



**Universidad Tecnológica Empresarial de
Guayaquil**

**Título Universitario:
Ingeniería en Gestión Empresarial
Especialización en Marketing**

**Título de la tesis:
Reingeniería de Procesos del Financiamiento
de Créditos Hipotecarios en el Banco
General Rumiñahui "BGR TU CASA"**

**Autores del proyecto:
Daniella Barzallo Vásquez
Carlos Esparza Rendón
Ma. Fernanda Sanyer Maldonado**

**Fecha de Culminación
Octubre 10 de 2007**

ESTUDIANTES: MARIA FERNANDA SANYER
DANIELLA BARZALLO
CARLOS ESPARZA

ESCUELA: GESTION EMPRESARIAL CON MENCIÓN EN
MARKETING

TEMA DE LA TESIS:

“REINGENIERIA DE PROCESOS DEL FINANCIAMIENTO DE
CREDITOS HIPOTECARIOS EN EL BANCO GENERAL RUMIÑAHUI
BGR TU CASA”

“REINGENIERIA DE PROCESOS DEL FINANCIAMIENTO DE CREDITOS HIPOTECARIOS EN EL BANCO GENERAL RUMIÑAHUI BGR TU CASA”

Resumen de la tesis

El BGR tiene en el mercado financiero 17 años de existencia con una buena experiencia, solidez y solvencia lo cual ha permitido incrementar la gama de servicios y planes de financiamiento en éstos 3 últimos años, logrando una imagen competitiva en el sistema financiero, por tal razón el BGR ha invertido publicidad televisiva, radial y souvenirs promocionando nuestros productos de financiamientos de vivienda a clientes y no clientes del Banco.

Las campañas publicitarias y la calidad de servicio que brinda el BGR, ha desarrollado un alto nivel de aceptación y reconocimiento por clientes actuales y prospectos para acceder a un crédito de vivienda, generando un 30 % del total de las colocaciones obtenidas mensualmente por Banca Personal, considerando que la cartera de créditos de vivienda genera un alto rendimiento financiero para la Banca.

Al ser el BGR TU CASA el producto estrella y mas colocado, hemos elegido éste tema de suma importancia, porque al momento de comercializar y analizar una solicitud de financiamiento de vivienda del cliente, el objetivo es brindarles una agilidad en el servicio, asesoría, rapidez y menos complicaciones al momento de

acceder a un crédito hipotecario con mayores beneficios, los cuales son afectados por barreras de entradas y de salidas que surgen en el proceso de captar un nuevo negocio entre el Banco, cliente e Inmobiliaria.

El BGR cuenta con 3 asesoras comerciales especializadas en créditos hipotecarios, quienes manejan un promedio de 6 inmobiliarias cada una, al incrementar el volumen de solicitudes enviadas al Banco, las asesoras de vivienda asignan solicitudes al equipo de negocios para gestionar más créditos y así obtener más participación de mercado con las inmobiliarias, pero la falta de contratación para el equipo hipotecario está afectando al captar más clientes, por las diversas funciones operativas que tiene en el día a día, por tal razón se ha sugerido al Dpto. de Recursos Humanos inicie un proceso de selección interna del personal que cumplan con los perfiles y competencia para el área de negocios.

De acuerdo a los resultados obtenidos por el departamento de calidad del BGR, se han analizados y detectado que existe un alto porcentaje de reprocesos operativos por las diferentes áreas involucradas para la aprobación de créditos hipotecarios, además que existe una fuerte carga de trabajo para los asesores comerciales, lo cual impiden que ellas puedan realizar visitas para mercadear nuevos clientes y poder colocar más créditos, considerando que el pre-análisis toma un tiempo promedio de 30 minutos, como consecuencia las asesoras comerciales no logran establecer su plan estratégico para su cumplimiento de resultados del área de Banca Personal para incrementar su cartera y portafolio de negocios.

El BGR tiene una alta demanda de financiamientos de vivienda, puesto que el sector de la construcción han incrementado muchos proyectos, y existe una fuerte competencia de Bancos que mantienen convenios y relaciones comerciales con las inmobiliarias lo cual genera una relación estrecha y leal al Banco que responda más rápido los requerimientos y sean menos complicados en el análisis de los créditos.

Finalmente, basado en un análisis de los problemas ocasionados en éste proceso, lo más importante para mejorar la imagen, servicio y cumplir la metas establecidas por el BGR, será la implementación de mejoramientos en los sistemas operativos, procedimientos, personal capacitado para el área de negocios hipotecarios, y una mejor comunicación entre los departamentos involucrados (operaciones, riesgos, legal, cartera, negocios, servicios al cliente, proyectos inmobiliarios), para lograr un mismo objetivo que es mantener el reconocimiento y posicionamiento en la mente de los clientes actuales, potenciales y prospectos, se implementarán re estructuraciones departamentales como incluir en Guayaquil un analista especializados en créditos de vivienda, una asistente de crédito y una asistente telefónica y de pre calificaciones como consecuencia obtendremos calidad en el servicio y asesoría al cliente.

Como resultado de nuestra reingeniería realizada nos enfocaremos a elaborar un plan estratégico para mejorar los tiempos de respuestas sobre las aprobaciones de créditos y desembolsos, reducir los reprocesos operativos y mejor comercialización de nuestros diferentes planes de financiamiento de vivienda, manteniéndonos en el tercer lugar en posicionamiento en el mercado nacional dentro del sistema financiero, con la ayuda de la simplificación de todos los procesos operativos, políticas internas y sistemas en el BGR

Executive Summary

The BGR has been operating for 17 years in the financial market. The institution has a wide experience and an excellent goodwill for its liquidity, solvency and value added services obtaining a competitive image in the financial system.

The BGR invests a great proportion of its promotional budget in creating publicity through an efficient management of its public relations department.

Investments in promotional campaigns are mostly directed to housing credits since it represents a 30% of the total loan portfolio of the bank.

We have chosen BGR TU CASA as topic for this research because this is the bank's star product. Currently, when evaluating a request for a house loan, the bank takes a lot of time to evaluate the client's financial profile and credit history. The objective of this project is to evaluate the bank's actual processes and to develop recommendations in regard with how the institution can improve this service. The bank must provide a faster and less bureaucratic service. This will allow increasing the speed at which customers are served by asking for fewer requirements at the time of accessing to a mortgage or housing credit. In addition, this process improvement will allow the bank to gain a competitive advantage on this industry characterized by intense competition among the participants.

According to results obtained by the Quality Department of BGR, they have found that a high percentage of operative processes are extremely bureaucratic. The approval of a loan demands a lot of processes and paperwork involving several departments in the bank. Currently, the BGR has three commercial advisers in mortgage credits each one handling an average of six real estate projects. In addition, loan consultants have a lot of work load sometimes not related with the job description associated with their position. This disallows credit consultants to efficiently handle the position for which they were hired. Consultants do not have time to visit their clients and promote the financial services offered by the bank. This has been affecting the budgets set up by the bank to the credit and loan department as the limited amount of consultants has disallowed BGR to catch more customers.

BGR has a high demand for housing credit since the construction sector has suffered a boom in the last years. However, there exists a strong competition among banks some of them maintaining commercial agreements with housing projects developers.

This generates a close relationship between these two parties in order to keep customers within their related companies offering a complete product: the house and its financing through a bank loan.

Finally, as a result of our reengineering process, we focused on improving the response times in accepting or rejecting a loan petition and providing the funds borrowed by the clients. In order to achieve this goal, it is recommended for the bank to improve its actual operating processes by facilitating the communication flow between departments involved in accepting a loan (legal, financial risk management, customer service, etc). In addition, it is required an improvement in the promotional campaign of both the bank image and the financial products it provides. This will allow to improve the commercialization of the products offered and will allow to keep the institution among the first three leading positions in the industry. It is mandatory to hire additional consultants with expertise in selling loans and related banking products. By improving these two areas, the bank is going to be able to improve its good will as a leader in delivering customer satisfaction, an important variable in the service industry.

INDICE

Aspectos del informe

Páginas

1. INTRODUCCION

1.1.	Breve análisis de la crisis financiera en el año 1999.	VIII
1.2.	Distribución de cartera por sector económico.	IX
1.3.	Crecimiento de cartera de vivienda por entidad.	XII
1.4.	Definición precisa y resumen del problema.	XII
1.5.	Objetivo que se propone en la tesis	XIII
1.6.	Justificación del tema	XIII y XIV
1.7.	Hipótesis: Variables e indicadores a controlar	XVI
1.8.	Flujo de procesos y levantamiento de información acerca del proceso de créditos de vivienda.	XVII

2. DESARROLLO

2.1.	Antecedentes	XLIII
2.2.	Valores organizacionales	XLIV
2.3.	Activos	XLVI
2.4.	Pasivos	XLVIII
2.5.	Análisis Situacional Micro económico	XLVIII
2.6.	Nueva Reforma en la Ley de Bancos y Seguros en el Sistema Financiero realizada en Julio/2007	LXIX
2.7.	Análisis Situacional Macro económico	LIX
2.8.	Costos Financieros luego de la nueva Reforma Financiera	XLVII
2.9.	Cuadro de investigación de mercados luego de la Reforma Financiera.	CVII

3. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL PROYECTO

3.1. Resultados de las encuestas clientes potenciales.	CXVI
3.2. Resultados de las encuestas a clientes actuales.	CXXII
3.3. Resultados de las entrevistas realizadas a las inmobiliarias.	CXXVI
3.4. Resultados de reprocesos en créditos de viviendas generados en el BGR .	CXXVIII
3.5. Resultados de colocaciones a nivel nacional durante el Primer Trimestre año 2007.	CXLIII
3.6. Resultados de colocaciones en la Región Costa.	CXLV
3.7. Análisis FODA (Ventajas y desventajas)	CXLVIII

3. CONCLUSIONES

4. BIBLIOGRAFÍAS

5. ANEXOS

INTRODUCCION

Una vez superada la crisis del 99, el sistema financiero se ha convertido en una pieza clave de la economía nacional. La recuperación de la confianza de los ecuatorianos en la banca se evidencia en la duplicación de los depósitos, particularmente en el período Diciembre 2002 a Noviembre del 2006, cuyo punto máximo alcanzó los USD 10,310 millones en octubre del año 2006. El ambiente político-electoral, fue una de las causas para que en el mes de noviembre se produzca una ligera disminución en las captaciones.

En cuanto a la cartera de créditos, el monto sigue creciendo pasando de USD 3,588 millones a USD 8,125 millones en Noviembre 2006. Un indicador importante es la reducción en el nivel de morosidad del sistema financiero, que ha disminuido del 7.95% en Diciembre del 2002 al 4.61% en el 2006, reflejando así, la mejora en el poder adquisitivo de las empresas y de los ciudadanos en general.

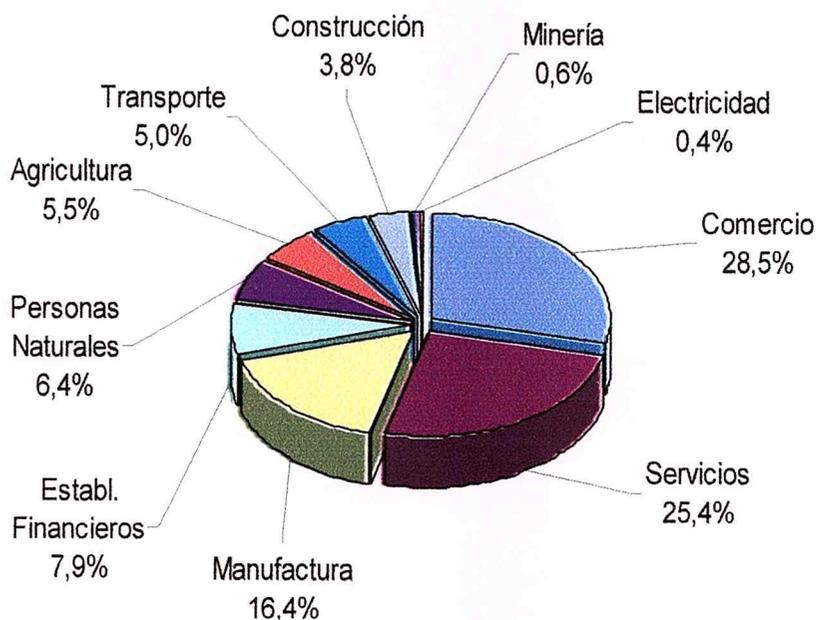
Una propuesta recurrente en la campaña electoral fue potenciar la construcción de vivienda destinada para los sectores más vulnerables de la población. Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos del Ecuador (INEC), en el país existe un déficit de 1.4 millones de soluciones habitacionales.

Sin embargo, las cifras indican que en los últimos cuatro años, la construcción ha sido uno de los sectores de mayor crecimiento. Igual comportamiento ha tenido su financiamiento, la cartera por vencer en créditos para vivienda ha pasado de USD 270 millones con una morosidad del 5.9%, en el año 2002, a USD 1,021 millones, con el 2.7% de cartera vencida en el 2006, un incentivo para ello han sido los plazos de financiamiento otorgados por el sistema financiero, de hasta 15 años.

Al analizar el monto de volumen de crédito originado nos referimos a la cartera nueva concedida en los últimos cuatro años, se observa el gran crecimiento en crédito para el sector.

Durante el año 2003, se concedió un total de US\$250 millones, mientras que en el 2005 el sistema entregó US\$487 millones y hasta octubre del 2006 ha concedido US\$540 millones. Esto representa un mayor volumen que en todo el año 2005, lo cual refleja no solo el crecimiento de la construcción sino principalmente para el anhelo de los ecuatorianos por tener techo propio.

Distribución de la cartera por sector económico



Por monto otorgado por el total del sistema de bancos al tercer trimestre de 2006.

Bancos privados

Al analizar el monto de volumen de crédito originado nos referimos a la cartera nueva concedida en los últimos cuatro años, se observa el gran crecimiento en crédito para el sector. Durante el 2003, se concedió un total de USD 250 millones, mientras que en el 2005, el sistema entregó USD 487 millones y hasta octubre del 2006 ha concedido USD 540 millones.

Esto representa un mayor volumen que en todo el año 2005, lo cual refleja no solo el crecimiento de la construcción sino principalmente el anhelo de los ecuatorianos por tener techo propio.

Basados en un análisis específico del mercado Guayaquil realizado por el Banco de Guayaquil, las cifras de Produbanco y Pichincha se encuentran distorsionadas ya que ellos titularizaron cartera y se refleja una reducción. Sin embargo, es evidente en términos netos que quien más ha crecido ha sido el Internacional seguido muy de cerca del Bolivariano a continuación está el Pacífico y el BGR.

Si consideramos el crecimiento real del Pichincha, el BGR debe estar en quinto lugar el cual se ha obtenido la clave para el aprendizaje de cómo ser exitosos en este mercado, sabemos lo que debemos hacer y tenemos que recuperar participación de mercado en Guayaquil. El presupuesto fijado para el próximo año debe permitirnos alcanzar el tercero o cuarto lugar luego del Pichincha y del Internacional.

La IFI (Institución Financiera) que más crece en el 2006 en % frente a dic-05 es Banco MM Jaramillo Arteaga, seguida por Bolivariano e Internacional. Sin embargo, en cuanto a monto, la IFI más agresiva en colocación de crédito hipotecario es el Banco Internacional, seguida por el **BGR** y Pacífico. Las IFI's que registran un menor crecimiento de sus carteras hipotecarias son Pichincha, Mutualista Pichincha y Produbanco.

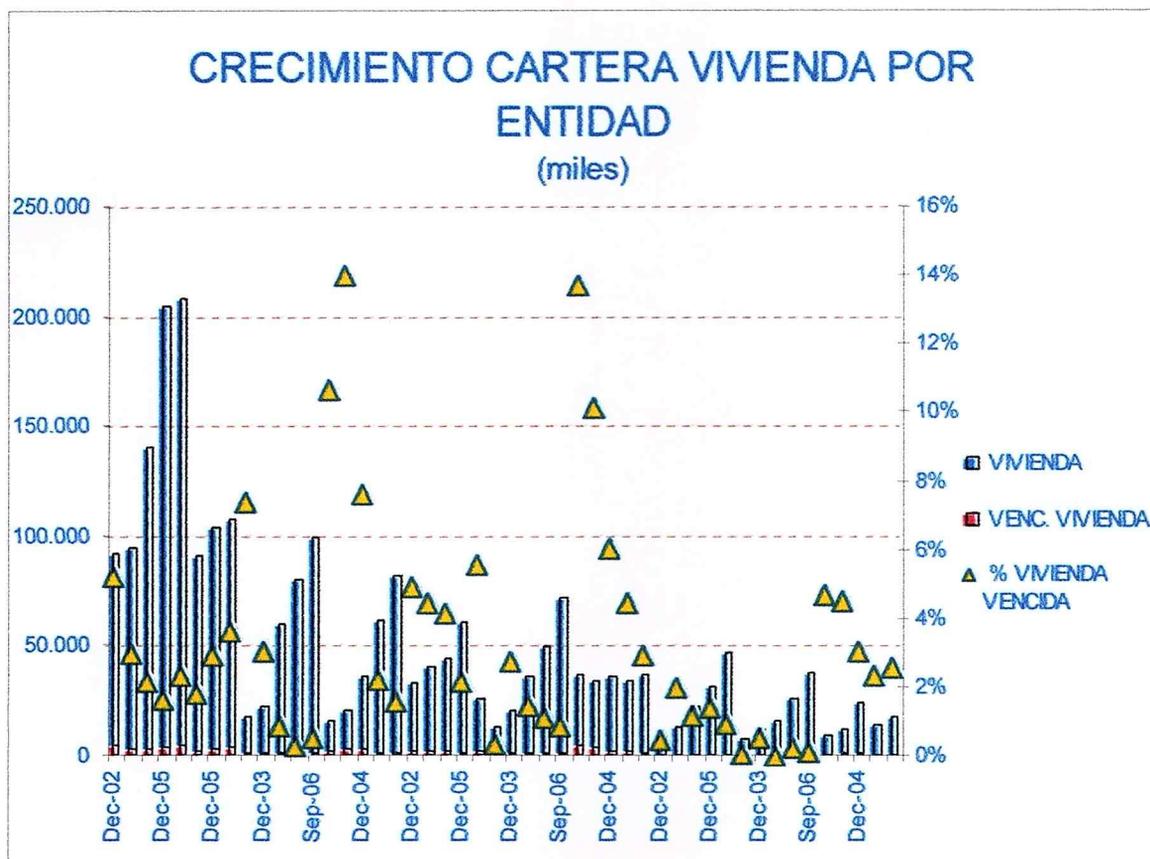
El Produbanco, llama la atención por el monto que pierde (-34.5 MM) y por tener al aire una agresiva campaña publicitaria desde el mes de Agosto.

Cabe resaltar que el **BGR** (en montos) es la segunda IFI más importante del mercado (20 MM; 2 MM / mes), en cuanto a crecimiento durante el 2006, tomando para sí el 18.40% del crecimiento del total del mercado (110.7 MM; 12 MM / mes).

El mercado crece a un ritmo del 13%, en los primeros nueve meses del 2006. El **BGR** prácticamente triplica este índice (34.20%).

En relación a la cartera vencida, vemos que la IFI que en % incrementa de mayor forma su cartera vencida frente a dic-05 es Pacífico (134%) seguido por Pichincha y Austro. En incremento de montos de cartera vencida, el monto más importante lo registran Pichincha, Mutualista Pichincha y Pacífico. Las carteras más sanas del mercado son las de Bolivariano, Pacífico e Internacional. Cabe destacar que el **BGR** ha reducido su cartera de vivienda vencida en -79 MM (-5.83% vs. dic-05) y tiene la quinta cartera hipotecaria más sana del mercado. Además llama la atención el % de cartera vencida de Produbanco (5.5%)

De las tres provincias que mayor colocación de crédito hipotecario registran (Pichincha, Guayas y Azuay; 729 MM que representa el 76% de la cartera nacional), la provincia que mayor crecimiento registra es Pichincha con 75 MM que representa un incremento vs. dic-05 del 18.23% (mayor al crecimiento del mercado 13%). Guayas registra una ligera caída en su evolución, con -2.7 MM de colocación menos que a dic-05 (-1.53%). Azuay crece al ritmo del mercado con un incremento de 8.6 MM (13.62%) con relación a dic-05. La cartera más sana se registra en Azuay (2.59% de % de cartera vencida), seguida por Pichincha (2.62%) y Guayas (3.63%).



Definición Precisa y resumida del problema

El BGR ha realizado una gran inversión en publicidad y productos relaciones en créditos de vivienda ya que representa un 30 % del total de colocaciones mensuales.

Al ser el BGR TU CASA el producto estrella y mas colocado, hemos elegido éste tema de suma importancia, debido a que al momento que al comercializar y analizar una solicitud de financiamiento de vivienda de un cliente el objetivo es brindarles una agilidad en el servicio, asesoría, rapidez y menos complicaciones al momento de acceder a un crédito hipotecario con mayores beneficios, los

cuales son afectados por barreras de entradas y de salidas que surgen en el proceso de captar un nuevo cliente entre el Banco, cliente e Inmobiliaria.

Objetivo que se propone con el proyecto:

Mejorar los tiempos de respuestas sobre las aprobaciones de créditos y desembolsos mediante la mejor comercialización de nuestros diferentes planes de financiamiento de vivienda, manteniéndonos en el tercer lugar en posicionamiento en el mercado nacional dentro del sistema financiero, con la ayuda de la simplificación de todos los procesos operativos, políticas internas y sistemas en el BGR, logramos una mejor participación en el mercado al ser los primeros en dar resultados de las aprobaciones, puesto que en el sistema financiero es muy importante el servicio y los tiempos de respuestas.

Justificación del tema procesos en crédito hipotecario

Mejorar los tiempos de respuestas sobre las aprobaciones de créditos y desembolsos mediante la mejor comercialización de nuestros diferentes planes de financiamiento de vivienda, manteniéndonos en el tercer lugar en posicionamiento en el mercado nacional dentro del sistema financiero, con la ayuda de la simplificación de todos los procesos operativos, políticas internas y sistemas en el BGR.

Hipótesis que se propone: Variables e indicadores a controlar

La estructura del área de negocios deberá crecer para tener un equipo de trabajo comprometido a mantener el lugar y reconocimiento como Banco que brinda un buen servicio a través de la asesorías de los oficiales de créditos, especializando a cada persona por actividades, es decir que existan 3 asesoras comerciales que

realicen visitas, 1 asesora analista de créditos, 1 asistente que ayude con las precalificaciones y atención telefónica para poder atender todos los requerimientos de nuestros clientes actuales y futuros prospectos.

Simplificar los procesos y flujos en los sistemas utilizados en el BGR para los análisis de créditos hipotecarios siendo más flexibles en requisitos y perfil de clientes ya que en la actualidad perdemos algunos clientes por éstas razones.

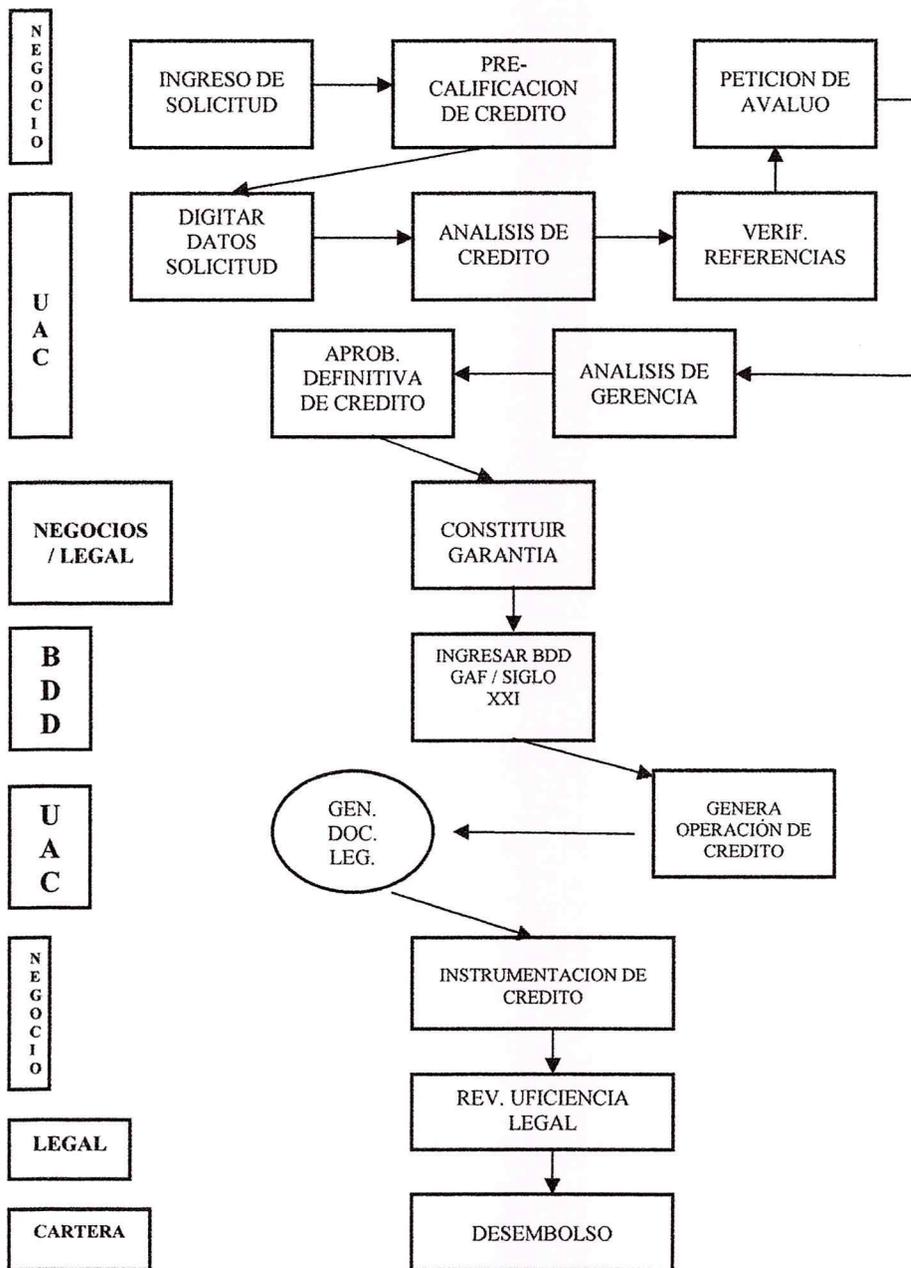
Al dar más rápido las respuestas de aprobaciones se logrará brindar un mejor servicio, ser los primeros en la mente del cliente potencial para el BGR, esto permitirá una colocación agresiva y de manera favorable para el BGr y cumplir las metas establecidas anualmente.

