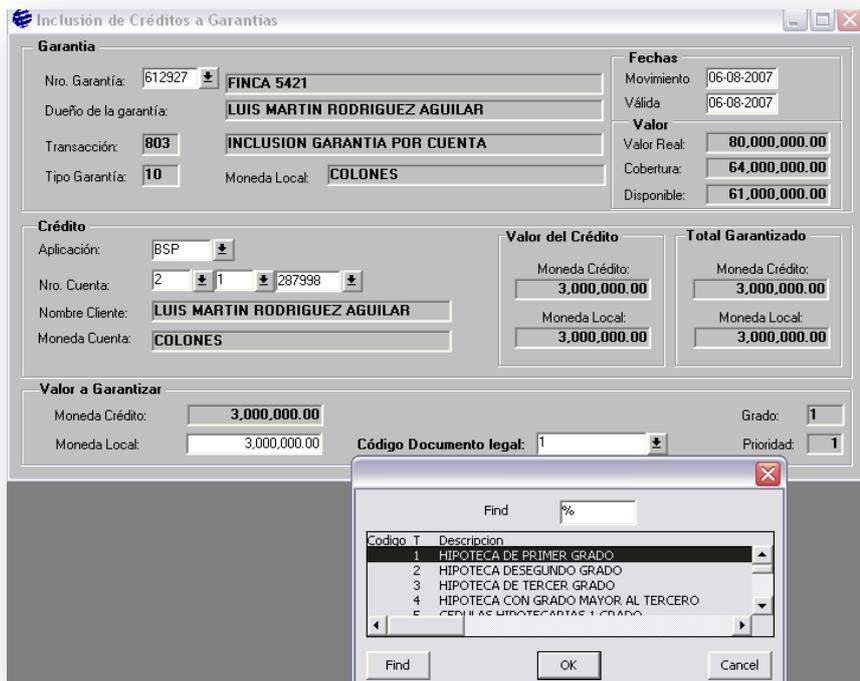
Al presionar el botón “Garantías”, se despliega la pantalla “Garantías por Solicitud”, en la cual se debe ingresar a “Aperturar”.

Código	Descripción	Ent.
1	FIADORES	<input checked="" type="checkbox"/>
2	PRENDA AGRICOLA	<input type="checkbox"/>
3	PRENDA GANADERA	<input type="checkbox"/>
4	PRENDA BIENES MUEBLES	<input type="checkbox"/>
5	PRENDA ALMACEN DE DEPOSITOS	<input type="checkbox"/>

En la pantalla “Apertura de Garantías” se selecciona el Tipo de Garantía que respalda la operación de crédito y presionando la tecla “enter” se van completando los campos correspondientes a “Descripción”, “Detalles” y “Ubicación de la Garantía”. Luego se presiona la tecla “F10” para grabar y automáticamente el sistema genera un cuadro de mensaje con el N° de garantía y después se presenta otro cuadro de mensaje indicando al usuario si desea relacionar la garantía con la solicitud.



Al presionar “Aceptar” el sistema devuelve el usuario a la pantalla “Garantías por Solicitud” donde se debe ingresar a “Incluir”. Una vez en la pantalla “Inclusión de Créditos a Garantías”, ya se presenta el N° de garantía que se creó previamente; se presiona la tecla “enter” hasta Moneda Local donde se digita el valor por el cual va a responder la garantía; en Código Documento Legal se selecciona de la lista, el tipo de documento y presiona “F10” para capturar la información y regresar a la pantalla “Garantías por Solicitud”.



Finalmente en la pantalla “Garantías por Solicitud” aparece el detalle de la garantía que fue aperturada e incluida en el sistema. Se muestra el N° de garantía, su Descripción, Grado y Monto por el que responde la garantía. Luego se presiona “Continuar” para proceder con el cierre de la Etapa 30.

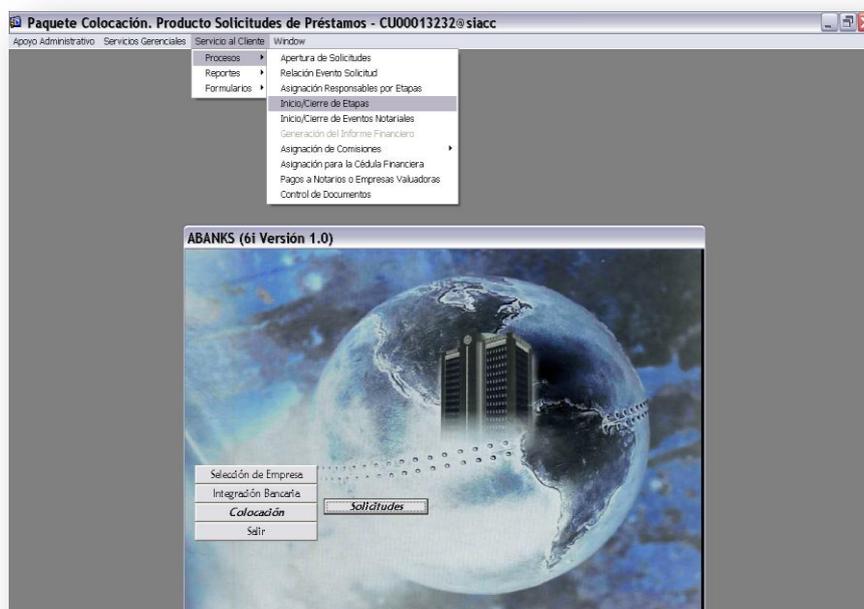


De vuelta a la pantalla “Inicio/Cierre de Etapas” se presiona la tecla “enter” hasta ubicar el cursor en el campo “Observación” donde se escribe “cierre de etapa 30” y se presiona el botón “Salvar” o “F10” para cerrar la Etapa 30 y dar inicio a la Etapa 40: Aprobación.

I. APÉNDICE 9. INICIO Y CIERRE DE ETAPA 40

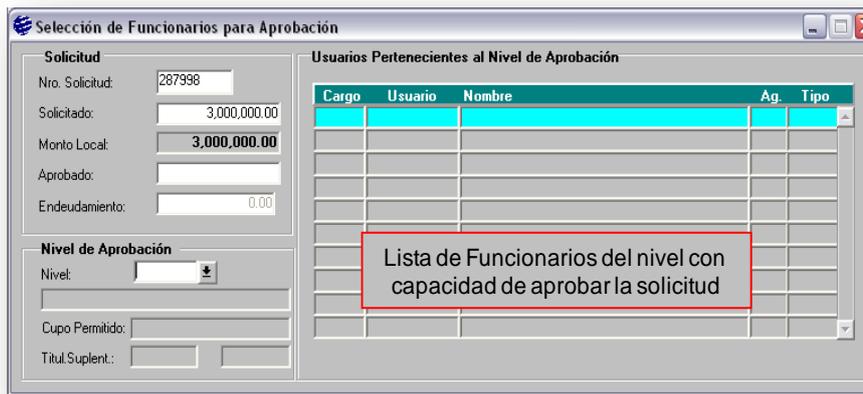
En la Etapa 40: Aprobación, se asigna el nivel, según Matriz de Aprobación, el cual se compone por “n” cantidad de funcionarios de la oficina y/o regional que ejecuta el trámite. Una vez aprobado por la cantidad mínima de miembros del nivel asignado se puede proceder con el cierre de la Etapa 40 e impresión del reporte de Resolución del Crédito.

Al igual que para la Etapa 30, para realizar su cierre se ingresa a **“Inicio/Cierre de Etapas”**, siguiendo la ruta SIACC → Colocación → Solicitudes → Servicio al Cliente → Procesos → Inicio/Cierre de Etapas.

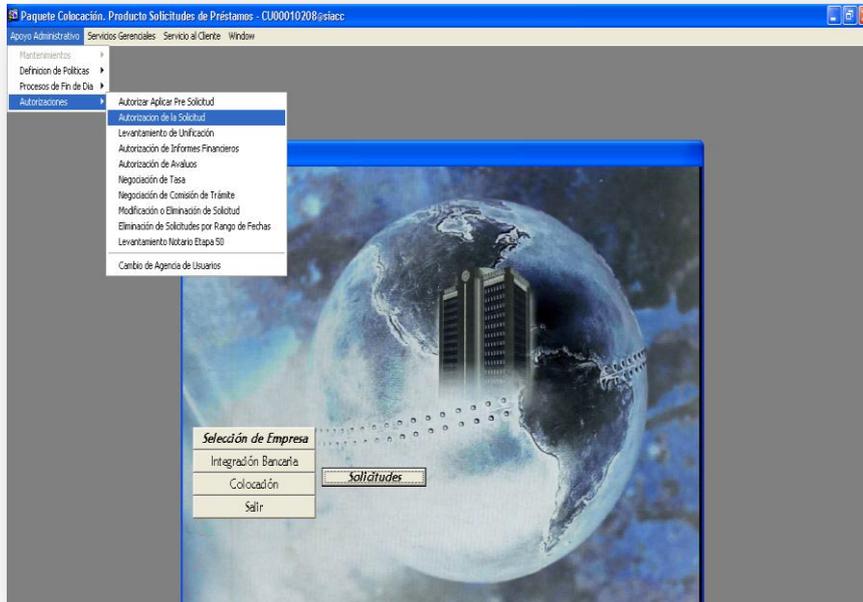


Al llegar a la pantalla “Inicio/Cierre de Etapas” se debe digitar el N° de Solicitud y presionando “enter” se puede desplazar por los campos hasta llegar a Etapa, en donde al digitar “40” aparece un cuadro de mensaje, el cual indica que se debe asignar el ente aprobador y al presionar “Aceptar” se despliega la pantalla “Selección de Funcionarios para Aprobación”.

En la pantalla “Selección de Funcionarios para Aprobación”, lo primero que se debe hacer es determinar el Nivel de Aprobación, según Matriz de Aprobación, por esto en la casilla Nivel se digita el código de nivel a utilizar (cada Ejecutivo sabe cuál es su nivel), el cual despliega la lista de Funcionarios autorizados para aprobar en dicho nivel, así como la cantidad mínima de aprobaciones requeridas y el cupo permitido por nivel (monto máximo de endeudamiento que puede aprobar). Una vez verificado el nivel y los usuarios que lo conforman, se procede a grabar con la tecla “F10” y el sistema genera un cuadro de diálogo indicando que el mensaje fue remitido a los Funcionarios para su aprobación.



Cuando los funcionarios autorizados para aprobar se enteran de que tienen operaciones por ratificar, ingresan, cada uno con su clave respectiva a “**Autorizaciones para Solicitudes de Crédito**”, a través de SIACC → Solicitudes → Apoyo Administrativo → Autorizaciones → Autorización de la Solicitud.



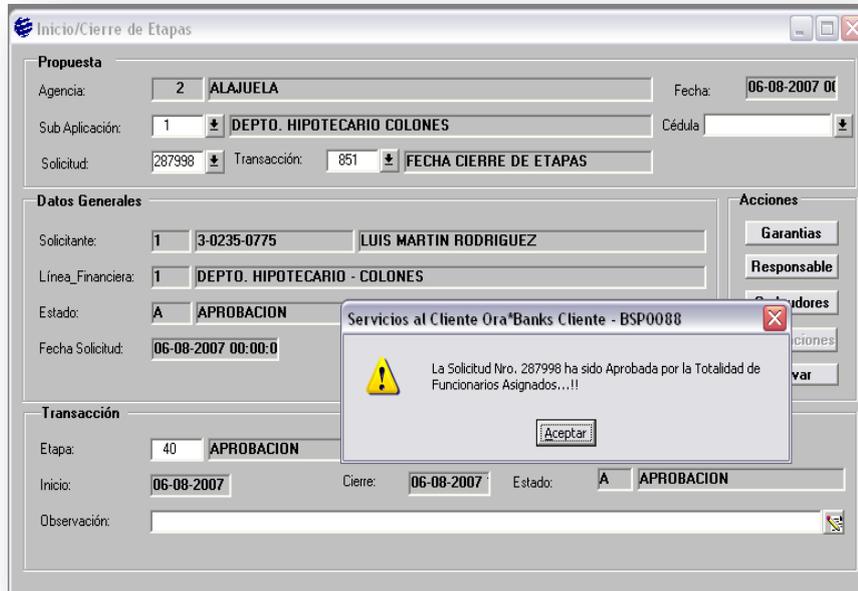
En la pantalla “Autorizaciones para Solicitudes de Crédito”, se despliegan todas las solicitudes que se encuentran en Etapa 40 esperando ser aprobadas, por lo que el Funcionario selecciona, posicionándose sobre ella, la solicitud que desea aprobar. Luego ingresa a la cejilla “Autorizaciones”.



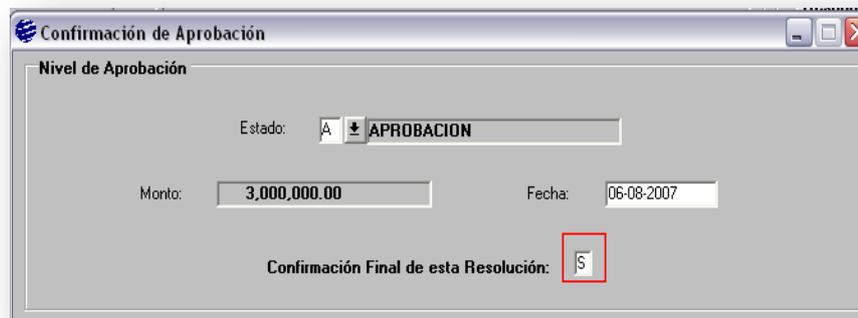
Finalmente, en la pantalla “Autorizaciones para Solicitudes de Crédito”, cada Funcionario realiza la aprobación de la solicitud, escribiendo “Aprobada” en la casilla Comentario y presionando la tecla “F10” para grabar.



Al cumplir con las aprobaciones mínimas por nivel se procede al cierre de la etapa 40, para ello se digita el N° de Solicitud, se presiona la tecla “enter” y en la casilla “Observación” se escribe “cierre de etapa 40”. Como se puede observar en la casilla Estado aparece una “A” de aprobación en lugar de la “E” de en trámite, que aparecía en la Etapa 30.



Presionando “Aceptar” aparece la pantalla “Confirmación de Aprobación” y en la casilla Confirmación Final de esta Resolución se debe indicar “S” para confirmar la aprobación y cerrar la Etapa 40, o “N” si no se desea confirmar la aprobación en ese momento.





Una vez confirmada la aprobación se genera e imprime el reporte del Acta de Resolución de Créditos, la cual se adjunta al expediente del cliente.

Bsp1001: Previewer

File View Help

CU00011559 01/10/2007 02:47:02 PM BANCO NACIONAL DE COSTA RICA BSP1001
 ACTA DE RESOLUCION Fecha de Proceso: 01-10-2007
 ATRIBUCIONES PARA RESOLUCION DE CREDITOS Pag.: 1
 SOLICITUDES

Sucursal:	2 ALAJUELA	Consecutivo:	2,938
SubAplicación:	1 DEPTO. HIPOTECARIO COLONES	Monto Aprobado:	3,000,000.00
Solicitud:	287998 LUIS MARTIN RODRIGUEZ AGUILAR	Fecha Resolución:	01-10-2007
Itro. Cédula:	3-0235-0775 Moneda: COLONES	Hora Resolución:	13:44:59
		Resolución:	APROBADA

Nivel de Aprobación: 00 JUNTA DIRECTIVA GENERAL

Usuario	Sucursal	Fecha	Hora	Status	Observaciones
CU000	ALAJUELA	06-08-2007	13:44:28	A Aprobado	

Espacio para las firmas de quienes hacen uso de sus atributos para la resolución de créditos

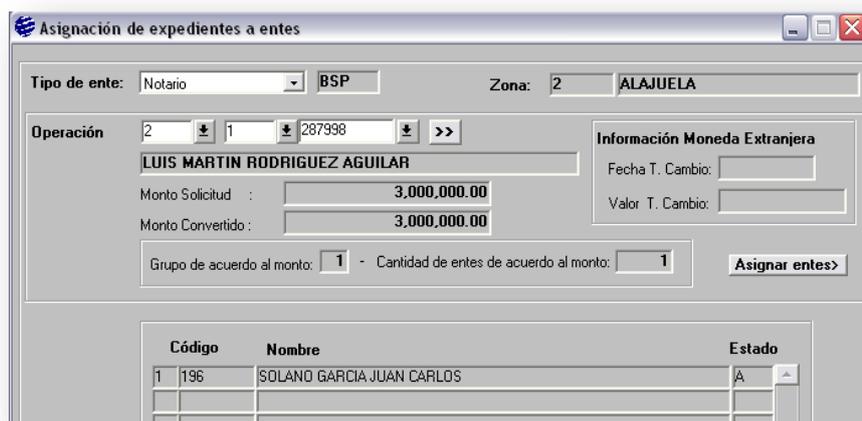
CARGO TEMPORAL _____

J. APÉNDICE 10. ASIGNACIÓN DE NOTARIO

Para identificar el notario al que le corresponde hacer la hipoteca de la garantía, se ejecuta la asignación de rol a través de **“Asignación de Expedientes a Entes”**, siguiendo la ruta: SIACC → Integración Bancaria → Módulo General → Servicio al Cliente → Rol → Asignación de Rol.



En la pantalla resultante, se selecciona el Tipo de Ente, en este caso “Notario”, se digita el N° de Operación y al presionar la tecla “enter” se presentan los datos de la solicitud (Nombre del Deudor y Monto Solicitado), los cuales se verifican para ver que se trate de la misma solicitud que se está formalizando. Luego se presiona “Asignar entes” y en las casillas inferiores de la pantalla se presentará el Código y Nombre del notario al que le corresponde por rol (orden alfabético) la confección de la escritura. Para grabar se presione “F10”.



Capítulo VIII

Anexos



BANCO NACIONAL

MAS CERCA DE USTED



VIII. ANEXOS

A. ANEXO 1. REQUISITOS DE SOLICITUD DE CRÉDITO

Requisitos Solicitud de Crédito		
Solicitante: _____	Teléfono: _____	Fecha: _____
Dirección: _____		
Monto: _____	Tasa de interés: _____	Cuota: _____
Plazo: _____	meses	Comis. administ: _____
Plan de Inversión: _____		
Garantía: _____		
<input type="checkbox"/> Fotocopia cedula identidad por ambos lados con su respectiva vigencia. <input type="checkbox"/> Constancia salarial, orden patronal ó certificación de ingresos de un contador público autorizado <input type="checkbox"/> Fotocopia de plano catastrado de la propiedad a hipotecar y escritura <input type="checkbox"/> Opcion de compra de la propiedad <input type="checkbox"/> Copia permisos : Ministerio de Salud y patentes municipales. <input type="checkbox"/> Presupuesto Inventarios <input type="checkbox"/> Permiso de construcción extendido por la Municipalidad correspondiente		
Otros Requisitos:		
<input type="checkbox"/> Flujo de Caja proyectado a 5 años (presentado en periodos de 12 meses en el primer año y los siguientes en forma anual (B.N.C.R). Aportar supuestos que respalden las proyecciones. <input type="checkbox"/> Fotocopia de la patente al día. <input type="checkbox"/> Fotocopia del permiso de funcionamiento. (Nota adjudicación de conseción) <input type="checkbox"/> Contrato de arrendamiento _____ por años. <input type="checkbox"/> Constancias deudas del solicitante de los siguientes Bancos: <input type="checkbox"/> Banco Crédito Agrícola de Cartago <input type="checkbox"/> Banco de Costa Rica <input type="checkbox"/> Mutual Alajuela <input type="checkbox"/> Coochique R.L <input type="checkbox"/> Banco Popular <input type="checkbox"/> Otras: _____ <input type="checkbox"/> Fórmula declaración jurada de deudas sobre: _____ <input type="checkbox"/> Factura pro forma u opción de venta sobre: <input type="checkbox"/> Fotocopia del Título <input type="checkbox"/> Certificación o copia de matrícula de fierro ganadero <input type="checkbox"/> Abrir una cuenta de ahorros, cuenta corriente o electrónica <input type="checkbox"/> Recibo de agua, teléfono o luz. <input type="checkbox"/> Póliza (B.N.C.R) _____		
Condiciones Generales:		
1. Una vez que el cliente ha presentado la solicitud de crédito junto con sus atestados se procederá a analizarla para dar una respuesta al cliente. El Banco se reserva el derecho de resolverla en forma desfavorable o de rebajar el monto a financiar. 2. Las operaciones directas o indirectas que el solicitante tenga con la Institución, deberán encontrarse al día. 3. Devolver la hoja de requisitos al presentar la solicitud de crédito.		
Importante:		
_ Al formalizar se deducirá la comisión administrativa restante, honorarios, gastos notariales (casos de hipoteca) y cualquier otro gasto que quedase pendiente, tales como gastos por estudios complementarios. Todo crédito formalizado que presente un día hábil de atraso en el pago de su mensualidad, se le cargará una comisión por atraso equivalente a \$10.00 (diez dólares) y después de un periodo de atraso mayor a 15 días se remitirá a Cobro Judicial.		



B. ANEXO 2. SOLICITUD DE CRÉDITO

 BANCO NACIONAL <small>MÁS CERCA DE USTED</small>		SOLICITUD DE CREDITO N° _____	
Oficina: LA FORTUNA		Fecha:	
Monto:	Moneda:	Plazo:	
Utilización de los Recursos o Plan de Inversión:			
SOLICITANTE:			
Nombre	1 er Apellido	2 do Apellido	Cedula o Pasaporte
Estado civil: Soltero			
Profesión u Oficio:			
Dirección exacta de su residencia:			
Provincia:	Cantón:	Distrito:	
Tel.Cel:	Tel. de Habitación:	N° de Fax:	
E-mail:			
AUTORIZACIÓN DE DÉBITO AUTOMÁTICO			
Autorizo al Banco Nacional de Costa Rica a debitar de cualquiera de las cuentas a mi nombre, las comisiones administrativas de mi solicitud de crédito, así como los pagos mensuales correspondientes a mi crédito y a la renovación de las pólizas de vida o incendio, de acuerdo con el siguiente orden de prioridad y con base en el siguiente detalle:			
TIPO DE CUENTA: Corriente <input type="checkbox"/> Ahorros <input type="checkbox"/> Electrónica <input type="checkbox"/>			
Número de cuenta:		Otra: N°	
Me comprometo a mantener en la (s) cuenta (s) indicada (s), el saldo suficiente para cubrir el débito autorizado en la fecha de pago acordada. Si al ser consultada dicha cuenta (s), no existieran los fondos suficientes, autorizo al Banco Nacional a realizar los procedimientos legales necesarios para el cobro.			
DATOS DE TRABAJO DEL SOLICITANTE:			
Trabajo por actividad propia:		Trabajo como asalariado público o privado:	
Condición de Trabajo:	Fijo:	Interino:	
Nombre del patrono:			
Dirección exacta del Patrono:			
Giro de negocio o actividad económica:	Comercial	Industria	Agrícola
		Servicios	Estatal
			Otros Especifique
Puesto actual:	Salario bruto:	Salario neto:	
Otros ingresos \$.00 /mes			
Por concepto de (sueldos, alquileres, extras, comisiones, etc.)			
Indique si es generador de moneda extranjera:			



DATOS DEL CÓNYUGE:						
Nombre		1 er Apellido		2 do Apellido		Cédula o Pasaporte
Profesión u Oficio:						
Tel.Cel:		Tel.Trabajo:			E-mail:	
FIADOR 1 <input type="checkbox"/> CODEUDOR <input type="checkbox"/>						
Nombre		1 er Apellido		2 do Apellido		Cédula o Pasaporte
Estado civil						
Dirección exacta de su residencia:						
Profesión u Oficio:						
Tel. de Habitación		Tel.Cel			e-mail	
Trabajo por actividad propia <input type="checkbox"/>		Trabajo como asalariado público o privado <input type="checkbox"/>				
Condición de su Trabajo: Fijo <input type="checkbox"/>		Interino <input type="checkbox"/>				
Nombre del patrono:						
Tel:		E-mail:				
Dirección exacta del trabajo:						
Giro de negocio o actividad económica:	Comercial	Industria	Agrícola	Servicios	Estatad	Otros Especifique
Salario bruto:		Salario neto:			Otros ingresos:	
Por concepto de (sueldos, alquileres, extras, comisiones, etc.)						
Nombre y teléfonos de un pariente que no viva con usted						
FIADOR 2 <input type="checkbox"/> CODEUDOR <input type="checkbox"/>						
Nombre		1 er Apellido		2 do Apellido		Cédula o Pasaporte
Estado civil						
Dirección exacta de su residencia:						
Profesión u Oficio:						
Tel. de Habitación		Tel.Cel			e-mail	
Trabajo por actividad propia <input type="checkbox"/>		Trabajo como asalariado público o privado <input type="checkbox"/>				
Condición de su Trabajo: Fijo <input type="checkbox"/>		Interino <input type="checkbox"/>				
Nombre del patrono:						
Tel:		E-mail:				
Dirección exacta del trabajo:						
Giro de negocio o actividad económica:	Comercial	Industria	Agrícola	Servicios	Estatad	Otros Especifique
Salario bruto:		Salario neto:			Otros ingresos:	
Por concepto de (sueldos, alquileres, extras, comisiones, etc.)						
Nombre y teléfonos de un pariente que no viva con usted						



Garantías Reales: Pertenece a:				
Hipotecaria: Folio real número:				
Ubicación:		Provincia:	Cantón:	Distrito:
Tomo	Folio:	Número:	Asiento:	Plano Catastrado No.
Prendaria:		Placa:	Marca:	Modelo:
Refiérase a garantía prendaria para mobiliario y equipo, aportar factura proforma o certificado de registro:				
Persona a contactar para el avalúo:				
Tel. Cel:		Otros teléfonos		
Ubicación exacta del bien:				
Título Valor:				
Título a nombre de:		Tel.Cel	Otros teléfonos	
Número de título		Ente emisor:		
Indique si existe otro tipo de garantía, detalle				

DECLARACIÓN JURADA DE DEUDAS PARA DEUDOR, FIADORES Y CODEUDORES

Entendidos de las consecuencias legales que conlleva este acto y advertidos de las penas con que la ley castiga el falso testimonio en materia civil, y por lo más sagrado de nuestras convicciones declaramos bajo juramento que nuestras deudas con acreedores diferentes al Banco Nacional de Costa Rica, son las que a continuación detallamos:

DEUDOR				
ACREEDOR	MONTO ORIGINAL	SALDO A LA FECHA	CUOTA MENSUAL	VENCIMIENTO
Para un total en colones de	₡	₡		
FIADOR 1 <input type="checkbox"/> CODEUDOR <input type="checkbox"/>				
ACREEDOR	MONTO ORIGINAL	SALDO A LA FECHA	CUOTA MENSUAL	VENCIMIENTO
Para un total en colones de	₡	₡		
FIADOR 2 <input type="checkbox"/> CODEUDOR <input type="checkbox"/>				
ACREEDOR	MONTO ORIGINAL	SALDO A LA FECHA	CUOTA MENSUAL	VENCIMIENTO
Para un total en colones de	₡	₡		

Si existen más deudas de las antes indicadas, favor completar declaración en formulario oficial que le será suministrado por el BNCR. Las anteriores son todas nuestras deudas con bancos públicos, bancos privados, cooperativas, tarjetas de crédito, asociaciones, casas comerciales, otros organismos financieros y personas particulares.

DECLARACIONES Y FIRMAS

Lugar: _____ Fecha: _____
 a) Declaramos que la información consignada en esta solicitud es veraz y autorizamos al Banco Nacional de Costa Rica para que la verifique ante cualquier instancia pública o privada, incluyendo la Superintendencia General de Entidades Financieras.
 b) Aceptamos expresamente y sin protesta que de comprobarse falsedad en la misma, dará derecho al Banco Nacional de Costa Rica a rechazar esta solicitud en el acto, eximiéndolo de toda responsabilidad.
 c) Igualmente autorizamos al Banco Nacional de Costa Rica para realizar cualquier consulta a centrales de crédito, bureaus de crédito o proveedores de referencias comerciales nacionales o extranjeras para obtener información crediticia o comercial y cumplir con lo normado en la ley 8204.
 d) Autorizamos al Banco Nacional de Costa Rica para que consulte cuando lo considere necesario, tanto para efectos de trámite, como durante la vigencia del crédito al centro de información crediticia de la Superintendencia General de Entidades Financieras sobre nuestra situación crediticia en el sistema financiero.

Firma del solicitante

Firma del fiador 1/ codeudor

Firma del fiador 2/ codeudor

Cédula

Cédula

Cédula



C. ANEXO 3. DECLARACIÓN DEL GRUPO DE INTERÉS ECONÓMICO

DECLARACIÓN JURADA (1)

PERSONA FÍSICA ASALARIADA

ACUERDO SUGEF 5-04

REGLAMENTO SOBRE GRUPOS DE INTERÉS ECONÓMICO

Para cumplir con lo establecido en el **REGLAMENTO SOBRE GRUPOS DE INTERÉS ECONÓMICO**, Acuerdo SUGEF 5-04 de la Superintendencia General de Entidades Financieras, me permito brindar al Banco Nacional de Costa Rica la siguiente información:

Artículo 4. Identificación de los grupos

Para los efectos señalados declaro que: mis ingresos económicos provienen de mi condición de asalariado con una empresa del sector público o privado, además, que no tengo relaciones significativas financieras, administrativas ni patrimoniales con ninguna persona jurídica. Por lo señalado, no me afecta lo dispuesto en el Reglamento sobre Grupos de Interés Económico, Acuerdo SUGEF 5-04.

Yo, _____ cédula identidad _____, bajo la gravedad del juramento, declaro que la información indicada en el párrafo anterior es correcta y verdadera. Firmo en la FORTUNA DE SAN CARLOS a las ____ horas, del día ____ de _____ del 2008.

NOTA:

- (1) Declaración basada en el acuerdo SUGEF 05-04 “ Reglamento sobre Grupos de Interés Económico“, aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero en Sesión 480-2004, del 4 de noviembre del 2004, el cuál se encuentra vigente a partir del 19 de noviembre del 2004.



DECLARACIÓN JURADA (I)

PERSONA FÍSICA CON ACTIVIDAD ECONÓMICA PROPIA

ACUERDO SUGEF 5-04

REGLAMENTO SOBRE GRUPOS DE INTERÉS ECONÓMICO

Para cumplir con lo establecido en el **REGLAMENTO SOBRE GRUPOS DE INTERÉS ECONÓMICO**, Acuerdo SUGEF 5-04 de la Superintendencia General de Entidades Financieras, me permito brindar al Banco Nacional de Costa Rica la siguiente información:

Artículo 4. Identificación de los grupos

Artículo 5. Relación financiera significativa

Inciso a) Con cuál persona física o jurídica se origina el 40% o más del monto de las ventas o de las compras de productos y servicios, monto que se determina sobre una base anual conformada por los últimos cuatro trimestres calendario?. (Persona Física con actividad económica propia).

NOMBRE PERSONA FISICA O JURIDICA	No. DE CEDULA	TIPO RELACIÓN

Nota: Tipo relación: Indicar compras, ventas o ambas.

Artículo 6. Relación administrativa significativa

Inciso c) De cuáles personas jurídicas es presidente o gerente?.

NOMBRE PERSONA JURIDICA	No. DE CEDULA	PUESTO (*)

Nota (*): PUESTO (Indicar si es presidente o gerente).

Artículo 7. Relación patrimonial significativa



Inciso a) En cuáles personas jurídicas participa, como persona física, con el 15% o más del capital social. Como persona física, para determinar su participación en el capital social, se le sumarán las participaciones individuales que controlan quienes mantienen relaciones de parentesco con ellas. (Ver nota N° 2, al pie de este documento).

NOMBRE PERSONA JURIDICA	No. DE CEDULA

Inciso c) Con cuáles sociedades de personas (sociedad en nombre colectivo o en comandita), existe una relación de socio como persona física?

NOMBRE SOCIEDAD	No. DE CEDULA

Yo, _____, bajo la gravedad del juramento, declaro que la información suministrada es correcta y verdadera. Firmo en la Fortuna de San Carlos.....a las... _____
horas, del día... ___ de enero.....del 2008....

Firma

Cedula

NOTAS:

- (1) Declaración basada en el acuerdo SUGEF 05-04 “ Reglamento sobre Grupos de Interés Económico”, aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero en Sesión 480-2004, del 4 de noviembre del 2004, el cuál se encuentra vigente a partir del 19 de noviembre del 2004.
- (2) **Parientes por consanguinidad hasta segundo grado:** hijos, padres, hermanos, abuelos y nietos. Parientes por afinidad hasta segundo grado: cónyuges, suegros, abuelos, nueras y yernos; y cuñados (hermanos del cónyuge).
- (3) De requerirse mayor espacio, favor incluir hojas adicionales haciendo referencia a los numerales a que corresponde la información.



DECLARACIÓN JURADA (1)

**PERSONA FÍSICA CON ACTIVIDAD ECONÓMICA PROPIA Y/O
 CON VINCULACIÓN EMPRESARIAL (FINANCIERA, ADMINISTRATIVA O PATRIMONIAL)**

ACUERDO SUGEF 5-04

REGLAMENTO SOBRE GRUPOS DE INTERÉS ECONÓMICO

Para cumplir con lo establecido en el **REGLAMENTO SOBRE GRUPOS DE INTERÉS ECONÓMICO**, Acuerdo SUGEF 5-04 de la Superintendencia General de Entidades Financieras, me permito brindar al Banco Nacional de Costa Rica la siguiente información:

Nombre del declarante:

Número de Cédula de identidad:

Artículo 4. Identificación de los grupos

Artículo 5. Relación financiera significativa

Inciso a) Con cuál persona física o jurídica se origina el 40% o más del monto de las ventas o de las compras de productos y servicios, monto que se determina sobre una base anual conformada por los últimos cuatro trimestres calendario?.

NOMBRE PERSONA FISICA O JURIDICA	No. DE CEDULA	TIPO RELACIÓN

Nota: Tipo relación: Indicar compras, ventas o ambas.

Artículo 6. Relación administrativa significativa

Inciso c) De cuáles personas jurídicas es presidente o gerente?.

NOMBRE PERSONA JURIDICA	No. DE CEDULA	PUESTO (*)

Nota (*): PUESTO (Indicar si es presidente o gerente).

Artículo 7. Relación patrimonial significativa



Inciso a) En cuáles personas jurídicas participa, como persona física, con el 15% o más del capital social. Para determinar su participación en el capital social, se le sumarán las participaciones individuales que controlan quienes mantienen relaciones de parentesco con el declarante. (Ver nota N° 2, al pie de este documento).

NOMBRE PERSONA JURIDICA	No. DE CEDULA
Ninguno	

Inciso c) Con cuáles sociedades de personas (sociedad en nombre colectivo o en comandita), el declarante tiene una relación de socio?.

NOMBRE SOCIEDAD	No. DE CEDULA
NINGUNO	

Yo, _____, CÉDULA _____, bajo la gravedad del juramento, declaro que la información suministrada es correcta y verdadera. Firmo en la Fortuna de San Carlos a las _____ horas, del día __ de _____ del 2008.

NOTAS:

- (1) Declaración basada en el acuerdo SUGEF 05-04 " Reglamento sobre Grupos de Interés Económico", aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero en Sesión 480-2004, del 4 de noviembre del 2004, el cuál se encuentra vigente a partir del 19 de noviembre del 2004.
- (2) **Parientes por consanguinidad hasta segundo grado:** hijos, padres, hermanos, abuelos y nietos. Parientes por afinidad hasta segundo grado: cónyuges, suegros, abuelos, nueras y yernos; y cuñados (hermanos del cónyuge).
- (3) De requerirse mayor espacio, favor incluir hojas adicionales haciendo referencia a los numerales a que corresponde la información.



D. ANEXO 4. DECLARACIÓN JURADA DE DEUDAS



BANCO NACIONAL

MAS CERCA DE USTED

DECLARACIÓN JURADA DE DEUDAS

Yo, _____ con cédula: _____ entendido de las consecuencias legales que conlleva este acto y advertido de las penas con que la ley castiga el falso testimonio en materia civil, y por lo más sagrado de mis convicciones, declaro bajo juramento que mis deudas con acreedores diferentes al Banco Nacional de Costa Rica, son las que a continuación se detallan:

ACREEDOR	MONTO ORIGINAL	SALDO A LA FECHA	CUOTA MENSUAL	FECHA DE INTERESES	FECHA VENCIMIENTO

Las anteriores son todas mis deudas con Banco Públicos, Bancos privados, Cooperativas, Tarjetas de crédito, Asociaciones, Casas Comerciales y otros organismos financieros, por un total de:

₡ _____

Todo para los efectos legales pertinentes por parte del Banco Nacional de Costa Rica. Leído lo escrito manifiesto que lo apruebo, ratifiqué y firmé, en Fortuna de San Carlos, a las _____ horas del día _____ de _____ del 2008.

Firma del cliente: _____ No. de Cédula _____

Firma de Testigo: _____ No. de Cédula _____

Firma de Testigo: _____ No. de Cédula _____



E. ANEXO 5. DECLARACIÓN DEL ARTÍCULO 117



Fecha:

Señores:
Banco Nacional de Costa Rica
San José, Costa Rica

Asunto: Operaciones de Crédito a cargo de:
NOM _____
CEDULA _____
Estimado señores:

➤ Para los efectos de lo dispuesto en el artículo 117 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, manifiesto expresamente que conozco el contenido de la norma y todos sus alcances.

➤ Por lo anterior, **BAJO LA FE DE JURAMENTO**, expresamente manifiesto que no me encuentro en ninguno de los supuestos de los incisos a) y b) del artículo 117 de la LOSBN al momento de solicitar este crédito.

Atentamente,

NOM
CEDULA

Nº 8187

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA
DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA

Decreta:

REFORMA DEL ARTÍCULO 117 DE LA LEY
ORGÁNICA DEL SISTEMA BANCARIO
NACIONAL, Nº 1644, Y SUS REFORMAS

Artículo único: Reformase el artículo 117 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, Nº 1644, del 26 de septiembre de 1953, y sus reformas. El texto dirá:

"...Artículo 117 - Ningún banco comercial del Estado podrá efectuar operaciones activas directas ni indirectas con:

a) Los miembros de su propia junta directiva y sus ascendientes, descendientes, cónyuges y demás parientes por consanguinidad o afinidad, hasta el segundo grado inclusive.

b) Las sociedades mercantiles y cooperativas, de las cuales los miembros de la junta directiva o funcionarios administrativos del

propio banco, así como sus ascendientes, descendientes, cónyuges y demás parientes por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado inclusive, sean representantes legales o posean acciones, cuotas u otras participaciones de capital, iguales o superiores al quince por ciento (15%) del que se acordare. A esta participación deberá agregarse la de sus ascendientes, descendientes, cónyuges y demás parientes por consanguinidad o afinidad, hasta el segundo grado inclusive.

Cuando se utilice esta excepción de la regla, el director o funcionario administrativo deberá certificar el porcentaje sobre la posesión de acciones, cuotas o participaciones de capital de la sociedad o cooperativa donde tenga interés directo o indirecto.

Esta prohibición no se extenderá a los préstamos realizados antes del nombramiento de la persona que se trate.

Los estatutos de los bancos comerciales particulares contendrán las disposiciones normativas relacionadas con la concesión de créditos, en forma directa o indirecta, a las personas citadas en los incisos a) y b). En todo caso, para conceder los préstamos se requerirá el respectivo acuerdo de la junta directiva y la aprobación expresa por escrito, del Superintendente General de Entidades Financieras."

Rige a partir de su publicación.

(Ley Nº 8187 del 18 de diciembre del 2001, publicada en La Gaceta Nº 10 del 15 de enero del 2002)

INTEGRACION DE LA JUNTA DIRECTIVA
GENERAL
A PARTIR DE JULIO DEL 2005

Sr. Alvaro Garcia Bolaños, Presidente
Sra. José Jenkins Rodríguez, Vicepresidente
Sr. Olivier Castro Pérez, Secretario
Sr. Eduardo Salgado Ulloa, Director 1
Msc. Maritza Silva Gamboa, Director 2
Sr. Giancarlo Luconi Coen, Director 3
Sr. Alejandro Soto Zuñiga, Director 4



F. ANEXO 6. REFERENCIACIÓN DE CLIENTES

BANCO NACIONAL <small>MÁS CERCA DE JUSTED</small>		DIRECCIÓN CORPORATIVA DE CRÉDITO DIRECCIÓN DE CRÉDITO NACIONAL Unidad de Políticas de Crédito	
Formulario EI-43		REFERENCIACION DE CLIENTES	
Cliente:		Cédula:	
Representante:		Cédula:	
Realizado por:		Oficina: La Fortuna	Fecha:
Tramitador			
Id			Respuesta
01	ESTUDIOS DE CODIGOS		
	El cliente está codificado?	Si	No
	Indicar el Tipo de Código :		
	Justificar: Cliente no se encuentra codificado		
02	El cliente está operando en la actualidad en el BNCR?	Si	No
		Criterio 1() 2() 3()	
	Nº TARJ CRED/OP	Monto Original	Saldo Intereses al Cuota
03	ESTUDIOS DE OTROS BANCOS		Si () No ()
	Institución	No. /Op	Monto In. Saldo actual Cuota
04	Realizado Estudio SUGEF?		Si () No
	Resultado: Según el estudio de el nivel de comportamiento de pago histórico es __, y el puntaje final del deudor es de __ lo cual significa que es un cliente que no presenta problemas de atraso significativos.		
05	El Cliente tiene bienes inmuebles registrados ?		Si () No ()
	Detalle	Gravámenes	Acreedor
06	El cliente aparece como cliente moroso en la CCSS (SI detalle) (NO)		
07	Referencias no Bancarias (Solvencia Moral): Según estudios en Datum, el cliente no presenta juicios ni demandas a activos a su nombre.		
08	Estudios Internacionales		Si No ()
	Resultado:		
09	Otras Relaciones no Crediticias		Promedio Mensual
10	Conforma Grupo de Interés Económico (SI detalle) (NO) ()		
	Nombre:	Relación o Vinculación:	% Particip Capital Accionario:

Nota: Los items señalados en Rojo son los que se deben de actualizar semestralmente en clientes Criterio 1.