Las variables a controlar son las siguientes:

- Beneficios de los diversos productos hipotecarios
- Flujos, actividades del sistema Workflow (sistema en el cual se ingresa la información del cliente solicitante al crédito y es analizado por las diferentes áreas involucradas para éste proceso hipotecario) simplificando tareas del proceso que se encuentran controlados mediante tiempo de respuestas.
- Condiciones sobre las tasas de interés y costos en el mercado financiero.
- Mejor administración del tiempo y organización de las tareas diarias de los asesores comerciales y asistentes de crédito.
- Incrementar el personal en el área de negocios, enfocados en el área de hipotecarios.
- Buscar ventajas competitivas de nuestros productos, procesos, estructura Vs. La competencia.

- Brindar un mejor servicio al cliente, siendo ágiles en respuestas, y dando una buena asesoría para obtener un reconocimiento y posicionamiento en la mente de los clientes.
- Implementar un nuevo formato de Check List (requisitos) para clientes dependientes, independientes y emigrantes los cual nos permitirá reducir los reprocesos por devoluciones de documentación incompleta o inclusive para realizar un análisis efectivo brindando un tiempo de repuesta ágil al cliente.
- Mantener buenas relaciones con los proyectos inmobiliarios y así obtener más clientes para financiar las casas.
- Control sobre las precalificaciones realizadas de clientes que recibirán sus casas en un lapso aproximadamente de 90 días, con esta información podemos calificar clientes para aprobaciones y ganar terreno contra la competencia.
- Elaboración de un nuevo reporte donde validaremos la participación de colocaciones por inmobiliaria midiendo: Precalificados, aprobados, negados, rechazados, y pendientes por análisis.
- Realizar reportes, seguimientos y reuniones semanales a fin de ir cumplimiento las metas del área de negocios.
- Realizar planes de acciones competitivos para captar clientes.
- Coordinar charlas o desayunos con el área de ventas y crédito de las inmobiliarias para ofrecerles nuestros planes de financiamientos de vivienda y así poder ser el BGR un banco referido.

FLUJOS DE PROCESOS DE CREDITO HIPOTECARIO ACTUAL



Este es el gráfico que nos demuestra como inicia el proceso de análisis de los créditos de vivienda, desde el momento que el cliente entrega su documentación a la asesora comercial, involucrando al resto de áreas que aportan hasta el desembolso de un crédito de vivienda.

A continuación, detallamos cuales son los procesos, tareas, actividades y políticas crediticias que se establecen durante todo el proceso de aprobación, desembolso y servicio post venta de un cliente que ha aplicado a su financiamiento de vivienda, lo cual nos permitirá identificar cuáles son las razones de los reproceso generados durante la aprobación y desembolso de un crédito de vivienda.

LEVANTAMIENTO DE INFORMACION SOBRE EL PROCESO DE CREDITO DE VIVIENDA

1. PROCESO: PROSPECCION DE CLIENTES

POLITICA GENERAL:

1. Se pueden financiar viviendas que se encuentren dentro de los proyectos y/o sectores calificados por el BGR, los cuales podrán estar ubicados en zonas urbanas como Quito, Guayaquil y Machala.

ACTIVIDAD:

Conseguir base de datos de clientes:

Tareas

- Actualizar los beneficios y condiciones de nuestros productos a los proyectos inmobiliarios, corredores de bienes raíces y brindar información a los clientes que visiten nuestras agencias.
- Pedir copias de las solicitudes de crédito.
- Solicitar listado de entrega de casas por etapas o sectores.

- Entregar folletería de nuestros productos
 - Realizar visitas o llamadas constantes
2. Revisar el historial de 1 1/2 año atrás para calificar al cliente. Considerar hasta calificación C por valores máximo de US\$50,00. El puntaje mínimo que del buró para analizar será de 165.

ACTIVIDAD:**Precalificar base de datos de clientes****Tareas**

- Pedir cédulas de cliente y cónyuge en caso de tenerlo.
 - Ingresar número de cédula del deudor y verificar: Cuentas cerradas, inhabilitadas, Consep, y calif buró.
 - ingresar número de cédula del cónyuge y verificar: Cuentas cerradas, inhabilitados, Consep y Calif.buró
3. Elaborar un cronograma de visitas de clientes prospectos para hacer seguimiento de la efectividad de la prospección.

ACTIVIDAD:**3.1. Coordinar visitas o citas con los clientes****3.1.1 Tareas**

- Armar una agenda con las asesoras de hipotecarios.
 - Revisar la solicitud de precalificación del cliente.
 - Coordinar las actividades del trabajo diario.
 - Asesorar al cliente para su aplicación de crédito
4. Las asesoras comerciales deberán realizar visitas (mínimo 1 vez al mes) y monitoreos que los flyers estén actualizados y en buen estado.

ACTIVIDAD:**Mecanismos para establecer contactos****Tareas**

- Entregar flyers, presentaciones, banners, mailings informativos, blocks de solicitudes, etc...
 - Explicar los beneficios de nuestra diversidad de productos.
 - Realizar visitas a las inmobiliarias para indicar los clientes precalificados..
5. Los oficiales deben revisar bases de datos de clientes de gremios, asociaciones y otras para determinar clientes prospectos.

ACTIVIDAD:**Seguimiento de clientes****Tareas**

- Llamar al cliente para indicarles que están precalificados.
- Indicar el valor precalificados, el valor de la cuota, tasa, plazo.
- Coordinar una cita con la asesora comercial.
- Indicarles los requisitos necesarios para calificar al crédito.
- Indagar si ya tienen crédito aprobado con alguna institución bancaria.

ACTIVIDAD:

- Crear un archivo en excel detallando nombre, monto de casa, monto a financiar, tasa, plazo, proyecto / ubicación casa, fecha de entrega, teléfono del cliente.
- Realizar monitoreos con los asesores y jefe de área para elaborar presupuestos de colocaciones.
- ingresar el archivo en la carpeta compartida de precalificaciones que puede ser visualizados por todas.

2. PROCESO: NEGOCIACION Y VENTA

POLITICA GENERAL:

1. La solicitud de crédito debe estar completa según check list del producto.

ACTIVIDAD:

1.1. Recepción de solicitud, documentación y asesoramiento al cliente:

1.1.1 Tareas

- Revisar que la solicitud de crédito esté completamente llena.
- Revisar que documentación esté acorde al check list de requisitos para el análisis.
- Pedir información adicional si lo requiere el caso.
- Asesorar al cliente en su financiamiento e indicarle la fecha preliminar de respuesta del crédito.
- Precalificar la calidad del cliente: Central de riesgos, buró, Consep, listas de observados, inhabilitados, Cin, Din y ahorro neto del cliente.

2. Todas las asesoras deberán utilizar las técnicas de ventas, política conozca a su cliente, atención al cliente, capacitaciones recibidas por el Banco.

ACTIVIDAD:

Identificar las necesidades del cliente

Tareas

- Preguntar sobre el valor de la vivienda, el saldo a financiar, ubicación y fecha de entrega.
- Realizar la indagación necesaria para identificar las expectativas y necesidades del cliente.

- Identificar el perfil del cliente: Actividad económica, edad, estado civil, nivel de ingresos, datos básicos
3. Todos los asesores deberán conocer todos los productos y servicios del banco para realizar la venta adecuada.

ACTIVIDAD:

Ofrecer el producto adecuado vs. necesidades

Tareas

- Identificar el producto que podemos ofrecerle al cliente.
 - Relacionar los beneficios, características y necesidades del cliente que hemos identificado.
 - Entregar folletería de soporte para la oferta del financiamiento.
 - Acordar las condiciones del financiamiento más conveniente para el cliente.
 - Realizar cotizaciones e imprimirlas para entregarle al cliente (preliminar).
4. Toda información ingresada en el Wf deberá ser respaldada con los documentos físicos. Deberán cumplir con los parámetros de precalificación inicial Cin, Din y ahorro neto, revisión de CR, buró.

ACTIVIDAD:

Ingresar requerimiento de un cliente en el workflow (solicitud de crédito)

Tareas

- Ingresar clave al WF
- Ir opción requerimiento
- Digitar el número de cédula en WF

- Crear cliente en el WF: Tipo cliente, cédula, nombres y apellidos.
- Finalizar grabando.
- Escoger tipo de producto.
- Llenar campos de ingresos brutos, netos, egresos, destino del crédito
- Dar clic en precalificar y central de riesgos para calcular Cin y Din..
- Llenar campo de observaciones, poner opción aprobado.
- Armar file de crédito de acuerdo al check list
- Realizar el check list con los datos del crédito ingresado
- Rutear el crédito a Scanear documentos para la revisión de Fábrica.

3. PROCESO: ANALISIS Y CALIFICACION

POLITICA GENERAL:

1. Las solicitudes de crédito no deberán tener repisiones, estar claras, y completamente llenas.

ACTIVIDAD:

1.1. Scaneo y revisión de requerimiento (fabrica)

Tareas

- Validar que todos los requisitos estén completos de acuerdo al check list
- Verificar que esté ruteado el requerimiento por Workflow
- Scanear solicitud de crédito y check list
- Rutear el requerimiento para Digitación de datos

ACTIVIDAD:

1.1.2 Digitar datos solicitud (uac quito)

1.1.2.1. Tareas

- Revisión de documentos Vs. Check list.
 - Validar Central de Riesgos, Cuentas cerradas, Listas de observados, inhabilitados, consep.
 - Ingresar datos de la solicitud de crédito del cliente en el WF: Teléfono, dirección, cédula, datos del cónyuge, etc...
2. Crédito asignado para personas naturales, civiles, militares y residentes en el exterior mínimo por 2 años legalizados. Clientes independientes mínimo con 2 años de experiencia en el mercado, actividad formal. Clientes dependientes con estabilidad laboral de 1 año en la misma empresa y 2 años en la actividad. Edad mínima de 25 años máximos 64 años 6 meses.

ACTIVIDAD:

Análisis del crédito por parte de la uac

Tareas

- Revisar que el certificado laboral sea real y no ficticio.
- Revisar Central, calificación buró, Consep, inhabilitados, cuentas cerradas.
- Validar los roles de pagos, comprobantes de egresos.
- Validar los 3 últimos movimientos. Cuentas para verificar los ingresos depositados y que tengan lógica con su sueldo.
- Validar los consumos y pagos en deuda financieras.
- Verificar que todas las deudas del Sist. financiero estén respaldados.
- Verificar el patrimonio declarado esté soportado.

- Si tiene otros ingresos pedir los soportes correspondientes.
- Realizar e imprimir las cotizaciones para la calificación de crédito:
Calcular el Cin, Din y ahorro neto.

- Verificar que el cliente haya cancelado la entrada de la casa o confirmar cuando termina de pagar.
 - Validar ingresos netos, brutos, egresos y pago de deudas mensuales, los cuales son respaldados con los documentos.
 - Calcular el ahorro neto del cliente: Validando No. De cargas, No. De miembros de la familia, y el ingreso neto familiar.
 - Calcular el Cin: De acuerdo a los certificados laboral, roles/comprobantes de egresos, RUC, declaraciones, giro del negocio, saldos promedios y movimientos de cuentas, referencias comerciales/proveedores.
 - Calcular el Din: De acuerdo a los consumos en las T/C, diferidos, cupos, cupo utilizado, pagos mínimos, pagos de deudas con IFI.
 - Analizar el comportamiento de pago del cliente en su historial crediticio.
 - Validar su estado patrimonial y situación económica del cliente.
 - Rutear crédito a aprobación Jefe de UAC (por cupo)
3. Velar por la seguridad y riesgo que asume la institución al otorgar el financiamiento. Analizar minuciosamente el perfil y capacidad de pago del cliente.

ACTIVIDAD:

Aprobación jefe Unidad de Análisis de Crédito

Tareas

- Revisión del requerimiento vía Workflow
- Validación de la información con el file de crédito
- Análisis del crédito
- Indicar si se aprueba la tarjeta Visa BGR de acuerdo al perfil del cliente
- Rutear el requerimiento para verificación de referencias o negación del crédito.

4. Todas las referencias declaradas por parte del cliente deberán constar con números convencionales para poder ubicar a las referencias.

ACTIVIDAD:

Verificación de referencias

Tareas

- Realizar llamadas a las instituciones financieras, lugares de trabajo, ref. familiares y personales.
- Confirmar los datos de la solicitud con las referencias laborales y personales.
- Realizar informes/Score de crédito de las referencias realizadas en el WF.
- Poner observaciones (en caso que sea necesario)
- Solicitar documentación adicional si lo requiere.
- Rutear requerimiento a Solicitar Avalúo (aprobación sujeto a avalúo).

4. PROCESO: INSTRUMENTACION Y PROCESAMIENTO

POLITICA GENERAL:

1. Toda inspección de avalúo deberá cumplir con el avance de obra del 70% del valor comercial de la vivienda, para poder establecer el monto real para aprobación. La cobertura que debemos obtener es mínima de 130% y para casos CFN una cobertura del 140%

ACTIVIDAD:**1.1. Solicitar avalúo para aprobación definitiva****Tareas**

- Llamar al cliente para notificar la aprobación del crédito
 - Concretar cita para explicar beneficios y condiciones del crédito.
 - Validar que la casa tiene el avance de obra del 70% para la inspección.
 - Solicitar al cliente el valor del anticipo para depositarlo en la cuenta del perito asignado por la UAC Quito.
 - Firmar carta de autorización para cargar valor del avalúo a la T/C (Caso Diners)
 - Realizar solicitud de avalúo
 - Realizar reporte de seguimiento de envío de avalúo, para validar tiempos de respuestas y control.
 - Solicitar copia de la escritura de propiedad o contrato de reserva para tener datos de linderos, mt2, etc...
 - Scanear o sacar copia de la papeleta del depósito.
 - Comunicar por mail, fax y/o correspondencia con el pool de mensajería o perito este requerimiento.
2. El bien inmueble deberá estar ubicado dentro del sector que genera alta, media plusvalía lo cual ha sido aprobada por el Banco. La vivienda no podrá tener más de 30 años de construcción.

ACTIVIDAD:**2.1. Análisis de garantías****2.1.1. Tareas**

- Asesor deberá poner su recomendación en el avalúo.
- Scanear avalúo
- Adjuntar avalúo al requerimiento y rutear para aprobación definitiva.

- Analizar las recomendaciones del perito, cobertura, años de construcción, plusvalía, condiciones del bien inmueble, valor comercial, reposición y realización.
- Rutear requerimiento como aprobación definitiva

3. Los medio de ingreso de garantías deberá ir firmado por el asesor y Subgerente / Gerente de Negocios.

ACTIVIDAD:

3.1. Constitución de garantías

3.1.1. Tareas

- Solicitar información legal a la constructora / vendedor/ cliente
- Realizar medio de ingreso a legal
- Adjuntar información legal, avalúo y solicitud de incendio para realizar la matriz.

4. la información deberá ser ingresada en el sistema para poder continuar con el proceso. Deberá estar acorde a las cédulas y solicitud de crédito.

ACTIVIDAD:

4.1. Ingresar bdd gaf / siglo xxi

4.1.1. Tareas

- Base de datos deberá crear a los clientes deudor y codeudor en el sistema Gaf / Siglo XXI.
- Ingresar datos de los clientes en el sistema.
- Rutear requerimiento

5. El Dpto. Legal deberá realizar un análisis de la documentación, brindar la asesoría para enviar a las notarías para realizar la matriz, la cual deberá estar lista máximo en 48 horas.

ACTIVIDAD:

5.1. Información legal (generar documentos legales)

5.1.1. Tareas

- Revisar si la documentación está completa
- Verificar la validez de los mismos
- Verificar la información del medio de ingreso de garantías.
- Entregar la recepción del medio al asesor o asistente de hipotecario.
- Enviar a la notaría la documentación legal con un memo de respaldo para realizar la matriz.
- Archivar memo para el seguimiento.
- Notificar que la matriz está en el Banco para la firma de los intervinientes.

6. El asesor deberá enviar diariamente al Jefe de Servicios Bancarios las aperturas de negocios debidamente sumilladas con el sello de verificación de firmas, más los documentos habilitantes. El cliente deberá realizar el depósito inicial de us\$20,00.

ACTIVIDAD:

6.1. Apertura de cuenta del cliente

6.1.1. Tareas

- Crear al cliente en el sistema Siglo XXI
- Anclar al cliente en el sistema Siglo Xxi
- Crear cuenta de ahorros o corriente
- Hacer contrato de cuenta con los datos de cliente, cuenta, fecha.
- Firmar contrato de cuenta, solicitud tarjeta nexa, BGR móvil, transfernet.

- Firmas en registros de firmas
 - Asesor deberá poner sello de verificación de firmas y firmas en toda los habilitantes de la apertura.

 - Entregar al cliente contrato y tarifario para retirar cartola en ventanilla y realiza el depósito inicial de us\$20,00 y US\$500 en caso de ser cuenta corriente y regresará en 3 días para retirar la tarjeta nexa, transfiernet y claves necesarias.
 - Entregar al asistente de negocios los documentos de apertura debidamente firmados con sello de verificación de firmas por el asesor asignado
 - Enviar a Jefe de Servicios Bancarios todas las aperturas de cuentas de negocios para su revisión y validación de firmas en el sistema.
 - Archivar en el file de crédito los documentos revisados por Servicios Bancarios.
7. El cliente deberá acercarse al Banco o a la notaría para firmar las matrices. El abogado deberá constatar que las firmas estén iguales a las cédulas del cliente.

ACTIVIDAD:

7.1. Elaboración de garantías bancarias

7.1.1. Tareas

- Recoger firmas del cliente en la matriz
- Realizar solicitud de garantía Bancaria
- Recoger firmas en formularios: Participación accionaría, vinculación, hojas de seguro de desgravamen e incendio.
- El cliente deberá realizar el depósito de la comisión de la GB
- Solicitar documentación original de los requisitos para regularizar en el file de crédito.
- Armar un archivo de reasignación de cuentas en el sistema Siglo XXI y Gaf por cada asesor.

8. Para el proceso de la GB se deberá tener firmada la matriz por parte del cliente. Presentar la documentación del crédito original y regularizar lo que tenga pendiente. Deberá firmar los formularios de participación accionaria y no vinculación.

ACTIVIDAD:

8.1. Proceso de emisión de garantía bancaria

8.1.1. Tareas

- Elaborar medio manual de la GB
- Armar el file de crédito
- Enviar file con medio, solicitud de GB para recoger las firmas de: Asesor proponente, Gerente, Legal, Adm de crédito y operaciones.
- Verificar el medio de aprobación, confirma la recepción de la matriz firmada por el cliente, tener el avalúo en el file archivado y firma en el medio de aprobación. (Asesor proponente)
- Validar la suficiencia legal de las firmas y firma en el medio de aprobación (Legal).
- Revisar aprobación y firma en el medio de aprobación (Gerente).
- Validar la información del medio de aprobación con los datos del sistema y score de crédito del WF y pone su firma en el medio de aprobación (Adm. de crédito).
- Verificar que el cliente existe en el GAF, procesa la GB, debita de la cuenta del cliente el valor de la comisión y envía texto para revisión de legal. (Operaciones)
- Rutear con OK de Legal en el WF
- Proceder a emitir la GB con una copia para recoger el acuse de recibido (Operaciones).
- Entregar la GB al beneficiario o autorizado.

9. Los gastos legales deberán ser ingresados al área de operaciones y así informar al asesor o asistente de negocios para establecer el monto real a aprobarse.

ACTIVIDAD:

9.1. Solicitar aprobación por nuevo monto (uac quito)

9.1.1. Tareas

- Recibir la matriz firmas por todas las partes pertinentes en la negociación.
- Liquidar gastos legales con la notaría.
- Informar al asesor o asistente los gastos legales.
- Liquidar todos los gastos legales e impuestos para definir el monto definitivo para el financiamiento.
- Rutear a la UAC Quito por nuevo monto.
- Analizar por la UAC Quito el Cin y Din para la aprobación
- Rutear para Revisión de documentos para el desembolso.

10. La cuenta del cliente deberá estar atada a la operación de crédito por desembolsar para poder debitar mensualmente las cuotas.

ACTIVIDAD:

10.1. Genera operación gaf / atar cuenta de cliente

10.1.1. Tareas

- Enviar file a la Fábrica
- Rutear requerimiento vía WF con instrucciones operativas: Emisión de Tarjeta, No. Cuenta del cliente, fecha de desembolso y último vencimiento, cancelación de GB si es el caso.
- Generar tabla de amortización en el Gaf, ata la cuenta con la operación de crédito.
- Rutear el requerimiento a Negocios (Imp. Doc para el desembolso) y envía file de crédito.

11. La documentación deberá estar actualizada y original para el desembolso. La aprobación dura 6 meses, lo cual la información mínimos deberá tener vigencia 6 meses.

ACTIVIDAD:

11.1. Instrumentación de crédito

11.1.1. Tareas

- Revisar que la tabla y documentos están bien generados
 - Imprimir documentos habilitantes para el desembolso:
 1. Fondeo Directo BGR: Pagaré, tabla, cotizador y carta de autorización.
 2. Fondeo con CFN: Pagarés, anexo 1, tablas, cotizador, carta de autorización y solicitud CFN
 - Revisar que el file de crédito esté completo y documentación regularizada para el desembolso.
 - La hipoteca en caso de estar constituida deberá estar ingresada en custodia.
 - Archivar medios de aprobación de: Garantías bancarias (si fuese el caso), ingreso de custodia, ingreso a legal.
 - Archivar copia de la escritura de la constitución de la hipoteca a favor del BGR.
12. Las firmas del cliente deberán ser reconocidas por el asesor o asistente, para validar la consistencia de la firma y el conocimiento de las condiciones del crédito. Recordar al cliente todo lo relacionado a lo firmado para evitar moras involuntarias o tratamiento del crédito.

ACTIVIDAD:**12.1. Recolección de firmas para el desembolso****12.1.1. Tareas**

- Llamar al cliente para coordinar la cita para la firma.
- Cliente deberá depositar el saldo de la factura del avalúo para cancelarle al perito evaluador.
- Explicar al cliente todo lo que está firmando para el desembolso
- Entregar al cliente: Tabla de amortización, cotizador, extractos de seguros.
- Sumilla el asesor proponente los documentos habilitantes para el desembolso.

13. Cancelar los gastos legales para poder continuar con el proceso hipotecario.

ACTIVIDAD:**13.1. Recolección de firmas en la matriz para el cierre de hipoteca****13.1.1. Tareas**

- Enviar a la constructora o se cita al vendedor para la firma de la matriz.
- Recoger firma del apoderado del Banco como representante legal.
- Enviar la matriz al cierre de hipoteca.
- Enviar a la notaría
- Enviar al registro
- Analizar la nota devolutiva y se verifica al área requerida para solucionar el inconveniente y continuamos con el proceso (en caso que aplique).
- Reingresar al registro hasta que salga inscrita la hipoteca.
- Receptar la hipoteca
- Enviar la hipoteca a catastrar
- Llamar al cliente o asesor para informar que puede retirar su escritura.

14. La escritura hipoteca deberá estar ingresada a custodia para respaldo y seguridad del Banco.

ACTIVIDAD:

14.1. Ingreso garantía a custodia

14.1.1. Tareas

- Entregar medio de ingreso de garantías.
- Escritura de hipoteca inscrita, avalúo y seguro de incendio
- Rutear requerimiento

ACTIVIDAD:

Revisión y verificación de documentación para el desembolso

- Verificar en el WF si el crédito se encuentra en el flujo correspondiente.
- Enviar file de crédito a Adm de crédito/operaciones para la revisión de documentos.
- Sacar copia de la solicitud de crédito para el file del cliente.
- Rutear requerimiento para verificación y revisión de documentos.

15. Las firmas de los clientes deberán ser iguales a las cédulas del cliente.
Revisar la documentación legal esté bien elaborado

ACTIVIDAD:

15.1. Revisar suficiencia legal

15.1.1. Tareas

- Validar que las firmas están OK con las cédulas.

- Revisar nuevamente el poder asignado (en caso de ser emigrantes o si aplica)
- Validar y confirmar la constitución de garantía.
- Rutear requerimiento por WF para el desembolso.

5. PROCESO: DESEMBOLSO

POLITICA GENERAL:

1. Validar que todos los documentos habilitantes para el desembolso sean originales, sumillados por el asesor, autorizados por los funcionarios respectivos. Validar que toda la documentación esté debidamente archivada en el file del cliente.

ACTIVIDAD:

1.1. Entrega documentos para el desembolso

1.1.1. Tareas

- Entregar el file de crédito y documentos para el desembolso.
- Verificar que los datos del WF están correctos y acorde a los documentos firmados.
- Validar en el Gaf si está ingresada la hipoteca.
- Solicitar la excepción por Wf si es Excepción de garantía en trámite (si fuera el caso).
- Verificar que las firmas autorizadas del Banco hayan firmado los documentos de la CFN (si fuera el caso).
- Rutear para autorizar el desembolso.

2. Todo desembolso deberá verse reflejado tanto en el sistema Gaf, Siglo y Workflow para un mejor control de las transacciones realizadas por el Banco y así medir la efectividad de los procesos. Realizar los contables del desembolso en la cuenta del cliente.

ACTIVIDAD:

2.1. Proceso del crédito

2.1.1. Tareas

- Validar que el cliente existe en el GAF
- Validar la tabla de amortización generada con la firmada por el cliente.
- Verificar la cuenta del cliente del sistema Vs. Carta de autorización de débito para emitir cheque al vendedor.
- Visualizar las instrucciones operativas dadas por el asesor en el WF.
- Dar de baja la Garantía Bancaria (si fuera el caso)
- Realizar la acreditación de los fondos en la cuenta del cliente.
- Debitar los valores correspondientes a los gastos legales, impuestos, gastos y seguros.
- Debitar el valor autorizado para emitir el cheque al vendedor.
- Emitir el cheque
- Sacar copia del cheque para el acuse de recibo
- Entregar el cheque
- Pedir al beneficiario del cheque: Copia de la cédula y original de la GB (si fuera el caso)

- Rutear requerimiento.
- Sacar copia de avalúo, cédulas clientes, hipoteca, seguros, poder especiales (si fuere el caso) y la solicitud de crédito original (Caso CFN)

3. Los medios y score deberán estar firmados por los funcionarios que componen el comité, además que el crédito deberá ser desembolsado para proceder al archivo.

ACTIVIDAD:

3.1. Archivar medio de aprobación y score

3.1.1. Tareas

- Imprimir medio de aprobación y score de crédito
 - Archivar en el file el medio y score.
 - Envío de file a la Administración de crédito (si la garantía ya está constituida).
 - Enviar mail informando la entrega del file.
 - Guardar file en archivador del asesor hasta tener la garantía constituida.
4. Semanalmente se enviará reporte a los peritos indicando los valores acreditados y a qué clientes corresponde el pago. El valor cancelar será contra entrega de factura por el costo total del avalúo, siempre y cuando el crédito sea aprobado y por desembolsar. Caso de no estar aprobado o no haber aceptado la hipoteca al perito solo se le cancela el valor del anticipo.

ACTIVIDAD:

4.1. Confirmación pagos peritos

4.1.1. Tareas

- Se envía mail a los peritos indicando los créditos desembolsados y pagos de avalúos de los clientes.
- Cuadrar reporte de pagos peritos semanalmente.
- Caso Diners: Diners Quito enviará los valores al Banco para nosotros cancelar la cuota del cliente.

- En caso de no haberle debitado de la T/C, el cliente deberá acercarse al BGR para cancelar dicho valor.
- Liquidar valor vencido
- Emitir comprobante de egreso
- Realizar papeleta de depósito a la cuenta de expedientes 800052881
- Esperar la efectivización de fondos para aplicar al crédito.
- Dar la instrucción de aplicación de débito y cancelación de la cuota vencida.
- En caso que cliente cierra la T/C Diners, el cliente deberá aperturar cuenta en el BGR para pagar las cuotas.

6. PROCESO: COBRANZA

POLITICA GENERAL:

1. Utilizar la técnicas de ventas y servicio al cliente que el BGR ha otorgado a su personal.

ACTIVIDAD:

1.1. Realizar llamadas

1.1.1. Tareas

- Sacar reportes de vencidos en sistema Sig para gestionar la cobranza.
- Ingresar a los sistemas Gaf para ver el valor vencido.
- Ingresar al sistema Siglo XXI para ver los teléfonos y llamar a los clientes.
- Verificar día a día los clientes gestionados en la cobranza.
- Enviar cartas recordatorias del pago vencido. (3 veces)

2. Se debe constatar confirmar que los datos de dirección, teléfonos y referencias estén correctos para realizar la visita de gestión de cobranza.

ACTIVIDAD:

2.1. Coordinar citas o visitas

2.1.1. Tareas

- Enviar de carta con llamado URGENTE para realizar el pago
 - Llamar a referencias personales, lugar de trabajo, codeudores (si fuera el caso).
 - Enviar mails informativos a los asesores para que ayuden a ubicar al cliente y presionar el pago.
3. El call center deberá estar bien informado acerca del status del crédito y ofreciendo el mejor servicio al cliente. Deberá estar capacitado a brindar la ayuda idónea o direccionar a la persona correcta en el Banco.

ACTIVIDAD:

3.1. Llamadas del Call Center

3.1.1. Tareas

- Realizar llamadas a los clientes reportados por el Banco para gestionar la cobranza.
- Informar los valores pendientes.
- Informar el status del crédito actual y valores que se cobrarán
- Direccionarlos donde las personas de Cobranzas en el BGR.
- Llamadas recordatorias de pagos, reajustes, cambios de tasas.

7. PROCESO: RECUPERACION

POLITICA GENERAL:

1. Todo asesor comercial de cobranza deberá realizar una fuerte gestión de cobro desde los 30 días de mora generada por crédito, con la finalidad de no esperar que se afecte la cartera vencida del BGR, utilizando los diferentes recursos que el Banco les brinda para su gestión de cobranza.

ACTIVIDAD:

1.1 Realizar visitas de campos

1.1.1. Tareas

- Pedir el file de crédito a la Administración de crédito
- Analizar el crédito cuando se lo otorgó
- Realizar llamadas verificadoras de la información
- Realizar llamadas de cobranza
- Ofrecer medios de refinanciamiento de la deuda en caso que el cliente no tenga capacidad de pago.
- Enviar cartas de cobranzas.
- Monitorear las cuentas del clientes
- Informar vía mail al asesor comercial del cliente.
- Ingresar a la central de riesgos y buró para analizar el status crediticio del cliente.
- Enviar órdenes de débitos a operaciones para cancelar cuotas vencidas.
- Realizar visitas de campo si al cliente no le han debitado de la T/C Dineros el valor de la cuota.

2. Todo crédito vencido más de 180 días requiere de una gestión de recuperación obteniendo una cita con el cliente con la finalidad de lograr un refinanciamiento de la deuda en caso que el cliente no cuente con la misma capacidad de pago y/o condiciones cuando fue aprobado su crédito.

2.1 Realizar demanda del cliente

2.1.1. Tareas

- Entregar el Medio de aprobación debidamente firmado por las áreas correspondientes, el cual indica el inicio de demanda judicial
- Pedir el file de crédito a Administración de crédito. (Legal)
- Pedir la garantía a custodia para afianzar el embargo del bien hipotecado.
- Pedir los documentos habilitantes del desembolso firmados por el cliente (pagaré o contratos de mutuos.)
- Preparar la demanda para enviársela al abogado externo.
- Enviar documentos y memo para el abogado externos asignado por la directiva del BGR
- Armar la demanda al abogado externo junto a un memo
- Firmar la demanda por el Abogado del Dpto Legal (Quito - Guayaquil).

8. PROCESO: MANTENIMIENTO Y POSTVENTA

POLITICA GENERAL:

1. Todo asesor comercial deberá mantener contacto y manejar su cartera de clientes con la finalidad de mantenerlos informados de los diversos servicios que el BGR ofrece, y de esa manera lograr una mayor fidelidad de sus clientes.

ACTIVIDAD:

1.1. Armar base de datos por asesor

1.1.1 Tareas

- Pedir a Sistemas que nos entreguen un reporte de toda nuestra cartera de clientes actuales

- Segmentar clientes con créditos hipotecarios con deudas vigentes y canceladas.
 - Actualizar información del cliente en el sistema.
2. Se deberá enviar por correo electrónico, estados de cuentas, llamadas flyers informativos para que los clientes conozcan de los diversos servicios y promociones que estemos ofreciendo.

ACTIVIDAD:

2.1. Ofrecer nuestros servicios

2.1.1. Tareas

- Realizar llamadas mes a mes para brindarles nuestros servicios
 - Indagar las necesidades de nuestros clientes actuales y que ya cancelaron sus deudas.
 - Ofrecer otros productos financieros.
 - Entregar la hipoteca ya catastrada al cliente.
3. Cada vez que se otorgue un crédito hipotecario, el asesor y/o el área de calidad, deberá realizar contactos aleatorios para conocer con la satisfacción de nuestro cliente.

ACTIVIDAD:

3.1. Medición de grado de satisfacción del cliente

3.1.1. Tareas

- Realizar encuestas a nuestros clientes actuales para conocer la satisfacción del cliente con nuestros servicios.
- Conocer si tiene dudas o inquietudes.

4. El call center deberá recibir la misma capacitación que recibe el personal de servicios al cliente y negocios, para que pueda brindar una buena asesoría. Deberá conocer todos los productos y beneficios del banco para dar una mayor información. Contestar todas las llamadas recibidas.

ACTIVIDAD:

4.1. Call center

4.1.1. Tareas

- Realizar llamadas recordatorias del reajuste
- Recordar los beneficios del crédito.
- Realizar visitas con la CFN para validar que los fondos fueron destinado a la compra de la casa.
- Actualizar y/o recordarles nuestros correos electrónicos, teléfonos y direcciones de nuestras agencias.

DESARROLLO

Bases teóricas y metodológicas de la tesis

ANTECEDENTES:

Misión: Somos una organización de alto rendimiento y excelencia profesional que ofrece productos y servicios financieros de calidad. Adecuados a las necesidades de nuestro mercado objetivo, con atención ágil y personalizada, garantizando seguridad, y contribuyendo así al desarrollo de nuestro país.

Visión: Somos una organización líder en el mercado, estructurada para llegar primero y con productos y servicios de calidad superior, enfocados a las necesidades de nuestro mercado objetivo, aportando al crecimiento económico de nuestros clientes, desarrollando íntegramente a nuestro personal y proporcionando una rentabilidad adecuada a nuestros accionistas.

Valores Organizacionales

El Banco General Rumiñahui, le da la más cordial bienvenida a “un nuevo mundo de productos y servicios”, en el que usted podrá apoyarse plenamente, con la seguridad de recibir una atención eficiente, dentro de la confianza y solvencia que sólo una institución financiera íntegra le puede ofrecer.

Honestidad y Transparencia:

Nuestro rol en la sociedad es único por ser depositarios de la confianza de nuestros clientes. Debemos aceptar esa responsabilidad con apego total a la Ley, la moral, y a nuestros valores institucionales. Como individuos siempre debemos buscar la oportunidad para ser mejores y corregir nuestros errores.

Trabajo en Equipo:

Todo resultado deseable debe ser producto de un esfuerzo consiente en beneficio del progreso individual, institucional y colectivo. Respetamos la organización y buscamos el consenso en la toma de decisiones. Reconocemos el mérito de las especializaciones

Competencia:

Buscamos hacer nuestro trabajo lo mejor posible, reduciendo costos, aumentando la productividad, obteniendo el máximo rendimiento de los recursos con que contamos, atendiendo detalles, buscando siempre la excelencia

Voluntad de Servicio:

Nuestra razón de ser está en el servicio a los demás. Nosotros somos un eje fundamental en el desarrollo económico de nuestros clientes.

Compromiso y Desarrollo Personal:

Nos identificamos con los objetivos de la organización a largo plazo; nuestro desarrollo personal está íntimamente relacionado al desarrollo de la organización y el cumplimiento de sus objetivos.

Creemos que todo integrante de la organización podrá superarse en la medida en que actúe, se capacite y se esfuerce.

Permanencia:

Buscamos relacionarnos entre nosotros y con nuestros clientes por mucho tiempo. Analizamos nuestras metas en el largo plazo

Productos y Servicios

Los productos y servicios que le ofrecemos, están entre los más modernos de la Banca local e internacional. A través de la página web, usted podrá controlar sus operaciones desde su casa o su oficina, las 24 horas del día, los 365 días del año.

Estamos seguros que nuestra relación será estable y duradera. Juntos trabajaremos por mantener al Banco General Rumiñahui entre los mejores Bancos del sistema ecuatoriano.

A continuación detallaremos los pasivos y activos que el banco mantiene:

Activos

Los productos de crédito de BANCA PERSONAL se han clasificados en tres grupos:

- a. Productos de crédito para capital de trabajo
- b. Productos de crédito para adquisición de activos fijos
- c. Productos de crédito específicos de consumo y/o vivienda

a. Productos de crédito para capital de trabajo

1. Crédito PAM
2. Crédito QPF

b. Productos de crédito para adquisición de activos fijos

1. Crédito PAM

c. Productos específicos de consumo

1. Préstamo imprescindible segmento militar BGR
2. Préstamo imprescindible segmento civil BGC
3. Préstamo prendario vehículos segmento civil TAC
4. Préstamo prendario vehículos segmento militar TAM
5. Préstamo hipotecario de vivienda TU CASA
6. Garantías bancarias
7. Reestructurados GAF
8. Préstamo hipotecario Renueva Tu Casa
9. Préstamo hipotecario Segunda Casa
10. Préstamo hipotecario Financiamiento Oficina/Consultorio
11. Crediflash
12. Back to back
13. Tarjeta de crédito VISA
14. Préstamo financiamiento vivienda Diners
15. Préstamo comercial Diners
16. Préstamo de consumo pronaza

Los productos de crédito de BANCA EMPRESARIAL se han clasificados en tres grupos:

- a. Productos de crédito para capital de trabajo
- b. Productos de crédito para adquisición de activos fijos
- c. Productos de crédito específicos de consumo y/o vivienda

a. Productos de crédito para capital de trabajo

1. Crédito PAM
2. Crédito QPF

b. Productos de crédito para adquisición de activos fijos
1. Crédito PAM
c. Productos específicos

1. Garantía bancarias
2. Leasing
3. Avales bancarios
4. Aceptaciones bancarias
5. Cartas de crédito
6. Reestructurados GAF

Pasivos
BGR NEGOCIOS Y SERVICIOS

INVERSIONES	Rentaplazos – Invierte - Overnight- Papel Comercial
CUENTAS	Ahorros - Corriente
SERVICIOS BANCARIOS	Tarjeta Nexo – Tansfernet Net – BGR Móvil - Reclamos
CASHMANAGMENT	Pago de Nómina - Pago a Proveedores

ANALISIS SITUACIONAL (MICRO – MACRO)
I. MICRO ENTORNO

Clientes:

Banco General Rumiñahui cuenta con una amplia cartera de clientes con financiamiento de vivienda, los cuales ya formaban parte de nuestra base de clientes cuentas correntistas y ahorristas, inclusive hemos captado nuevos clientes que empezaron su relación con el Banco al momento de su financiamiento de vivienda, obteniendo así reciprocidad de los clientes muchos casos.

Actualmente, estamos ofreciendo a nuestros clientes muchas campañas relacionadas al ahorro, por lo cual se han creado 2 promociones para clientes con cuentas de ahorros en el BGR, eso nos permitirá que el cliente empiece a manejar más sus ingresos a través de nuestros servicios.

Hemos brindados servicios o venta cruzada a los clientes actuales, como aprobación de tarjetas Visa BGR, apertura de cuentas corrientes, ofrecer inversiones, otras operaciones de crédito, etc... con la finalidad de darle mayor comodidad a nuestros clientes.

La diversificación de nuestros servicios ha permitido que Banco General Rumiñahui esté creciendo en presencia y participación en el sector financiero. Nuestra cartera de clientes está conformada por militares, civiles que laboran para las Fuerzas Armadas, civiles, empresas medianas y micro empresarios.

Perfiles de Clientes para análisis de crédito**Dependientes:**

- Cliente debe tener una estabilidad laboral de 1 año en el trabajo actual y dos en la actividad.

- Ingresos "CIN" se consideraran en función de: Monto a financiar, nivel de endeudamiento, egresos mensuales, números de cargas familiares o miembros de familia e ingresos líquidos mensuales.
- Un cliente puede comprometer hasta un 35 % del total de sus ingresos familiares.
- Un cliente puede adquirir un nivel de endeudamiento hasta el 50 % del total de sus ingresos.
- El ahorro neto esta en función del ingreso líquido.
- Todos los ingresos declarados por el cliente deben estar justificados en acreditaciones o depósitos en cuentas, roles o comprobantes de egreso y /o pago en tarjetas de crédito.
- Segmento socio económico media- media alta.
- Personas naturales o extranjeros (residente mínimos dos años legalmente)
- Los clientes deben presentar calificación en central de Riesgo y Buró de crédito hasta B con su debido soporte.
- Deben tener un mínimo de 25 años de edad y máximo 64 años 6 meses.

Independientes:

- Cliente debe tener una estabilidad con el RUC mínima dos años en la actividad.
- Ingresos "CIN" se consideraran en función de: Monto a financiar, nivel de endeudamiento, egresos mensuales, números de cargas familiares o miembros de familia, ingresos líquidos mensuales, declaraciones del impuesto a la renta e IVA.
- Un cliente puede comprometer hasta un 30 % del total de sus ingresos familiares.
- Un cliente puede adquirir un nivel de endeudamiento hasta el 50 % del total de sus ingresos.

- El ahorro neto esta en función entre el ingreso líquido.
- Todos los ingresos declarados por el cliente deben estar justificados en depósitos y saldos promedios en cuentas, pago en tarjetas de crédito, declaraciones del Impuesto a la renta e IVA
- Segmento socio económico media- media alta.
- Personas naturales.
- Los clientes deben presentar calificación en central de Riesgo y Buró de crédito hasta B con su debido soporte.
- Deben tener un mínimo de 25 años de edad y máximo 64 años 6 meses.
- Dependiendo del giro del negocio el cliente deberá declarar patrimonio.

Emigrantes:

- Ecuatorianos residentes en el exterior mínimo 2 años debidamente legalizados.
- Sus ingresos deberán ser bajo relación de dependencia.
- El monto a financiar es del 60% del valor comercial de la vivienda a adquirir
- El plazo máximo para su financiamiento es de 10 años.
- Debe tener un apoderado en Guayaquil quien será su representante para realizar las transacciones de su financiamiento de vivienda.
- Toda la documentación requerida a los residentes en el exterior debe ser original y notariada.

Nota: Para clientes con perfil empresarial se tiene que hacer un análisis con el entorno del giro de negocio un análisis mucho más exhaustivo.

Proveedores:

Nuestros proveedores de liquidez la tenemos por parte de nuestros accionistas, Grupo Pichincha, inclusive hasta la Corporación de Financiera Nacional (CFN) quienes nos dan fondeo directo para colocaciones de créditos hipotecarios y empresariales basados a políticas establecidas por ambas partes.

Nuestros proveedores para colocaciones de créditos hipotecarios, son los proyectos inmobiliarios quienes nos direccionan a sus clientes, que están comprando casas para que sean calificados y de esa manera el banco poder darles mayor liquidez a las constructoras.

Con estas constructoras logramos obtener el flujo de casas construidas, vendidas y entregadas mensualmente con la finalidad de conocer a fondos los proyectos inmobiliarios y captar más colocaciones para seguir crecimiento en participación de mercado. Las relaciones comerciales favorables se dan mediante visitas periódicas y realizadas una vez al mes.

Constructora	Proyecto	Convenio
Inmobiliaria Bella Maria S.A.	Valle Alto	Desembolsos contra firma de matrices (hipoteca).
La Costle S.A./ AFPV	Belo Horizonte, Matices	Desembolsos con hipotecas constituidas
Constructora Inmobiliaria Argos C.A.	Villa Club, La joya, Ciudad Celeste	Desembolsos contra firma de matrices (hipoteca).
Constructora Inmobiliaria Argos C.A.	Villa Club, La joya, Ciudad Celeste	Desembolsos contra firma de matrices (hipoteca).
Investeam S.A./ Summa Proyecto	Plaza Madeira	Desembolsos con hipotecas constituidas
Thalia Victoria S.A.	Portal al Sol, Samanes y Vía al Sol	Desembolsos con hipotecas constituidas



Corporación Inmobiliare Internacional	Terranostra, Metrópolis	Desembolsos contra firma de matrices (hipoteca).
Inmobiliaria Shell & Jacobson	Bellagio, Condominios San Andrés, Costa Norte.	Desembolsos con hipotecas constituidas
Furoiani Obras y proyectos S.A.	Milán, Volare, entre otros	Desembolsos contra firma de matrices (hipoteca).
Constructora Valero	Cataluña, Fuentes del Río	Desembolsos contra firma de matrices (hipoteca).
Mongomery Palacios	Ciudad Satélite Los Angeles	Desembolsos con hipotecas constituidas
LFG	Puerta Real	Desembolsos con hipotecas constituidas
Covigón	Altos del Río	Desembolsos con hipotecas constituidas
Rumbea & Asociados S.A.	Jacarandá, Condominio Terra, Veranera, entre otros..	Desembolsos con hipotecas constituidas

Las visitas realizadas de clientes a nuestras oficinas quienes se han acercado a pedir información de nuestros planes de financiamiento, clientes referidos y emigrantes residentes en el exterior.

Gran parte de nuestros proveedores son nuestros clientes actuales que nos refieren a terceras personas para que nosotros como BGR ofrezcamos nuestros servicios.

Listado de accionistas

CED./RUC	ACCIONISTA	ACCIONES	VALOR	%
1021577	BANCO PICHINCHA PANAMA S.A.	662.620.079	6.626.200,79	47,218502
1791760611001	HOLDING DINE S.A. CORP. INDUSTRIAL Y COMERCIAL	180.393.420	1.803.934,20	12,854888
1768010420001	ASTILLEROS NAVALES DEL ECUADOR - ASTINAVE	164.674.617	1.646.746,17	11,734762
1791917839001	FIDEICOMISO ACCIONES BGR	119.139.820	1.191.398,20	8,489939
1768014410001	DIRECCION DE AVIACION CIVIL - DAC	103.885.264	1.038.852,64	7,402894
1768014170001	TAME - LINEA AEREA DEL ECUADOR	99.986.713	999.867,13	7,125083
1701040329	CROSBY DE LA TORRE RAUL ALFONSO	7.052.488	70.524,88	0,502562
	VARIOS	65.553.623	65.5536,23	5,1739

Competidores:

Banco Internacional: INTERCASA

Banco de Pichincha: HABITAT

Banco Bolivariano:

Banco MM Jaramillo Arteaga

Banco Pacífico

Estas instituciones financieras son aquellas que están ofreciendo planes de financiamiento de vivienda más competitivos en el mercado, son bancos que mantienen su posicionamiento de mercado considerado e inclusive son bancos con alto prestigio.

Muchas de estas instituciones tienen convenios firmados con proyectos inmobiliarios, hasta tienen tasas y costos preferenciales por ser proyectos calificados por los bancos.

Por lo cual, la diferencia que se marcan entre éstas instituciones financieras y Banco General Rumiñahui está basado en la TIR y servicio ofrecido a los clientes, es la gran diferencia entre bancos.

Estas instituciones financieras tienen su estructura de establecida por área de negocios, asesoras especializadas a cada tipo de producto que cada Banco tenga, para efectos de ofrecer el producto de vivienda que tienen han considerado distribuir las diferentes inmobiliarias a personas encargadas que manejen la relación comercialización las constructoras.

La mayor parte de las inmobiliarias tienen su asesora de planta, quien monitorea, analiza sus solicitudes de créditos enviadas diariamente, un asistente o asesora dedicado a realizar los análisis y/o precalificaciones, asistente de crédito, lo cual permite una mayor agilidad para las respuestas de las solicitudes de crédito.

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS DEL ECUADOR

COSTO TOTAL DE FINANCIAMIENTO ANUAL (ANTES DE LA REFORMA EN LA LEY FINANCIERA)

CREDITO DE VIVIENDA US\$40.000.00 A 10AÑOS

01/JUN/2007

Ranking	Institución	Tipo de Producto (Financiamiento)	Tasa de interés nominal	Costo Total de Financiamiento (1)%	Costo Total de Financiamiento incluye seguros obligatorios de desgravamen (2)%
1	BANCO PICHINCHA C.A.	50.00%	9.25	9.53	9.84
2	BANCO DEL PACIFICO S.A.	50.00%	9.00	9.72	10.25
3	BANCO PICHINCHA C.A.	60.00%	9.50	9.77	10.08
4	BANCO DEL PACIFICO S.A.	60.00%	9.25	9.97	10.50
5	BANCO DEL PACIFICO S.A.	70.00%	9.50	10.22	10.76
6	MUTUALISTA AZUAY	90.00%	10.00	10.24	10.84
7	BANCO PICHINCHA C.A.	70.00%	10.00	10.25	10.56
8	SOCIEDAD FINANCIERA CONSULCREDITO	70.00%	10.00	10.47	11.22
9	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 15 DE ABRIL	70.00%	10.00	10.73	11.65
10	BANCO BOLIVARIANO C.A.	50.00%	10.00	10.74	11.24
11	BANCO GENERAL RUMIÑAHUI S.A.	50.00%	10.50	11.03	11.28
12	BANCO GENERAL RUMIÑAHUI S.A.	70.00%	10.50	11.09	11.34
13	BANCO BOLIVARIANO C.A.	60.00%	10.50	11.25	11.75
14	BANCO INTERNACIONAL S.A.	80.00%	10.32	11.31	11.81
15	BANCO DE LA PRODUCCION S.A.	70.00%	11.00	11.53	12.03
16	BANCO BOLIVARIANO C.A.	70.00%	11.00	11.76	12.25
17	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CACPECO	70.00%	11.21	11.86	12.71



18	MUTUALISTA AMBATO	100.00%	11.00	12.00	12.77
19	BANCO DE GUAYAQUIL S.A.	70.00%	10.35	12.35	12.76
20	MUTUALISTA PICHINCHA	80.00%	11.40	12.38	13.05
21	SOCIEDAD FINANCIERA INTERAMERICANA	70.00%	8.00	12.38	12.78
22	BANCO MM JARAMILLO ARTEAGA	70.00%	12.39	12.39	12.57
23	SOCIEDAD FINANCIERA GLOBAL	60.00%	12.50	12.50	12.90
24	MUTUALISTA IMBABURA	70.00%	12.05	12.91	12.95
25	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RIOBAMBA	70.00%	10.00	12.95	12.95
26	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO	100.00%	12.00	13.18	13.58
27	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PROGRESO	70.00%	12.00	13.24	13.57
28	MUTUALISTA BENALCAZAR	80.00%	12.70	13.55	13.99
29	BANCO DEL LITORAL S.A.	80.00%	13.00	13.80	13.80
30	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EL SAGRARIO	70.00%	13.00	13.80	13.81
31	CODESARROLLO	50.00%	13.00	14.18	14.18
32	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 23 DE JULIO	100.00%	13.50	14.55	14.85
33	COOPERATIVA PADRE JULIAN LORENTE LTDA.	70.00%	14.97	15.20	15.70
34	SOCIEDAD FINANCIERA LEASINGCORP	70.00%	14.97	16.63	16.63
35	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRAN DE ASIS	70.00%	14.97	16.82	17.19
36	BANCO SOLIDARIO S.A.	50.00%	15.39	17.01	18.30
37	BANCO SOLIDARIO S.A.	70.00%	15.39	18.69	20.01
38	BANCO DE MACHALA S.A.	70.00%	15.39	18.97	18.97

Nota:

(1) El costo de financiamiento es la tasa que permite igualar el valor actual de los pagos efectuados con el monto recibido en préstamo. Incluye todos los pagos, excepto los impuestos y seguro

(2) Incluye seguros obligatorios de desgravamen

Más información en: <http://www.superban.gov.ec>

Análisis del posicionamiento de costos en el sistema financiero:

De acuerdo a las nuevas disposiciones entre el gobierno, la banca privada y la Superintendencia de Bancos donde se estableció quien será la encargada de ser ente regulador generando la ley de transparencia por cada producto en sus costos en cada institución financiera, lo cual permitirá el fácil acceso a la comunidad a realizar sus análisis previo antes de aplicar un crédito hipotecario mucho mas conveniente en un ahorro de costos financieros.