Realizado por: _____ fecha _____

Tramitador _____



G. ANEXO 7. HOJA DE PRODUCTOS

 BANCO NACIONAL MAS CERCA DE USTED		SI	NO	ETAPA
CLIENTE:				
PRODUCTOS				
BN Banca Telefónica				
BN Internet Personal				
BN PAR Pagos Programados				
BN Seguros (Poliza De Vida, Incendio, Tarjeta Segura Debito o Credito)				
BN Viajes				
BN Vital O.P.C.				
BN Vital R.O.P y F.C.L.				
Certificados de Depósito a Plazo en colones o dólares				
Credito				
Cuentas Corrientes				
Cuentas Electronicas o Ahorro				
Inversiones a Corto Plazo				
Tarjeta Credito				
Tarjeta Debito				

Ejecutivo Responsable



H. ANEXO 8. MEMORANDO TÉCNICO

BANCO NACIONAL <small>MÁS CERCA DE USTED</small>		AGENCIA LA FORTUNA 057 SECCION DE CRÉDITO Criterio 2	
		MEMORANDO TECNICO	
Actividad (es)	Detalle:		
	----- ----- ----- -----		
Actividad	Indicar los años de estar en la actividad:		
Mercado	Tipos de mercado: Local () Internacional () Mixto ()		
	----- -----		
Competencia	Comente acerca de sus competidores:		
	----- -----		
Producto	Comente la calidad de producto:		
	----- -----		
Precio	Comente la Relación Precio/Producto:		
	----- -----		
Administración	Formal () Familiar () Informal () Mixta () Comente:		
Aspectos Ambientales			
Indicadores Técnicos	Anote los indicadores técnicos relevantes para realizar el Flujo de Caja:		
	----- -----		
	El cliente tiene como fuente de ingresos _____, los mismos se reflejan en el flujo de caja elaborado por el Sr.....		
Realizado por:	Firma:	Fecha:	
<small>Formulario EI-45</small>			



I. ANEXO 9. DETALLE DE GARANTÍAS Y COBERTURAS

 BANCO NACIONAL <small>MÁS CERCA DE USTED</small>	DIRECCIÓN CORPORATIVA DE CRÉDITO DIRECCIÓN DE CRÉDITO NACIONAL Unidad de Políticas de Crédito			
DCCR-DCN-UPC-03	DETALLE DE GARANTIAS Y COBERTURAS			
Operación : _____ Cédula _____				
Tipo de Garantía	Valor en Colones	Equivalencia en Dólares	% Resp.	Valor de Responsabilidad
1- Hipotecas				
2- Prendas				
3- Valores				
4- Otras				
5- Fianzas				
			100%	¢
Total de la Responsabilidades				¢
Monto Solicitado				¢
Porcentaje de Cobertura				100%
N/A				
Comentarios: La Fianza de la SEÑORA _____ CEDULA _____ cubre el 100% del financiamiento, según lo demuestran la constancia de salario donde muestra sus ingresos de sus respectivas actividades. Según análisis del Inst. Memo Financiero se demuestra que cuentan con capacidad de pago positiva para hacerle frente a la deuda. Además el señor _____ cuenta con una estabilidad laboral en la empresa donde labora.				
Realizado por:				
Tramitador			Fecha:	



J. ANEXO 10. MATRIZ DE ACEPTACIÓN DE UN AVALÚO OUTSOURCING

MATRIZ DE ACEPTACION DE UN AVALUO OUT SOURCING	
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	
NOMBRE DEL CLIENTE Y NUMERO DE CEDULA	
1- DOCUMENTACION BASE DEL AVALUO	
101 Estudios de Registro no coinciden con el bien valorado	B
102 Ausencia de planos catastrales o no corresponden a la finca	B
103 Ausencia de facturas proformas, Hojas de circulación u otro información de valoración	N/A
104 Número de finca no corresponde al bien valorado	B
2- INFORMACION GENERAL DEL AVALUO	
201 No se indica nombre y cédula del solicitante y/o propietario	B
202 No se indica la ubicación donde permanecerá el bien prendado	N/A
202 No se indica la ubicación de la finca valorada o ésta es errada	B
203 No se indica si se valora finca madre, filial, reunión de fincas, lote segregado o resto de finca	B
204 Ausencia y/o falta de corroboración de colindancias	B
205 Transcripción errada en el avalúo del área del plano y/o del estudios del registro	B
206 Finca Filial valorada sin consultar escritura de constitución o valorada como finca corriente	N/A
207 Finca Filial con error en la determinación del área a valorar,	N/A
208 Valorar en finca filial áreas comunes y privativas	N/A
3- DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES A VALORAR	
301 Ausencia de información descriptiva o muy escueta de la finca a valorar	B
302 Pobre descripción de las características del vehículo, maquinaria o equipo a valorar	N/A
303 Falta de descripción del entorno de la finca (acceso, facilidades, etc.)	B
303 No describe el estado general del vehículo, maquinaria o equipo valorado	N/A
304 No secciona los lotes para valorar y/o error al calcular las secciones	N/A
305 No indicar que se están valorando proyectos de construcciones y/o utilizar presupuestos errados	N/A
306 No se indica el uso actual del bien, construcciones y el tipo de explotación	B
4- VALORACION DE LOS BIENES	
401 Valoración errada de las áreas (malos cálculos aritméticos)	B
402 Sobre o sub valoración de terrenos y construcciones	B
403 Valoración en zonas marítimo terrestre, Parques Nacionales, resservas, zonas protegidas	N/A
404 Valorar cultivos de corto plazo, valorar cultivos sin indicar edades, áreas, estado, etc.	N/A
405 Valorar por separado tierra y cultivos	N/A
406 No utilizar la metodología de valoración del bosque	N/A
407 Vehículos, maquinaria y equipo sobrevalorado	N/A
408 No diferenciar niveles de construcción, construcciones accesorias, construcciones indispensables	N/A
409 No se dolariza el avalúo cuando así se requiere y/o si indica el tipo de cambio utilizado	N/A
410 No depreciar bienes ni se indica el método utilizado	B
411 Mal cálculo de la póliza del seguro	N/A
412 No indica la posibilidad de realización de un bien (mueble o inmueble)	N/A
413 No justifica los valores asignados a los bienes y su deseabilidad (mueble e inmueble)	N/A
414 Avalúo realizado por peritos no autorizados o facultados por ley para valorar (mueble e inmueble)	N/A
5- ASPECTOS LEGALES	
501 No se indica la existencia de gravámenes, restricciones y anotaciones	B
502 Omisión de plazo de convalidación y usufructos	B
503 Omisión de posesión de derechos	N/A
504 Ausencia de comentarios y aclaraciones sobre gravámenes anotados	B
<i>Nota: Los Items en azul aplican para bienes muebles, excepto si se indica que aplica para ambos</i>	
<p>La matriz se aplica al jefe de Crédito a cada empresa que via rol, si se asienta avalúo, debiéndose cumplir con el 100% de los ítems para autorizar la cancelación de los gastos personales, caso contrario la empresa debe de corregir todas las debilidades señaladas. Las empresas que 3 veces consecutivas presenten más de 5 debilidades, se les rescindirá unilateralmente el contrato.</p>	
Nombre de la Empresa valuadora: XXXXXXX, según informe pericial 057-456.123-2008-U	
FECHA	
Nombre y Firma del Jefe de Crédito: XXXXXXXX	



K. ANEXO 11. CARÁTULA DE CRÉDITO

BANCO NACIONAL MAS CERCA DE USTED		DIRECCIÓN CORPORATIVA DE DESARROLLO Y CRÉDITO DIRECCIÓN DE POLÍTICAS CREDITICIAS CARÁTULA DE CRÉDITO, AGENCIA LA FORTUNA 057			
Formulario E1-46		DIRECCIÓN DE CREDITO CARÁTULA DE CRÉDITO			
Fecha:		Oficina Dirección Regional	Agencia La Fortuna, Regional Alajuela Zona Norte	Monto	¢ _____
Solicitante:				Cédula:	
Representante:				Cédula:	
Grupo SUGEFI:		Categoría Riesgo:		Clasificación Cliente BN-	
Teléfonos:		Fax:	Apdo.	E-mail:	
Provincia:	Alajuela	Cantón:			
Dirección					
Grupo de Interés:		Nombre		Tipo	Saldo Adeudado
Si	No	1			
		2			
Codificado:		3			
Si	No	4			
		5			
Justificación:		El cliente NO aparece codificado			
Otras Relaciones con el Banco:		Captación	Tipo	Promedio de los últimos 6 meses	Otras indicar
		1	Cta. Ahorro	¢	
		2			
Comente:					
Otras Referencias Crediticias:					
Actividad:		Clase:	Subclase:	Tope:	Moneda:
Clase de Crédito	Convencional	Línea de Crédito	Hipoteca Abierta	Crédito Cuenta Corriente Autorizado	
Comente					
Uso de los recursos		Operación	Inversión	Transferencia	Contingencia
Comente:					



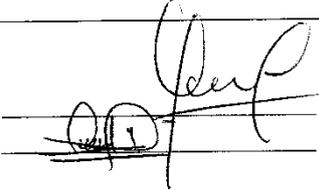
Financiamiento			Aporte		Costo Total	
Inversión	Monto financiado	%	Aporte cliente	%	Total	%
	₡	100%	0	0%	₡	100%
Total	₡	100%	0	0%	₡	100%
Justificar Inversión:						
Tasa de Interés:	Vencida		Anticipada			
	Negociada por:					
<p>La deuda devengará intereses corrientes anuales, ajustables periódicamente, sobre los saldos de capital, adeudados, pagaderos por mes anticipado a partir de la fecha de constitución del documento legal correspondiente. Esta tasa es el resultado de la combinación de dos factores, uno que es un margen del ____% y uno variable constituido por la tasa Básica del Banco Central de Costa Rica vigente al momento de la formalización.</p> <p>La tasa piso para el presente crédito es del 10% , según circular DCF-029-2008</p> <p>Dichos intereses serán ajustables periódicamente hasta en veintisiete puntos porcentuales sobre la tasa básica pasiva del Banco Central de Costa Rica, que rija al momento del ajuste de conformidad con lo que establece el artículo setenta de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y al artículo cuatrocientos noventa y siete del Código de Comercio. Al constituirse el presente crédito, la periodicidad del ajuste de la tasa de interés será mensual, pero el deudor acepta de manera expresa e irrevocable, que el Banco acreedor pueda en el futuro efectuar dicho ajuste en forma mensual, bimestral, trimestral o semestral, siempre y cuando no exceda los 27 puntos porcentuales sobre la tasa básica pasiva del Banco Central de Costa Rica que rija al momento del ajuste.</p> <p>Al día de hoy la tasa Básica del Banco Central de Costa Rica es del siete por ciento, por lo que la tasa resultante será la equivalente a ____% por ciento.</p>						
Tipo de Comisión	%	Comentarios o Negociada por				
Trámite y Formalización	2 %	Este crédito pagará una Comisión de Trámite y Formalización del 2%, según Manual de Comisiones vigente sobre el monto del mismo en el momento de la formalización y por una sola vez.				
Administración	1%	Se cobrará una comisión anual del 1% por concepto de administración del crédito la cual será cobrada mensualmente sobre el saldo adeudado.				
Atraso	\$ 10,00	En caso de que el deudor incurra en un atraso en el pago de su cuota, superior a un día hábil, deberá cancelar además de los intereses moratorios que correspondan, la suma de \$10.00 o su equivalente en colones utilizando el tipo de cambio de venta del día de pago, como reintegro de los gastos administrativos que haya ocasionado su mora.				
<p>Así mismo aceptará el cobro de los gastos administrativos inherentes a la eventual contabilización de su préstamo en cobro judicial, cuando ello proceda en virtud del atraso en la atención de la deuda, de conformidad con la normativa vigente. Dicha suma quedará sujeta a las variaciones que de acuerdo con el alza en los costos acuerde la Comisión de Finanzas y Administración de Activos y Pasivos del Banco Acreedor. Concomitantemente, el deudor deberá reintegrar el monto en que el Banco haya incurrido para efecto de la notificación del atraso de su operación. Este monto variará de acuerdo con los incrementos que sufran en su costo, los medios utilizados para dar aviso al deudor del atraso citado."En concordancia con el Artículo 203 del Código Penal, Yo _____, cédula de residencia número _____, deudor de la operación de crédito por un monto de ₡ _____ declara conocer y aceptar de que en caso de un atraso mayor a 15 días en el pago de intereses, amortizaciones, cuotas o saldos del crédito de referencia, el Banco queda facultado para entregar en pre-cobro judicial a cualquiera de las empresas contratadas para tal servicio, debiendo correr por cuenta propia el pago de los honorarios que de dicha gestión se deriven y de acuerdo al siguiente esquema: Si el monto atrasado es menor o igual al USD 500.00 (quinientos dólares o su equivalente en colones), debe pagar una comisión del 3% sobre el monto del atraso, con un monto mínimo de USD 10.00 (Diez dólares); si el monto atrasado es mayor a 500.00 y menor o igual a USD 1000.00 (mil dólares o su equivalente en colones), debe pagar una comisión del 1% sobre el monto atrasado, con un monto máximo de USD 100.00 (cien dólares)"</p> <p>El deudor entiende y acepta expresamente que el crédito se formaliza con la tasa de interés corriente antes descrita, dado su historia y trayectoria crediticia mantenida con el Banco. En tal condición, también acepta el deudor, que si durante el plazo del préstamo y por causas que le sean imputables exclusivamente a él, incumpliera la Normativa Crediticia que establece la Superintendencia General de Entidades Financieras y por análisis de la SUGEF o de la Auditoría Interna del Banco Nacional, las cuales forman parte integral de las condiciones de este crédito para todos los efectos legales, que implique una calificación a una categoría de riesgo de la operación crediticia mayor a la categoría "A1" asignada inicialmente, la tasa de interés corriente a pagar será la siguiente: uno) en categoría de riesgo "A DOS", "B UNO" o "B DOS" pagará la Tasa corriente pactada más 1.0 punto porcentual adicional, dos) en categoría de riesgo "C. UNO", pagará la Tasa corriente pactada más 1.5 puntos porcentuales adicionales, tres) en categoría de riesgo "C DOS" o "D" pagará la Tasa corriente pactada más 2.0 puntos porcentuales adicionales, y cuatro) en categoría de riesgo "E" pagará la Tasa corriente pactada más 3.0 puntos porcentuales adicionales.</p>						



Plazo:	___ meses / ___ años	Gracia:	N/A	
Forma de Pago:	Mediante cuotas mensuales, anticipadas, consecutivas y ajustables de ₡ _____ que incluyen amortización e intereses y el saldo al vencimiento. La falta de cumplimiento en la forma de pago antes mencionada o de cualesquiera de los términos de este contrato, dará derecho al Banco para dar por vencida la obligación a que la prenda se refiera y proceder con el cobro. El deudor queda entendido que, de acuerdo con la ley, sus bienes responderán al pago del saldo que quede en descubierto, si los bienes grabados no produjeren en el remate lo suficiente para cubrir el total adeudado, sus intereses y costos; aceptando expresamente las condiciones.			
Desembolso:	Se realizara por medio de un deposito a la cuenta del cliente, cuenta numero _____			
Detalle de las Garantías				
	Tipo	Valor	% Responsa	Valor Responsab
1		₡	100%	₡
2				
		₡	100%	₡
Comentarios:	La deseabilidad de la garantía es buena, ya que el señor _____			
Póliza:	Se recomienda póliza de vida por monto el solicitado (₡ _____), donde el Banco Nacional C.R. es el acreedor.			
Capacidad de Pago determinada a través de:	Estados Financieros (Flujo de caja)	Constancias	Certificaciones	
Comentario de la Capacidad de Pago:	Una vez analizado la capacidad de pago se puede indicar que el cliente si tiene capacidad de pago.			
Aspectos Técnicos a Considerar:	<ol style="list-style-type: none"> 1- Ambos presentan una estabilidad económica ya que el señor _____ 2- Ambos cuentan con buenas referencias morales ya que son conocidos en la zona por ser personales responsables con sus obligaciones. 3- Según el memo financiero tanto el deudor como el fiador posee con buena capacidad de pago. 			
Previo a la formalización:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Todos los involucrados deben estar al día con las obligaciones directas e indirectas con BNCR, e instituciones financieras ajenas al Banco Nacional. ✓ Asociar a BN-PAR. ✓ Cuenta de ahorro ✓ Tarjeta débito servibanca ✓ BN-Vital ✓ Póliza de vida ✓ Internet banking ✓ BN-Viajes 			
Comentarios y Recomendaciones de la oficina:	Dar el crédito bajo las condiciones establecidas en el presente informe			
Referente a la solicitud	Aprobada	Rechazada	Replanteada	Condicionada
COMITÉ DE CREDITO LOCAL				
Sesión de Comité N°	Art.:	Fecha:	Nivel Aprobación SIACC:	
S.r. Marcos Sánchez Alvarado		Mba. Jimmy Cesar Briceño Gómez		
Firma		Firma	Firma	
Condiciones y comentarios de la Aprobación				
De acuerdo con los aspectos arriba citados, se recomienda otorgar el financiamiento en la modalidad de crédito para gastos personales, por la suma de ₡ _____ a _____ en las condiciones expuestas en el presente informe.				



L. ANEXO 12. ACTA DE RESOLUCIÓN

BANCO NACIONAL 13/03/2007 09:37:42 AM		BANCO NACIONAL DE COSTA RICA		BSP1001	
CU00011420		ACTA DE RESOLUCION		Fecha de Proceso: 13-03-2007	
		ATRIBUCIONES PARA RESOLUCION DE CREDITOS		Pag. : 1	
SOLICITUDES					
Sucursal:	57 LA FORTUNA	Consecutivo:	1,406		
SubAplicación:	14 BANCA DESARROLLO - COLON	Monto Aprobado:	9,500,000.00		
Solicitud:		Fecha Resolución:	13-03-2007		
Nro. Cédula:		Hora Resolución:	09:37:00		
	Moneda: COLONES	Resolución:	APROBADA		
Nivel de Aprobación: 82 MANCOMUNADO PEQUEÑA Y MED. EMPRESA					
Usuario	Sucursal	Fecha	Hora	Status	Observaciones
CU00010234	LA FORTUNA	13-03-2007	09:07:28	A Aprobada	
CU00011420	LA FORTUNA	13-03-2007	09:36:31	A Aprobado	
Espacio para las firmas de quienes hacen uso de sus atributos para la resolución de créditos					
ADOLFO PANIAGUA QUESADA		JEFE DE CREDITO			
TAVO CAMPOS VARGAS		EJEC. PEQ Y MEDIANA EMPRESA			



M. ANEXO 13. MEMO FINANCIERO

 BANCO NACIONAL <small>MÁS CERCA DE USTED</small>		DIRECCIÓN DE CRÉDITO UNIDAD DE ANÁLISIS FINANCIERO MEMO FINANCIERO (Capacidad de Pago al 11-Sep-2008)			
Oficina que tramita	001 Limón	Consecutivo	Nueva Solicitud		
Deudor y Codeudor		Identificación	Clasifi.: Grupo 1		
Moneda	Colones	Reintegro	Cuota	Tasa escalonada	
Meses de tasa fija	0	Programa de crédito		No aplica	
Detalle de parámetros					
Tipo de Cambio					
Incremento anual de salarios	esperado				
Devaluación / Inflación	estresado				
Estrés aplicado	anual esperado				
	3,5 veces				
Datos de la Operación					
Plazo					
Monto solicitado en			Colones		
Tasa de interés					
Sensibilización tasa de interés					
Periodo de Gracia				0	
Frecuencia de pago de cuotas en meses				1	
Primer cuota Colones mensual	Sensibilizada		Sin Sensibilizar		
Cuota equivalente mensual en	Colones		Sin sensibilizar Sensibilizado		
Ingresos mensual del Cliente	Euro	Dólares	Colones	% Aplicable a deudas	
Por trabajo independiente o capital				30,00%	
Como Asalariado de empresa				30,00%	
Ingreso neto mensual disponible para deudas a Sep-08 expresado en:			Colones		
Obligaciones financieras (cuota mensual) del prestatario con vencimiento a más de 12 meses					
Detalle	Euro	Dólares	UD's	Colones	
Cuota Mensual Otras Deudas					
Cuota mensual seguro de vida y seguro sobre la garantía en colones					
Ing neto mensual disp a aplicar a esta solicitud, expresado en:			Colones		
Resultado					
Disponible mensual (más probable) a la fecha de cálculo en					
Cobertura de cuota según escenario	Más probable		Estresado		
			Nivel de capacidad de pago		
Nivel aprobatorio:	Debe escoger el nivel resolutorio de la lista desplegable				
Nombre:					
Puesto:					
Firma:					
Hecho por:	Puesto:				
© 2001, Revisión julio 2008			Formulario:	E1-59	
<small>Apartado 10015-1000 San José, Costa Rica, Teléfono (506) 212-2000 Fax: (506) 255-2436, Internet: http://www.bncr.fi.cr/ Correo Electrónico: beonal@bncr.fi.cr SWIFT: BNCRCRSJ</small>					
TIPO DE INGRESOS REPORTADOS					
<input type="checkbox"/>	Ingreso por trabajo: Independiente o propietario de una empresa unipersonal	<input type="checkbox"/>	Ingreso por trabajo: Asalariado de empresas	<input type="checkbox"/>	Ingreso por capital
OTROS COMENTARIOS (de ser necesario):					
Comentario:					
<small>Apartado 10015-1000 San José, Costa Rica, Teléfono (506) 212-2000 Fax: (506) 255-2436, Internet: http://www.bncr.fi.cr/ Correo Electrónico: beonal@bncr.fi.cr SWIFT: BNCRCRSJ</small>					