Considerando los costos totales del financiamiento para crédito de vivienda se puede observar que el BGR es el tercer banco más competitivo del sistema financiero a 10 años plazo y financiando hasta el 70% del valor de la vivienda.

Existen otras instituciones que publican información pero es con diferentes porcentajes de entrada.

De igual manera hay cooperativas que no son una competencia directa para nosotros. Bolivariano, Internacional, Produbanco y Banco Guayaquil están más caros.

Aún cuando el precio es lo menos importante en la decisión del cliente, tal como pueden comprobar que el BGR se encuentra entre lo más competitivos en término de costos.

Una de las principales políticas y objetivo que se manejan el BGR es su CALIDAD DE SERVICIO y TIEMPO DE RESPUESTA, que ASESOREN A LOS CLIENTES y ofrezcan BENEFICIOS. Eso es lo que realmente nos permite ganar nuevos negocios. Deben ofrecerles a los clientes la seguridad de tener una relación a largo plazo, y saber que cuneta con un banco sólido, confiable y existir una reciprocidad con el banco.

Productos Sustitutos:

Dentro de la gama de productos sustitutos tenemos varias opciones para cubrir las necesidades de financiamiento de vivienda:

- El plan de financiamiento de vivienda que ofrecerá el IESS a aquellas personas que tienen aportando mínimo 5 años consecutivos, el cual tendrá tasas preferenciales más bajas que ofrecidos por las Instituciones Financieras, a pesar que tendrá ciertas limitaciones de montos y plazos que aún marcarían la diferencia con la Banca Privada.
- Financiamiento directo que brindan las constructoras promotoras como lo hace: Etinar, Terrabienes, entre otras... los cuales tienen costos financieros más bajos de los Bancos.
- Financiamiento de vivienda obteniendo los fondos a través de un crédito con la banca extranjera, puesto que en la actualidad muchas personas mantienen su dinero en cuentas en el exterior por la confiabilidad y costos más bajos, y por el tipo de servicio, agilidad, trámite sin complicaciones y optan por este financiamiento.
- Financiamiento a través de la Institución Financiera CTH quien suele aprobar los créditos que en la mayoría de la Banca Nacional no califica por diversas situaciones: Ahorro neto, capacidad de pago, nivel de endeudamiento o carácter de pago, entre otras...

II. MACRO ENTORNO**Ambiente Cultural**

En la actualidad el ambiente cultural esta enfocado en que las familias y personas solteras están preocupadas por adquirir un patrimonio, obtener su propia casa y como existen varias opciones de proyectos inmobiliarios y planes de

financiamiento esto permite que el volumen de ventas sea mayor y los Bancos se enfoquen en mejorar las condiciones de sus créditos de vivienda.

Según los análisis del sector de la construcción 3.8% del sector comercial, por tal razón las constructoras han empezado a armar nuevos proyectos urbanísticos con la finalidad de cubrir las necesidades de las diferentes clases socio económicas del mercado.

Muchos proyectos inmobiliarios para incrementar sus ventas sobre planos, lo que hacen es realizar maquetas, construyen el área comunal, parques, piscinas, etc., que se encuentran dentro de la urbanización y de esa manera cierran la venta.

Gran parte de las constructoras tienen su departamento de ventas, cobranzas y crédito, quienes envían solicitudes de precalificaciones a los Bancos Privados con quienes estén trabajando estrechamente en los financiamientos, y así comienzan a informarle a los clientes que han sido precalificados por la Banca y los clientes deciden qué opción es la más recomendable para ellos, inclusive las constructoras arman los files de los clientes con la documentación que requiere los Bancos para el análisis de aprobación. Es importante recalcar que la cultura de ahorro de las personas de la costa es sumamente bajo, y el nivel de endeudamiento es muy alto ya que las personas creen que utilizar más las tarjetas para el financiamiento para arreglos en la vivienda nueva que están adquiriendo, lo cual afecta en el análisis en su capacidad de pago, no miden las consecuencias de su nivel de endeudamiento, es por eso que la cartera vencida en créditos hipotecarios anteriormente era mucho más alta. En la actualidad hemos realizado ajustes en el análisis del perfil de clientes, analizando mucho el entorno, números de cargas familiares, las fuentes de pago, el uso de tarjetas de créditos es un factor muy importante que han impedido que los clientes califiquen, ya que mientras más consumen las instituciones financieras que ofrecen tarjetas de créditos, aumentan el cupo y eso les permite a los clientes diferir ciertas compras adicionales.

Este comportamiento nos demuestra que la cultura de Guayaquil es más consumista que en Quito, ya que el mercado de la sierra es más conservadora, ahorrativa, inclusive la estabilidad laboral es más formal que la nuestra, por tal razón podríamos indicar que existe mayor volumen de créditos desembolsados.

En muchas ocasiones, las personas antes de aplicar a su financiamiento de vivienda, recurren a los proyectos inmobiliarios o bancos para recibir una asesoría y de ésta manera las asesores comerciales, logran identificar que necesita hacer un cliente para poder lograr su financiamiento de vivienda ágilmente y sin complicaciones.

Ambiente Demográfico:

El Banco General Rumiñahui se encuentra ubicado en zonas no bancarias por ejemplo:

- Base Naval Sur
- Primera Zona Naval: Eloy Alfaro y El Oro
- Matriz: Los Ríos entre Vélez y Hurtado
- Fuerte Militar Huancavilca: Km 10 ½ Vía Daule

Contamos con el apoyo de la red de Banco de Pichincha lo cual nos permite tener mayor cobertura nacional y atención para nuestros clientes actuales y potenciales.

De acuerdo al análisis del Banco más recomendaciones de las inspecciones de avalúos realizados por nuestros peritos calificados por el BGR y con permisos de la Superintendencia de Bancos, tenemos la clasificación de sectorización posplusvalía de las viviendas que aceptaríamos como hipotecas como respaldos de los créditos.

SECTOR A	PLUSVALIA	UBICACIÓN
CAMINO REAL	ALTA	VIA SANBORONDON
EL RIO	ALTA	VIA SANBORONDON
ISLA SOL	ALTA	VIA SANBORONDON
KENNEDY NORTE	ALTA	NORTE
LA CASCADA	ALTA	VIA SANBORONDON
LA PUNTILLA	ALTA	VIA SANBORONDON
LOS LAGOS	ALTA	VIA SANBORONDON
PALMA MALLORCA	ALTA	VIA SANBORONDON
PALMAR DEL RIO	ALTA	VIA SANBORONDON
PARQUES DEL RIO	ALTA	VIA SANBORONDON
PORTICO DEL RIO	ALTA	VIA SANBORONDON
PORTON DE LAS LOMAS	ALTA	NORTE
RIO GRANDE	ALTA	VIA SANBORONDON
RIO GUAYAS CLUB	ALTA	VIA SANBORONDON
SAN ISIDRO	ALTA	VIA SANBORONDON
VILLANUEVA	ALTA	VIA SANBORONDON
VISTA AL RIO	ALTA	VIA SANBORONDON
LAGO SOL	ALTA	VIA SANBORONDON
AGUA MARINA	MEDIA ALTA	VIA A LA COSTA
ALBATROS	MEDIA ALTA	NORTE
BIBLOS	MEDIA ALTA	VIA SANBORONDON
BOUNGAMBILLE	MEDIA ALTA	VIA SANBORONDON
CEIBOS NORTE	MEDIA ALTA	NORTE
CIMAS DEL BIM BAM BUM	MEDIA ALTA	NORTE
COLINAS DE LOS CEIBOS	MEDIA ALTA	NORTE
COND STA MARIA	MEDIA ALTA	NORTE
EL ALAMO	MEDIA ALTA	VIA SANBORONDON
EL DORADO	MEDIA ALTA	VIA SANBORONDON
EL MANGLERO	MEDIA ALTA	VIA SANBORONDON
EL TORNERO	MEDIA ALTA	VIA SANBORONDON
ENTRE RIOS	MEDIA ALTA	VIA SANBORONDON
FONTANA	MEDIA ALTA	VIA SANBORONDON
GARZOTA	MEDIA ALTA	NORTE
KM 10.5 VIA COSTA (LAGUNA CLUB)	MEDIA ALTA	VIA A LA COSTA

LOS OLIVOS	MEDIA ALTA	NORTE
LOS PARQUES	MEDIA ALTA	NORTE
LOS SENDEROS	MEDIA ALTA	NORTE
SANTAMARIA	MEDIA ALTA	VIA SANBORONDON
STA FE	MEDIA ALTA	VIA SANBORONDON
CLUB BIBLOS	MEDIA ALTA	VIA SANBORONDON
ALMENDROS	MEDIA	SUR
BOSQUES DEL SALADO	MEDIA	NORTE
CENTENARIO	MEDIA	SUR
CIUDAD CELESTES	MEDIA	VIA SANBORONDON
JARDINES DEL SALADO	MEDIA	NORTE
KENNEDY VIEJA O NVA	MEDIA	NORTE
KM 4.5 VIA COSTA (VIA LA SOL)	MEDIA	VIA A LA COSTA
LA CASTELLANA	MEDIA	VIA SANBORONDON
LA FUENTE	MEDIA	NORTE
LOS CEIBOS	MEDIA	NORTE
MATICES	MEDIA	VIA PASCUALES
PORTOFINO	MEDIA	NORTE
PUERTO AZUL	MEDIA	VIA A LA COSTA
STA CECILIA	MEDIA	VIA SANBORONDON
STA MARIA-CASA GRANDE	MEDIA	VIA PASCUALES
URDESA CENTRAL	MEDIA	NORTE
V.E.ESTRADA AVE	MEDIA	NORTE

SECTOR B**PLUSVALIA****UBICACION**

ALBORADA VI Y X ETA	MEDIA	NORTE
ATARAZANA	MEDIA	NORTE
BOLIVARIANA	MEDIA	NORTE
CDLA COGRA	MEDIA	NORTE
CDLA. LA FAE	MEDIA	NORTE
JUAN MONTALVO (Parroquia)	MEDIA	NORTE
NAVAL NORTE	MEDIA	NORTE
NAVAL SUR	MEDIA	SUR
TERRANOSTRA	MEDIA	VIA A LA COSTA

URDENOR	MEDIA	NORTE
URDESA NORTE	MEDIA	NORTE
SAGRADA FLIA	MEDIA	NORTE
VALLE ALTO	MEDIA	VIA A LA COSTA
CDLA LAS GARZAS	MEDIA ALTA	NORTE
LOS ALAMOS	MEDIA ALTA	NORTE

SECTOR C	PLUSVALIA	UBICACION
ACUARELA DEL RIO	MEDIA	NORTE
ADACE	MEDIA	NORTE
ALBORADA	MEDIA	NORTE
BOSQUES ALBORADA	MEDIA	NORTE
BRISAS DEL RIO	MEDIA	NORTE
CASA BLANCA (ALBORADA)	MEDIA	NORTE
CDLA IETEL	MEDIA	SUR
CDLA SIMON BOLIVAR	MEDIA	NORTE
CDLA.HUANCAVILCA (NORTE)	MEDIA	NORTE
EDIF SAN FCO 300	MEDIA	CENTRO
GUAYACANES	MEDIA	NORTE
LA SAIBA	MEDIA	SUR
LAS PEÑAS(REGENERADA)	MEDIA	CENTRO
MIRADOR DEL NORTE	MEDIA	NORTE
POLARIS	MEDIA	NORTE
SAMANES	MEDIA	NORTE
SAN FELIPE	MEDIA	NORTE
URDANETA (Parroquia)	MEDIA	SUR
VERNAZA NORTE(Mall del Sol)	MEDIA	NORTE
BARRIO ORELLANA	MEDIA ALTA	CENTRO
BLOQUES FAE	MEDIA ALTA	NORTE
CALLE 9 DE OCTUBRE	MEDIA ALTA	NORTE
CENTRO BANCARIO	MEDIA ALTA	CENTRO
OLMEDO (Centro)	MEDIA ALTA	CENTRO
ROCAFUERTE(Centro)	MEDIA ALTA	CENTRO
XIMENA (Parroquia)	MEDIA ALTA	SUR

Hay sectores que están obteniendo un alto crecimiento habitacional como Vía a la Costa, Vía Samborondón y vía Pascuales, los proyectos más conocidos son:

PROYECTOS INMOBILIARIOS CALIFICADOS POR EL BGR

Matices de Samborondón (Etapas Aquamarina / Verde Esmeraldas)

Belo Horizonte

Urbanización Ciudad Celeste*

Urbanización Villa Club*

Urbanización La joya*

Urbanización Volare*

Puerta Real

Urbanización Milan*

ALTOS DEL RIO

Valle Alto (Etapas Paris y Londres)*

Metropolis*

TerraNostra*

San Andres 2

Costa Norte

Bellagio

Plaza Madeira

Portal al Sol

Jacarandá

Fuentes del Río*

Urb. Cataluña*

Ciudad Satélite los Angeles

Vía al Sol

Terrasol

Entre otras..

* Todas los proyectos que tienen firmado convenios para realizar desembolsos contra la firma de matriz de hipoteca, lo cual implica que pagamos el saldo de la deuda sin estar constituida la hipoteca (no está inscrita en el Registro de la Propiedad), esto se da en los casos que conocemos el proceso bajo la experiencia de 2 desembolsos con garantías constituidas anteriormente. Esto es conveniente tanto para el Banco por volumen de colocaciones y cumplimiento de presupuesto mensual y la Inmobiliaria porque genera mayor liquidez.

Ambiente Social:

Somos un banco que trabajamos conjuntamente con el capital de las Fuerzas Armadas y además por estar ubicados dentro de zonas militares o bases navales ha proyectado una imagen que somos Banco para los militares y/o civiles que pertenezcan a las FFAA, por tanto hemos cambiado la mentalidad de la sociedad ofreciendo nuevos productos y servicios para personas civiles y personas jurídicas de actividades no relacionadas a las FFAA, sin necesidad que sean o no clientes del Banco.

Durante este año el Banco ha crecido en colocaciones y participación de mercado en captación de nuevos clientes, debido a la inversión realizada por el Banco en la contratación de personal para el área de negocios y servicios al cliente, los cuales se encuentra capacitado para ofrecer el mejor servicio y asesoría que requieren los clientes sobre los planes de financiamiento de vivienda y servicios colaterales recibido por ser parte de cartera de clientes.

Actualmente, de acuerdo a los resultados de nuestros balances al cierre del año 2006 y basado a nuestra participación de mercado, nos encontramos calificados por la Superintendencia de Bancos, como una institución financiera:

“A-“

Esto tiene la siguiente definición:

La institución es fuerte, tiene sólido récord financiero y es bien recibida en sus mercados naturales de dinero. Es posible que existan algunos aspectos débiles, pero es de esperarse que cualquier desviación con respecto a los niveles históricos de desempeño de la entidad sea limitada y que se superará rápidamente.

La probabilidad de que se presenten problemas significativos es muy baja, aunque de todos modos ligeramente más alta que en el caso de las instituciones con mayor calificación.

Nuestra imagen como institución financiera ha mejorado significativamente, en especial en financiamiento de vivienda por la gran inversión realizada por el Banco en la feria de Expoplaza 2006 de viviendas, donde hubieron banners publicitarios, asesores comerciales por todos los stands, realizando precalificaciones inmediatas, publicidades escritas, medios televisivos y radiales.

Fue el banco que mayor inversión en publicidad realizó durante los meses de Septiembre, octubre, noviembre y Diciembre/2006, lo cual permitió al Banco General Rumiñahui mayor prestigio, colocaciones y capte gran volumen de solicitudes de créditos y nuevos clientes que actualmente manejan la reciprocidad con el Banco.

Ambiente Legal:

Si bien es cierto que formamos parte del Grupo Pichincha por tener el 47% de las acciones, eso nos afecta mucho en cuestiones de políticas internas, reglamentos y cualquier cambio en el directorio de dichas instituciones. El 35% de las acciones pertenece a las FFAA y 11% otros accionistas.

Por tal razón, siempre estaremos vinculados y sujetos a cambios tecnológicos, financieramente y cambios realizados en el Banco, sin embargo tenemos individualización de la administración del Banco, por tal razón somos competencia dentro del sistema financiero.

Ambiente Político:

El cambio de gobierno surgido en Enero del 2007, que entró el Econ. Rafael Correa como presidente de la República del Ecuador, existió mucha inestabilidad económica y política, ya que los cambios económicos iban a obligar cambios de costos financieros y por ende la Banca tuvo que realizar ajustes en costos de servicios y tasas de interés.

Esto ha ocasionado, una serie de trastornos en respetar condiciones de créditos aprobados en negocios ya pactados estimando tiempos prudentes para sus desembolsos.

Inclusive la CFN quienes nos habían dado una línea de crédito para desembolsar por montos hasta US\$150.000.00 los redujeron a montos máximos de US\$75.000.00 y finalmente en el mes de Abril del presente año el cupo autorizado por la CFN para desembolsar cada crédito de vivienda se manejo nueva redefinición de montos hasta 45.000.00 los cuales son redescontados 30.000.00 dolares por CFN y la diferencia por fondos propios de BGR.

Y así conforme pasan los meses hemos tenido que ajustar tasas, ya que las comisiones fueron anuladas debido a los nuevos cambio y a la actual reforma de la Ley financiera aprobada el 26 de julio del 2007 por el gobierno de nuestro país, la cual exige a los bancos a eliminar totalmente las comisiones generadas en los diferentes tipos de créditos, también se manejo los cambios en los tipos de reajuste, costos en servicios bancarios y discriminación para negación de créditos de acuerdo a los diferentes perfiles del clientes e inclusive hasta e uso del buró de crédito entre otros para los diferentes planes de financiamiento de vivienda, consumo, comercial.

Esto implico que cerrando el mes de Julio la mayoría de bancos decidieron paraliza los desembolsos ya que os bancos debían establecer un nuevo tarifario de costos a diferentes productos y servicios que el mismo ofrece, esto hizo que muchos banco cerraran operaciones en el mercado sin embargo el BGR siguió desembolsado respetando condiciones ya pactadas con los clientes e inmobiliarias sin cobrar comisiones, para poder obtener un buen cierre de mes, pero las dos primeras semanas del mes de agosto todas las instituciones financieras tuvieron que cerrar operaciones mientras los directivos de cada banco definían sus costos y arreglos tecnológicos.

Reforma de la Ley Financiera (Agosto 2007)

Presidencia del Congreso Nacional.

Quito, 18 de julio del 2007

Oficio No. 01823- PCN

Señor Director:

Para la publicación en el Registro Oficial, de conformidad con lo expuesto en el artículo 153 de la Constitución Política de la República, remito a usted copia certificada del texto de la **LEY DE REGULACION DEL COSTO MAXIMO EFECTIVO DEL CREDITO**, que el Congreso Nacional del Ecuador discutió, aprobó se ratificó en parte en el texto original y se allanó en otra, a la objeción parcial del señor Presidente Constitucional de la República.

Adjunto también la Certificación del señor Secretario General del Congreso Nacional, sobre las fechas de los respectivos debates.

Atentamente,

f.) Arq. Jorge Cevallos Macias, Presidente del Congreso Nacional.

CONGRESO NACIONAL

Dirección General de Servicios Parlamentarios

CERTIFICACION

Quien suscribe, Secretario General del Congreso Nacional del Ecuador, certifica que el proyecto de **LEY DE REGULACION DEL COSTO MAXIMO EFECTIVO DEL CREDITO**, fue discutido, aprobado, ratificado en parte en su texto original y allanado en otra, a la objeción parcial del señor Presidente Constitucional de la República, de la siguiente manera:

PRIMER DEBATE:	06-06-2007
SEGUNDO DEBATE:	13 y 14-06-2007
ALLANAMIENTO Y RATIFICACION	3, 5, 13 y 18-07-2007

Quito, 18 de julio del 2007

f.) Dr. Pepe Miguel Mosquera Murillo.

No 2007-81

EL CONGRESO NACIONAL

Considerando:

Que el artículo 23 de la Constitución Política de la República dispone que el Estado debe reconocer y garantizar a las personas, entre otros, los derechos a la libertad de contratación, la libertad de empresa, la libertad para elegir bienes y servicios, públicos y privados, la libertad de trabajo, añadiendo que “Ninguna persona podrá ser obligada a realizar un trabajo gratuito o forzoso”;

Que el mismo artículo 23 dispone que el estado debe reconocer y garantizar a las personas, entre otros, el derecho a la propiedad y el derecho a la igualdad ante la ley;

Que el numeral 7 del artículo 23 de la Constitución Política de la República consagra el derecho de todas las personas a disponer de bienes y servicios, públicos y privados, de óptima calidad; a elegirlos con libertad, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características;

Que a su vez el, el artículo 242 de la norma fundamental preceptúa que “la organización y el funcionamiento de la economía responderán a los principios de eficiencia, solidaridad, sustentabilidad y calidad, a fin de asegurar a los habitantes una existencia digna e iguales derechos y oportunidades para acceder a trabajo, los bienes y servicios y a la propiedad de los medios de producción”;

Que el numeral 1 del artículo 243 de la Carta Suprema del Estado prescribe como uno de los objetivos permanente de la economía el desarrollo socialmente equitativo; y, que en armonía con la citada disposición constitucional, el numeral 4 del artículo 244 de la Ley Fundamental establece que le corresponde al Estado vigilar que las actividades económicas cumplan con la ley, por una parte; y, por otra, regularlas y controlarlas en defensa del bien común;

Que el artículo 261 de la Constitución Política de la República atribuye al Banco Central del Ecuador la función de establecer, controlar y aplicar las políticas monetaria, financiera, crediticia y cambiaria del Estado;

Que el artículo 222 de la Constitución Política de la República confiere a las superintendencias la facultad de controlar instituciones públicas y privadas, a fin de que las actividades económicas y los servicios que presten se sujeten a la ley y atiendan al interés general;

Que el artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en su numeral 4 establece el derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos;

Que el texto del artículo 201 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero ha permitido el cobro de comisiones adicionales a la tasa de interés por los préstamos que se conceden, lo que ha afectado a los productores y consumidores que integran el aparato productivo del país;

Que es menester revisar las atribuciones que la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero otorga tanto a la Junta Bancaria como a la Superintendencia de Bancos y Seguros, a fin de que el organismo colegiado de esa entidad de control sea informado permanentemente y oportunamente de la situación general de los sistemas controlados, así también sobre situaciones específicas específicas que pudieran afectar a las entidades controladas; y, para que conozca y se pronuncie sobre determinadas medidas de supervisión que deban ser aplicadas;

Que el artículo 308 de la Ley de Seguridad Social dispone que el Superintendente de Bancos y Seguros expedirá, mediante resolución de carácter general, las normas necesarias para la aplicación de dicha Ley;

Que se hace indispensable promover la competencia en la intermediación financiera y sancionar las prácticas anticompetitivas que vayan en desmedro de los consumidores;

Que el público en general debe contar con la información suficiente para poder tomar decisiones en cuanto al crédito y el ahorro en forma transparente; y,

En el ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, expide la siguiente:

LEY DE REGULACIÓN DEL COSTO MÁXIMO EFECTIVO DEL CRÉDITO

CAPITULO I

Art. 1.- El inciso tercero del artículo 2 dirá:

“Las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo no podrán realizar las captaciones previstas en letra a) ni las operaciones contenidas en la letra g) del artículo 51 de esta Ley”

Art. 2.- Inclúyase al final del artículo 40, los siguientes incisos:

“el sistema financiera deberá contar con un Fondo de Liquidez, el que será administrado por un fiduciario privado del país o del exterior, de reconocida experiencia y solvencia, seleccionado por las instituciones financieras privadas y notificando a la Junta Bancaria. Dicho fiduciario mantendrá informada a la Junta Bancaria sobre la operación del Fondo de Liquidez.

La Junta Bancaria establecerá políticas sobre la administración del riesgo de liquidez del sistema financiero de acuerdo a las mejores prácticas internacionales y en especial en base a las recomendaciones del Comité de Basilea.

El Fondo de Liquidez será constituido exclusivamente los aportes que realicen las propias instituciones financieras privadas, las que tendrán la responsabilidad exclusiva de dar las instrucciones necesarias al fiduciario para su administración y funcionamiento. Los recursos de este Fondo no podrán provenir del Estado Ecuatoriano ni podrán ser invertidos en títulos emitidos por el Estado Ecuatoriano o por instituciones del sector público.

Las instituciones financieras privadas aportarán al Fondo de Liquidez los mismos porcentajes que han venido aportando para este fin, sin perjuicio de que al ser un ente privado, las instituciones privadas resuelvan modificar dicho aporte, exclusivamente con el fin de incrementarlo.

Los elementos obtenidos por la inversión de los recursos del Fondo de Liquidez, deberán ser obligatoriamente reinvertidos en dicho fondo, de acuerdo a la estructura de participación de cada uno de los aportantes.

Art. 3.- Sustitúyase el inciso primero de artículo 53, por el siguiente:

“Las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo podrán efectuar todas las operaciones en el artículo 51, excepto las contenidas en las letras a) y g).”

Art. 4.- Efectúense las siguientes reformas al artículo 90:

a) Inclúyase al inicio del segundo inciso, la siguiente frase: “Exclusivamente para los efectos señalados en el inciso anterior...”; y,

b) En el inciso tercero, sustitúyase la palabra “tampoco”, por el siguiente texto; “Para los efectos de lo previsto en el inciso primero de este artículo, no...”.

Art. 5.- Inclúyase como primer inciso del artículo 137 el siguiente:

“El recurso de reposición podrá ser interpuesto por el administrado, dentro del término de ocho días de notificado el acto impugnado por la autoridad competente.”.

Art. 6.- A continuación del artículo 193, aléguense los siguientes artículos innumerados:

“Art. ...(1) Se prohíbe que las instituciones del sistema financiero, ya por decisiones individual o colectivamente concertadas, fijen precios o impidan, restrinjan o distorsionen la libre competencia dentro del sistema financiero.

El Superintendente de Bancos y Seguros, respetando el debido proceso, iniciara de oficio a petición de parte, los procedimientos necesarios para suspender las prácticas anticompetitivas que observe en el sistema financiero.

Art. ...(2) Se prohíbe excluir a los mayores adultos y jubilados como sujetos de crédito en las instituciones del sistema financiero nacional.

Art. ...(3) La Superintendencia de Bancos y Seguros deberá informar anualmente al Congreso Nacional sobre las normas legales que a su juicio fueren lesivas a la competencia en el sistema financiero, para motivar su reforma o derogatoria.

Art. ...(4) La junta Bancaria, la Superintendencia de Bancos y Seguros y cualquier otro cuerpo colegiado a la autoridad administrativa, promoverá a la libre competencia en el sistema financiero a través de:

- a) La apertura de nuevas instituciones del sistema financiero privado, sin establecer ningún tipo de moratoria;
- b) La constitución o establecimiento de instituciones del exterior en Ecuador o la inversión de capital extranjero en el sistema financiero ecuatoriano, sin establecer requisitos distintos a los nacionales; y,
- c) La constitución o funcionamiento de empresas emisoras o administradoras de tarjetas de crédito que no estén vinculadas a grupos financieros, siempre que no acepten recursos del público.

El Estado Ecuatoriano promoverá la participación de entidades financieras internacionales de primer nivel, en iguales condiciones de la banca nacional, con el propósito de ampliar la oferta de crédito y la participación de mayores actores en el mercado financiero, para que con mayor competencia y oferta

bajen las tasas de interés y costo del dinero en general, en beneficio del sector productivo ecuatoriano.

Art. 7.- Sustitúyase el inciso tercero del artículo 172, por el siguiente:

“El Gerente General y los miembros del Directorio de de la Agencia de Garantía de Depósitos, los intendentes y directores de la Superintendencia de Bancos y Seguros, los administradores, interventores, auditores y liquidadores designados por la Superintendencia, gozarán de fuero de Corte Superior. De igual fuero gozaran los administradores temporales de entidades financieras en saneamiento, así como los designados por la Agencia de Garantía de Depósitos en aplicación del artículo 142 de esta Ley.”

Art. 8.- Sustitúyase el artículo 177, por el siguiente:

“Art. 177.- Los funcionarios y empleados de la Superintendencia de Bancos y Seguros se someterán a las disposiciones de la ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público.”.

Art. 9.- Sustitúyase el artículo 201 por el siguiente:

“Art. 201.- Las tarifas que cobren los servicios activos, pasivas o de cualquier otra naturaleza que presten las instituciones financieras, serán acordados libremente entre las partes contratante y tendrán como máximo el promedio por servicio más dos desviaciones estándares, el que brindará un 95% de confiabilidad. La Superintendencia de Bancos y Seguros calculará y publicara semestralmente el nivel promedio ponderado de dichas tarifa, las que serán publicadas en las páginas de Internet de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de las instituciones financieras.

Se prohíbe el cobro de tarifas que no impliquen una contraprestación de servicios. Igualmente se prohíbe el cobro simulado de tasas de interés a través del cobro de tarifas.

Las tarifas y gastos deben responder a servicios efectivamente prestados o gastos incurridos. No se podrá cobrar tarifas o gastos por servicios no aceptados o no solicitados por el cliente.

De existir gastos a pagarse a terceros, distintos a la entidad prestamista, como honorarios de peritos evaluadores, registro de la propiedad, registro mercantil, primas de seguros, deberán ser autorizadas previamente por el prestatario y presentados en la respectiva liquidación.

Los servicios legales directos para el otorgamiento del crédito no deben ser cobrados.

Se prohíbe a todo acreedor cobrar cualquier tipo de comisión en las operaciones del crédito.

Se prohíbe a los acreedores cobrar comisión o cargo alguno por el o los pagos anticipados que hagan sus deudores, cuando la tasa de interés pactada sea reajutable.

La Superintendencia de Bancos y Seguros podrá suspender la aplicación de cualquier tarifa por servicios, cuando:

- a) Se determine que no corresponde a un servicio efectivamente prestado; y,
- b) La información sobre el costo y condiciones de la tarifa no haya sido previamente divulgada y pactada con el cliente.”.

Art. 10.- Sustitúyase los incisos primero y segundo del artículo 202, por los siguientes:

“Art. 202.- Los préstamos en que se haya convenido por amortización gradual se pagarán por dividendos periódicos que comprendan el interés del capital prestado y la cuota de amortización.

El valor de la cuota de un préstamo de amortización gradual, formado por el interés y el tramo de amortización se denominará dividendo. “.

Art. 11.- Agrégase la siguiente disposición general:

“Corresponde a la Superintendencia de Bancos y Seguro contratar, cada dos años, técnicos independientes, de reconocido conocimiento y experiencia en materia bancaria, para que realicen una evolución independiente de la regulación financiera del país con respecto a la normativa y mejores prácticas internacionales. Los resultados de dicha evaluación deberá presentarlos a la Junta Bancaria previo a su remisión al Congreso Nacional”.

CAPITULO II

DE LAS REFORMAS A LA LEY DE REGIMEN MONETARIO Y BANCO DEL ESTADO

Art. 12.- A continuación del artículo 22, agréguese los siguientes artículos innumerados:

“Art. ...(1) Para todos los efectos, el costo del crédito estará expresado únicamente en la tasa de interés efectiva, más los correspondientes impuestos de ley, debiendo entenderse por tasa efectiva aquella que añade a la tasa nominal y a la forma de pago del crédito.

El Directorio del Banco Central del Ecuador establecerá de modo generalmente obligatorio la metodología para calcular la tasa de interés efectiva por segmentos de crédito.

La Resolución para lo dispuesto para el presente artículo dicte el Directorio del Banco Central del Ecuador, será igualmente de explicación obligatoria para todas las personas jurídicas y naturales, que en el giro de su negocio, otorguen crédito.

La tasa de interés efectiva en las ventas a plazo se calculará en base al precio de venta de contado de los bienes o servicios objeto de la venta.

El método para calcular la tasa de interés de mora será fijada por el Directorio del Banco Central del Ecuador, para lo cual se tomará en cuenta la tasa de interés efectiva pactada entre las partes.

Art. ...(2) La tasa de interés efectiva deberá hacerse constar obligatoriamente en los documentos contractuales, en los documentos de crédito, en los documentos de liquidaciones de las operaciones activas y pasivas, y en la publicidad en la que se haga referencia implícita o explícita a tasas de interés.

Cuando los créditos y demás operaciones activas se pacten a tasa de interés reajutable, junto a la tasa de interés a la tasa efectiva vigente al periodo inicial, se hará constar la siguiente frase: "Variará con los reajustes con la tasa de interés de referencia". No obstante la disposición, el acreedor informará al deudor, en cada periodo de reajuste la nueva tasa de interés efectiva de ese periodo, la que en ningún caso podrá superar la tasa de interés efectiva máxima, referencial por segmento vigente a la fecha del reajuste.

Art. ...(3) Los montos otorgados y las tasas de interés efectivas que las instituciones del sistema financiero, hayan pactado en sus operaciones activas y pasivas, deberán ser informadas por éstas, mensualmente al Banco Central del Ecuador, y a la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Sobre la base de la información mencionada en el inciso precedente el Banco Central deberá publicar, en forma comparativa, por segmento de crédito y por institución financiera, los promedios ponderados de las tasas de interés efectivas a las que hayan concedido sus créditos las instituciones del sistema financiero.

También se publicará en forma comparativa la información relativa a las operaciones pasivas, por instrumento de captación, plazo e institución. Dichas publicaciones serán mensuales en dos diarios de mayor circulación nacional y el portal de internet del Banco Central del Ecuador.

Art. ...(4) El Banco Central del Ecuador calculará y publicará mensualmente las tasas de interés activas y efectivas referenciales para cada uno de los segmentos y subsegmentos de créditos: Comercial, consumo, vivienda y microcrédito, en base a la información que reciba de las tasas de interés efectivas aplicadas a las operaciones de créditos concedidas por las instituciones del sistema financiero privado.

Las características de los segmentos señalados en ésta Ley serán definidas por el Directorio del Banco Central de Ecuador mediante regulación.

Igualmente, el Banco Central del Ecuador publicará mensualmente las tasas de interés efectivas pasivas referenciales para las captaciones de depósito de plazo fijo por rangos de plazo, con base a la información que reciba de las tasas de interés aplicadas por las instituciones del sistema financiero privado en sus operaciones pasivas.

Las tasas activas efectivas referenciales se calcularán obteniendo el promedio de las tasas de interés efectivas convenidas en las operaciones correspondientes realizadas en la semana precedente, promedio que será ponderado por monto.

El Directorio del Banco Central del Ecuador reglamentará la aplicación en lo dispuesto por éste artículo con base en criterios técnicos, quedando facultado para determinar entre otros aspectos, la forma de cálculo de los montos promedio ponderados, los días de inicio y de fin de la semana para el cómputo de las tasas referenciales, la forma de publicación de los resultados.

Art. ...(5) Las tasas de interés efectivas máximas a las que las instituciones del sistema financiero privado podrán otorgar créditos directos en los distintos segmentos determinados en el artículo que antecede, serán calculadas por el Banco Central de Ecuador de la siguiente manera: La tasa máxima efectiva por segmento crediticio será igual a la tasa promedio ponderada del respectivo segmento más dos desviaciones estándares que brindará un 95% confiabilidad.

Las tasas máximas de interés de cada segmento así calculadas, serán publicadas por el Banco Central del Ecuador y tendrán vigencia durante el mes siguiente a los cuatro que sirven como base para el cálculo.

En los sobregiros ocasionales y contratados otorgados a sus clientes, las instituciones del sistema financiero privado podrían cobrar hasta la tasa máxima del segmento de consumo, publicada por el Banco Central del Ecuador.

Art. ...(6) El Banco Central del Ecuador determinará y publicará la tasa de interés efectiva máxima referencial y la tasa de interés legal las que tendrán vigencia mensual.

Al momento de la contratación nadie puede fijar una tasa de interés efectiva que exceda la tasa interés efectiva máxima vigente al momento de la contratación. De hacerlo el infractor estará sujeto a lo previsto en el artículo 583 del Código penal.

Art. 13.- A continuación de la disposición general segunda agréguese las siguientes:

“TERCERA.- Los intereses equivalentes a 3.9% que devengan los bonos del estado emitidos al amparo de la Ley No. 98-17 de Reordenamiento en Materia Económica en el Área Tributario Financiera, de propiedad del Banco Central del Ecuador se transferirán al Presupuesto del Gobierno Central de cada ejercicio económico y se destinarán a financiar el incremento o creación de nuevas partidas para gastos de personal para el Sector Salud, en un 40%; para inversiones e infraestructura escolar para el Sector Educación, en un 20%; para las Campañas de Alfabetización, en un 10%; y, para la concesión de becas de educación formal de todo nivel, en el restante 20%.

Los recursos correspondientes a éste último porcentaje se transferirán directamente al Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas – IECE, que los utilizara mediante la constitución de un Fideicomiso Mercantil específico, destinado exclusivamente a la finalidad antes señalada, administrado por una fiduciaria mercantil legalmente autorizada y seleccionada previo cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios del caso en el cual podrán intervenir como constituyentes adherentes todas las personas naturales o jurídicas, organismos de instituciones públicas y privadas, nacionales o extranjeras que deseen realizar aportaciones económicas para éste mismo fin.

Los funcionarios que incumplieren las transferencias de recursos que se ordenen en ésta disposición general, serán destituidos de sus cargos.

De igual manera, una cantidad equivalente al financiamiento establecido a la Ley No. 2004-39 de incremento a las pensiones jubilares del instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS, para financiar el incremento de éstas pensiones jubilares en curso de pago al 31 de Diciembre del 2003, de las prestaciones de jubilación, montepío y discapacidades a las que se refiere al artículo 1 de la Ley

especificada, proveniente de la reducción de la tasa de interés de los bonos del Estado en poder del Banco Central del Ecuador, será asignada en el presupuesto General del Estado de cada ejercicio económico, a efecto de que se mantenga el financiamiento requerido.

CUARTA.- El Banco Central del Ecuador reestructura a su vencimiento los bonos del Estado emitido al Amparo de la Ley No. 98-17 De Reordenamiento en Materia Económica en el Área Tributario Financiero, cuyo destino de los intereses se determinan en la Disposición General Tercera. Tales títulos no requerirán el registro de provisión contable alguno por el Banco Central del Ecuador.

CAPITULO III

REFORMAS A LA LEY DE REORDENAMIENTO EN MATERIA ECONOMICA EN EL AREA TRIBUTARIO – FINANCIERA

Art 14.- Efectúese la siguiente reforma al segundo inciso del artículo 29, modificado por el artículo 4 de la Ley No.2002-60, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 503 de 28 de enero de 2002:

“La Agencia de Garantía de Depósito constituirá en la Corporación Financiera Nacional un fideicomiso al cual transferirá total e inmediatamente los recursos que reciba en concepto de los aportes determinados en el literal a) del presente artículo, a fin de que dichos recursos sean invertidos observando los parámetros de seguridad, liquidez y rentabilidad con los que se invierten los recursos de la reserva internacional de libre disponibilidad.

A este fideicomiso también ingresarán los recursos líquidos que la Agencia de Garantía de Depósitos tuviere actualmente que se hubieren originado en los partes que en el pasado haya recibido por el mismo concepto. En tal virtud, los indicados recursos no podrán ser utilizados para financiar gasto corriente ni de

capital, sino exclusivamente en el pago a los depositantes garantizados de las instituciones financieras que entren en proceso de liquidación, en los montos señalados en el artículo 2 de la Ley. La Contraloría General del Estado controlará la estricta aplicación de ésta disposición y en caso de incumplimiento, podrán en reconocimiento del Ministerio Público para los fines legales pertinentes.

CAPITULO IV

DEROGATORIAS

Art 15.- Derógase la Disposición General Novena de la Ley para la Transformación Económica del Ecuador, sustituida por el artículo 124 de la Ley para la promoción de la inversión y la Participación Ciudadana, publicada en el suplemento del Registro Oficial No. 144 de 18 de Agosto del 2000.

Art. 16.- Derógase el artículo 30 de la Ley de Reordenamiento en Materia Económica en el Area Tributario de la Ley Financiera, modificado por el artículo 4 de la Ley 2002-60, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 503 del 28 de enero del 2002.

CAPITULO V

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Derógase todas las disposiciones legales que aludan al cobro de comisiones para el otorgamiento del crédito por parte de las instituciones del sistema financiero, y en general aquellas que se opongan a la presente ley.

La superintendencia de Bancos y Seguros dictará las normas de carácter general para que las instituciones del sistema financiero transparenten y divulguen en sus

anuncios publicitarios el costo nominal y efectivo del crédito, y todos los demás valores que por sus operaciones y servicios cobra de acuerdo con la ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

SEGUNDA.- Las personas naturales o jurídicas dedicadas a actividades comerciales que realicen sus ventas a crédito, sólo podrán cobrar la tasa de interés efectiva del segmento de consumo, más los impuestos de ley, y de ninguna manera comisiones u otros conceptos adicionales. Dichos intereses no podrán exceder la tasa de interés efectiva del segmento; caso contrario, las personas naturales responsables de su fijación y/o cobro, incurrirán en el delito de usura que se sanciona de conformidad con el Art. 583 del Código Penal. La acción penal mencionada en este párrafo, se iniciará sin perjuicio del pago de una multa de cinco veces el valor del crédito otorgado, que serán recaudadas, en el ámbito de sus competencias, por la Superintendencia de Bancos y Seguros y por la Superintendencia de Compañías, cuyo rendimiento se destinará al Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas IECE para la concesión de becas par educación formal a todo nivel.

TERCERA.- La Superintendencia de Bancos y Seguros y la Superintendencia de Compañías controlarán, en el ámbito de sus respectivas competencias, el cumplimiento de las disposiciones de la presente Ley.

CUARTA.- Sin perjuicio de las sanciones que deberán aplicarse en el ámbito administrativo, tanto el Superintendente de Bancos y Seguros como el superintendente de Compañías, estarán obligados a llevar a conocimiento del Ministerio Público los casos en que se hubiere configurado el delito de usura previsto en el artículo 583 del Código Penal, a efectos de que se inicien las acciones legales que correspondan.

CAPITULO VI

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Para el caso de las operaciones de crédito contratadas con anterioridad a la fecha de vigencia de la presente ley y en las que los respectivos contratos contemplen reajuste de tasas de interés, estos se realizarán de conformidad con las regulaciones que para el efecto dicte el Directorio del Banco Central del Ecuador, quien también emitirá las normas que correspondan para regular la transición del anterior esquema de tasas de interés al previsto en la presente Ley.

SEGUNDA.- En el plazo de treinta días contados a partir de la publicación de esta ley en el Registro Oficial, la Corporación Financiera Nacional (CFN), en su calidad de fiduciario del Fondo de Liquidez, acordará con los intervinientes del fideicomiso, restituir al Estado lo que éste haya aportado a dicho fondo. Estos recursos ingresarán al Presupuesto del Gobierno Central para ser destinados, en partes iguales, a los Sectores Salud y Educación.

TERCERA.- En un plazo máximo de treinta días contados a partir de la vigencia de la presente Ley, la Superintendencia de Bancos y Seguros, La Superintendencia de Compañías y el Directorio del Banco Central del Ecuador expedirán la normativa requerida para la aplicación de ésta Ley.

En el mismo plazo, luego de publicada esta Ley en el Registro Oficial, el Banco Central del Ecuador establecerá las características de cada segmento.

Hasta que esto suceda se continuará utilizando la actual caracterización establecida en la codificación de resoluciones de la Superintendencia de Banco y Seguros. Las instituciones del sistema financiero, en este tiempo, suministrarán al Banco Central del Ecuador, la información necesaria.

ARTICULO FINAL.- La presente Ley entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dada, en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, en la Sala de Sesiones del Congreso Nacional del Ecuador, a los dieciocho días del mes de julio del año mil siete.

f.) Arq. Jorge Cevallos Macías, Presidente.

f.) Dr. Pepe Miguel Mosquera Murillo, Secretario General.

Todo acto ilícito, contrario el ordenamiento jurídico aplicable a la presente Nota Reserval, constituirá motivo suficiente para justificar la adopción de medidas correctivas necesarias que serán aplicadas conforme al marco legal vigente o para dar por terminado el presente acuerdo.

En consecuencia, se solicita incorporar el Proyecto adjunto a la presente Nota, al beneficio de las previsiones del Acuerdo Básico de Cooperación Técnica y Científica, suscrito el 4 de julio de 1969 (Registro Oficial 342 del 6 enero de 1970), en Quito, entre los Gobiernos de ka República del Ecuador y la Confederación Suiza.

En caso de que el Gobierno de la República del Ecuador se declare conforme con las propuestas contenidas en esa nota, la presente y la Nota de respuesta de Vuestra Excelencia constituirán un Acuerdo entre nuestros gobiernos que entrará en vigor en la fecha de respuesta de Vuestra Excelencia.

Aprovecho la ocasión para reiterar a Vuestra Excelencia el testimonio de mi más alta y distinguida consideración.

f.) Antonietti Markus Alexander, Embajador de Suiza.

Certifico que es fiel copia del documento original que se encuentra en los archivos de la Dirección General de Tratados del Ministerio de Relaciones Exteriores, Quito, a 26 de julio del 2007.

República del Ecuador.-Ministerio de Relaciones Exteriores.- f) Dr. Benjamín Villacís S., Director General de Tratados.

No 146-2007

EL DIRECTORIO DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

Considerando:

Que el artículo 261 de la Constitución Política de la República, en concordancia con lo previsto en el artículo 50 de la Codificación de la Ley Orgánica de Régimen Monetaria y Banco del Estado, señala que el Banco Central de Ecuador tiene como funciones establecer, controlar y aplicar las políticas monetaria, financiera, crediticia y cambiaria del Estado.

Que de acuerdo con lo determinado en la Codificación de la Ley Orgánica de Régimen Monetario y Banco del Estado, en concordancia con el marco constitucional y legal vigente, corresponde al directorio del Banco Central del Ecuador determinar, de manera general, el sistema de tasas de interés para las operaciones activas y pasivas;

Que desde el año 2005 el Banco Central del Ecuador ha venido calculando las tasas de interés para cada uno de los segmentos de créditos establecidos por la Superintendencia de Bancos y Seguros; comercial, vivienda, consumo y microcrédito; y,

En uso de las atribuciones que la confiere la letra b) del artículo 67 de la Codificación de la Ley Orgánica de Régimen Monetario y Banco del Estado, expide la siguiente Regulación:

ARTICULO 1.- En el TITULO SEXTO; SISTEMA DE TASAS DE INTERES, del LIBRO I. POLITICA MONETARIA – CREDITICIA, de la Codificación de Regulaciones del Banco Central de Ecuador, efectúense las siguientes reformas:

A) Sustitúyase el Capítulo I: TASAS DE INTERES REFERENCIALES EN DOLARES, por el siguiente:

CAPITULO I: TASAS DE INTERES REFERENCIALES EN DOLARES

Artículo 1 Tasa Básica del Banco Central del Ecuador

Es el rendimiento promedio ponderado nominal de los títulos de plazo inferior a un año, emitidos y colocados por el Banco Central de Ecuador en la semana anterior a la fecha de cálculo.

En caso de no realizarse ninguna colocación, se utilizará la tasa básica correspondiente a la semana previa, si no se hubieren realizado colocaciones en dos semanas anteriores, se publicará como tasa básica del Banco Central del Ecuador, la que corresponda a la tasa pasiva referencial que estuviere vigente.

Artículo 2 Tasa Pasiva Referencial: Corresponde a la tasa nominal promedio ponderada de la semana comprendida entre el 19 y 25 de julio de 2007, de todos los depósitos a plazo de los bancos privados captados en los plazos entre 84 y 91 días esto es 5.53% .

Artículo 3 Tasa activa Referencial: Es igual al promedio ponderado de la semana comprendida entre el 19 y 25 julio de 2007, de las tasas de operaciones de crédito

entre 84 y 91 días, otorgadas por todos los bancos privados al sector corporativo, esto es 10.92%.

Artículo 4 Las tasas de interés activas efectivas referenciales por segmento de crédito, serán las siguientes:

Tasa de interés activa efectiva referencial para el segmento comercial: 14.76%.

Tasa de interés activa efectiva referencial para el segmento de consumo: 21.00%.

Tasa de interés activa efectiva referencial para el segmento de vivienda: 12.90%.

Tasa de interés activa efectiva referencial para el segmento de microcrédito: 23.90%.

Los segmentos antes indicados corresponden a la caracterización establecida en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.

Artículo 5 Las tasas referenciales definidas en los artículos 1 al 4 del presente capítulo serán publicadas en los diarios de mayor circulación del país y regirán durante el mes de agosto del 2007.

Artículo 6 En caso de no fijarse las tasas referidas en los artículos 1 al 4, para el periodo mensual siguiente regirá la última tasa fijada por el Directorio del Banco Central de Ecuador.

B) Sustitúyase el CAPITULO II TASAS DE INTERES DE CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO, por el siguiente:

CAPITULO II.

TASAS DE INTERES DE CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO

Artículo 1 Tasa de interés legal: Corresponde a la tasa activa referencial que estuvo vigente para la última semana completa del mes de julio del 2007, esto es 9.97% y regirá para el mes de agosto del 2007.

Artículo 2 Las tasas de interés efectivas máximas por segmento de crédito, por encima de las cuales se considerará delito de usura, son las siguientes:

Tasa de interés efectiva máxima para el segmento comercial: 22.50%

Tasa de interés efectiva máxima para el segmento de consumo: 33.27%

Tas de interés efectiva máxima para el segmento de vivienda: 17.23%

Tasa de interés efectiva máxima para el segmento de microcrédito: 41.86%

Los segmentos antes indicados, correspondientes a la caracterización establecida en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta de Bancaria.

Artículo 3 En caso de no fijarse las tasas referidas los artículos procedentes para el periodo mensual siguiente, regirá la última tasa fijada por el Directorio del Banco Central del Ecuador.

C) Sustitúyase el literal a) el artículo 1 y el artículo 4 del CAPITULO III TASAS DE INTERES PARA OPERACIONES ACTIVAS Y PASIVAS EN DOLARES, por los siguientes:

a) Tasas de interés para operaciones activas y pasivas del Banco Central de Ecuador:

De libre contratación, pero no mayor a la tasa efectiva máxima para el segmento comercial.

Artículo 4 Tasa de interés para todas las operaciones activas, excepto sobregiros ocasionales y contratados, de bancos privados e instituciones sujetas a control de la Superintendencia de bancos:

De libre contratación pero no mayor a la tasa de interés efectiva máxima del respectivo segmento.

Para el caso de sobregiros ocasionales y contratados, la tasa de interés no podrá ser mayor que la tasa efectiva máxima del segmento de consumo.