N. ANEXO 14. TABLA LÍMITE

FECHA:		NOMBRE SOLICITANTE:		MIX DE CUOTAS, MONTO PRESTADOS Y PLAZOS																
APLICADO POR:																				
Monto:		60																		
Plazo:																				
Parametros																				
TASA %	28																			
Salario bruto	200,000.00																			
Salario neto	160,000.00																			
Razón C / I	15%																			
Monto	Plan de cuotas						Razon cuota ingreso						Plazo minimo a prestar							
	6	12	18	24	30	36	42	48	54	60	6	12		18	24	30	36	42	48	54
75 000	13 540.45	7 237.95	5 150.46	4 116.64	3 504.17	3 102.27	16 554.77	15 561.99	14 789.51	14 269.51	13 811.81	16 554.77	15 561.99	14 789.51	14 269.51	13 811.81	11.2%	10.3%	9.7%	9.2%
100 000	18 053.93	9 650.60	6 867.29	5 488.85	4 672.23	4 135.36	17 435.07	16 803.87	16 346.31	15 989.93	15 744.07	17 435.07	16 803.87	16 346.31	15 989.93	15 744.07	11.8%	10.9%	10.2%	9.7%
125 000	22 567.41	12 093.23	8 864.11	6 801.06	5 840.28	5 170.45	18 287.38	17 180.98	16 346.31	15 989.93	15 744.07	18 287.38	17 180.98	16 346.31	15 989.93	15 744.07	12.3%	11.4%	10.7%	10.2%
150 000	27 080.90	14 475.90	10 300.93	8 233.27	7 008.34	6 204.54	19 168.68	18 038.07	17 124.70	16 646.31	16 346.31	19 168.68	18 038.07	17 124.70	16 646.31	16 346.31	12.8%	11.9%	11.2%	10.7%
175 000	31 594.38	16 868.55	12 017.75	9 635.49	8 176.39	7 238.63	20 039.98	18 888.07	17 924.70	17 474.07	17 124.70	20 039.98	18 888.07	17 924.70	17 474.07	17 124.70	13.3%	12.4%	11.7%	11.2%
200 000	36 107.86	19 301.20	13 734.57	10 977.70	9 344.45	8 272.72	20 911.29	19 697.12	18 681.48	18 229.51	17 879.51	20 911.29	19 697.12	18 681.48	18 229.51	17 879.51	13.8%	12.9%	12.2%	11.7%
225 000	40 621.35	21 713.85	15 451.39	12 349.91	10 512.51	9 308.81	21 782.59	20 476.17	19 455.69	18 989.93	18 544.07	21 782.59	20 476.17	19 455.69	18 989.93	18 544.07	14.3%	13.4%	12.7%	12.2%
250 000	45 134.83	24 126.50	17 168.21	13 722.12	11 680.56	10 340.90	22 653.89	21 255.01	20 328.28	19 795.07	19 349.51	22 653.89	21 255.01	20 328.28	19 795.07	19 349.51	14.8%	13.9%	13.2%	12.7%
275 000	49 648.31	26 539.15	18 988.03	15 084.34	12 848.62	11 374.99	23 525.19	22 033.83	20 888.07	20 569.93	20 116.64	23 525.19	22 033.83	20 888.07	20 569.93	20 116.64	15.3%	14.4%	13.7%	13.2%
300 000	54 161.79	28 951.83	20 801.86	16 466.55	14 016.68	12 409.08	24 396.50	22 812.62	21 561.99	20 888.07	20 396.50	24 396.50	22 812.62	21 561.99	20 888.07	20 396.50	15.8%	14.9%	14.2%	13.7%
325 000	58 675.28	31 364.45	22 513.68	17 838.76	15 184.73	13 443.17	25 267.81	23 591.41	22 443.17	21 664.26	21 124.70	25 267.81	23 591.41	22 443.17	21 664.26	21 124.70	16.3%	15.4%	14.7%	14.2%
350 000	63 188.76	33 777.17	24 030.54	19 210.97	16 352.79	14 477.26	26 139.11	24 370.20	23 311.11	22 571.40	22 116.64	26 139.11	24 370.20	23 311.11	22 571.40	22 116.64	16.8%	15.9%	15.2%	14.7%
375 000	67 702.24	36 189.75	25 752.32	20 583.19	17 520.84	15 511.35	27 010.41	25 149.00	24 130.29	23 499.45	23 058.81	27 010.41	25 149.00	24 130.29	23 499.45	23 058.81	17.3%	16.4%	15.7%	15.2%
400 000	72 215.72	38 602.43	27 469.14	21 955.40	18 688.80	16 545.44	27 881.72	25 927.80	24 890.93	24 674.07	24 016.68	27 881.72	25 927.80	24 890.93	24 674.07	24 016.68	17.8%	16.9%	16.2%	15.7%
425 000	76 729.21	41 015.05	29 185.96	23 327.61	19 856.86	17 579.52	28 753.02	26 706.59	25 653.89	25 255.01	24 544.07	28 753.02	26 706.59	25 653.89	25 255.01	24 544.07	18.3%	17.4%	16.7%	16.2%
450 000	81 242.69	43 427.63	30 902.78	24 699.82	21 025.01	18 613.61	29 624.32	27 485.38	26 424.70	26 033.83	25 416.64	29 624.32	27 485.38	26 424.70	26 033.83	25 416.64	18.8%	17.9%	17.2%	16.7%
475 000	85 756.17	45 840.34	32 619.61	26 072.04	22 193.07	19 650.70	30 495.63	28 264.17	27 195.07	26 803.83	26 188.07	30 495.63	28 264.17	27 195.07	26 803.83	26 188.07	19.3%	18.4%	17.7%	17.2%
500 000	90 269.66	48 252.99	34 336.43	27 444.25	23 361.13	20 687.79	31 366.93	29 042.96	27 906.59	27 188.07	26 544.07	31 366.93	29 042.96	27 906.59	27 188.07	26 544.07	19.8%	18.9%	18.2%	17.7%
525 000	94 783.14	50 665.84	36 053.25	28 816.45	24 529.18	21 715.88	32 238.24	29 821.75	28 617.40	27 571.40	27 124.70	32 238.24	29 821.75	28 617.40	27 571.40	27 124.70	20.3%	19.4%	18.7%	18.2%
550 000	99 296.62	53 078.29	37 770.07	30 188.67	25 697.24	22 744.97	33 109.54	30 596.54	29 287.81	28 149.00	27 664.26	33 109.54	30 596.54	29 287.81	28 149.00	27 664.26	20.8%	19.9%	19.2%	18.7%
575 000	103 810.10	55 490.94	39 486.85	31 560.89	26 865.29	23 770.07	34 010.41	31 370.20	30 033.83	28 729.51	28 116.64	34 010.41	31 370.20	30 033.83	28 729.51	28 116.64	21.3%	20.4%	19.7%	19.2%
600 000	108 323.59	57 903.69	41 203.71	32 933.10	28 033.35	24 795.07	34 911.29	32 149.00	30 781.72	29 306.59	28 544.07	34 911.29	32 149.00	30 781.72	29 306.59	28 544.07	21.8%	20.9%	20.2%	19.7%
625 000	112 837.07	60 316.24	42 920.53	34 305.31	29 201.41	25 819.52	35 812.62	32 927.80	31 532.28	30 033.83	29 116.64	35 812.62	32 927.80	31 532.28	30 033.83	29 116.64	22.3%	21.4%	20.7%	20.2%
650 000	117 350.55	62 728.89	44 637.35	35 677.52	30 369.46	26 844.97	36 713.91	33 706.59	32 311.11	30 781.72	29 906.59	36 713.91	33 706.59	32 311.11	30 781.72	29 906.59	22.8%	21.9%	21.2%	20.7%
675 000	121 864.04	65 141.54	46 354.16	37 049.74	31 537.52	27 870.42	37 614.81	34 485.38	32 706.59	31 532.28	30 699.45	37 614.81	34 485.38	32 706.59	31 532.28	30 699.45	23.3%	22.4%	21.7%	21.2%
700 000	126 377.52	67 554.19	48 071.00	38 421.95	32 705.68	28 954.51	38 515.63	35 264.17	33 109.54	32 311.11	31 499.45	38 515.63	35 264.17	33 109.54	32 311.11	31 499.45	23.8%	22.9%	22.2%	21.7%
725 000	130 891.00	69 966.84	49 787.82	39 794.16	33 873.83	29 993.60	39 416.64	36 042.96	33 506.59	33 109.54	32 238.24	39 416.64	36 042.96	33 506.59	33 109.54	32 238.24	24.3%	23.4%	22.7%	22.2%
750 000	135 404.46	72 379.49	51 504.64	41 166.37	35 042.01	31 022.69	40 317.40	36 821.75	33 906.59	33 906.59	33 033.83	40 317.40	36 821.75	33 906.59	33 033.83	33 033.83	24.8%	23.9%	23.2%	22.7%
775 000	139 917.97	74 792.14	53 221.46	42 538.59	36 209.75	32 051.75	41 218.81	37 600.54	34 306.59	34 706.59	33 812.62	41 218.81	37 600.54	34 306.59	34 706.59	33 812.62	25.3%	24.4%	23.7%	23.2%
800 000	144 431.45	77 204.79	54 938.28	43 910.80	37 377.80	33 099.87	42 119.72	38 379.51	34 706.59	35 506.59	34 617.40	42 119.72	38 379.51	34 706.59	35 506.59	34 617.40	25.8%	24.9%	24.2%	23.7%
825 000	148 944.93	79 617.44	56 655.10	45 283.01	38 149.00	34 124.96	43 020.63	39 149.00	35 109.54	36 306.59	35 515.63	43 020.63	39 149.00	35 109.54	36 306.59	35 515.63	26.3%	25.4%	24.7%	24.2%
850 000	153 458.42	82 030.09	58 371.93	46 655.22	39 713.91	35 150.05	43 921.54	40 042.96	35 515.63	37 109.54	36 311.11	43 921.54	40 042.96	35 515.63	37 109.54	36 311.11	26.8%	25.9%	25.2%	24.7%
875 000	157 971.90	84 442.74	60 088.75	48 027.44	40 851.97	36 193.14	44 822.45	40 942.96	36 515.63	38 109.54	37 116.64	44 822.45	40 942.96	36 515.63	38 109.54	37 116.64	27.3%	26.4%	25.7%	25.2%
900 000	162 485.35	86 855.39	61 805.57	49 399.65	42 033.83	37 227.23	45 723.36	41 842.96	37 515.63	39 109.54	38 116.64	45 723.36	41 842.96	37 515.63	39 109.54	38 116.64	27.8%	26.9%	26.2%	25.7%
925 000	166 998.86	89 268.04	63 522.39	50 771.86	43 218.08	38 251.32	46 624.27	42 744.07	38 515.63	40 109.54	39 124.70	46 624.27	42 744.07	38 515.63	40 109.54	39 124.70	28.3%	27.4%	26.7%	26.2%
950 000	171 512.35	91 680.69	65 239.21	52 144.07	44 386.14	39 286.84	47 525.18	43 645.03	39 416.64	41 109.54	40 116.64	47 525.18	43 645.03	39 416.64	41 109.54	40 116.64	28.8%	27.9%	27.2%	26.7%
975 000	176 025.83	94 093.34	66 956.03	53 516.28	45 558.29	40 323.30	48 426.09	44 546.93	40 317.40	42 109.54	41 124.70	48 426.09	44 546.93	40 317.40	42 109.54	41 124.70	29.3%	28.4%	27.7%	27.2%
1 000 000	180 539.31	95 505.99	68 627.25	54 889.50	46 722.45	41 353.59	49 327.00	45 448.81	41 218.81	43 109.54	42 130.29	49 327.00	45 448.81	41 218.81	43 109.54	42 130.29	29.8%	28.9%	28.2%	27.7%



O. ANEXO 15. PRE-SOLICITUD DE MICROCRÉDITO PERSONAL

Cred-Ticos BANCO NACIONAL		PRE - SOLICITUD DE MICROCRÉDITO PERSONAL <small>Esta información no garantiza la aprobación del crédito. Los tiempos propuestos se estiman una vez entregados los documentos.</small>		Fecha: _____
				# de oficina: <u>057 LA FORTUNA</u>
				# presolicitud: _____
DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE				
1er Apellido: _____		2do Apellido: _____		Nombre: _____
				(cedula de identidad) _____
				Fecha de vencimiento Ident.: _____
Fecha de nacimiento Día: _____		Mes: _____	Año: _____	Nacionalidad: _____
				Género: F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> Estado Civil: _____
No. Personas dependientes: _____		Nivel educativo: Primaria <input type="checkbox"/>		Secundaria <input type="checkbox"/>
				Universitaria <input type="checkbox"/> Sin educación formal <input type="checkbox"/>
Profesión u ocupación: _____		Dirección exacta de su residencia: _____		
		Provincia: _____		Cantón: _____
				Distrito: _____
Tel. Habitación: _____		Tel. celular: _____		
Residencia Propia <input type="checkbox"/>		Alquilada <input type="checkbox"/>	Gratuita <input type="checkbox"/>	Bienes inmuebles Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
				Correo electrónico: _____
Vehículo Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>				Gravados Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
DATOS DEL TRABAJO				
Asalariado: Público <input type="checkbox"/>		Privado <input type="checkbox"/>	Propio <input type="checkbox"/>	
Número del patrono: _____		Teléfono: _____		No. de fax: _____
		Antigüedad Laboral: _____		
Dirección exacta: _____		Cargo desempeñado: _____		
Provincia: _____		Cantón: _____		Distrito: _____
Fecha ingreso: _____		Salario bruto \$: _____		Salario neto \$: _____
				Cliente tiene PAS: Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
				Autoriza el débito automático Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Actividad de la empresa: Turismo <input type="checkbox"/>		Agricultura ó ganadería <input type="checkbox"/>	Industria, energía ó construcción <input type="checkbox"/>	
Comercio ó consumo <input type="checkbox"/>		Transportes <input type="checkbox"/>	Servicios financieros <input type="checkbox"/>	
Servicios <input type="checkbox"/>		Estatel <input type="checkbox"/>		
DATOS DEL MICROCRÉDITO				
Monto del préstamo \$: _____		Tasa %: _____	Plazo (meses): _____	Cuota mensual \$: _____
REFERENCIAS FINANCIERAS/COMERCIALES				
Tipo de cuenta A: Ahorros TC: Tarjeta de Crédito				
Tipo cuenta	Banco Emisor	Saldo actual \$/€	Limite de credito \$	Fecha de obtención
REFERENCIAS PERSONALES				
Personas que puedan dar referencia de usted:				
Nombre: _____		Teléfono: _____		
Nombre: _____		Teléfono: _____		
DECLARACIÓN Y FIRMA				
Lugar: LA FORTUNA DE SAN CARLOS Declaramos que la información consignada en esta solicitud es veraz y autorizamos al Banco Nacional para que la verifique ante cualquier instancia pública o privada, incluyendo la Auditoría General de Entidades Financieras. Aceptamos expresamente y sin protesta de que comprobada su falsedad en la misma, deva el derecho al Banco a rechazar esta solicitud en el acto, exonerando de toda responsabilidad.				
Firma y cédula del Solicitante _____				
Fecha de solicitud Día: _____		Mes: _____	Año: _____	
Uso exclusivo del promotor				
Requiere de promotor para: Recoger docs. Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		Tipo de garantía: _____		
Llevar docs. de formalización: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>				
Desembolso: Transferencia <input type="checkbox"/> Depósito a cta. <input type="checkbox"/>		Código y firma de promotor: _____		
Detalle (número de cta. u oficinas): _____				
DATOS PERSONALES DEL FIADOR				
1er Apellido: _____		2do Apellido: _____		Nombre: _____
				No. Identificación: _____
				(cedula de identidad) _____
				Fecha de vencimiento Ident.: _____
Fecha de nacimiento Día: _____		Mes: _____	Año: _____	Nacionalidad: _____
				Género: F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> Estado Civil: _____



	PRE - SOLICITUD DE MICROCREDITO PERSONAL <small>Esta información no garantiza la aprobación del crédito. Los tiempos propuestos se estiman una vez entregados los documentos.</small>	Fecha: _____ # de oficina: 057 LA FORTUNA _____ # presolicitud: _____
No. Personas dependientes: _____ Nivel educativo: Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria y/o técnica <input type="checkbox"/> Universitaria <input checked="" type="checkbox"/> Sin educación formal <input type="checkbox"/>		
Profesión u ocupación: _____ Dirección exacta de su residencia: _____ Provincia: _____ Cantón: _____ Distrito: _____		
Tel. Habitación: _____ Tel. celular: _____		
Residencia: Propia <input type="checkbox"/> Alquilada <input type="checkbox"/> Gratuita <input type="checkbox"/> Bienes inmuebles: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
Vehículo: SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Gravados: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
DATOS DEL TRABAJO (FIADOR)		
Asalariado: Público <input type="checkbox"/> Privado <input type="checkbox"/> Propio <input type="checkbox"/>		
Nombre del patrono: _____ No. de fax: _____ Antiquedad laboral: _____ Dirección exacta: _____ Provincia: _____ Cantón: _____ Distrito: _____		
Fecha ingreso: _____ Salario bruto \$: _____ Salario neto \$: _____		
Cliente tiene PAS: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Cliente tiene BN-VITAL: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
Actividad de la empresa: Turismo <input type="checkbox"/> Agricultura ó ganadería <input type="checkbox"/> Industria, energía ó construcción <input type="checkbox"/> Comercio ó consumo <input type="checkbox"/> Transportes <input type="checkbox"/> Servicios financieros <input type="checkbox"/> Servicios <input type="checkbox"/> Estatal <input type="checkbox"/>		
GARANTÍAS REALES		
Tipo: Prendaria <input type="checkbox"/> Clase de garantía: _____ Marca: _____ Placa: _____ Hipotecaria <input type="checkbox"/> Folio real: _____		
Dirección exacta: _____ Pertenece a: _____ Provincia: _____ Cantón: _____ Distrito: _____		
DECLARACION Y FIRMA		
Lugar: _____ Declaramos que a información consignada en esta solicitud es veraz y autorizamos a Banco Nacional para que la verifique ante cualquier instancia pública o privada, notuyendo a Auditoría General de Entidades Financieras. Aceptamos expresamente y sin protesta de que comochase falsedad en la misma, para el derecho al Banco a rechazar esta solicitud en el acto, eximendolo de toda responsabilidad.		
Firma y cédula del Fiador: _____ Fecha de solicitud: Día: _____ Mes: _____ Año: _____		
Uso exclusivo del plataformista		
Fecha y hora de recibo de presolicitud: _____		
Resultado final de presolicitud: _____		



P. ANEXO 16. SOLICITUD DE TARJETA DE CRÉDITO

								Fecha:			
BANCO NACIONAL		BANCO NACIONAL		BANCO NACIONAL		BANCO NACIONAL					
Sucursal LA FORTUNA 057 Local <input type="checkbox"/>		Internacional <input type="checkbox"/>		Oro Internacional <input type="checkbox"/>		Platino <input type="checkbox"/>					
DATOS DEL SOLICITANTE											
Primer Apellido		Segundo apellido		Nombre Completo		Pas. O cédula		Nacionalidad			
Fecha de Nacimiento Día: Año		Profesión u Oficio		Estado civil		Sexo F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>		Dependientes <input type="checkbox"/> Tel. habit.			
Fax y Teléfono Oficina		Teléfono Celular		Apartado postal		Correo Electrónico					
Dirección: exacta (Incluir Provincia, Cantón, Distrito, y otras señas)											
Residencia Propia Familiar <input type="checkbox"/>		Alquilada Hipoteca <input type="checkbox"/>		Apdo Postal		Vehículo propio Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		Marca Año Placa			
Nombre de un pariente que no vive con usted			Parentesco		Dirección:		Teléfono		Celular		
Nombre del Patrono: Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			Actividad de la Empresa		Puesto Actual		Fecha de Ingreso				
Dirección exacta (Incluir: Provincia, Cantón, Distrito, y Otras señas)											
Salario Mensual		Otros salarios		Total salarios		Teléfono		Fax		Correo Electrónico	
DATOS DEL FIADOR											
Primer apellido		Segundo apellido		Nombre Completo		Pas. O cédula		Estado Civil			
Profesión u oficio		Lugar de Trabajo		Teléfono		Tel. Oficina		Fax			
Dirección exacta del domicilio Provincia		Cantón		Distrito		Otras señas:					
DECLARACIONES JURADAS											
Declaración con deudas de acreedores diferentes al Banco Nacional					Declaración Jurada para grupos de interés económico						
No () No tengo Deudas con Ningún Organismo Financiero					En cumplimiento con lo establecido en el reglamento para el otorgamiento de crédito a grupos de interés económico Acuerdo 4-96 de la Superintendencia General de Entidades Financieras, me permito informar al Banco Nacional de Costa Rica la siguiente información						
Sí () Las siguientes son todas mis deudas con banco públicos, banco privados, cooperativas, tarjetas de crédito, asociaciones, casas comerciales y otros organismos financieros					1. Empresas en que tengo una participación en capital igual o superior al 50%	2. Empresas en las que participo como miembro de la Junta Directiva, Gerente General o Representante Legal	3. Empresas en que poseo una participación en el capital social igual o superior al 20% o acciones con derecho a voto. Se deben sumar las participaciones de personas con parentesco hasta segundo grado de consanguinidad.	4. Personas físicas o jurídicas con las que comparto garantías comunes o reciprocas en el Banco Nacional			
ACREDORES	MONTO ORIGINAL (en millones de colones)	SALDO	CUOTA MENSUAL	Fecha Vencimiento							
TOTAL											
DECLARACIÓN ARTICULO 117											
Para los efectos de lo dispuesto en el artículo 117 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional (reverse de la presente), manifiesto expresamente que conozco el contenido de la norma y todos sus alcances.											
Por lo anterior, BAJO LA FE DE JURAMENTO, expresamente manifiesto que no me encuentro en ninguno de los supuestos de los incisos a) y b) del artículo 117 de la LOBEN al momento de solicitar este crédito.											
INFORMACION PARA FACTURAR											
Autorizo debitar		Cta.Cte		\$		Pago Mínimo		Monto		Enviar estado de cuenta a: Casa	
		Ahorros		\$		Total		Fij		E- Mail	
										Trabaj	
										Apdo.	
Nombre que desea en su tarjeta											
Nombre que desea en 2do plástico o Adicional											
Oficina del Banco donde desea le sean enviadas sus tarjetas renovadas											
AUTORIZACION PAR		() Teléfono		() Agua # NIS		() Electricidad		Otro			
Declaro bajo la gravedad del juramento que la información suministrada es correcta y verdadera											
Firma del Solicitante					Firma y cédula del Testigo						
PARA USO EXCLUSIVO DEL BANCO											
Garantía:		<input type="checkbox"/> Aprobada <input type="checkbox"/> Rechazada		No De Cuenta		Grupo de afinidad					
<input type="checkbox"/> CDP <input type="checkbox"/> Otros		Decisión Tomada por:		Firma y código:		Limite de credito \$		Codigo		Grupo	
		Fecha:				Vendedor				Promotor	
Observaciones: Trámite realizado por:											