D) Sustitúyase los artículos 2 y 3 del CAPITULO V TASA DE INTERES REAJUSTABLES, por los siguientes:

Artículo 2 En el caso de operaciones con tasas de interés reajustables, las partes pactarán libremente un componente variable, que corresponderá a alguna de las tasas referenciales mencionadas en el artículo 4 del Capítulo I de este Título, vigente a la fecha de inicio de cada periodo de reajuste, o a las tasa PRIME o LIBOR a un plazo determinado; y, un componente fijo, expresado en puntos porcentuales por encima o por debajo del componente variable. El componente fijo se mantendrá constante durante todo el periodo de la operación.

Siguiendo los procedimientos estandarizados internacionalmente, para efectos del reajuste, la tasa LIBOR que se utilizará será aquella que estuvo vigente dos días laborables antes de la fecha de inicio de cada periodo de reajuste y la PRIME que se utilizará será aquella vigente al inicio de cada periodo de reajuste.

En estos casos se deberá señalar expresamente la fuente de información y demás datos necesarios para determinadas con precisión.

La tasa aplicable a cada periodo de reajuste será, por tanto, la suma del componente fijo más el componente variable vigente al inicio del periodo.

Cuando los créditos y demás operaciones activas se pacten a la tasa de interés reajutable, junto a la tasa de interés efectiva vigente para el periodo inicial, se hará constar en el respectivo documento que respalde la operación, la siguiente frase: "Variará con los reajustes de la tasa de interés de referencia". El acreedor informará al decidor, en cada periodo de reasume, la nueva tasa de interés efectiva de ese periodo, la que en ningún caso podrá superar la tasa de interés efectiva máxima del respectivo segmento vigente a la fecha de reajuste.

Artículo 3 La tasa de interés referencial para los préstamos con tasa reajutable, que otorgue la CFN a las instituciones prestatarias y éstas a sus clientes, en el marco de programa global de crédito multisectorial, será aquella definida en los convenios por la corporación con tales organismos más el componente fijo. En caso de no señalarse esa tasa del convenio, las partes negociarán libremente el componente fijo que se expresará en puntos porcentuales por encima o por debajo, o como porcentaje o coeficiente de la tas PRIME o LIBOR, escogida como referencia.

La tas de referencia que se escoja y el componente fijo que se pacte habrá de constar en el documento que respalde la operación activa o pasiva, debiendo para el aso de las tasa LIBOR y PRIME, señalarse expresamente la fuente de información y demás datos necesario para determinarlas con precisión.

E) Sustitúyase los artículos 2 y 4 del CAPITULO VIII DISPOSICIONES GENERALES, por los siguientes:

Artículo 2 La tasa de interés para todas las operaciones que se realicen fuera del sistema financiero será de libre contratación, pero no podrá superar a la tasa de interés efectiva máxima del respectivo segmento de crédito.

Las personas naturales o jurídicas dedicadas a actividades comerciales que realicen sus ventas a crédito, sólo podrán cobrar hasta la tasa de interés efectiva máxima del segmento de consumo, más los impuestos de Ley, y de ninguna manera comisiones u otros conceptos adicionales.

Artículo 4 Todas las instituciones del sistema financiero están obligadas a proporcionar al Banco Central del Ecuador, información consolidada semanalmente, de operaciones activas y pasivas de acuerdo al instructivo de tasas de interés, especificando monto, plazo, e interés nominal y efectivo anual. La información deberá ser enviada semanalmente el día jueves hasta las 15h00.

El incumplimiento en el envío de la información al Banco Central del Ecuador, será comunicado al Superintendente de Bancos y Seguros a fin de que tal autoridad disponga las sanciones que corresponda.

Adicionalmente, las instituciones financieras que incumplan en el envío de la información no podrán participar en las operaciones de mercado abierto que realice el Banco Central del Ecuador en la semana siguiente a la falta de reporte, desde la fecha de incumplimiento hasta el día jueves siguiente inclusive.

F) Agréguese al capítulo VIII DISPOSICIONES GENERALES, el siguiente artículo:

Artículo 7 El costo del crédito estará expresado únicamente en la tasa de interés efectiva anual, más los correspondientes impuestos de ley.

Ambiente Natural:

Aquellos fenómenos naturales que afecten en nuestro país como terremotos, maremotos, huracanes, fenómenos climáticos que ocasionen inconvenientes en nuestra infraestructura e inclusive aquellas epidemias que vienen de diferentes sectores económicos donde afecten a nuestros clientes de acuerdo a su actividad y pueden incrementar el índice de morosidad o reducir las colocaciones de



créditos de viviendas con esos clientes y que reduzca el porcentaje de captaciones de inversiones u otras transacciones financieras.

El Banco General Rumiñahui, está limitado con el manejo y/o problemas de nuestros sistemas, ya que contamos con el mismo sistema de Banco de Pichincha, por tal razón no tenemos dependencia en el área tecnológica, sin embargo el Banco está logrando independizar poco a poco ciertos programas que ayudarían a la competitividad a nivel financiero.

Ambiente Económico:

La inflación: A nivel económico si aumenta la inflación de ingreso debería aumentar por encarecerse los productos y/o servicios en el mercado, sin embargo en nuestro país no se da y las personas se ven obligadas a incrementar su nivel de endeudamiento sin considerar las consecuencias crediticias. Por otro lado, aquellos clientes del Banco que mantienen deuda incurren en atrasos en sus pagos y hasta refinanciamiento de deuda debido a su presupuesto se ve reducido.

Tasa de interés: Si la tasa de interés aumenta, implica que nuestros créditos se encarecen y disminuye el volumen de créditos o viceversa.

PRESENTACION DE LOS RESULTADOS DE UNA TESIS

PRODUCTO BGR TU CASA

El BGR TU CASA, tiene una amplia cartera de productos con la finalidad de satisfacer las diferentes necesidades de nuestros clientes, y de ese manera poder brindar mejor asesoría para la aplicación de su crédito de vivienda.

Tenemos en el mercado financiero 17 años de existencia con una buena experiencia, solidez y solvencia lo cual nos ha permitido crecer en nuestros servicios y planes de financiamiento en estos 3 últimos años, los cuales los detallaremos a continuación:

Costos antes de la reforma de la ley financiera del mes de Julio 2007

Crédito de Vivienda con fondos de la Corporación Financiera Nacional (HIP – CFN):

Monto Máximo: US\$45.000.00

Saldo a Financiar: Desde el 70% del valor comercial de la vivienda y para emigrantes el 60% del valor comercial de la vivienda.

Plazos: Desde 3 años a 10 años

Tasa: 10%

Comisión: 1.25% flat

Reajuste: Cada 180 días – TPR + 5 puntos porcentuales

Destino: Sólo se financia la adquisición de la primera vivienda

Periodo de gracia: No aplica.

Crédito de Vivienda BGR Tu casa (BGR 70% a 10 años):

Monto Máximo: US\$100.000.00

Saldo a Financiar: Desde el 70% del valor comercial de la vivienda y para emigrantes el 60% del valor comercial de la vivienda.

Plazos: Desde 3 años a 10 años

Tasa: 10.50%

Comisión: 1.50% flat

Reajuste: La primera vez a los 180 días, luego cada 90 días - TPR x 2.1

Destino: Financia la adquisición de la primera o segunda vivienda

Periodo de gracia: 60 días

Crédito de Vivienda BGR Tu casa (BGR 70% a 15 años):

Monto Máximo: US\$100.000.00

Saldo a Financiar: Desde el 70% del valor comercial de la vivienda.

Plazos: Desde 3 años a 15 años

Tasa: 11.00%

Comisión: 2.00%

Reajuste: La primera vez a los 180 días, luego cada 90 días - TPR x 2.3

Destino: Financia la adquisición de la primera o segunda vivienda

Periodo de gracia: 60 días

Crédito de Vivienda BGR Tu casa (BGR 70% a 20 años):

Monto Máximo: US\$100.000.00

Saldo a Financiar: Desde el 70% del valor comercial de la vivienda.

Plazos: Desde 3 años a 20 años

Tasa: 12.00%

Comisión: 2.50%

Reajuste: La primera vez a los 180 días, luego cada 90 días - TPR x 2.3

Destino: Financia la adquisición de la primera o segunda vivienda.

Periodo de gracia: 60 días

Crédito de Vivienda BGR Tu casa (BGR 50% a 7 años) :

Monto Máximo: US\$100.000.00

Saldo a Financiar: Desde el 50% del valor comercial de la vivienda.

Plazos: Desde 3 años a 7 años

Tasa: 10.25%

Comisión: 1.00%

Reajuste: La primera vez a los 180 días, luego cada 90 días - TPR x 2.1

Destino: Financia la adquisición de la primera o segunda vivienda

Periodo de gracia: 60 días

Crédito de Vivienda BGR Tu casa (BGR 50% a 10 años) :

Monto Máximo: US\$100.000.00

Saldo a Financiar: Desde el 50% del valor comercial de la vivienda.

Plazos: Desde 3 años a 10 años

Tasa: 11.00%

Comisión: 1.25%

Reajuste: La primera vez a los 180 días, luego cada 90 días - TPR x 2.1

Destino: Financia la adquisición de la primera o segunda vivienda

Periodo de gracia: 60 días

Crédito de Vivienda BGR Tu casa VACACIONAL (BGR 60 %a 10 años) :

Monto Máximo: US\$100.000.00

Saldo a Financiar: Desde el 60% del valor comercial de la vivienda principal.

Plazos: Desde 3 a 10 años

Tasa: 11.00%

Comisión: 2.50%

Reajuste: La primera vez a los 180 días, luego cada 90 días - TPR x 2.35

Destino: Financia la adquisición de la vivienda vacacional con hipoteca de la vivienda principal ubicada dentro el perímetro urbano.

Periodo de gracia: No

Crédito de Vivienda BGR Tu casa VACACIONAL (BGR 50 %a 7 años) :

Monto Máximo: US\$100.000.00

Saldo a Financiar: Desde el 50% del valor comercial de la vivienda principal.

Plazos: Desde 3 a 7 años

Tasa: 10.75%

Comisión: 2.50%

Reajuste: La primera vez a los 180 días, luego cada 90 días - TPR x 2.35

Destino: Financia la adquisición de la vivienda vacacional con hipoteca de la vivienda principal ubicada dentro el perímetro urbano.

Periodo de gracia: No

Crédito Hipotecario REMODELACION – AMPLIACION (HCR):

Monto Máximo: US\$50.000.00

Saldo a Financiar: Desde el 40% del valor comercial de la vivienda principal.

Plazos: Desde 3 a 10 años

Tasa: 11.00%

Comisión: 2.50%

Reajuste: La primera vez a los 180 días, luego cada 90 días - TPR x 2.35

Destino: Financia la remodelación, ampliación, terminación de la vivienda principal ubicada dentro el perímetro urbano.

Periodo de gracia: No

Crédito TU TERRENO (HIT):

Monto Máximo: US\$50.000.00

Saldo a Financiar: Desde el 60% del valor comercial del terreno.

Plazos: Desde 3 a 5 años

Tasa: 12.00%

Comisión: 2.50%

Reajuste: La primera vez a los 180 días, luego cada 90 días - TPR x 2.35

Destino: Financia la compra del terreno ubicado dentro del perímetro urbano.

Periodo de gracia: No

El Banco General Rumiñahui tiene como negocio aumentar nuestra cartera de clientes civiles y empresariales sin necesidad de dejar a un lado a nuestros clientes potenciales los militares o FFAA. Cabe mencionar que el Banco General Rumiñahui ha crecido significativamente en el área de créditos hipotecarios en especial, debido a la fuerte campaña publicitaria que el BGR ha implementado para poder darnos a conocer.

Es importante recalcar que en éste primer trimestre el BGR colocó en créditos hipotecarios US\$2'000.000.00 lo cual refleja una fuerte gestión comercial realizada por el área de negocios, y que se han realizado planificaciones de

desembolsos, servicio, relaciones comerciales favorables con los proyectos inmobiliarios.

El grupo objetivo para nuestros planes de financiamiento de viviendas está enfocado a las clase media – media alta, para realizar mayor volumen de colocaciones de créditos, y así no centralizarnos en montos altos por el riesgo que asumiría el Banco en su portafolio.

Costos después de la reforma de la ley financiera del mes de Julio 2007

Crédito de Vivienda con fondos de la Corporación Financiera Nacional (HIP – CFN):

Monto Máximo: US\$45.000.00

Saldo a Financiar: Desde el 70% del valor comercial de la vivienda y para emigrantes el 60% del valor comercial de la vivienda.

Plazos: Desde 3 años a 10 años

Tasa: 11.50 %

Comisión: N/A

Reajuste: Cada 180 días – TPR + 6.30 puntos porcentuales

Destino: Sólo se financia la adquisición de la primera vivienda

Periodo de gracia: No aplica.

Crédito de Vivienda BGR Tu casa (BGR 70% a 10 años):**Monto Máximo:** US\$100.000.00**Saldo a Financiar:** Desde el 70% del valor comercial de la vivienda y para emigrantes el 60% del valor comercial de la vivienda.**Plazos:** Desde 3 años a 10 años**Tasa:** 11,95 %**Comisión:** N/A**Reajuste:** La primera vez a los 180 días, luego cada 90 días – TPR + 6.75 puntos porcentuales**Destino:** Financia la adquisición de la primera o segunda vivienda**Periodo de gracia:** 60 días**Crédito de Vivienda BGR Tu casa (BGR 70% a 15 años):****Monto Máximo:** US\$100.000.00**Saldo a Financiar:** Desde el 70% del valor comercial de la vivienda.**Plazos:** Desde 3 años a 15 años**Tasa:** 12.50%**Comisión:** N/A**Reajuste:** La primera vez a los 180 días, luego cada 90 días - TPR + 7.30 puntos**Destino:** Financia la adquisición de la primera o segunda vivienda**Periodo de gracia:** 60 días**Crédito de Vivienda BGR Tu casa (BGR 70% a 20 años):****Monto Máximo:** US\$100.000.00**Saldo a Financiar:** Desde el 70% del valor comercial de la vivienda.**Plazos:** Desde 3 años a 20 años**Tasa:** 12.95%

Comisión: N/A

Reajuste: La primera vez a los 180 días, luego cada 90 días - TPR + 7.75 puntos

Destino: Financia la adquisición de la primera o segunda vivienda.

Periodo de gracia: 60 días

Crédito de Vivienda BGR Tu casa (BGR 50% a 7 años) :

Monto Máximo: US\$100.000.00

Saldo a Financiar: Desde el 50% del valor comercial de la vivienda.

Plazos: Desde 3 años a 7 años

Tasa: 11.25%

Comisión: N/A

Reajuste: La primera vez a los 180 días, luego cada 90 días - TPR + 6.05 puntos

Destino: Financia la adquisición de la primera o segunda vivienda

Periodo de gracia: 60 días

Crédito de Vivienda BGR Tu casa (BGR 50% a 10 años) :

Monto Máximo: US\$100.000.00

Saldo a Financiar: Desde el 50% del valor comercial de la vivienda.

Plazos: Desde 3 años a 10 años

Tasa: 11.50%

Comisión: N/A

Reajuste: La primera vez a los 180 días, luego cada 90 días - TPR + 6.30 puntos

Destino: Financia la adquisición de la primera o segunda vivienda

Periodo de gracia: 60 días

Crédito de Vivienda BGR Tu casa VACACIONAL (BGR 70 %a 10 años) :**Monto Máximo:** US\$100.000.00**Saldo a Financiar:** Desde el 70% del valor comercial de la vivienda principal.**Plazos:** Desde 3 a 10 años**Tasa:** 13.25%**Comisión:** N/A**Reajuste:** La primera vez a los 180 días, luego cada 90 días - TPR + 8.05 puntos**Destino:** Financia la adquisición de la vivienda vacacional con hipoteca de la vivienda principal ubicada dentro el perímetro urbano.**Periodo de gracia:** No**Crédito de Vivienda BGR Tu casa VACACIONAL (BGR 70 %a 7 años) :****Monto Máximo:** US\$100.000.00**Saldo a Financiar:** Desde el 50% del valor comercial de la vivienda principal.**Plazos:** Desde 3 a 7 años**Tasa:** 12.95%**Comisión:** N/A**Reajuste:** La primera vez a los 180 días, luego cada 90 días - TPR + 7.75 puntos**Destino:** Financia la adquisición de la vivienda vacacional con hipoteca de la vivienda principal ubicada dentro el perímetro urbano.**Periodo de gracia:** No**Crédito Hipotecario REMODELACION – AMPLIACION (HCR):****Monto Máximo:** US\$50.000.00**Saldo a Financiar:** Desde el 40% del valor comercial de la vivienda principal.**Plazos:** Desde 3 a 10 años**Tasa:** 13.00%**Comisión:** N/A**Reajuste:** La primera vez a los 180 días, luego cada 90 días - TPR + 7.80 puntos

Destino: Financia la remodelación, ampliación, terminación de la vivienda principal ubicada dentro el perímetro urbano.

Periodo de gracia: No

Crédito TU TERRENO (HIT):

Monto Máximo: US\$50.000.00

Saldo a Financiar: Desde el 60% del valor comercial del terreno.

Plazos: Desde 3 a 5 años

Tasa: 13.00%

Comisión: N/A

Reajuste: La primera vez a los 180 días, luego cada 90 días - TPR + 7.80 puntos

Destino: Financia la compra del terreno ubicado dentro del perímetro urbano.

Periodo de gracia: No

“Debido a la nueva reforma de la Ley financiera aprobado por el Gobierno se exigía a los bancos no debían cobrar comisiones, el BGR optó por manejar tasas mas competitivas, con la finalidad de no afectar el costo real de un crédito ni la capacidad de calificación de un cliente lo cual siempre se destacó con las demás instituciones financiera lo cual implico que al eliminar las comisiones se eleve la tasa de interés inicial y aun así se mantuvo una tasa considerable que los demás bancos si contar los beneficios y servicios del mismo que son muy buenos”

Requisitos para aplicar al crédito hipotecario:

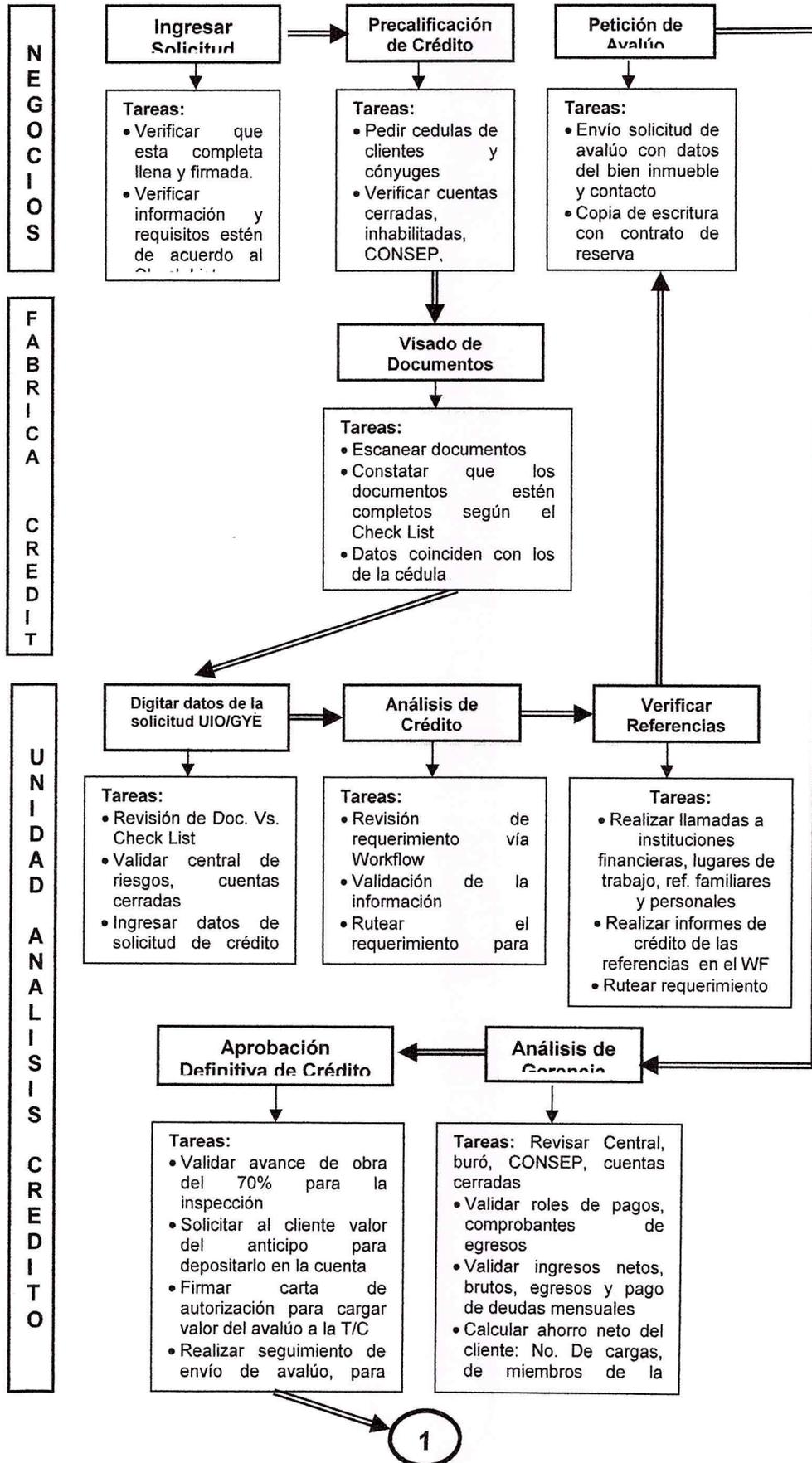
DEPENDIENTES	INDEPENDIENTES
Solicitud de crédito	Solicitud de crédito
Copia de cédulas deudor y cónyuge	Copia de cédulas deudor y cónyuge
Copia de certificado de votación	Copia de certificado de votación
Copia de planilla de servicio básico	Copia de planilla de servicio básico
Certificado laboral (indicando cargo, sueldo, tiempo)	Ruc
3 últimos roles de pagos	3 últimas declaraciones del IVA
Certificado de otros ingresos o contrato de arriendos	2 últimas declaraciones de Impto a la Renta
3 últimos movimientos de cuentas y tarjetas de crédito	Certificado de otros ingresos o contrato de arriendos
Soportes de respaldo patrimonial (predios - matrícula)	6 últimos movimientos de cuentas y tarjetas de crédito
Avalúo del bien inmueble	2 referencias comerciales
	Soportes de respaldo patrimonial (predios - matrícula)
	Avalúo del bien inmueble
RESIDENTES EN ESPAÑA - ITALIA	RESIDENTES EN EEUU
Copia de cédulas deudor, cónyuge y apoderado	Copia de cédulas deudor, cónyuge y apoderado
Certificado de votación del apoderado	Certificado de votación del apoderado
Copia de planilla de servicio básico del apoderado	Copia de planilla de servicio básico del apoderado
Copia del pasaporte	Copia del pasaporte
Copia de carta de identidad	Copia de carnet de residencia
Certificado laboral / contrato laboral Deberá ser original, notariado y traducido a español	Certificado laboral / contrato laboral Deberá ser original, notariado y traducido al español
3 últimos roles de pagos	3 últimos roles de pagos
3 últimos movimientos de cuentas y tarjetas de crédito	3 últimos movimientos de cuentas y tarjetas de crédito
Referencia Bancaria notariado y traducido al español	Referencia Bancaria notariado y traducido al español
Informe de vida laboral	

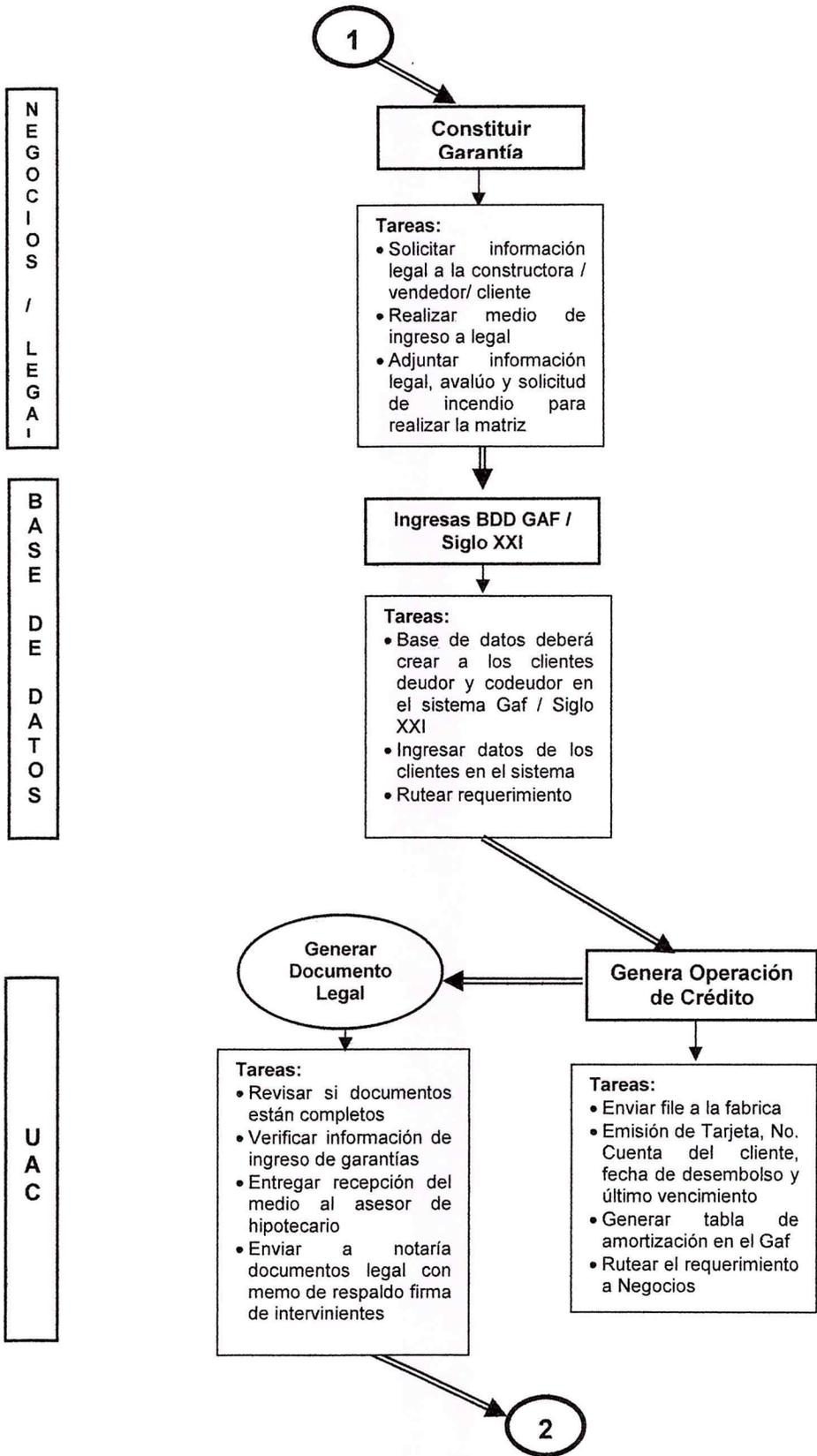
**Cuadro de investigación con los costos de los demás
bancos**