Q. ANEXO 17. ANÁLISIS DE CAPACIDAD DE PAGO TARJETAS DE CRÉDITO

 BANCO NACIONAL <small>MÁS CERCA DE USTED</small>	ANÁLISIS CAPACIDAD DE PAGO TARJETAS DE CRÉDITO
<i>Datos del cliente</i>	
Nombre: _____ Referencia: _____ Tipo de cliente: <i>Empleado Privado o Actividad Propia</i> Suministró: <i>Constancia de salario</i>	
 	Monto Solicitado _____ Tipo de cambio _____ Condiciones _____ Plazo máximo en meses _____ Tasa de interés anual vigente _____ Sensibilización deseada 5,0% Datos financieros del cliente Ingresos netos en colones _____ (-)Obligaciones financieras _____
Resolución del análisis y sensibilización	
El cliente obtiene sus ingresos de la actividad económica como	
Elaborado por: _____ Nombre del funcionario	Autorizado por: _____ Nombre del funcionario



R. ANEXO 18. CARÁTULA DE APROBACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO

	BANCO NACIONAL <small>UNIDAD FINANCIERA DE COSTA RICA</small>	DIRECCIÓN CORPORATIVA DE CRÉDITO DIRECCIÓN DE CRÉDITO
CARÁTULA DE APROBACIÓN TARJETAS DE CREDITO		
Solicitante: Representante Legal:		Cédula:
Actividad:		Cédula:
teléfono:		Celular:
Codificado: SI No Tipo de código: Justificación:		
Tiene operaciones con el BNCR: SI () No ()		
Bienes Inmuebles: Inscritos: SI () No ()		Tiene Vehículo: SI () No ()
Otras Relaciones con el BNCR:		Monto: Oficina: LA FORTUNA 057
Cuentas Corriente ()		Otras Deudas con Otros Acreedores: SI No
SAFI ()		Institución: Saldo actual: COL
CDP ()		Otras referencias No bancarias del cliente y solvencia moral:
BN-VITAL ()		
PAR ()		
Puesto de Bolsa ()		Criterio de riesgo: 1 () 2 () 3 ()
		Categoría de Riesgo: A () B1 () B2 () C () D ()
Origen: Sector Público () Sector Privado () Transnacional () Ingresos Propios () Mixto ()		
Ingreso Neto: Según estados financieros Monto máximo de crédito a financiar:		
Capacidad de Pago: SI () No ()		
Tipo de garantía:		
Fiduciaria ()	Nombre y Apellidos: _____ Dirección: _____ Ingresos: _____	Cédula de Identidad: _____ Teléfono: _____
Hipotecaria ()	Datos de Registro: _____ Valor Venal \$: _____	Ubicación: _____
Mixta ()		
Autoaval ()		
OTRO ()		
Capacidad de Fianza: SI _____ No _____		Tiene Bienes: SI _____ No _____
Tiene Póliza: SI _____ No _____		
Recomendación: SI () No () PREAPROBADA () PRERECHAZADA ()		
Aprobada <input type="checkbox"/> Rechazada <input type="checkbox"/> Replanteada <input type="checkbox"/>		
Aprobada condicionada a: _____		
Aprobación Individual		

Aprobación Mancomunada		

Aprobación Grupal		
_____ Nombre, firma, Puesto		
_____ Nombre, firma, Puesto		
_____ Nombre, firma, Puesto		
Observaciones al formalizador:		



S. ANEXO 19. CONTRATO DE EMISIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO

Contrato de Apertura de Crédito para el uso de la Tarjeta Crédito MASTERCARD INTERNACIONAL

Entre nosotros **_____**, cédula de identidad **_____**, con poder suficiente para este acto y en representación del **BANCO NACIONAL DE COSTA RICA**, de este domicilio y con cédula jurídica **4-000-001021**, en adelante denominado "**Banco**" y **_____**, cédula **_____**, En domicilio **_____**. De aquí en adelante denominado el cliente o tarjeta habiente, convenimos en celebrar el presente Contrato de Apertura de Crédito para el uso de la Tarjeta de crédito MASTERCARD INTERNACIONAL, el cual se regirá por los convenios internacionales suscritos por la República de Costa Rica, las disposiciones que en materia de contratos y obligaciones contienen los Códigos Civil y de Comercio de Costa Rica, la Ley de Promoción de la Competencia y Protección del Consumidor, Reglamento Operativo de MASTERCARD, Reglamento Cobro del Banco Nacional, Leyes y Reglamentos vigentes al respecto y las siguientes cláusulas:

I- OBJETO

1ª El **BANCO** concede al **CLIENTE** un crédito para el uso de la Tarjeta de Crédito MASTERCARD INTERNACIONAL hasta por la suma de **_____** dólares estadounidenses. Este límite de crédito no comprende los intereses, comisiones, cargos, honorarios, costas y demás gastos que se originen con motivo del mismo que expresamente se compromete a pagar el **CLIENTE**, y podrá ser incrementado por el **BANCO** a solicitud del **CLIENTE**, dependiendo del uso que se haya dado a la tarjeta y de acuerdo al procedimiento establecido por el Banco.

II- TARJETA DE CRÉDITO

2ª La celebración del presente contrato obliga al **BANCO** a suministrar al cliente una tarjeta MASTERCARD INTERNACIONAL personal e intransferible, así mismo, el **CLIENTE** podrá solicitar la expedición de segundos plásticos o tarjetas adicionales a la propia, en los términos de la cláusula 20ª. El **BANCO** se reserva el derecho de conceder al **CLIENTE** una u otra clase de tarjeta, conforme a lo que se señala en este contrato.

III- DISPOSICIÓN DE CRÉDITO

3ª Dicho crédito podrá ser utilizado en el territorio nacional para la obtención de bienes y/o servicios en los comercios afiliados al sistema de tarjeta de Crédito – MASTERCARD, en su caso:

A.- Mediante la presentación de su tarjeta, suscribiendo en cada operación, una factura o cupón o "voucher" a la vista u otros documentos que al efecto se utilicen como garantía; estos títulos podrán ser negociables por el **BANCO** y constituirán un título ejecutivo.

B.- Mediante la obtención de sumas en efectivo por medio de las Sucursales y Agencias del Banco Nacional y de los Bancos afiliados al sistema MASTERCARD, o en los cajeros automáticos u otros equipos propiedad del **BANCO** o del sistema, dentro de los límites, condiciones y comisiones que tengan establecidos tanto el **BANCO** como los otros Bancos afiliados a tarjetas MASTERCARD. Para el uso de cajeros automáticos u otros equipos del **BANCO** o del sistema MASTERCARD, el **CLIENTE** deberá marcar su Número de Identificación Personal (NIP) o (PIN – por sus siglas en inglés), que el **BANCO** le otorgue en los términos y condiciones que éste señale. El NIP o PIN es confidencial, equivale y sustituye para todos los efectos legales a la firma autógrafa y el **CLIENTE** se hace responsable del uso negligente o imprudente que se haga de éste. En el caso de que la tarjeta emitida al amparo de este contrato sea Internacional, ésta podrá ser utilizada para los mismos fines en el exterior.

IV- OPERACIÓN DEL CRÉDITO

4ª El **CLIENTE**, los tarjeta habientes adicionales y otros obligados solidarios se comprometen a pagar al **BANCO** con cargo a la cuenta, sin necesidad de requerimiento previo:

A.- La comisión de uso vigente por concepto de apertura y / o renovación de crédito por anticipado.

B.- El importe utilizado del límite de crédito bajo cualquiera de las modalidades ofrecidas, según la cláusula 6ª.

C.- La comisión vigente por cada tarjeta adicional o segundos plásticos, emitidas al amparo de este contrato.

D.- La comisión vigente sobre los avances de efectivo que se realicen en los cajeros automáticos u otros equipos y oficinas del **BANCO** en el territorio nacional, la comisión vigente para retiros de efectivo de los cajeros automáticos u otros equipos y oficinas que no pertenecen al Banco Nacional, al igual que la comisión vigente establecida por el Banco Nacional para retiros en el Exterior.



- E.- La comisión que tengan establecida los otros Bancos asociados al sistema Mastercard Internacional por los avances de efectivo que se hagan en sus oficinas o en los cajeros automáticos u otros equipos instalados en el extranjero.
- F.- La comisión que en su caso aplique el BANCO por gastos de administración o por concepto similar, calculada sobre las transacciones que efectúe el cliente en el extranjero.
- G.- La comisión vigente por concepto de sobregiros en el límite de crédito autorizado, desde la fecha en que se presente el sobregiro hasta el pago total del mismo.
- H.- Los cargos vigentes por la devolución de cheques en dólares o colones recibidos por concepto de pagos.
- I.- El costo vigente por reposición de las tarjetas en caso de robo, extravío o bien cualquier causa imputable al CLIENTE.
- J.- El costo por la investigación de los reclamos que el CLIENTE objete de su estado de cuenta, si estos no tuviesen fundamento o no sean aplicables.
- K.- El costo por concepto de gastos administrativos, será de [] dólares estadounidenses, en caso de que el tarjeta habiente incurra en atraso en el pago mensual, al tipo de cambio de venta del dólar en la fecha de corte de la tarjeta, quedando dicha suma sujeta a las variaciones que de acuerdo con el alza en los costos fije la Comisión de Finanzas del Banco, lo anterior sin perjuicios de las costas personales y procesales que reconocerá en caso de Cobro Judicial o arreglo de pago.
- L.- La comisión vigente por pagos que realice el BANCO por cuenta del CLIENTE a terceros.
- LL.- Todos los gastos administrativos y judiciales en que incurra el BANCO con ocasión del cobro del crédito concedido, según las condiciones de este contrato.

5ª El BANCO enviará al CLIENTE un estado de cuenta, donde se muestra el desglose de los rubros que debe pagar por concepto de principal, intereses financieros, intereses moratorios, intereses bonificables, los recargos y las comisiones, la tasa de interés, así como los avisos más importantes con respecto a promociones y modificaciones al contrato original, por lo que el CLIENTE podrá determinar si mantiene la relación contractual o no de conformidad con los artículos 39 y 41 bis de "La Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Técnica del Consumidor". Además el cliente tiene los siguientes derechos y obligaciones:

- A. Si dentro de los cinco días posteriores a la fecha de corte el CLIENTE no recibiera dicho estado, deberá reclamarlo por escrito al BANCO. Si dentro de los quince días naturales siguientes a la fecha de corte el CLIENTE no objetara el estado de su cuenta, se tendrá por reconocidas las cuentas en la forma presentada y aceptado el saldo que se indique. El CLIENTE tiene la obligación de consultar su saldo deudor y efectuar el pago correspondiente, por lo tanto no será admisible como razón para la mora, el no haber recibido su estado de cuenta.
- B. El BANCO analizará en forma individual los reclamos presentados por escrito por el CLIENTE, además el Banco resolverá dicho reclamo con base en el Reglamento Operativo de MASTERCARD que para todo efecto jurídico-legal se considera parte integral de este contrato- y las Leyes y Reglamentos vigentes al respecto.
- C. El CLIENTE queda obligado a reportar cualquier cambio de domicilio o apartado postal al cual deban enviarse los estados de cuenta y / o cualquier otro tipo de documentación y no podrá efectuar reclamo alguno si no ha cumplido con esta obligación, tal y como lo señalan los artículos 174 bis del Código Procesal Civil y 4º de la Ley de Notificaciones, Citaciones y Otras Comunicaciones Judiciales.

V- FORMA DE PAGO Y PLAZO

6ª El CLIENTE podrá realizar el pago del saldo que aparece en su estado de cuenta en cualquiera de las Sucursales y Agencias del Banco Nacional, optando por una de las siguientes dos modalidades:

- A. Realizar el pago total del saldo adeudado que muestre su estado de cuenta, antes o el día de la fecha límite de pago que aparezca en ese estado.
- B. Optar por el crédito, donde cada transacción se financiará a un Plazo de 60 meses, y amortizar su adeudo mediante cuotas mensuales cuyo mínimo se indicará en el respectivo estado de cuenta de corte mensual, en el cual reconocerá al BANCO comisiones e intereses de financiamiento sobre los saldos insolutos a las tasas de interés vigentes en dólares o colones, para este tipo de crédito. El saldo insoluto se considera una nueva obligación que prorroga la anterior según el artículo 505 del Código de Comercio.

7ª En el caso de facturas, cupones o "voucher" a la vista u otros documentos que al efecto se utilicen como garantía, suscritas por el Tarjeta habiente en el exterior, éste acepta en forma expresa e irrevocable, que las mismas constituyen indirectamente y para efectos de pago, una obligación en dólares estadounidenses a cargo del BANCO, el cual deberá cancelarlas en dicha divisa al



establecimiento que corresponda por medio de las oficinas de MASTERCARD. El BANCO efectuará el cobro de estas transacciones al CLIENTE en dólares estadounidenses, aplicando a la transacción remitida por MASTERCARD, pudiendo el cliente cancelar en dólares o su equivalente en moneda local mediante la compra de los dólares al tipo de cambio vigente para la venta de dicha moneda (artículo 48 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica).

8ª Los pagos que realice el CLIENTE para abono a su cuenta se aplicarán en el siguiente orden: costas personales y procesales, comisiones por gasto de trámite judicial, intereses moratorios y corrientes, capital en mora, cuotas diferidas de compra, cuota inicial de compra del mes anterior, compra no exigible del mes anterior, diferidos más antiguos, compras del mes y no diferidos del mes.

VI- TASA DE INTERES

9ª La deuda devengará **Intereses corrientes** de financiamiento en **Colones** al tipo del . . . % anual sobre los saldos insolutos diarios, pagaderos por mes vencido. Dichos intereses serán ajustables periódicamente hasta diecinueve puntos sobre la tasa básica pasiva del Banco Central de Costa Rica, que rija al momento del ajuste de conformidad con el artículo 70 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, y el artículo 497 del Código de Comercio. Al constituir el presente crédito, la periodicidad del ajuste de la tasa de interés será mensual, pero el deudor acepta de manera expresa e irrevocable que el Banco Acreedor pueda en el futuro efectuar dicho ajuste en forma bimestral, trimestral o semestral, siempre y cuando no exceda los diecinueve puntos sobre la tasa básica pasiva del Banco Central de Costa Rica que rija al momento del ajuste.

10ª La deuda devengará **Intereses corrientes** de financiamiento en **Dólares** estadounidenses al tipo del **18.00%** anual sobre los saldos insolutos diarios, pagaderos por mes vencido. Dichos intereses serán ajustable periódicamente hasta diecinueve puntos sobre la tasa "Prime Rate" o "Preferencial", publicada diariamente en la sección "Money Rates" (tasas monetarias) del periódico estadounidense "Wall Street Journal", que rija al momento del ajuste de conformidad con el artículo 70 de la Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional, y el artículo 497 del Código de Comercio. Al constituir el presente crédito, la periodicidad del ajuste de la tasa de interés será mensual, pero el deudor acepta de manera expresa e irrevocable que el Banco acreedor pueda afectar dicho ajuste en forma bimestral, trimestral o semestral, siempre y cuando no exceda los diecinueve puntos sobre la tasa "Prime Rate" que rija al momento del ajuste.

11ª **Intereses moratorios**, para el crédito en colones o en dólares, consistirán en la tasa de interés corriente de financiamiento **más dos puntos porcentuales** calculados sobre el monto de los importes vencidos si el pago se efectúa después de la fecha límite de pago y ajustables en la misma forma que se ajustan los intereses corrientes, ajuste que seguirá aplicándose en el evento de un cobro judicial de esta obligación. Las cuentas que se cobren por la vía judicial se considerarán vencidas en su totalidad y devengará una tasa única igual a los intereses moratorios.

VII- RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

12ª El CLIENTE y las personas que adicionalmente y con cargo a su cuenta se les entreguen tarjetas con motivo de este contrato, serán responsables ante el BANCO por el uso negligente o imprudente que se haga de las mismas. Cuando el CLIENTE se sobregire, lo que equivale al uso de la tarjeta en exceso del límite de crédito aprobado, o haga uso negligente o imprudente de la tarjeta cuando ésta ha sido cancelada, podrá hacerse acreedor a las sanciones, y en su caso, a las penas establecidas por las disposiciones legales aplicables.

13ª En caso de robo, extravío o cualquier otra circunstancia por la que el CLIENTE se vea desposeído de su tarjeta, éste se obliga expresamente a notificar al BANCO de inmediato a los teléfonos 224-26-31, 224-27-31, y debe hacer una notificación por escrito del hecho. El CLIENTE será responsable por cualquier uso que un tercero, con firma falsa o sin ella, realice mediante el uso de la tarjeta, hasta la recepción de la notificación escrita por parte del BANCO. En caso de que a pesar del bloqueo (reporte de robo o extravío en el sistema de computo) que el BANCO haga a la cuenta, el CLIENTE reciba en su estado de cuenta, transacciones que no le pertenezcan, está en la obligación de presentar el reclamo correspondiente de acuerdo con los términos y condiciones estipuladas en la cláusula 5ª de este contrato.

14ª Para los efectos del cobro en la vía ejecutiva del saldo adeudado por el cliente, ya sea por falta de pago o por terminación del presente contrato, bastará con que la totalidad de lo adeudado, quede consignado en una certificación expedida por un Contador Público Autorizado de acuerdo a lo estipulado por el artículo 611 del Código de Comercio. Igualmente tendrán el carácter de título ejecutivo las certificaciones de los saldos de sobregiros en las tarjetas de crédito expedidas por un Contador Público.

15ª Cuando el CLIENTE solicite la cancelación de la tarjeta, deberá devolver el plástico a la oficina del Banco donde lo haga, siempre y cuando este no lo haya extraviado o haya sido reportado como robado, así mismo para tarjetas adicionales o segundos plásticos.

16ª El CLIENTE está en la obligación de cancelar por escrito los convenios de cargos automáticos con los comercios o empresas con quienes los haya suscrito, tanto al solicitar la cancelación de la tarjeta, como cuando no quiera operar bajo este sistema. Si tuviera algún convenio de este tipo y no hiciera la cancelación, será responsable por las transacciones cobradas bajo estas circunstancias.

17ª Se prohíbe el uso de la tarjeta de crédito como medio de pago en todo tipo de actividades, que de conformidad con la legislación vigente, estén expresamente prohibidas. Asimismo, se prohíbe el uso de la tarjeta como medio de pago en todo tipo de juego de azar o apuestas que se lleve a cabo electrónicamente o por Internet. Por lo anterior, los



emisores podrán rechazar las transacciones que se puedan identificar como tales.

18ª El CLIENTE da por aceptadas las condiciones estipuladas en el Reglamento del Programa BN- Premios para tarjeta habientes del Banco Nacional de Costa Rica, y el BANCO hace entrega de una copia del respectivo reglamento.

VIII- DURACIÓN DEL CONTRATO

19ª La duración del contrato será de un año a partir de la fecha de su firma. Al vencimiento de éste se prorrogará el plazo automáticamente por períodos iguales, sucesivos bajo las mismas condiciones suscritas en el contrato original, a menos que cualquiera de las partes de aviso por escrito con 30 días de antelación, de su deseo de concluirlo a la expiración del plazo en vigor o antes.