INVESTIGACION DE MERCADOS DE FINANCIAMIENTOS DE VIVIENDAS DENTRO DEL SISTEMA FINANCIERO

	PICHINCHA	BOLIVARIANO	PACIFICO	INTERNACIONAL	BGR
Estabilidad laboral	6 meses/ 2 años	24 meses	Debe ser cliente. Mínimo 6 meses/ y tener un mínimo 10.000 según el préstamo	12 meses dependientes 36 meses independientes	12 meses dependientes 24 meses independientes
Edad mínima	23 años	23 años	25 años	25 años	25 años
Edad máxima	70 años	70 años	55 años	65 años	Hasta 70 años sujeto a examen médico.
Valor vivienda Mínimo	\$ 25.000,00	\$ 30.000,00	\$ 30.000,00	\$ -	\$ 20.000,00
Valor vivienda Máxima	\$ 150.000,00	\$ 200.000,00	\$ 200.000,00	indefinido	indefinido
Monto mínimo	\$ 10.000,00	\$ 21.000,00	\$ 21.000,00	\$ 5.000,00	\$ 10.000,00
Monto máximo	indefinido	\$ 140.000,00	\$ 140.000,00	indefinido	\$ 150.000,00
Tasa	10,50% a 10 años 11,50% a 15 años 12,50% a 20 años Proyectos Calificados 10%	De acuerdo al % de entrada: entrada 30% tasa del 11% entrada 40% tasa del 10,50%	Cerró Operaciones	10 años 12,50% 11 años 15 12,50%	Bgr - Cfn: Entrada 30% a 10 años tasa 11,50% Bgr Hip: Entrada 30% a 10 años tasa 11,95% Bgr Hip: Entrada 30% a 15 años tasa 12,50% Bgr Hip: Entrada 30% a 20 años tasa 12,95% Bgr Hip: Entrada 50% a 7 años tasa 10,75% Bgr Hip: Entrada 50% a 10 años tasa 11,50% Vacacional: Entrada 30% entre 7 o 10 años tasa 13,00% Vacacional: Entrada 50% entre 7 o 10 años tasa 12,75% Remodelación: 40% presupuesto entre 7 o 10 años tasa 13,00% Terreno: Entrada 40% a 5 años tasa 13,00%
Periodo reajuste anual	240 meses	Casas de 30m -120 meses. Casas de 50m- 15 años.	Entrada 30% tasa 9,50% cada 6 meses, se le suma 6 puntos porcentuales + en 40 % +5,75 pto porcentuales y el 50 % con 5,50 pto. Porcentuales	Negociable según el cliente-Es reajutable anualmente. Tasa pasiva + 9 puntos porcentuales - si al año ven que es un cliente bueno puede abogar para que el reajuste no sea muy alto.	Bgr - Cfn: Entrada 30% a 10 años Reajuste TPR + 5 Bgr Hip 1: Entrada 30% a 10 años Reajuste TPR x 2,1 Bgr Hip 2: Entrada 30% a 15 años Reajuste TPR x 2,3 Bgr Hip 3: Entrada 30% a 20 años Reajuste TPR x 2,35 Bgr Hip 4: Entrada 50% a 7 años Reajuste TPR x 2,1 Bgr Hip 5: Entrada 50% a 10 años Reajuste TPR x 2,1 Vacacional: Entrada 30% entre 7 o 10 años Reajuste TPR x 2,35 Vacacional: Entrada 50% entre 7 o 10 años Reajuste TPR x 2,35 Remodelación: 40% presupuesto entre 7 o 10 años Reajuste TPR x 2,35 Terreno: Entrada 40% a 5 años Reajuste TPR x 2,35
Plazo máximo en meses	240 meses	corre pro cuenta del cliente	120 meses	180 meses	240 meses
Avalúo	valor 10 y deposita el avalúo según el rango de la casa	Desgravamen, incendio, inundaciones y terreno deudor	Corre por cuenta del cliente	Corre por cuenta del cliente mínimo 80 % de construcción	Corre por cuenta del cliente
Seguros	Desgravamen, incendio	Desgravamen, incendio, inundaciones y terreno deudor	Desgravamen, incendio y terreno	Desgravamen, incendio y terremoto	Desgravamen, incendio, rayo y terremoto.
CIN (Cuota/Ingreso)	30% del ingreso bruto. En base a comisiones recibidas	30% del Ingreso Bruto	50% del nivel de ahorro	Del ingreso bruto	35% del ingreso neto del cliente
Precancelaciones totales	SI	SI sin penalización	SI	SI sin penalización	SI sin penalización
Ahoros parciales	SI	SI tres valores de la letra q le toque	1 cuota mín.	SI sin penalización	Sin penalización y valor mínimo de una cuota
Tiempo de respuestas	48 horas pre-calificación 8 días	2 semanas-1 mes	2 semanas	1 semana y media	De 3 a 4 días
Tiempo para desembolso posterior a la aprobación	45 días por promedios	1 mes	4500,00%	3 semanas	30 días

FLUJOS DE PROCESOS DE CREDITO HIPOTECARIO DESPUES DE LA REINGENIERIA





2

L
E
G
A
L

**Instrumentación
de Crédito**

- Tareas:**
- Revisar que las tablas y documentos estén bien generados
 - Imprimir documentos para el desembolso
 - Revisar que el File este completo para el desembolso
 - La hipoteca debe estar ingresada en custodia

L
E
G
A
L

**Rev.
Suficiencia**

- Tareas:**
- Validar que las firmas están OK con las cédulas
 - Revisar poder asignado
 - Validar y confirmar la constitución de garantía
 - Rutear requerimiento por WF para el desembolso

C
A
R
T
E
R
A

Desembolso

- Tareas:**
- Validar que todos los documentos sean originales y autorizados por funcionarios respectivos
 - Todo procesos debe verse reflejado en el GAF, WorkFlow para mejor control
 - Archivar scores y medios de aprobación
 - Confirmación de pagos a peritos indicando valores acreditados

Estructura del área hipotecaria en el departamento de negocios

Banco General Rumiñahui cuenta con 45 asesores de banca personal los cuales mantiene capacitación e información necesaria para comercializar todos sus productos pero debido a la alta demanda que existe en el mercado inmobiliario la institución tomó la decisión de especializar a 4 asesores comerciales enfocados a atender a los proyectos inmobiliarios que se encuentran por cada región, logrando así una participación en el mercado y explotación del mismo, el cual ha dado como resultado relaciones comerciales favorables con distintas constructoras reconocimiento en el mercado nacional y un alto rendimiento de colocaciones en financiamiento de vivienda.

Guayaquil Actual

Número	Cargos	Funciones
2	Asesores Comerciales	Captar nuevos negocios con su debido análisis (venta)
1	Asistente de Negocios de Banca Personal	Procesos de desembolso, Liberaciones de Garantías, Seguimientos de los Flujos Operativos, Manejo de Files de Créditos, Apertura de cuentas
1	Asistente Telefónico y Pre Calificaciones	Reportes de tarjetas Visas, Aperturas de cuentas, pre calificaciones de todos lo proyectos inmobiliarios, atención telefónica del área de negocios
1	Fabrica de Crédito	Visadora de la documentación que se envía a la UAC (unidad de análisis de crédito)
3	Operaciones	Digitadora de base de datos,

		supervisora de procesos de desembolso y administración de créditos y una asistente operativa que se encarga de realizar el proceso de desembolso en el sistema.
--	--	---

Quito Actual

Numero	Cargos	Funciones
2	Asesores Comerciales	Captar nuevos negocios con su debido análisis (venta)
2	Asistente de Negocios de Banca Personal	Procesos de desembolso, Liberaciones de Garantías, Seguimientos de los Flujos Operativos, Manejo de Files de Créditos, Apertura de cuentas, Tramitan desembolso de créditos de consumo o requerimientos de negocios.
1	Asistente Telefónico	Reportes de tarjetas Visas, atención telefónica del área de negocios
1	Fabrica de Crédito	Visadora de la documentación que se envía a la UAC (unidad de análisis de crédito)
10	UAC	Análisis de la documentación para la calificación, verificación de referencias laborales y comerciales, recomendación de

		crédito, Precalificaciones Masivas
5	Riesgo vs. Comité de Crédito	Funcionarios que conforman el comité de crédito con cupo de aprobaciones con grados jerárquicos
8	Operaciones	Digitadora de base de datos, supervisora de procesos de desembolso y administración de créditos, una asistente operativa que se encarga de realizar el proceso de desembolso en el sistema, control de procesos de servicio bancario

Machala y Salinas Actual

Numero	Cargos	Funciones
1	Gerente de Agencia	Control y administración de los resultados generados de la agencia, captar nuevos clientes al BGR
1	Asesor Comercial	Captar nuevos negocios con su debido análisis (venta) y servicios.

Nota: Actualmente el banco esta enfocado en una centralización de procesos por tal razón todas las agencias de Guayaquil, Machala y Salinas envían sus créditos para análisis a Quito lo cual genera un proceso mas prolongado porque existe el envío de documentación física esto un día de pérdida de productividad para el negocio y no permite cumplir con lo ofrecido en la publicidad sobre las aprobaciones en 48 horas específicamente en créditos de vivienda.

BENCHMARKING Y/O PROCESOS DE INVESTIGACION A APLICARSE:

Interno: Banco General Rumiñahui ha implementado un nuevo proyecto de Dueño de procesos, donde una asesora comercial ha sido seleccionada para realizar reuniones periódicas con las áreas involucradas en el proceso hipotecario, para modificar y mejorar continuamente las políticas, procesos, y esquema de trabajo involucrando a todas las personas involucradas.

Actualmente, el BGR está promoviendo campañas enfocada al mejoramiento continuo al servicio al cliente, empezando por la atención telefónica, tiempos de respuestas de precalificaciones a los proyectos inmobiliarios y clientes, atención al cliente en oficina, asesoría, y conocimiento de todos los productos / servicios del Banco.

“La diferenciación no está en los costos de un crédito, sino en la Calidad de Servicio al cliente, que brindamos, lo cual generará mayor referidos y reconocimiento en el mercado”.

Comercial: Realizaremos entrevistas / feed back con los proyectos inmobiliarios para conocer como están sus ventas, entregas de casas, obtener la base de clientes para precalificarlos y mercadearlos, conocer con qué bancos están trabajando más, recibir comentarios y sugerencias para mejorar nuestra participación y posicionamiento.

Competitivo: Realizaremos una matriz competitiva sobre nuestras condiciones de financiamiento de vivienda Vs. La competencia. Realizaremos encuestas para medir el grado de satisfacción de nuestros clientes actuales, y los potenciales para identificar las falencias y fortalezas de nuestra institución.

MUESTRA:

Para calcular la población finita hemos obtenido información de la base de clientes precalificados por el BGR durante el año pasado y éste año, adicionalmente se obtuvo información acerca de los clientes que han desembolsado en los últimos 6 meses del año 2007, y se contacto con los proyectos inmobiliarios más fuertes con quienes el BGR trabaja calificando sus clientes y realizan entregas de casas mensualmente entre 10 a 60 casas.

Población finita

$$n = \frac{4PQN}{e^2 (N-1) + 4PQ} = \frac{4(0.50)(0.50)600}{(0.05)^2 (600-1)+4(0.50)(0.50)} = \frac{360000}{2.4975}$$

BASE DE PRECALIFICADOS: 600

TOTAL ENCUESTAS CLIENTES POTENCIALES = 144

En éste caso decidimos redondear las cifras de la base de clientes precalificados, de todos los proyectos que nos han dado apertura como: Villa Club, Volare, Ciudad Celeste, La Joya, Plaza Madeira, Fuentes del Río, Cataluña, Milann, Metrópolis, entre otras...

FOCUS GROUP: PARA CLIENTES ACTUALES = 50

A los clientes actuales del BGR se los contactó telefónicamente, correo y hasta visitas realizadas al BGR, ya que cada oficial maneja su base de clientes, inclusive los clientes encuestados fueron aquellos que ya han percibido las

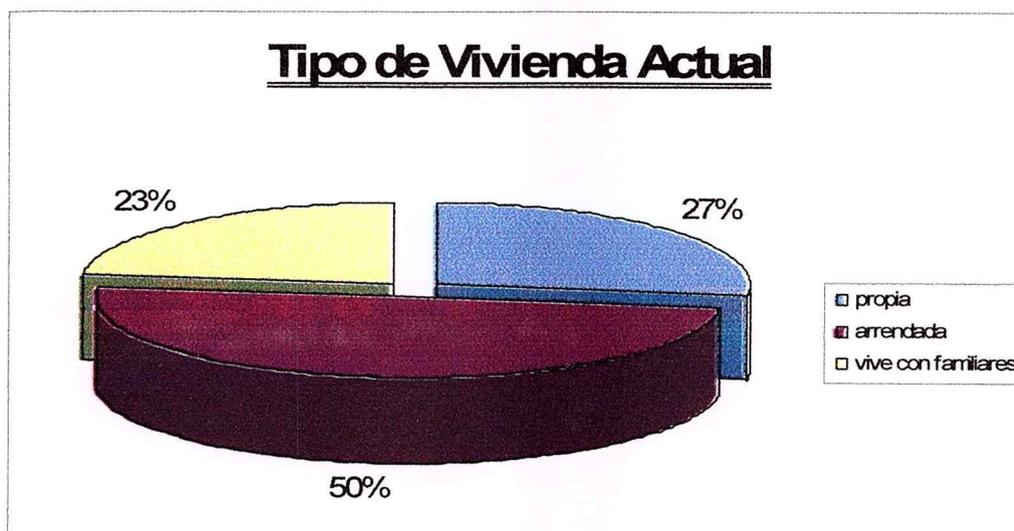
mejoras en asesoría por parte de las oficiales de créditos, quienes ya recibieron una capacitación de servicio al clientes y cursos de ventas.

ENTREVISTAS: INMOBILIARIAS = 10

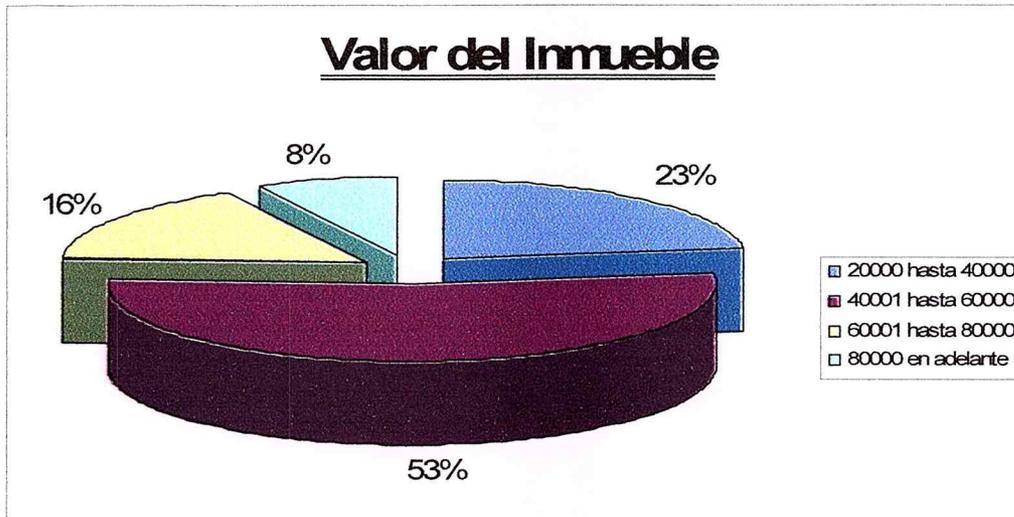
Se realizaron visitas a las inmobiliarias que tienen proyectos grandes y reconocidos en el mercado de construcción, y pudimos conocer cuales son sus inquietudes, la relación que mantienen con el asesor comercial asignado por el BGR, y así mismo manejar una retroalimentación para mejorar los procesos, perspectivas y expectativas que las constructoras desean sean satisfechas, brindando un mejor servicio y seguimiento a sus clientes que buscan su financiamiento de vivienda de manera más ágil y oportuna.

Resultados de la encuesta de clientes potenciales

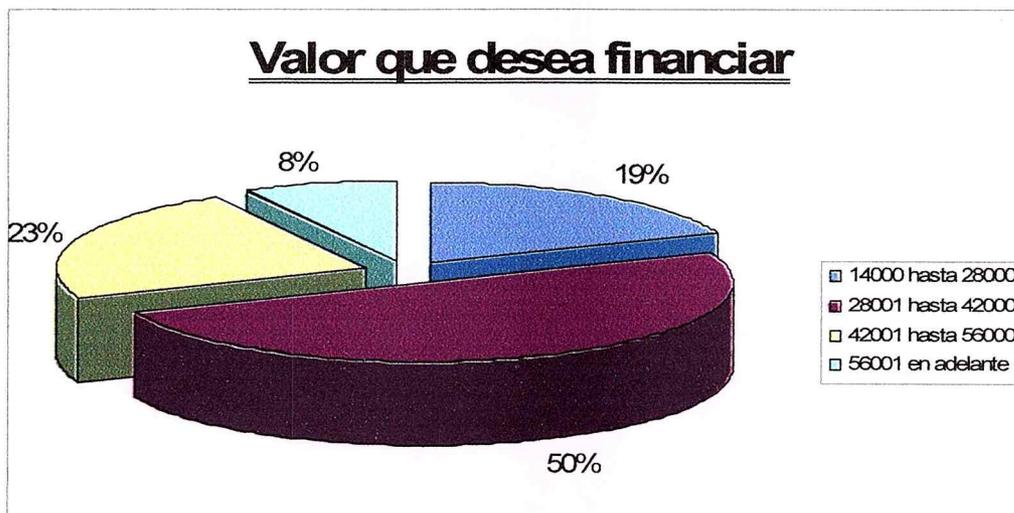
1.- Su vivienda actual es?



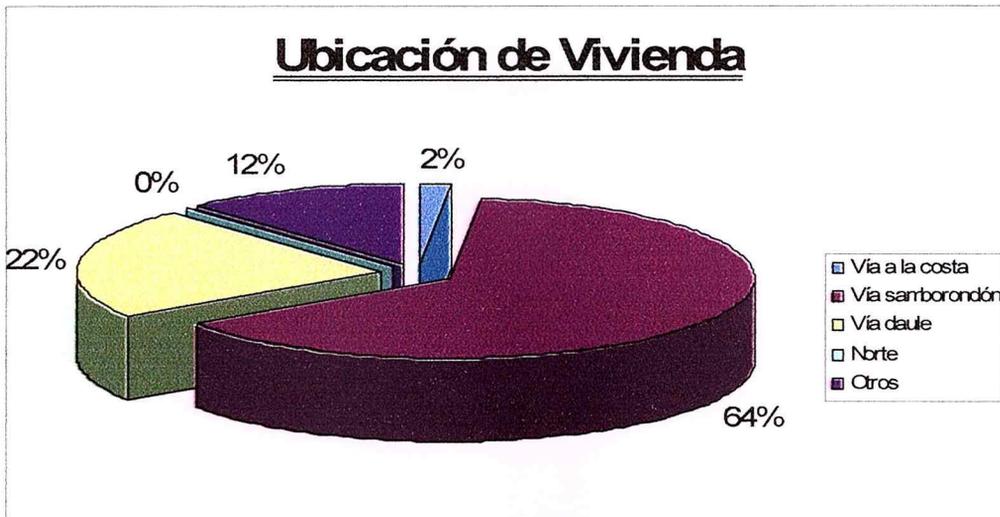
2.- De qué valor es el inmueble que esta buscando?



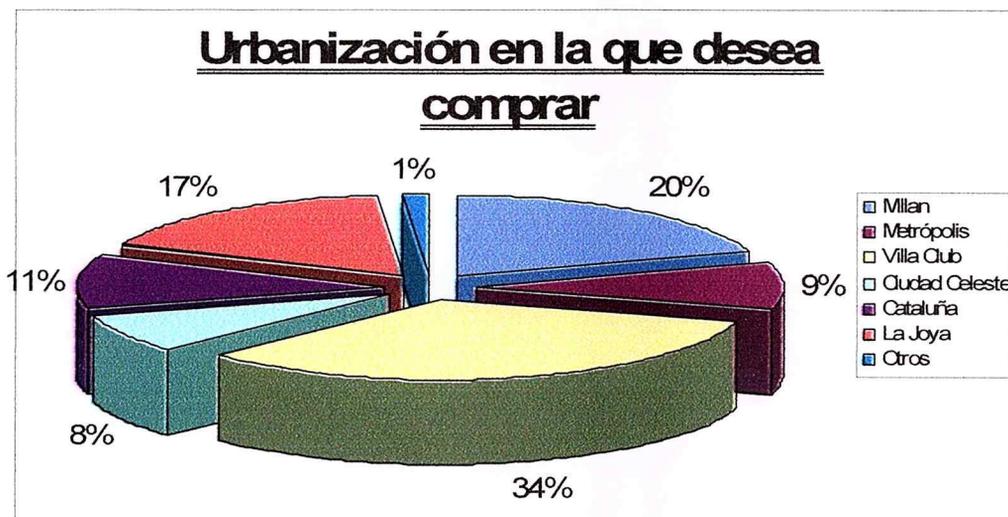
3.- Cuál es el valor que usted requiere que se le financie?



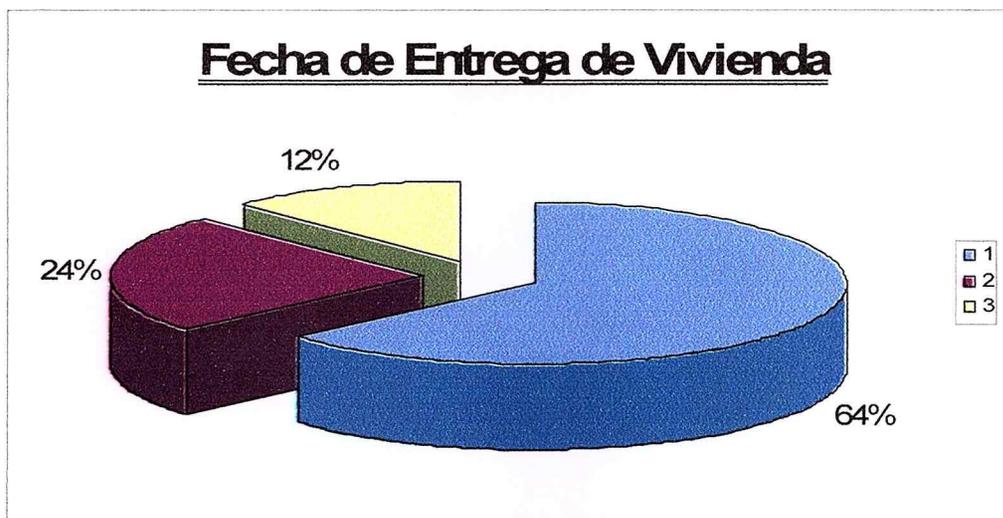
4.- Cuál es la ubicación que preferiría para la compra del bien inmueble?



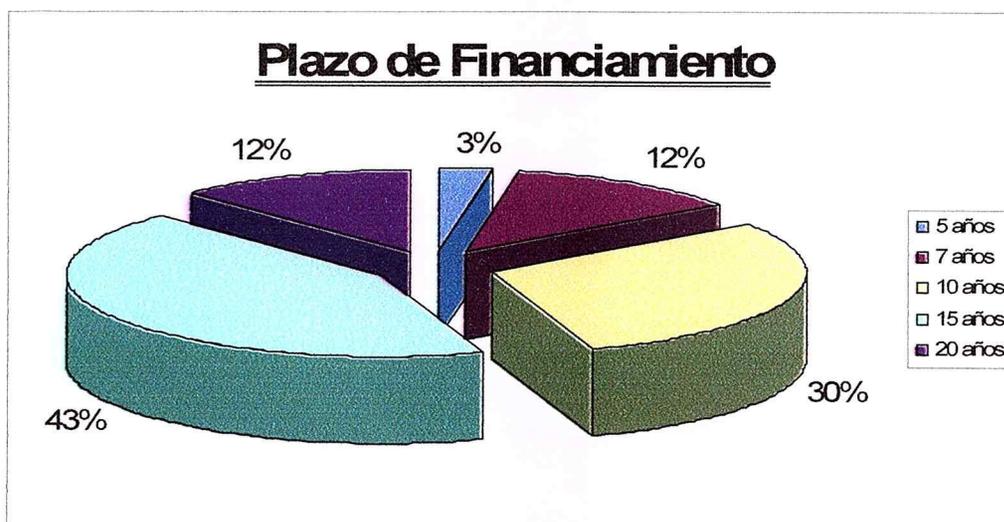
5.- En caso de tener escogida su vivienda, ¿en que urbanización tiene pensado comprarla?