20ª Serán causas de terminación anticipada de este contrato, si así lo determina el BANCO, y en consecuencia se volverá exigible de inmediato el saldo a cargo del CLIENTE, en los siguientes casos:

- A. Por falta de pago oportuno de una o más de las mensualidades convenidas, así como de sus intereses, comisiones y demás gastos.
- B. Si el CLIENTE se excede en su límite de crédito otorgado.
- C. Por el uso negligente o imprudente que se haga de la misma.

IX- TARJETAS ADICIONALES

21ª El CLIENTE podrá solicitar por escrito al BANCO, la expedición de segundos plásticos y/o tarjetas adicionales a la propia, con cargo al crédito que se abre con motivo de este contrato y a las cuales le serán aplicables todas las disposiciones del mismo:

- A. **TARJETAS ADICIONALES** a la propia, estas corresponden a Tarjetas con diferente número y diferente nombre al Titular, los estados de cuenta serán por separado.
- B. **SEGUNDOS PLASTICOS**, estas corresponden a Tarjetas con el mismo número de la Titular pero con diferente nombre, las transacciones que de ellas se deriven se acreditarán en el mismo estado de cuenta. a nombre:

Quedando a juicio del BANCO el otorgarlas, los titulares de estas tarjetas podrán constituirse en fiadores solidarios si es requerido por el Banco, previa firma de este contrato en los términos de la cláusula 27ª.

Nombre del autorizado	No. Cédula	Tarjeta No.
-----------------------	------------	-------------

No existen

X- DISPOSICIONES FINALES

22ª Las tarjetas locales no deberán usarse en el extranjero. En caso de incumplimiento el CLIENTE pagará al BANCO, además de las transacciones efectuadas, la comisión vigente por cada transacción, así como el cargo correspondiente por servicios internacionales, quedando dicha suma sujeta a las variaciones establecidas por el Banco y por el Reglamento Operativo de MASTERCARD.

23ª El CLIENTE autoriza al BANCO a destruir las facturas o cupones que suscriba y los documentos que firme, después de que hayan sido liquidados sus importes, sujeto a lo que establezca la ley al respecto.

24ª El CLIENTE acepta y autoriza al BANCO a que se le carguen en su cuenta todas las transacciones que efectúe a través de programas de reservaciones garantizadas, salidas prioritarias y depósitos anticipados que sean hechos personalmente o por vía telefónica conforme a los procedimientos establecidos y de acuerdo al Reglamento Operativo de MASTERCARD, que para todo efecto forma parte integral del presente contrato.

25ª Cualquier comercio afiliado al sistema de tarjetas MASTERCARD, podrá retirar de circulación la tarjeta de aquel CLIENTE que haya perdido el derecho de usarla o cuya devolución haya sido ordenada por el BANCO.

XI- GARANTIAS

26ª El Tarjetahabiente podrá suscribir una póliza colectiva para la cual autoriza al Banco a cargar mensualmente en la tarjeta la prima correspondiente por la cobertura que el cliente autorice en la respectiva Solicitud o Contrato de Inclusión de Póliza. El contrato de Seguro Colectivo de Vida No.50004-2V suscrito entre el Banco Nacional de Costa Rica y el Instituto Nacional de Seguros bajo la modalidad de seguro temporal anual con ausencia de acumulación de valores en efectivo, lo amparará en caso de muerte o incapacidad total o permanente y está sujeto a los términos y condiciones de la póliza, caso en el cual se cubrirá el saldo pendiente y



el remanente se girará a favor del (los) beneficiario (s) designado (s) en la respectiva Solicitud.

27ª El **CLIENTE** podrá endosar en garantía un certificado de depósito a plazo a nombre del BANCO, mediante el cual se otorgará un límite de crédito hasta un máximo del 50% sobre el valor de mercado del certificado. A falta de pago del saldo deudor que resulte a cargo del **CLIENTE**, el certificado se hará efectivo para resarcir la deuda con el BANCO y eventualmente cualquier saldo que quede descubierto podrá ser cobrado por la vía judicial de acuerdo con las disposiciones aquí pactadas.

28ª La garantía es suficiente, dado que el cliente posee capacidad de pago positiva, por ser un cliente A1 y por presentar una morosidad menor a treinta días

29ª Sin perjuicio de la renuncia al domicilio, para los efectos de lo dispuesto en el artículo 174 bis del Código Procesal Civil y del artículo 4 de la Ley de Notificaciones, Citaciones y otras Comunicaciones Judiciales, el deudor y fiador declaran que en las direcciones que han indicado en este documento podrá notificársele personalmente o por medio de cédula. Asimismo, si su domicilio hubiere dejado de ser el indicado, o este resultare ser impreciso o inexistente, sin que ello conste en este documento, podrán ser notificados por medio de un edicto que se publicará en el Boletín Judicial y en un diario de circulación nacional de acuerdo a la citada ley.

En fe de lo anterior declaramos que hemos leído y estamos de acuerdo con los términos y condiciones del contrato, y firmamos en **La Fortuna de San Carlos**, el día _____ del _____ del _____.

Cliente:

Por el Banco:

Nombre: _____

Nombre: _____

Firma: _____

Firma: _____

Cédula: _____

Cédula: _____



T. ANEXO 20. SOLICITUD DE INCLUSIÓN DE PÓLIZA DE VIDA

BANCO NACIONAL DIRECCION DE TARJETAS DE CREDITO		
SOLICITUD DE INCLUSION DE POLIZA DE VIDA		
<p>Por este medio hago expresa mi solicitud, de la protección al plan de vida que BANCO NACIONAL, me ofrece :</p>		
 Tarjeta de Crédito <input type="checkbox"/>	 Tarjeta de Crédito <input type="checkbox"/>	
A)- <input type="checkbox"/> ₡7.500.000,00 <u>Cuota Mensual:</u> ₡3.000,00	B)- <input type="checkbox"/> ₡5.000.000,00 ₡2.000,00	C)- <input type="checkbox"/> ₡2.500.000,00 ₡1.000,00
Nombre: _____		
Fecha Nacimiento ____/____/____ EDAD _____		
Tarjeta – BN: <input type="checkbox"/>		
Beneficiario(os):		
_____	Parentesco _____	Porcentaje ____%
_____	Parentesco _____	Porcentaje ____%
_____	Parentesco _____	Porcentaje ____%
_____	Parentesco _____	Porcentaje ____%
En caso de menores, el albacea será:		
_____ Cédula N° _____.		
Firma autorizada: _____.		
Cédula Número: _____	Fecha: _____.	



U. ANEXO 21. SOLICITUD DE PÓLIZA DE TARJETA SEGURA

Para Tarjeta de Crédito
) Monto cobertura hasta \$500.000
) Monto cobertura hasta \$1.000.000

Fecha: / /

 Dia Mes Año

SI DESEO OBTENER TARJETA SEGURA Débito Crédito

Número de la Tarjeta Débito

Número de la Tarjeta Crédito

Montos máximos de cobertura: Tarjeta Local: CRC \$500.000 • Tarjeta Clásica Internacional: US\$5.000 • Tarjeta Oro: US \$10.000 • Tarjeta Platino: US \$15.000

Es necesario completar la siguiente información para confirmar que queda inscrito:

Nombre Fecha de Nacimiento

Apellido Segundo Apellido

Nacionalidad

Sexo Ocupación

Dirección (Provincia, Cantón y Distrito) Otras Señas

Idioma

Tipo de Identificación Cédula de Identidad

Pasaporte

Cédula de Residencia

Apartado Postal Teléfono Oficina

Teléfono Habitación E-mail

Póliza de Tarjeta Segura

Si desea mayor información o ayuda, favor comuníquese con nosotros a los teléfonos (506) 224-2731 • (506) 224-2631 y con gusto le atenderemos.

Firma



V. ANEXO 22. SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE DÉBITO AUTOMÁTICO

 Tarjeta de Crédito BANCO NACIONAL	 Tarjeta de Crédito BANCO NACIONAL		
TARJETA DE CREDITO BNCR AUTORIZACION DEBITO AUTOMATICO			
Autorizo al Banco Nacional de Costa Rica a debitar mensualmente los pagos correspondientes a mi Tarjeta de Crédito BANCO NACIONAL.			
Número _____			
Nombre del Tarjeta habiente: _____			
Seleccione una única casilla (el sistema sólo acepta una opción):			
Cuenta Corriente <input type="radio"/>	Cuenta de Ahorros <input type="radio"/>	Cuenta Electrónica <input type="radio"/>	
Cuenta en: _____	Colones _____	Dólares _____	
Número de la Cuenta _____ a nombre de _____			
Abierta en _____ (Oficina)			
Debitar el pago:			
<input type="radio"/> Total	<input type="radio"/> Colones	<input type="radio"/> Dólares	<input type="radio"/> Ambas
<input type="radio"/> Mínimo	<input type="radio"/> Colones	<input type="radio"/> Dólares	<input type="checkbox"/> Ambas
<input type="radio"/> Fijo	¢ _____ / \$ _____		
Me comprometo a mantener en la cuenta corriente, de ahorros o electrónica indicada, el saldo suficiente para cubrir el débito autorizado. Si al ser consultada dicha cuenta durante DOS meses consecutivos y no existieran los fondos suficientes, se me excluya en forma automática del servicio.			
Nombre del solicitante _____ Cédula _____			
IMPORTANTE: El Débito Automático se efectuará únicamente después de la fecha de corte (no se podrán realizar estos débitos en ninguna otra fecha). No se tramitará esta solicitud si el formulario está incompleto en cualquiera de sus partes.			
_____	_____		
Fecha	Firma del solicitante		
PARA USO EXCLUSIVO DEL BANCO:			
El solicitante deberá ser el titular o la persona autorizada para girar contra la cuenta corriente, de ahorros o electrónica, y esta firma deberá ser verificada por el funcionario responsable y refrendada por el Jefe de la Oficina, ya que Tarjeta de Crédito B.N.C.R. no accesa registros de firmas. (Favor enviar al fax 283-7725 ó 224-7490).			
Nombre del funcionario que verifica la firma: _____			
Firma responsable: _____ Visto Bueno del Jefe _____			
Nombre de la Oficina _____ Fecha _____			

EI-38



W. ANEXO 23. COMPROBANTE DE ENTREGA DE ARTÍCULOS

BANCO NACIONAL

Oficina: 057 LA FORTUNA
27/10/2008 8:33 am

ENTREGA DE ARTÍCULOS

Categoría: 5 - DIFEROS BIENES
Artículo: 2 - TARJETAS RETENIDAS
Número Custodia: 25824
Referencia: 5185-4191-9882-6917
Número:
Cant. Cupones:
Monto Cupones:
Nombre del Cliente: DAVILA REYES SANJOS
Identificación: - -
Moneda: 01 - COLONES

Monto: @*****0.00
COLONES EXACTOS

Santos Melado Davila Reyes
Firma del Cliente
ID: 085.0RE.004685.00.1999.

Cajero
13459057
13459
BN - Internet Personal: www.bnocr.fi.cr

X. ANEXO 24. BOLETA PARA PIN

CONSORCIO MOCOM - Abierto 24 Horas TEL.: 244-2833 / FAX: 244-0259 -- 55-07-00-132

BANCO NACIONAL
MAS CERCA DE USTED

PARA ABRIR, DOBLE Y CORTE POR LAS PERFORACIONES

6866317

SERVIBANCA - MASTERCARD
 VISA - BANCO NACIONAL
 BN - BANCA TELEFONICA
 CUENTA ELECTRONICA

Nombre: _____
Tarjeta No. / Identif. No. _____

ATENCIÓN:
SI ESTE SOBRE NO ESTA COMPLETAMENTE
SELLADO LE SOLICITAMOS NO RECIBIRLO.

ESTAMPADO CARBON - ESCRIBA CON FIRMEZA

6866317



Y. ANEXO 25. CONTRATO DE PRÉSTAMO MERCANTIL

CONTRATO DE PRESTAMO MERCANTIL

Operación No. 57-1-30422016

Pagaré No. 186644

Entre nosotros ~~MANUEL SANCHEZ ALVARO~~ en mi calidad de Apoderado General sin límite de suma del Banco Nacional de Costa Rica, cédula jurídica número 4-000-001021, según consta en la Sección Mercantil del Registro Público, al Tomo _____, Folio _____, Asiento _____, en representación del Banco Nacional de Costa Rica, quien adelante se denominará para efectos de este contrato ACREEDOR, y ~~ANTONIO GONZALEZ SANCHEZ~~, CEDULA No. ~~8-8141-0016~~, ~~OSCAR ESPINOZA~~, mayor de edad, ~~PARAGUAY, METEMPERUANO~~, con domicilio en ~~CALLE 10 DE MAYO DE 1958~~ ~~10000-10000~~, distrito ~~LA FORTUNA~~, cantón ~~LA FORTUNA~~ de la provincia de ~~LA FORTUNA~~ que labora en EN LO PROPIO con teléfonos de trabajo y casa, ~~186644~~, es identificado para efectos de este contrato como DEUDOR, acordamos suscribir el presente contrato de préstamo mercantil, el cual se regirá por las disposiciones legales y por las siguientes cláusulas:

PRIMERA: DEL OBJETO: Que el Banco representado por el primero otorga al segundo un crédito por la suma de ~~SESENTA MILLONES DE DÓLARES ESTADUNIDENSES~~, el cual deberá ser reintegrado mediante cuotas Ajustables y Consecutivas(os) mensuales que inicialmente serán de ~~SEIS MILLONES CUARENTA Y SEIS MIL DÓLARES ESTADUNIDENSES~~ comprendiendo amortización e intereses, más el monto correspondiente al seguro de vida y el saldo al vencimiento.

SEGUNDA: DEL PLAZO: El plazo para el uso de este préstamo será de ~~VEINTIOCHO~~ meses a partir de la firma de este contrato.

TERCERA: DE LOS INTERESES: El deudor reconoce que la deuda devengará intereses corrientes anuales, ajustables periódicamente sobre los saldos de capital adeudado pagaderos por mes vencido, a partir de la fecha de constitución del documento legal correspondiente a una tasa de interés Tasa Básica Pasiva del Banco Central de Costa Rica vigente al momento de formalización, más ~~0.0000~~% la cual a la fecha es una tasa total de ~~0.0000~~% puntos porcentuales. Dichos intereses serán ajustables periódicamente según las variaciones de la Tasa Básica Pasiva del Banco Central, la cual nunca podrá ser superior a la tasa resultante al momento de formalizar más veintisiete puntos porcentuales lo anterior de conformidad con lo que establece el artículo setenta de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y al artículo cuatrocientos noventa y siete del Código de Comercio. Dicha tasa en cualquier caso no podrá ser inferior al ,0000%. Al constituirse el presente crédito, la periodicidad del ajuste de la tasa de interés será mensual, pero el deudor acepta de manera expresa e irrevocable, que el Banco acreedor



pueda en el futuro efectuar dicho ajuste en forma mensual, bimestral, trimestral, semestral o anual, siempre y cuando la tasa de interés corriente en ningún momento podrá sobrepasar en 27 puntos porcentuales la tasa vigente al momento de formalizar.

CUARTA: MODIFICACION DE LOS INTERESES CORRIENTES: El deudor entiende y acepta expresamente que el crédito se formaliza con la tasa de interés corriente antes descrita, dado su historial y trayectoria crediticia mantenida con el Banco. En tal condición, también acepta el deudor, que si durante el plazo del préstamo y por causas que le sean imputables exclusivamente a él, incumpliera la Normativa Crediticia que establece la Superintendencia General de Entidades Financieras y por análisis de la SUGEF o de la Auditoría Interna del Banco Nacional, las cuales forman parte integral de las condiciones de este crédito para todos los efectos legales, que implique una calificación a una categoría de riesgo de la operación crediticia mayor a la categoría "A1" asignada inicialmente, la tasa de interés corriente a pagar será la siguiente: uno) en categoría de riesgo "A DOS", "B UNO" o "B DOS" pagará la Tasa corriente pactada más 1.0 punto porcentual adicional, dos) en categoría de riesgo "C UNO", pagará la Tasa corriente pactada más 1.5 puntos porcentuales adicionales, tres) en categoría de riesgo "C DOS" o "D" pagará la Tasa corriente pactada más 2.0 puntos porcentuales adicionales, y cuatro) en categoría de riesgo "E" pagará la Tasa corriente pactada más 3.0 puntos porcentuales adicionales.

QUINTA: INTERESES MORATORIOS: El deudor reconoce intereses moratorios al mismo tipo de los intereses corrientes, más dos puntos porcentuales, calculados sobre el monto del abono retrasado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo setenta de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional. En caso de que el deudor incurra en un atraso en el pago de sus cuotas establecidas en los documentos respectivos, superior a un día hábil, deberá cancelar además de los intereses moratorios que correspondan, la suma de . . . o su equivalente en colones al tipo de cambio de venta del dólar estadounidense del día de pago, como reintegro de los gastos administrativos que haya ocasionado su mora. Este pago lo hará todas las veces que se repita el atraso. Así mismo aceptará el cobro de los gastos administrativos inherentes a la eventual contabilización de su préstamo en cobro judicial, cuando ello proceda en virtud del atraso en la atención de la deuda, de conformidad con la normativa vigente.

SEXTA: DEL INCUMPLIMIENTO: Las partes convienen que la falta de pago de una de las cuotas dará derecho al Banco acreedor a dar por vencida toda la deuda, facultándole para que solicite la ejecución del documento que sirve de garantía de este crédito en vía judicial.

SETIMA: DE LAS COMISIONES: Este crédito pagará una **Comisión de Trámite y Formalización del ,00%** sobre el monto del mismo en el momento de la formalización y por una sola vez. Además, pagará



una Comisión de Administración del crédito del $\frac{1}{12}$ % anual, pagadera en forma mensual sobre saldos, según Manual de Comisiones vigente.

OCTAVA: DEL PLAN DE INVERSION: Los fondos de este crédito serán destinados a $\frac{1}{12}$ % anual. CANCELACION DE DEUDA POR CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES.

A fin de que el Banco pueda comprobar la situación financiera del deudor, acatando los lineamientos señalados por la Superintendencia General de Entidades Financieras en cuanto a control y seguimiento de todos los créditos calificados por riesgo, este último se compromete a presentar durante la vigencia de este crédito toda aquella información que sea necesaria para tales fines.

NOVENA: DE LA EJECUCION DEL CONTRATO: Una vez reconocidos por el deudor los montos correspondientes a gastos de formalización, el Banco acreedor girará el monto del crédito mediante depósito a la cuenta del cliente. .

DÉCIMA: DISPOSICIONES VIGENTES: El Deudor declara conocer las disposiciones vigentes que rigen esta clase de créditos, las cuales forman parte integral de este contrato, y se obliga a cumplirla, así como a proporcionar las facilidades necesarias a los funcionarios que el Banco designe para que ejerzan control sobre la garantía.

UNDECIMA: CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES: El deudor se compromete al fiel y estricto cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones adquiridas en este documento y de las condiciones que el presente instrumento impone a su cargo.

DUODECIMA: INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES: El incumplimiento por parte del Deudor de cualesquiera de las condiciones estipuladas en este documento, verificada por el Banco Nacional de Costa Rica o por la Superintendencia General de Entidades Financieras, dará derecho al Banco a dar por vencido anticipadamente el plazo y exigir la cancelación total del crédito por la vía legal que corresponda. Igualmente el banco acreedor podrá tener por vencida y exigible anticipadamente la totalidad de la deuda si dejare el deudor de pagar una cuota de las atrás estipuladas o en el caso de que la garantía se constituya sobre una finca y esta no se mantuviere debidamente atendida o si no hiciere el servicio regular de los servicios que afectan o si infringiere alguna de las otras condiciones de este contrato sin que en ningún caso sean necesario requerimientos ni otros requisitos previos a los cuales renuncia.

DECIMO TERCERA: OTRAS OBLIGACIONES CONTRAIDAS: El Deudor autoriza al Banco para que ante cualquier intermediario del Sistema Bancario Nacional y ante la Superintendencia General de



DECIMO SEXTA: DE LA POLIZA: El deudor está asegurado con una póliza de vida extendida por el Instituto Nacional de Seguros, por la suma de **SETECIENTOS MILLENIOS COLONES CON CINCO**, para su protección y del saldo de este crédito, cuyo beneficiario es el Banco Nacional de Costa Rica. En caso de fallecimiento, la indemnización girada por el Instituto Nacional de Seguros se aplicará a cancelar el saldo de este crédito y el remanente se devolverá a quien o quienes hayan sido nombrados como beneficiarios sustitutos. El deudor se obliga a mantener vigente ese seguro hasta el vencimiento de la obligación y se compromete a mantener informado al Banco, por los medios idóneos, de las renovaciones periódicas que efectúe, donde la no observancia de estas condiciones dará derecho al Banco a dar por vencida la obligación y exigirla en su totalidad por la vía judicial. Asimismo el deudor autoriza al Banco en forma expresa e irrevocable, para proceder cuando así lo considere oportuno a incrementar el monto de la cuota aquí estipulada para aplicar al pago de la prima de renovación y los ajustes por los conceptos de aumento en las tarifas del I.N.S. o aumentos solicitados expresamente por el deudor. En caso de mora, el acreedor queda facultado para que en nombre del deudor renueve y pague esta póliza cuando lo estime conveniente, lo cual deberá reintegrar el deudor más los intereses proporcionales correspondientes desde la fecha de desembolso por parte del Banco, hasta la fecha del efectivo pago por cuenta del deudor, calculados a la misma tasa de intereses que rija para este crédito, al momento de efectuarse este pago. Es entendido que si la solicitud de póliza no resulta aprobada por razones de asegurabilidad y la póliza de vida no fuere emitida el Banco Nacional de Costa Rica no tendrá responsabilidad de ninguna índole.

DECIMO SEPTIMA: DE LA GARANTIA: El crédito estará garantizado por un pagaré, el cual contiene la fianza solidaria de **SIN FIADORES**

DECIMO OCTAVA: El deudor acepta que los desembolsos de este crédito se realizarán conforme a la disponibilidad de recursos del Acreedor o posibles restricciones gubernamentales. El producto íntegro del crédito a que se refiere este contrato, deberá invertirse en el plan de inversión aprobado

EN FE DE LO ANTERIOR FIRMAMOS EN LA CIUDAD DE ALAJUELA

P/BANCO NACIONAL DE COSTA RICA
ACREEDOR

DEUDOR: _____ CEDULA: _____

DEUDOR: _____ CEDULA: _____

TESTIGO: _____ CEDULA: _____

TESTIGO: _____ CEDULA: _____



Z. ANEXO 26. PAGARÉ

PRESTAMO LARGO PLAZO

CARTERA HIPOTECARIO - COLONES - VIVIENDA

OPERACION NUMERO 1111111111

APROBO

EL DIA

01/01/2011

PAGARE No.186644

Conste que yo **JUAN CARLOS FERRERES RAMIRO**, CEDULA No. **54110011**, COSTARRICENSE, nacido el día **08/08/1960**, **MENAPIRABO**, con domicilio en **CALLE 14 DE JUNIO No. 1450 - SAN JUAN NACIONAL**, distrito **NORTIAMA**, cantón **SAN CARLOS** de la provincia de **MANUEL ANTONIO**, que labora en **EN LO PROPIO** con teléfonos de trabajo y casa **2222-2222**, es identificado para efectos de este contrato como **DEUDOR**, prometo pagar incondicionalmente a la orden del **BANCO NACIONAL DE COSTA RICA, CARTERA HIPOTECARIO - COLONES**, de este domicilio, con Cédula de Personería Jurídica número **1111111111-11**, inscrito al Registro Mercantil al Tomo:18, Folio:422, Asiento:6086, la suma de **SETENTA MILLONES COLONES CON 00/100**, reintegrable mediante cuotas Ajustables y Consecutivas(os) mensuales, que inicialmente serán de **US\$ 1.000.000**, cada una que comprenden amortización e intereses, más el monto correspondiente al seguro de vida, debiendo efectuar la primera el **01/01/2011**. Valor recibido en préstamo mercantil a mi entera y completa satisfacción y que me obligo a satisfacer en las propias oficinas del Banco Acreedor en la Ciudad de San José, avenidas uno y tres, calle cuatro, en moneda de curso legal, cuyo vencimiento total será el día **31/12/2011** del año **2011**.

PLAZO: El plazo de este crédito es de **12 (DOCE) meses**. **INTERES:** El deudor reconoce que la deuda devengará intereses corrientes anuales, ajustables periódicamente sobre los saldos de capital adeudado pagaderos por mes vencido, a partir de la fecha de constitución del documento legal correspondiente a una tasa de interés Tasa Básica Pasiva del Banco Central de Costa Rica vigente al momento de formalización, más **1,000%** puntos porcentuales, la cual a la fecha es una tasa de **10,500%** puntos porcentuales. Dichos intereses serán ajustables periódicamente según las variaciones de la Tasa Básica Pasiva del Banco Central, la cual nunca podrá ser superior a la tasa resultante al momento de formalizar más veintisiete puntos porcentuales lo anterior de conformidad con lo que establece el artículo setenta de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y al artículo cuatrocientos noventa y siete del Código de Comercio. Dicha tasa en cualquier caso no podrá ser inferior al **0,000%**. Al constituirse el presente crédito, la periodicidad del ajuste de la tasa de interés será mensual, pero el deudor acepta de manera expresa e irrevocable, que el Banco acreedor pueda en el futuro efectuar dicho ajuste en forma mensual, bimestral, trimestral, semestral o anual, siempre y cuando la tasa de interés corriente en ningún momento podrá sobrepasar en 27 puntos porcentuales la tasa vigente al momento de formalizar.

INTERESES MORATORIOS: El deudor reconoce intereses moratorios al mismo tipo de los intereses corrientes, más dos puntos porcentuales, calculados sobre el monto del abono retrasado, de conformidad



con lo dispuesto en el artículo setenta de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional. Queda entendido que el presente documento es un **PAGARÉ** que se rige por disposiciones del Código de Comercio aplicables a esa clase de títulos, renunciando el deudor y los fiadores que adelante se indican a requerimientos de pago y domicilio. La propiedad de este pagaré se transmite por endoso que no es preciso notificar, su fecha y firmas se consideran ciertas y auténticas y tanto el deudor como los fiadores o endosantes se reputan obligados solidarios. Es garantía solidaria la fianza que otorga SIN FIADORES se constituyen FIADORES SOLIDARIOS de la obligación aquí consignada, haciendo las mismas renunciaciones y estipulaciones al igual que lo hace el deudor al domicilio sin requerimiento de pago; por la vía procesal correspondiente, establecida para el trámite de cobro de obligaciones dinerarias y autorizando la concesión de prórrogas sin que se nos consulte ni se nos notifique. Se comprometen los firmantes a que en un eventual proceso judicial, responderán por el principal, intereses, honorarios de depositario, aportes de traslado de bienes del lugar del secuestro a sitio seguro que el depositario elija para su custodia en su caso, o por los honorarios y gastos de custodia y de cuidado, gastos correspondientes a la gestión cobratoria, ambas costas de la eventual ejecución y todos los otros gastos en los que incurre el acreedor a efectos de hacer efectiva la recuperación del dinero amparado por el presente documento. El incumplimiento por parte del deudor de cualquiera de las obligaciones contraídas en este pagaré, dará derecho al Banco Nacional a dar por vencido anticipadamente el plazo y exigir la cancelación total del crédito por la vía ejecutiva. Sin perjuicio de la renuncia de su domicilio; para efectos de notificaciones de un eventual proceso judicial el deudor, fiadores y obligados señalan como domicilio contractual las direcciones que han indicado en este documento, en el cual se les puede notificar personalmente o por medio de cédula, de conformidad con el artículo ciento setenta y cuatro bis del código Procesal Civil y cuatro de la Ley de Notificaciones, Citaciones y Otras Comunicaciones Judiciales. Se obligan asimismo a notificar al Banco de cualquier cambio de su domicilio, y en caso de omisión o que el domicilio resultare impreciso o inexistente, sin que ello conste en el documento obligacional, podrán ser notificados por medio de un edicto que se publicará en el Boletín Judicial o en un diario de circulación nacional.

ALAJUELA, _____ de _____ del año _____

DEUDOR: _____ CEDULA: _____

_____ CED: _____

TESTIGO: _____ CEDULA: _____

TESTIGO: _____ CEDULA: _____



AA. ANEXO 27. COMPROBANTES DE CONSTITUCIÓN

BANCO NACIONAL		BANCO NACIONAL DE COSTA RICA		BPR1560
27/10/2008 02:31:04 PM		COMPROBANTE DE CONSTITUCION		Pag. : 1
Fecha:	27-10-2008	Oficina:	LA FORTUNA	
No. Operación:		Moneda:	BANCA DESARROLLO - COLON	
Nombre:		Identificación:		
P. Banco:	BN DESARROLLO SERVICIOS COLONES PAGO IRREGULARES	Nro.Empleado		
Garantías:		Planilla:		
Codeudores:				
Monto:	8,500,000.00			
Plazo:	11 MESES			
Tasa de Interés:	16.00%			
Interés de Mora:	2.00%			
Tipo Amortización:	PAGOS IRREGULARES CAP E INTS			
Primer Pago Capital:	05-04-2009			
Primer Pago Interés:	05-11-2008			
Inicio:	05-10-2009			
Tamaño Cuota:	IRREGULAR			
Forma de Pago:	MENSUAL			
Total del Crédito:	8,500,000.00			
Aprobado por:		Fecha:		
Con el pago puntual de su crédito, usted ganará puntos.				
Hecho Por:	JEISON HERNANDEZ ROJAS	Revisado Por:		
Recibi conforme				

BANCO NACIONAL		BANCO NACIONAL DE COSTA RICA		BPR1566
27/10/2008 02:31:26 PM		COMPROBANTE DE CONSTITUCION		Pag. : 1
Fecha:	27-10-2008	Oficina:	LA FORTUNA	
No. Operación:		Moneda:	BANCA DESARROLLO - COLON	
Nombre:		Identificación:		
P. Banco:	BN DESARROLLO SERVICIOS COLONES PAGO IRREGULARES	Nro.Empleado		
Garantías:		Planilla:		
Codeudores:				
Intereses:		Comisiones:		
Monto Interés:	33,534.25	Com. Restante:	.00	
		Com. Administrativa:	85,000.00	
		Com. Subp. Línea Crédito:	.00	
		Com. Adic. Saldo Capital:	.00	
		Fracción Deduc. Planilla:	.00	
		Com. por Desembolso:	.00	
		Com. Fodemipymes 5%:	.00	
		Com. Avaluo:	.00	
		Com. Trámite Tercerización:	0.00	
Honorarios		Gastos	Crédito a Cuenta del Notario	
Monto:	.00	Cuenta No.:		
Notario:		Monto:	.00	
Débito a Cuenta No.:		Crédito a Cuenta No.:		
Dg (Nombre)		De (Nombre):		
		Monto:		
Prima Seguro Anticipado:	.00	Total Deduciones:	118,534.25	



BB. ANEXO 28. COMPROBANTE DE DESEMBOLSO

151

BANCO NACIONAL DE COSTA RICA
 5581 057 - Ag. Fortuna San Carlos

CHEQUE DE GERENCIA No. **739** DEL 06 DE SEPTIEMBRE DEL 2007

Páguese a la orden de **QUATRO MILLORES DUINTIENTOS MIL COLONES 00/100**

En letras la suma de Colones **QUATRO MILLORES DUINTIENTOS MIL COLONES 00/100**

AVISO A NUESTROS CLIENTES: En caso de pérdida o robo de este cheque bancario, para su reposición debe presentarse una garantía de indemnización, a juicio del Banco.

CHEQUE DE GERENCIA CTA. No. **0222000-4**

C.C. 15105710012220008

FIRMA AUTORIZADA: *[Firma]*

9395 0151405710012220008 03

BANCO NACIONAL

Oficina: 057 LA FORTUNA
 07/02/2008 2:40 pm Doc. 05725570

DEPOSITO CUENTA DE AHORROS

Cuenta: **12186057**
 Cuenta Cliente: **12186057**
 Cliente: **LA FORTUNA**
 Depositante: **BANACIO LA FORTUNA**
 Moneda: **COLONES**

Detalle del depósito:

Efectivo:	*****0.00
Monedas Consultados:	*****7,000,000.00
Otros Valores:	*****0.00
TOTAL DEL DEPOSITO:	*****7,000,000.00

SIETE MILLONES COLONES EXACTOS
 Detalle: CANCELACION DE PASIVO

Cajero **12186057**
BANCO NACIONAL DE COSTA RICA
AGENCIA LA FORTUNA - 057

[Firma]
 Firma del depositante **GABRIELA RAMIREZ ROJAS**
 C.R. N° 12186

07 FEB 2008

ANTE TERCERAS PERSONAS: ESTE COMPROBANTE NO TIENE VALOR COMERCIAL COMO MEDIO DE PAGO

BN - Internet Personal: www.bncr.fi.cr



CC. ANEXO 29. FICHA SUGEF

FICHA SUGEF 1-05					
CLIENTE _____			Fecha próxima actualización _____		
1. NOMBRE COMPLETO DEL DEUDOR					
2. NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN		3. CÓDIGO ÚNICO DE CLIENTE (CUC) →			
4. NOMBRE COMPLETO DEL CODEUDOR					
5. NÚMERO IDENTIFICACIÓN CODEUDOR		6. CÓDIGO ÚNICO DE CLIENTE (CUC) CODEUDOR →			
7. EL CODEUDOR ES DEUDOR DEL BN?		8. En qué categoría de riesgo está calificado el Codeudor →			
Sí ____ No ____, Pasa a 9.					
DIRECCIÓN DEL CLIENTE					
9. PROVINCIA →		10. CANTÓN →		11. DISTRITO →	
12. DIRECCIÓN EXACTA DE LA EMPRESA (SEÑAS) →					
DUEÑOS DE LA EMPRESA ¹					
13. DUEÑOS FÍSICOS					
NÚMERO	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE COMPLETO (Según documento de identidad)		CANTIDAD ACCIONES	
DUEÑO 1					
DUEÑO 2					
MÁS...					
14. DUEÑOS JURÍDICOS					
NÚMERO	IDENTIFICACIÓN	RAZÓN SOCIAL (Según Registro Nacional)	ACTIVIDAD ECONÓMICA	NOMBRE DUEÑO (Según doc. identidad)	CANTIDAD ACCIONES
DUEÑO 1					
DUEÑO 2					
MÁS...					
15. REPRESENTANTE LEGAL (NOMBRE COMPLETO) →		16. REPRESENTANTE LEGAL (IDENTIFICACIÓN) →			
REPRESENTANTE LEGAL (NOMBRE COMPLETO) →		REPRESENTANTE LEGAL (IDENTIFICACIÓN) →			
REPRESENTANTE LEGAL (NOMBRE COMPLETO) →		REPRESENTANTE LEGAL (IDENTIFICACIÓN) →			
ACTIVIDAD ECONÓMICA Y RELACIÓN COMERCIAL CON EL BN					
17. ACTIVIDAD ECONÓMICA DEL CLIENTE →		18. AÑO DE FUNDACIÓN DE LA EMPRESA →		19. CANTIDAD DE AÑOS EN ESA ACTIVIDAD ECONÓMICA →	
20. ES GENERADOR DE DIVISAS? →		Sí ____ (pasar a 23.) No ____ (pasar a 21.)		21. RIESGO DE GENERACIÓN DE DIVISAS → Alto ____ Bajo ____	
22. RAZONES DE CALIFICACIÓN DE RIESGO GENERADOR DE DIVISAS →					
23. CATEGORÍA DE RIESGO VIGENTE →					
24. ELEMENTOS QUE SOPORTAN LA CALIFICACIÓN DE RIESGO VIGENTE → EL EJECUTIVO DEBE OBTENER ESTOS DATOS DEL REPORTE HOJA DE RIESGO DE SISECRE.		24.a Nivel de Capacidad de Pago:	24.b Morosidad:	24.c Nivel Comportamiento de Pago Histórico:	

¹ Si el cliente es físico favor dirigirse a "Dirección del Cliente"



25. CALIFICACIÓN OTORGADA POR AGENCIA CALIFICADORA INTERNACIONAL → (Ej. Standard & Poors, Moody's, Fitch, etc.)		Si no procede, pasar a 28.		26. FECHA DE CALIFICACIÓN →	
27. NOMBRE DE LA AGENCIA CALIFICADORA INTERNACIONAL →					
28. CANTIDAD DE AÑOS DE SER CLIENTE DEL BN →					
29. INDICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL CLIENTE →					
30. TRES PRINCIPALES CLIENTES (DEL CLIENTE)					
NÚMERO		NOMBRE COMPLETO (REGISTRADOS EN CR: Según documento de identidad para clientes físicos o bien, según el Registro Nacional para Jurídicos. // NO REGISTRADOS EN CR: Nombre completo y dirección Web –si es posible–)			
CLIENTE 1					
CLIENTE 2					
CLIENTE 3					
31. TRES PRINCIPALES PROVEEDORES (DEL CLIENTE)					
NÚMERO		NOMBRE COMPLETO (REGISTRADOS EN CR: Según documento de identidad para clientes físicos o bien, según el Registro Nacional para Jurídicos. // NO REGISTRADOS EN CR: Nombre completo y dirección Web –si es posible–)			
PROV 1					
PROV 2					
PROV 3					
32. TRES PRINCIPALES COMPETIDORES (DEL CLIENTE)					
NÚMERO		NOMBRE COMPLETO (REGISTRADOS EN CR: Según documento de identidad para clientes físicos o bien, según el Registro Nacional para Jurídicos. // NO REGISTRADOS EN CR: Nombre completo y dirección Web –si es posible–)			
COMP 1					
COMP 2					
COMP 3					
33. PROYECTOS RECIENTES (DEL CLIENTE)					
NÚMERO	PROYECTO	FECHA FINALIZACIÓN (DD-MMM-AAAA)	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO		
PROY 1					
PROY 2					
34. PROYECTOS PREVISTOS (DEL CLIENTE)					
NÚMERO	PROYECTO	FECHA PREVISTA (DD-MMM-AAAA)	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO		
PROY 1					
PROY 2					



GRUPOS DE INTERÉS ECONÓMICO					
35. INTEGRANTES DEL GRUPO (NO INCLUIR AL CLIENTE)					
NÚMERO	IDENTIF (Form. SUGEF)	NOMBRE COMPLETO (Según documento de identidad para clientes físicos o bien, según el Registro Nacional para Jurídicos.)	ACTIVIDAD ECONÓMICA (A la que se dedica el integrante)	RELACIÓN COMERCIAL	
1					
2					
36. MIEMBROS DEL GRUPO INTERES ECONÓMICO QUE SON DEUDORES DEL BANCO					
NÚMERO	IDENTIF (Form. SUGEF)	NOMBRE COMPLETO (Según documento de identidad para clientes físicos o bien, según el Registro Nacional para Jurídicos.)	MONTO ADEUDADO AL BANCO NACIONAL (Si lo hubiera)	CATEGORÍA DE RIESGO	
1					
2					
37. ACCIONISTAS DE LOS INTEGRANTES DEL GRUPO (NO INCLUIR AL CLIENTE)					
INTEGRANTE (Nombre Completo)		IDENTIFICACIÓN (Accionista)	NOMBRE COMPLETO (Accionistas)	% ACCIONES	
CUALESQUERA OTROS DATOS QUE AYUDEN A ENTENDER EL NEGOCIO DEL CLIENTE Y DE LAS EMPRESAS RELACIONADAS.					
INFORMACIÓN CREDITICIA					
38. OPERACIONES CREDITICIAS VIGENTES					
38.a Nº OPERACIÓN	38.b FECHA FORMALIZACIÓN	38.c FECHA VENCIMIENTO	38.d MONTO ORIGINAL	38.e SALDO PENDIENTE	38.f COMENTARIO S
38.g PRODUCTOS POR COBRAR		ESTA INFORMACIÓN SERÁ IMPRESA POR SUGEF EN EL MOMENTO DE LA REVISIÓN, OBTENIÉNDOLA DE LA FÓRMULA 120.			
38.h SALDO TOTAL PENDIENTE DE LA OPERACIÓN					
38.i PLAN DE INVERSIÓN					
38.j TIPO DE CRÉDITO					
38.k FORMA DE PAGO					
38.l CONDICIONES DE TASA DE INTERÉS PACTADA					
38.m TASA DE INTERÉS VIGENTE					
38.n TIPO DE GARANTÍA					
38.o DOCUMENTOS LEGALES		DOY FE QUE SE CONSTATÓ QUE LOS DOCUMENTOS LEGALES SE ENCUENTRA EN EL RESPECTIVO EXPEDIENTE DE CRÉDITO			
39. HISTORIAL Y COMPORTAMIENTO DE PAGO					
39.a HISTORIAL DE PAGO DEL DEUDOR		NO SE REQUIERE POR PARTE DEL GESTOR O EJECUTIVO, INCLUIR EN ESTE APARTADO LOS DATOS AQUÍ CONSIGNADOS, POR CUANTO ESTA INFORMACIÓN SERÁ IMPRESA POR LA SUGEF EN EL MOMENTO DE LA REVISIÓN RESPECTIVA, OBTENIÉNDOLA DEL SIACC DEL MOVIMIENTO HISTORICO DE PAGOS.			
39.b PERIODOS DE GRACIA					
39.c ARREGLOS DE PAGO, PRÓRROGAS U OTRAS FACILIDADES					



39.d GESTIÓN DE COBRO	
40. INFORMACIÓN SOBRE LA GARANTÍA	
DOY FE DE QUE EL EXPEDIENTE CONTIENE EL O LOS AVALÚOS RELACIONADOS CON LA(S) GARANTÍAS DE LA(S) RESPECTIVAS OPERACIONES CREDITICIAS DE ESTE DEUDOR.	
40.a TIPO DE GARANTÍA	NO SE REQUIERE POR PARTE DEL GESTOR O EJECUTIVO, INCLUIR EN ESTE APARTADO LOS DATOS AQUÍ CONSIGNADOS, POR CUANTO LA INFORMACIÓN REFERENTE AL TIPO DE GARANTÍA ESTA EN LA FORMULA 120, LOS PUNTOS 40.b al 40.e ESTAN EN EL RESPECTIVO AVALUO Y LOS PUNTOS 40.f al 40.h ESTAN EN LA HOJA DE RIESGO. SE IMPRIMIRA POR LA SUGEF EN EL MOMENTO QUE SE REQUIERA.
40.b UBICACIÓN FÍSICA DE LA GARANTÍA	
40.c MONTO AVALUO	
40.d FECHA AVALUO	
40.e PERITO	
40.f FECHA Y REPORTE DE LA ÚLTIMA INSPECCIÓN	
40.g FECHA DE INSCRIPCIÓN	
40.h PÓLIZA Y VIGENCIA	
40.i ESTUDIO DE REGISTRO ACTUALIZADO	
40.j MONTO MITIGADOR, o COBERTURA DE GARANTÍA	NO SE REQUIERE POR PARTE DEL GESTOR O EJECUTIVO, INCLUIR EN ESTE APARTADO LOS DATOS AQUÍ CONSIGNADOS, POR CUANTO SE OBTIENEN DEL COVIC Y SE IMPRIMIRA EN EL MOMENTO QUE LO REQUIERA LA SUGEF.
40.k ELEMENTOS PARA VALORAR LA GARANTÍA	NO SE REQUIERE POR PARTE DEL GESTOR O EJECUTIVO, INCLUIR EN ESTE APARTADO LOS DATOS AQUÍ CONSIGNADOS, POR CUANTO ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN EL AVALUO RESPECTIVO.
41. INFORMACIÓN FINANCIERA	
41.a DOS ÚLTIMOS ANÁLISIS FINANCIEROS	DOY FE DE QUE EL INFORME FINANCIERO SE ENCUENTRA EN EL EXPEDIENTE RESPECTIVO DEBIDAMENTE ACTUALIZADO.
41.b INDICADORES ECONÓMICOS Y FINANCIEROS	
41.c GASTO O INGRESO POR DIFERENCIAL CAMBIARIO	
41.d AMORTIZACIÓN DE PORCIÓN CIRCULANTE	
41.e GASTO POR DEPRECIACIÓN	
41.f SENSIBILIZADORES	
42. "CONOZCA A SU CLIENTE"	DOY FE DE QUE EL EXPEDIENTE CONTIENE LA INFORMACIÓN DEL RESPECTIVO BURÓ DE CRÉDITO (TELETEC, DATUM), CUYA FECHA DE EMISIÓN FUE EL DÍA ____.
b) Reporte de la Central de Deudores de la SUGEF sobre la situación crediticia del deudor en el Sistema financiero.	TAMBIÉN DOY FE QUE EL EXPEDIENTE CONTIENE EL REPORTE DE LA CENTRAL DE DEUDORES DE LA SUGEF SOBRE LA SITUACIÓN CREDITICIA DEL DEUDOR EN EL SISTEMA FINANCIERO, EMITIDO EL DÍA ____.



<p>43. DETALLE DE LOS OTROS SERVICIOS BANCARIOS DE LOS QUE HACE USO EL DEUDOR.</p> <p>Esta información se obtiene del MAC (Módulo de Administración de Crédito)</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>PRODUCTO O SERVICIO</th> <th>SI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>CUENTAS AHORROS o ELECTRÓNICA</td><td></td></tr> <tr><td>CUENTAS CORRIENTES</td><td></td></tr> <tr><td>INVERSIONES A PLAZO (ICP o CDP)</td><td></td></tr> <tr><td>CUSTODIA DE VALORES (Custodia/Cajitas/Medios Magnéticos)</td><td></td></tr> <tr><td>BN VALORES</td><td></td></tr> <tr><td>BN SAFI</td><td></td></tr> <tr><td>BN VITAL (Voluntario u Obligatorio)</td><td></td></tr> <tr><td>FIDEICOMISO</td><td></td></tr> <tr><td>TARJETA DE CRÉDITO</td><td></td></tr> <tr><td>CREDITO CONVENCIONAL</td><td></td></tr> <tr><td>CREDITO FACTOREO</td><td></td></tr> <tr><td>BN BANCA TELEFÓNICA o INTERNET (Personal o Corporativo)</td><td></td></tr> <tr><td>POS (PUNTOS DE VENTA)</td><td></td></tr> <tr><td>PAR PAGO AUTOMÁTICO RECIBOS</td><td></td></tr> <tr><td>PAS PAGO AUTOMÁTICO SALARIO</td><td></td></tr> <tr><td>SERVICIOS INTERNACIONALES</td><td></td></tr> <tr><td>OTROS SERVICIOS O PRODUCTOS</td><td></td></tr> </tbody> </table>		PRODUCTO O SERVICIO	SI	CUENTAS AHORROS o ELECTRÓNICA		CUENTAS CORRIENTES		INVERSIONES A PLAZO (ICP o CDP)		CUSTODIA DE VALORES (Custodia/Cajitas/Medios Magnéticos)		BN VALORES		BN SAFI		BN VITAL (Voluntario u Obligatorio)		FIDEICOMISO		TARJETA DE CRÉDITO		CREDITO CONVENCIONAL		CREDITO FACTOREO		BN BANCA TELEFÓNICA o INTERNET (Personal o Corporativo)		POS (PUNTOS DE VENTA)		PAR PAGO AUTOMÁTICO RECIBOS		PAS PAGO AUTOMÁTICO SALARIO		SERVICIOS INTERNACIONALES		OTROS SERVICIOS O PRODUCTOS	
	PRODUCTO O SERVICIO	SI																																				
	CUENTAS AHORROS o ELECTRÓNICA																																					
	CUENTAS CORRIENTES																																					
	INVERSIONES A PLAZO (ICP o CDP)																																					
	CUSTODIA DE VALORES (Custodia/Cajitas/Medios Magnéticos)																																					
	BN VALORES																																					
	BN SAFI																																					
	BN VITAL (Voluntario u Obligatorio)																																					
	FIDEICOMISO																																					
	TARJETA DE CRÉDITO																																					
	CREDITO CONVENCIONAL																																					
	CREDITO FACTOREO																																					
	BN BANCA TELEFÓNICA o INTERNET (Personal o Corporativo)																																					
	POS (PUNTOS DE VENTA)																																					
	PAR PAGO AUTOMÁTICO RECIBOS																																					
PAS PAGO AUTOMÁTICO SALARIO																																						
SERVICIOS INTERNACIONALES																																						
OTROS SERVICIOS O PRODUCTOS																																						
44. NOMBRE COMPLETO DEL EJECUTIVO DE CUENTA RESPONSABLE	45. NÚMEROS DE TELÉFONO →																																					
46. OFICINA	47. FECHA CONFECCIÓN																																					



DD. ANEXO 30. INSPECCIÓN DE GARANTÍA



BANCO NACIONAL
MAS CERCA DE USTED

INSPECCIÓN DE GARANTÍA

1- Información General del Crédito

Número de Oficina: 57 Fortuna
Nombre del Cliente: _____
Lugar de la Inversión: _____
Fecha y N° de inspección: _____
Fecha del informe: _____

2. Detalle de Operaciones

N° Operación	Saldo US \$	Intereses hasta

3. Estado de la Garantía

La visita se realizó al inmueble _____ Folio Real matricula _____ propiedad de _____ en calidad de _____, se tiene como parte de la garantía _____.

Al día de la visita se observan _____

_____.

4. Conclusión

Con base en la inspección realizada se considera que la garantía _____

_____.

Elaboró:

Encargado de Seguimiento



EE. ANEXO 31. HOJA DE RIESGO

 BANCO NACIONAL <small>MÁS CERCA DE USTED</small>		DIRECCION CORPORATIVA DE CREDITO DIRECCION DE CREDITO NACIONAL Unidad de Políticas de Crédito	
F:DCCR-DCN-UPC-01		ASIGNACION Y SEGUIMIENTO DE LA CATEGORIA DE RIESGO	
Nombre del Deudor:			
Elementos Evaluados		Respuesta 1/	Seguimiento (Criterio 1)
		Fecha	Fecha
1- Referencias del Cliente			
1.1- Informe de Referenc. Clientes		a- Satisfactorio	a- Satisfactorio
1.2- Atención Deudas		b-AI Día	b-AI Día
1.3- Solvencia Moral		a- Satisfactorio	a- Satisfactorio
2- Actividad Económica			
2.1- Actividad Principal		a- Pujante y Baja Dependencia	a- Pujante y Baja Dependencia
2.2- Competitividad		a-Alta	a-Alta
3- Capacidad de Pago			
3.1- Capacidad de Pago		a- Creciente	a- Creciente
4- Garantías			
4.1- Cobertura		a- > del 100%	a- > del 100%
4.2- Deseabilidad		a- Creciente	a- Creciente
4.3- Inspección		a- Con lo Normado	a- Con lo Normado
4.4- Pólizas		b-AI Día	b-AI Día
		Sumatoria	Sumatoria
5- Riesgo Final		1	0
		Categoría de Riesgo /	Categoría de Riesgo /
		RIESGO A	OTRO RIESGO
Realizado por (Nombre y Puesto):			
Firma			
Comentarios:			
El comportamiento de pago hasta la fecha es bueno, la garantía es a satisfacción del Banco y cuenta con capacidad de pago, por lo que se considera que la categoría de riesgo para el cliente debe de ser " A1"			
1/ Para desplegar las posibles opciones para cada uno de los elementos evaluados, posiciónese en la celda B del elemento que desea evaluar. Al lado derecho aparece una cejilla, que despliega varias alternativas. Proceda a elegir la alternativa que le corresponde al deudor en estudio.			
2/ Si el cliente le corresponde la categoría de riesgo "A1", esta se le asignará automáticamente. Si la categoría de riesgo que le corresponde al cliente fuera otra el ejecutivo la deberá asignar considerando lo establecido por la SUGEEF 1-95, para cada categoría de riesgo.			
Formulario EI-42			



FF. ANEXO 32. INFORME TÉCNICO DE SEGUIMIENTO

 BANCO NACIONAL <small>MÁS CERCA DE USTED</small>	INFORME TÉCNICO DE SEGUIMIENTO	AGENCIA FORTUNA 057
--	---------------------------------------	------------------------

1- Información General

Número de informe	
Fecha de inspección	
Fecha del informe	
Oficina	
Ejecutivo Responsable	
Puesto	

2- Información del Cliente

Nombre completo	
Tipo y N° identificación	Cédula Jurídica: Número de Identificación:
Dirección completa	
Teléfonos / Fax / Apartado / Correo Electrónico / Página Web	Teléfono: Fax: Correo electrónico:
Nombre completo del Gerente General, Directores y Representantes Legales	La junta directiva esta compuesta por las siguientes personas: • _____ • _____ • _____ • _____ Representación: _____

3- Vinculación Actual con el Banco Nacional - OFSA
 Cliente clasificado como _____

Nombre de Empresa	XXX 2008	XXX 2008	XXX 2008
Recursos Propios			
Recursos Externos			
Colocación			
Balance Total			
Utilidad			

4- Préstamos vigentes con el Banco Nacional y Otros Bancos
 Pasivos Banco Nacional de Costa Rica

Nº de Operación	Monto Original \$	Monto Línea \$	Saldo Actual \$	Pendiente Giro \$	Fecha de Servicio	Forma de Reintegro

5- Comportamiento Histórico de Pago y Morosidad

Comportamiento de Pago	Por histórico de pago interno y del comportamiento de pago histórico de SUGEF referencia No. BNCR-ECA-01349156-2008 del 26-08-2008 es "Nivel ____". A la fecha la operación que mantiene con el Banco Nacional, ha sido _____.
Morosidad	



6- Estudios

Estudio de Códigos	
Protectora de Crédito	Según reporte de Datum.net. de fecha _____, la firma deudora _____.
Bienes	La empresa _____.
SUGEF	Reporte crediticio del Centro de Información Crediticia de SUGEF referencia BNCR-ECA-0134956-2008 de fecha _____, indica que el nivel de comportamiento de pago de la firma deudora es " _____ "

7- Composición Accionaria

El capital social está compuesto por _____.

8- Grupo Interés Económico

_____.

9- Giro del Negocio o Actividad Económica

_____.

10- Aspectos Operativos

_____.

11- Situación Actual del Mercado

_____.



12- Riesgo Cambiario e Inflacionario

13- Estructura organizativa y experiencia de los socios en la actividad

14- Estado y cumplimiento del plan de inversión - desembolsos o giros

15- Estado de garantía, cobertura, deseabilidad, uso actual y estado

16- Pólizas de seguros

17- Asignación de categoría de riesgo

De acuerdo a la normativa establecida en el acuerdo Sugef 1-05 la categoría de riesgo de la firma solicitante es “ _____ ”, considerando:

1. Nivel de comportamiento de pago historico “ ____ ”
2. Capacidad de pago _____
3. Morosidad _____

18- Conclusiones

- La firma es _____.
- El nivel de comportamiento de pago es _____, la capacidad pago _____ y la morosidad _____.
- Los planes de inversión _____.
- Se cuenta con garantía _____.

Elaboró:

Encargado de Seguimiento



GG. ANEXO 33. INFORME FINANCIERO DE SEGUIMIENTO

INFORME FINANCIERO NUEVA SOLICITUD		
NOMBRE COMERCIAL		
<i>Identificación:</i>		
Informe N° (Proyec):	Fecha de los estado financiero más recientes:	
Fecha de informe:	Calificación del Rating Corporativo:	
Moneda extranjera:	Capacidad de pago:	
Actividad económica:	División:	Descripción de la actividad (BNCR):
Dirección:	Cód. Postal: , Tel: :	
Contacto y teléfono:		
Banco Regional:	Oficina responsable:	
Oficial responsable:		
Montos en:	moneda original:	moneda convertida:

I Comentario de Aspectos Generales:

a Condiciones crediticias

b Propósitos del préstamo y fuentes de pago

c Identificación del "Grupo de Interés Económico" y nivel de endeudamiento expresado en dólares

Nombre	Cédula	Endeudamiento en USD

Las deudas en colones fueron dolarizadas al tipo de cambio contable de ₡ _____ del (fecha)

II Análisis del flujo de caja y de la situación financiera

a Índices financieros (Comentar a criterio del analista)

b Administración del flujo de efectivo (Explicar histórico y justificar proyección las que tienen mayor incidencia en el flujo de caja)

¿La actividad de la(s) firma(s) bajo análisis presentan cíclicidad?
Comentario del flujo de caja mensual (UCA), necesario sólo si hay cíclicidad:

	Sí	C	No	E
--	----	---	----	---

c Análisis del flujo de caja y de la situación financiero (Cualquier desviación debe ser explicada)

Análisis histórico al 30/06/2008

Situación de efectivo El flujo de efectivo generado por las operaciones en 2008 fue de 164.615M, suficiente para cubrir todos los requisitos de servicio de deuda. Esto fue suficiente también para cubrir las compras de activos fijos y de inversión de 61.013M.

Crecimiento de ventas Las ventas netas aumentaron significativamente en un 13,13%. Sin embargo, esto es menor al crecimiento del 38,47% para 2007.

Indicadores positivos El margen de utilidad neta aumentó en comparación al período anterior, alcanzando un 3,54% sobre ventas, lo que equivale a una utilidad de 20.145M. La utilidad neta ha sido positiva durante los últimos tres periodos.

Los días de rotación de cuentas por cobrar disminuyeron muy significativamente a 20,49 días, lo que resultó en una entrada de 39.820M en efectivo a la empresa.

Los días de rotación de cuentas por pagar aumentaron muy significativamente a 19,57 días, reteniendo 10.199M en efectivo.

Indicadores negativos El margen bruto (excluyendo la depreciación de Costo de ventas) disminuyó muy significativamente hasta llegar al 67,33% en comparación al 77,32% de 2007 lo cual resultó en una salida de efectivo de -56.897M. La mediana del sector es 100,0%.

El porcentaje de gastos de operación sobre ventas (excluyendo depreciación) aumentó moderadamente a 47,88% en comparación al 44,38% en 2007 lo cual resultó en una salida de efectivo de 19.927M.

La utilidad de operación de 80.471M disminuyó muy significativamente al 14,13% sobre ventas, en comparación al 26,58% en 2007.

El índice de Pasivo/Capital contable tangible está por arriba del nivel normalmente aceptable de 4,00 aunque ha disminuido significativamente a 7,40.



Análisis proyectado al 30/09/2008 (incluye 12 meses proyectados)

Situación de efectivo El flujo de efectivo generado por las operaciones en 2008 fue de 194.120M, suficiente para cubrir todos los requisitos de servicio de deuda. Esto fue suficiente también para cubrir las compras de activos fijos y de inversión de 36.018M.

Crecimiento de ventas Las ventas netas aumentaron significativamente en un 13,13%. Sin embargo, esto es menor al crecimiento del 38,47% para 2007.

Indicadores positivos El margen de utilidad neta aumentó en comparación al período anterior, alcanzando un 2,35% sobre ventas, lo que equivale a una utilidad de 17.864M. La utilidad neta ha sido positiva durante los últimos tres períodos.

Los días de rotación de cuentas por cobrar disminuyeron muy significativamente a 20,49 días, lo que resultó en una entrada de 39.829M en efectivo a la empresa.

Los días de rotación de cuentas por pagar aumentaron muy significativamente a 20,00 días, reteniendo 10.494M en efectivo.

Indicadores negativos El margen bruto (excluyendo la depreciación de Costo de ventas) disminuyó muy significativamente hasta llegar al 67,33% en comparación al 77,32% de 2007 lo cual resultó en una salida de efectivo de -75.875M. La mediana del sector es 100,0%.

El porcentaje de gastos de operación sobre ventas (excluyendo depreciación) aumentó moderadamente a 47,88% en comparación al 44,38% en 2007 lo cual resultó en una salida de efectivo de 26.569M.

La utilidad de operación de 108.822M disminuyó muy significativamente al 14,33% sobre ventas, en comparación al 26,58% en 2007.

El índice de Pasivo/Capital contable tangible está por arriba del nivel normalmente aceptable de 4,00 aunque ha disminuido significativamente a 7,83.

III Experiencia en el giro del negocio y calidad de la administración

a Años de experiencia del gerente y los miembros del órgano directivo en la actividad y en la empresa

b Riesgo de concentración con clientes y proveedores

Depende en más de un 20% de un solo comprador de sus productos	Si <input type="radio"/>	No <input type="radio"/>
Depende de un único proveedor	Si <input type="radio"/>	No <input type="radio"/>

IV Análisis de estrés: en el caso de que la(s) firma(s) bajo análisis...

Dependa(n) en más de un 20% de un solo comprador de sus productos, la capacidad de pago ante un escenario de posible interrupción de negocios es	No aplica <input type="radio"/>	Negativa <input type="radio"/>	Positiva <input type="radio"/>
Dependa(n) en más de un único proveedor, la capacidad de pago ante un escenario de posible interrupción de negocios es	No aplica <input type="radio"/>	Negativa <input type="radio"/>	Positiva <input type="radio"/>
Sea(n) no generador(es) de moneda extranjera, y que este presente deudas en moneda extranjera en el sistema financiero; la capacidad de pago ante un escenario de 3,5 veces la devaluación anual esperada y su correlación con las otras variables críticas tales como: tasas de interés, volumen de ventas, precios de insumos, es	No aplica <input type="radio"/>	Negativa <input type="radio"/>	Positiva <input type="radio"/>
No este clasificado según el punto VI, apartado B, inciso 3 del acuerdo del Superintendente SUGEF-A-001, por no presentar deudas en moneda extranjera en el sistema financiero; la capacidad de pago ante un escenario de incremento en las variables críticas tales como: tasas de interés, volumen de ventas, precios de insumos, es	No aplica <input type="radio"/>	Negativa <input type="radio"/>	Positiva <input type="radio"/>

V Comentario general de la estructura financiera: (de ser necesario del grupo de interés)

Detalle de información presentada

Fecha de período	30/09/2006	30/09/2007	30/06/2008
Meses	12	12	9
Método	Auditado s/salvedad	Auditado s/salvedad	Certificado
Contador			
Analista			
Tipo	Anual	Anual	Trimestral

A continuación se presenta el Balance General y Estado de Resultados, Resumen Flujo de Caja UCA, Administración del Flujo de Efectivo y los Índices Financieros, según correspondan a la empresa, pero por motivo de ser muy particulares a cada firma, no se presentan en este machote

VI Conclusiones

Capacidad de pago	Suficiente <input checked="" type="radio"/>	Débil <input type="radio"/>	No tiene <input type="radio"/>
Estructura financiera	Normal <input checked="" type="radio"/>	Débil <input type="radio"/>	Alto riesgo <input type="radio"/>
Nivel de estrés tolerado	Hasta 3,5 veces <input checked="" type="radio"/>		Sin estrés <input type="radio"/>
Experiencia y calidad administración	Buena <input checked="" type="radio"/>	Regular <input type="radio"/>	Mala <input type="radio"/>

VII Recomendaciones

Calificación	CONDICIONES QUE CUMPLE
Nivel I	El análisis muestra que la capacidad de pago es suficiente para atender las obligaciones crediticias en los términos pactados aún bajo escenarios de estrés de las variables críticas y de concentración de clientes y proveedores. El deudor presenta estados financieros auditados cuando la suma de los saldos totales adeudados es mayor al límite fijado por el Superintendente.

a Recomendaciones de la solicitud

Nombre y firma del analista
Banco Regional...