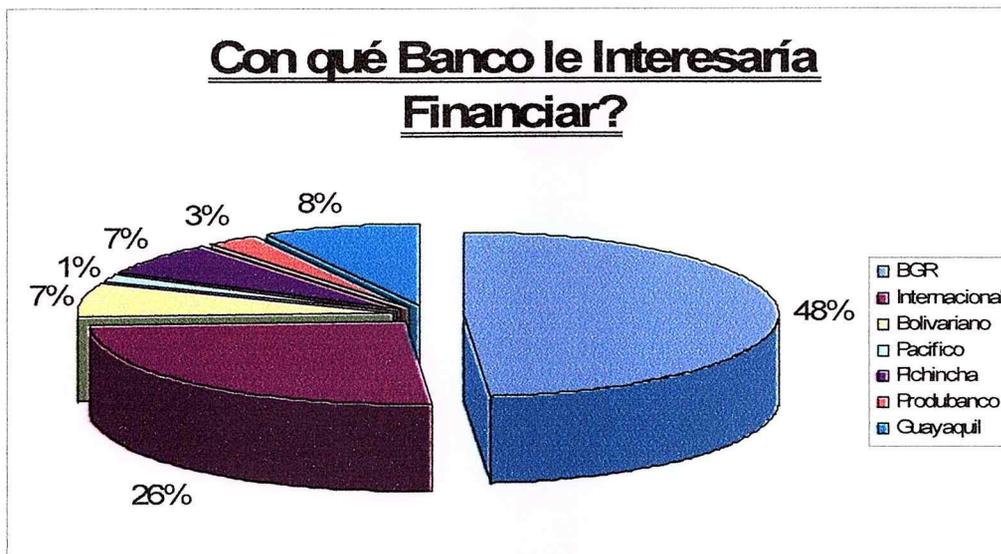
6.- Cuál es la fecha estimada de entrega de la vivienda que esta comprando?



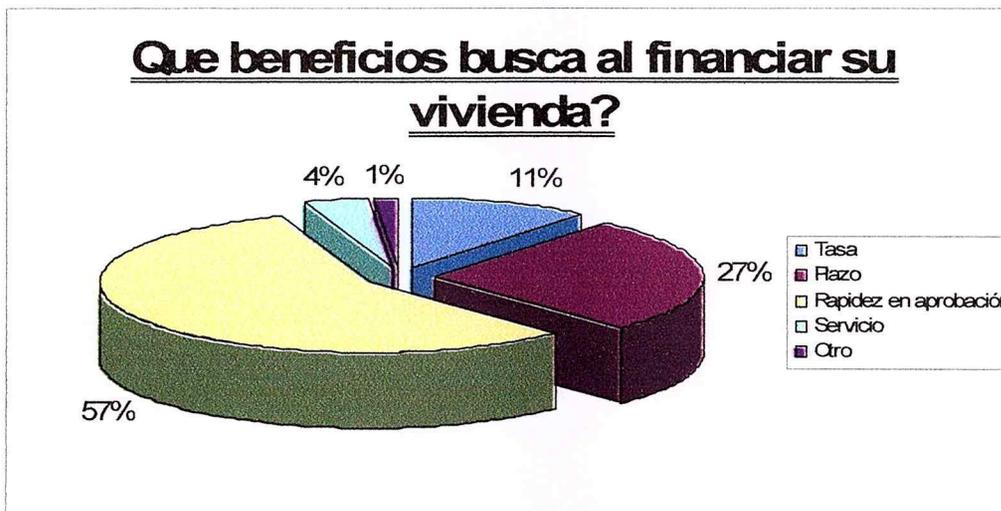
7.- A qué plazo que le interesaría financiar la compra de su bien inmueble?



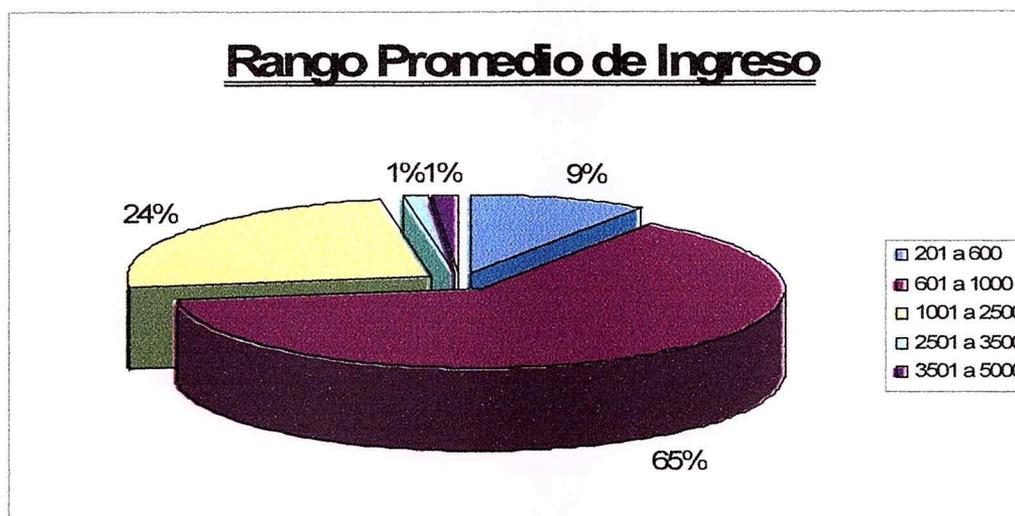
8.- Con qué banco le gustaría tener su financiamiento de vivienda?



9.- Al momento de buscar financiamiento que le interesa?



10.- De los rangos citados a continuación, señale en cual se encuentra su ingreso mensual?



TOP TEN HIT DE VIVIENDA 2006

Análisis de Resultados de Encuestas de Clientes Potenciales

De acuerdo a los resultados obtenidos luego de haber realizado la investigación de mercado a nuestros clientes potenciales de acuerdo a la base de clientes precalificados (base precalificadas de las inmobiliarias), lo cual nos ha demostrado que muchas personas en la región costa viven en casas arrendadas y están buscando mejorar su status y calidad de vida, financiando su vivienda en su mayor proporción en Vía Samborondón por su alto margen de crecimiento y plusvalía generada a corto plazo. Las urbanizaciones de mayor acogida por sus condiciones habitacionales y beneficios de financiamientos de viviendas (perfil de ingresos) tales como: Villa Club, Millan y La Joya;

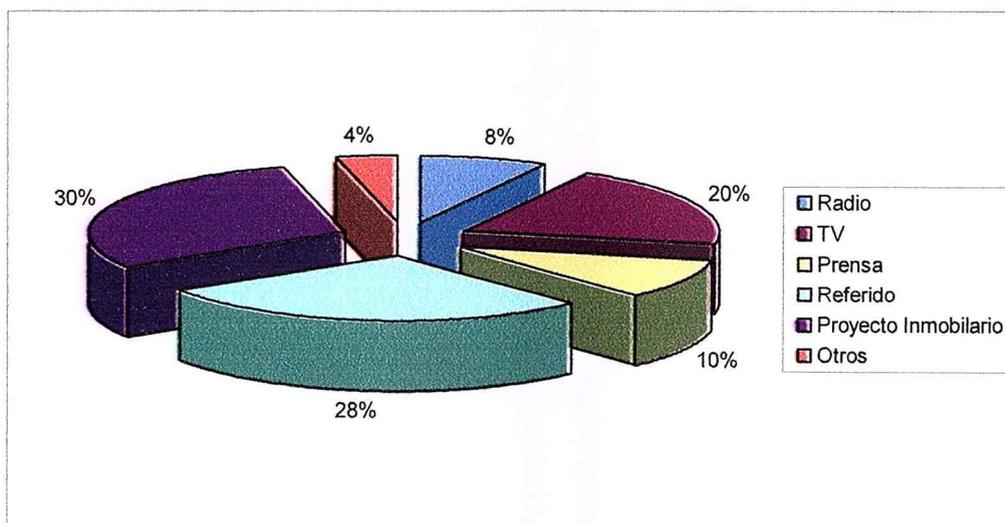
Esto nos permite establecer y corroborar que el perfil de clientes y rangos de montos máximos a financiar se encuentran bien definidos por el BGR.

Aquí también identificamos cuales son las perspectivas principales de un cliente al momento de aplicar a un financiamiento de vivienda en cualquier institución financiera, la calidad de servicio que brinde cada asesor comercial al cliente es muy importante ya que facilita la aprobación de un crédito sin mayor complicaciones y mayor tramitología, el cliente no se aferra tan solo a los costos que genere dicho crédito sino la atención al cliente, el servicio y confianza que le brinde como cliente a largo plazo, como resultado se obtendrá ser un banco referido y con clientes fieles al BGR.

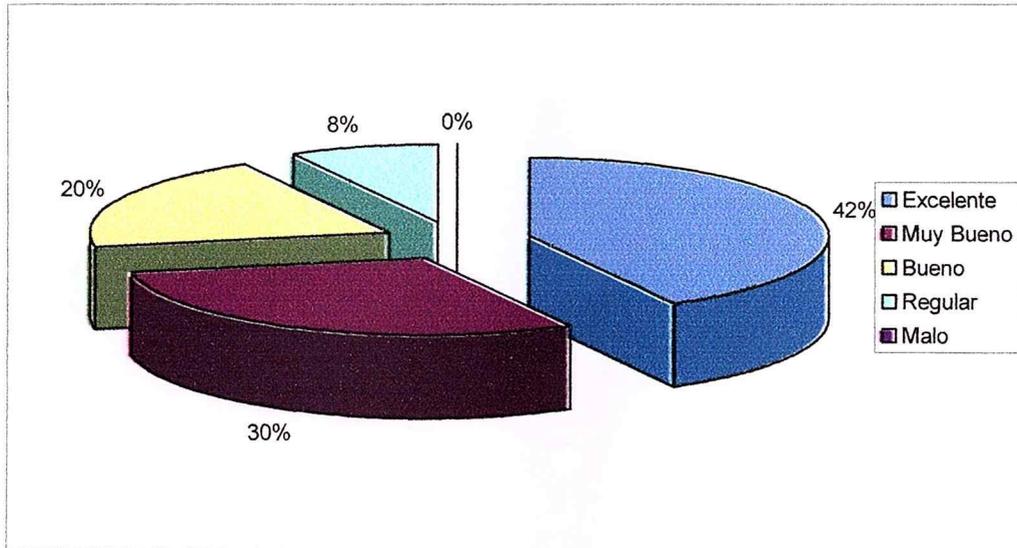
Adicionalmente, revisando el Cuadro del Top Ten Hit de Vivienda del 2006 tiene un alto porcentaje de participación siendo una cartera limpia, lo que implica que su nivel de morosidad se encuentra entre los parámetros establecidos por el banco sin afectar los índices de rentabilidad anualmente.

Resultados de la encuesta de clientes actuales

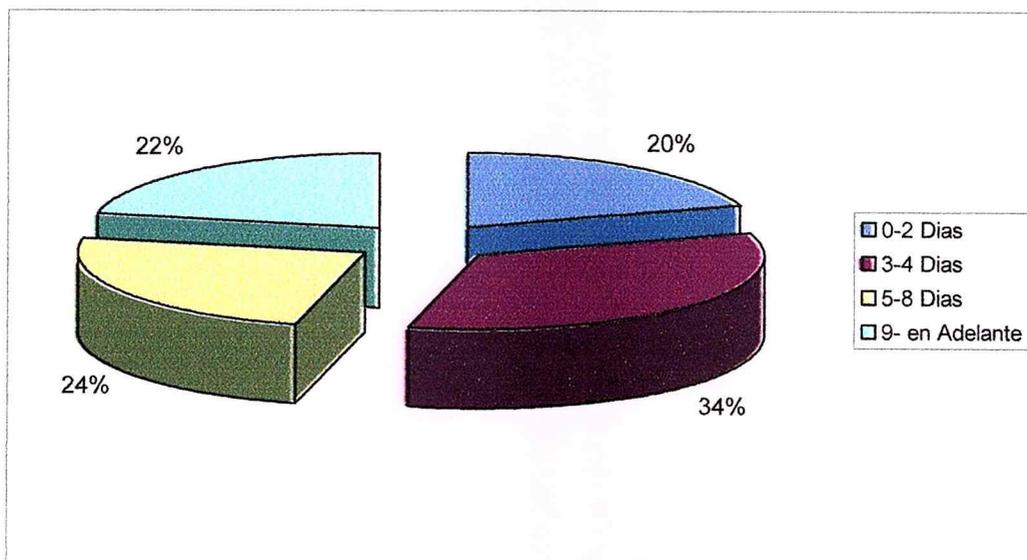
1.-Cómo se enteró del crédito hipotecario del BGR para su casa o departamento?



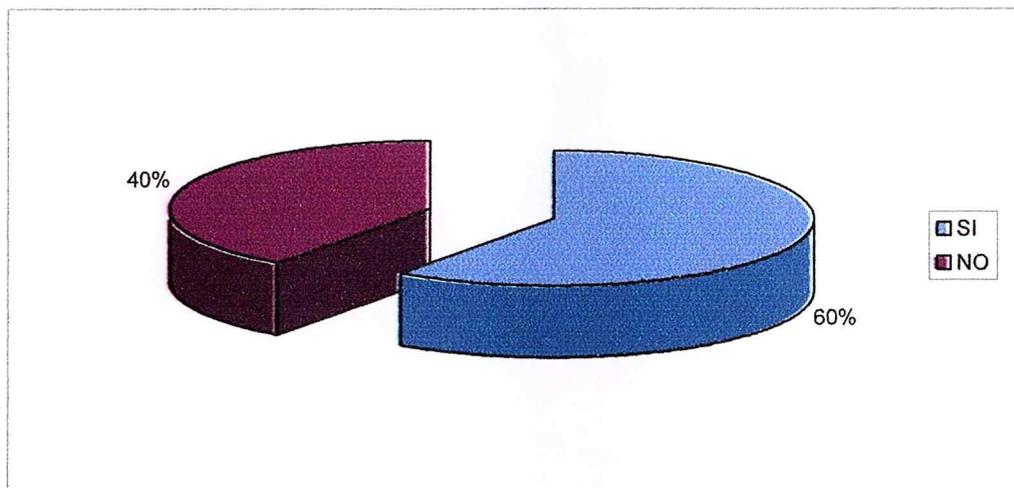
2.- Cómo calificaría Ud. el servicio que brinda el BGR en su crédito hipotecario?



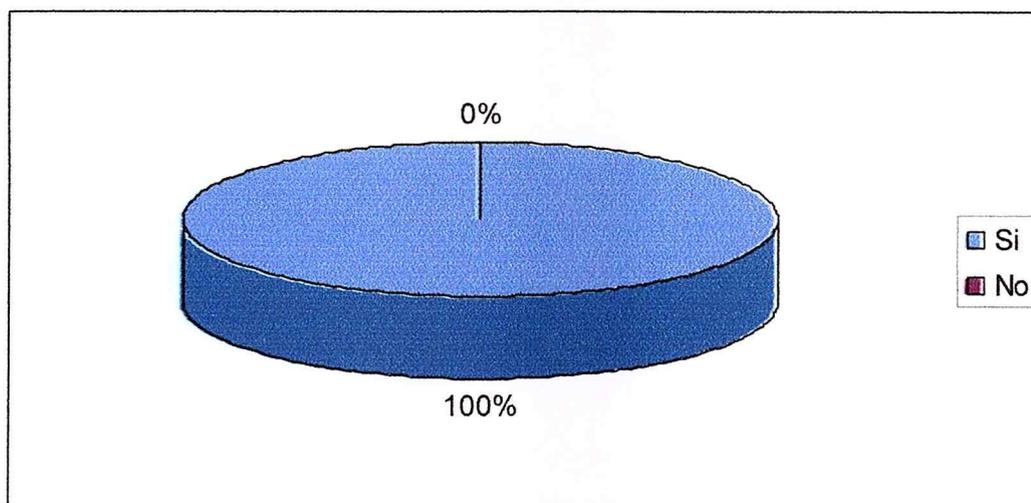
3.- En qué tiempo se aprobó su crédito hipotecario?



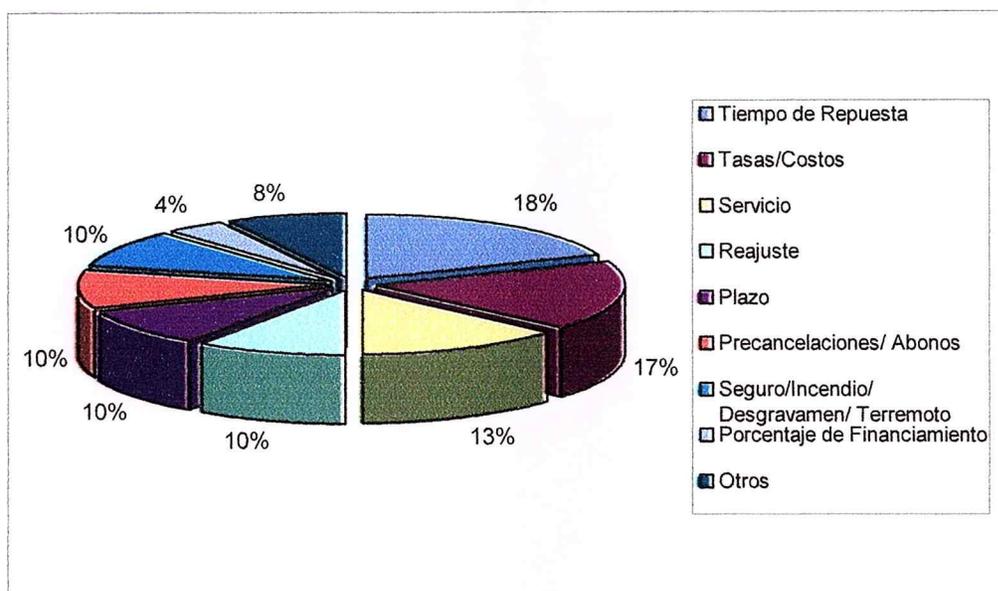
4.- Su asesor brinda constantemente un servicio de Post venta?



5.- Maneja Ud. otros productos del BGR y mencione cuáles?



6.- Marque una X en los servicios que lo animaron a tomar su crédito con el BGR?



Desarrollo:

De acuerdo a los resultados que hemos tenido de los clientes actuales del Banco General Rumiñahui podemos darnos cuenta de que el cliente conoció el producto hipotecario en un mayor porcentaje por los proyectos inmobiliarios y de la mano se maneja por el buen servicio que dio a los clientes y estos nos refieren por la rapidez que tienen como objetivo la contestación del crédito.

Analizando el servicio que ofrece el Banco General Rumiñahui se encuentra con excelente y muy bueno el cual el banco se encuentra enfocado asesorando siempre a su personal, debemos darnos cuenta que el regular tiene un porcentaje bajo pero no debemos descuidar el mismo.

Los días pre-establecidos que el Banco General Rumiñahui se enfoca en la aprobación del crédito es de 24 horas no siempre la cumple y hemos sacado en porcentaje que se demuestra de 3 a 8 días en la aprobación de la misma y no

cumple con el tiempo que se fija el banco en la facilidad del crédito ya que al cliente le interesa la rapidez de la contestación, pero lastimosamente le meta del banco se maneja con un porcentaje muy bajo.

En el asesoramiento de post venta que debe ofrecer el Banco General Rumiñahui tenemos un porcentaje del 60 % del si y un 40 % de que el asesor ofrece su servicio después que el cliente ya tenga su crédito hipotecario se va a manejar ya que la diferencia es de un 20 % que de aquí a dos meses puede subir el porcentaje de no brindar un asesoramiento y hay que manejar acciones al caso, como tener activa una base de datos de los clientes que ya se han otorgado el crédito para darles un monitoreo cada 2 meses y todas las dudas sea despejadas por los asesores.

Al momento de analizar los productos que maneja el cliente del Banco General Rumiñahui vemos que todos manejan la cuenta de ahorro la cual se apertura al momento de la aprobación del crédito ya que ese es el medio que se va utilizar para el debito y cancelaciones de las cuotas del crédito y dos persona manejan tarjeta visa, en esta investigación queremos que por lo menos se maneje mas productos como BGR net la tranfernet y tarjeta Nexo por cada cliente.

Los servicios que lo animan al cliente para acceder el crédito con el Banco General Rumiñahui es la rapidez del tiempo de respuesta que desea el cliente para la aprobación del cliente va de la mano con la tasa y el reajuste, otros de los puntos mas importantes son las precancelaciones del crédito y abonos a capital sin ninguna penalización el servicio.

Entrevista con las Inmobiliarias

El BGR maneja una estructura de asignar una asesora a diferentes proyectos inmobiliarios para brindar un servicio personalizado, un control de las aprobaciones, participación de mercado y fidelidad para obtener más información

acerca de su base de clientes y obtener el mayor porcentaje de desembolsos, esto permitirá un crecimiento de presupuesto de colocaciones en el área de Banca Personal “Crédito de Vivienda”.

Se realizaron varias entrevistas a las diferentes inmobiliarias que el BGR ha calificado sus proyectos urbanísticos, con la finalidad de conocer si el BGR es una de sus primeras opciones para ofrecer el financiamiento de viviendas para sus clientes. Adicionalmente, realizamos una retroalimentación para conocer inquietudes o comparaciones de la modalidad de calificación de los diferentes bancos con los que trabajan dichas inmobiliarias.

Las inmobiliarias que visitamos fueron:

Grupo Samborondón: Ciudad Celeste, La Joya y Villa Club

Grupo: Fuentes del Río – Cataluña

GrupoPencilcorp: Metrópolis y Terranostra

Shell & Jacobson: Condominios San Andrés – Bellagio

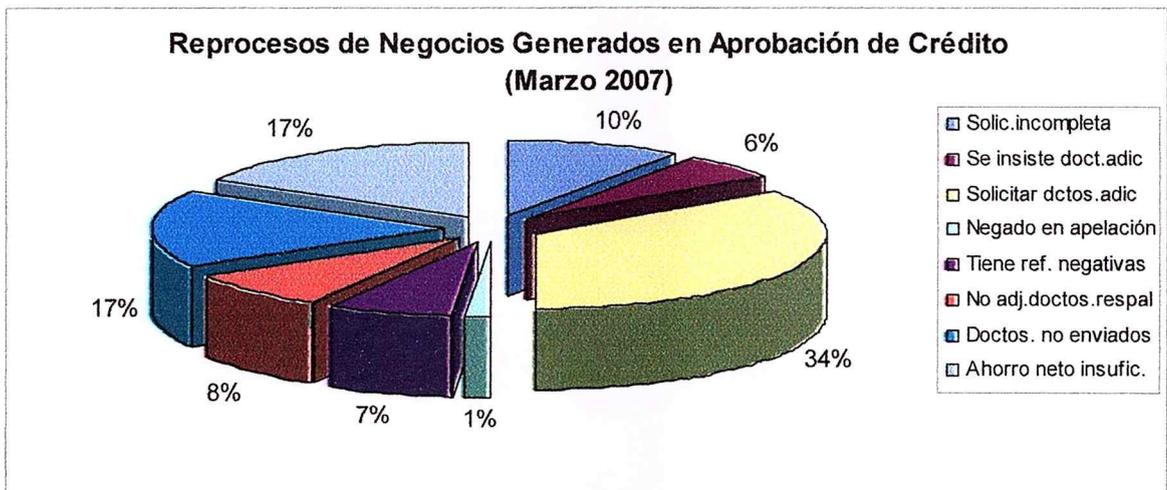
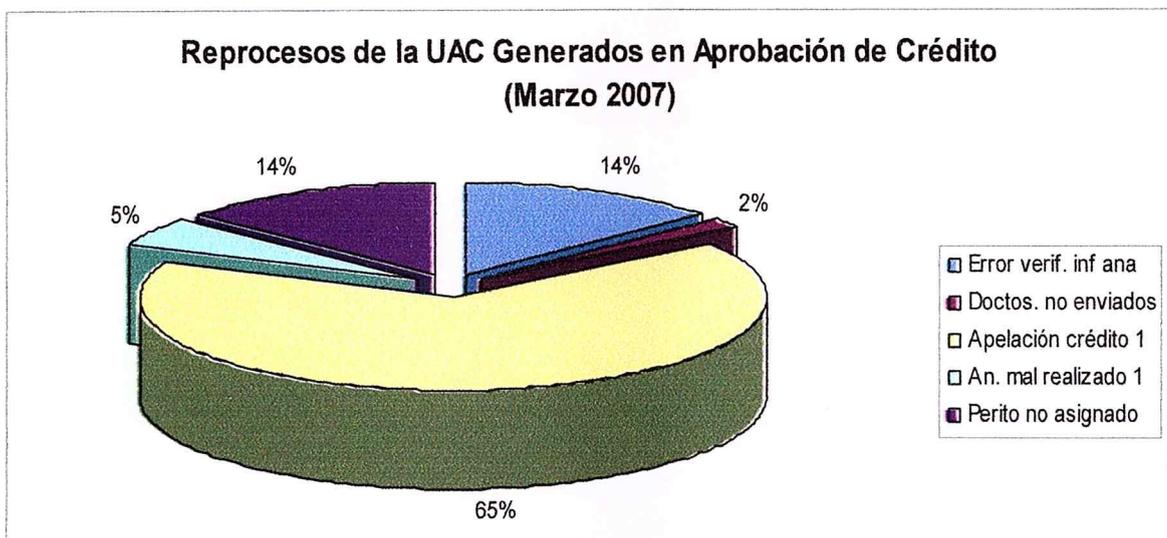
Talía Victoria: Portal Al Sol

Ambos proyectos nos indicaron que a ellos les gusta el servicio del BGR, que lo más importante es conocer respuestas ágiles de sus clientes, contestar las llamadas y mantener la mejor comunicación con su asesora asignada por el BGR. Nos dieron mucha apertura.

Mantener una buena retroalimentación de los productos del BGR permite mayor lealtad por parte de las inmobiliarias, ya que ellos suelen sugerir o inducir a los clientes en la toma de decisiones, ya que ellos son las personas que filtran la información del cliente y les hacen llenar las solicitudes de créditos de los diferentes Bancos con quienes trabajan y de esa manera tienen varias opciones para asegurarse el pago por parte del cliente, y así no lograr que un cliente se retire o retrase los procesos de entregas de viviendas.

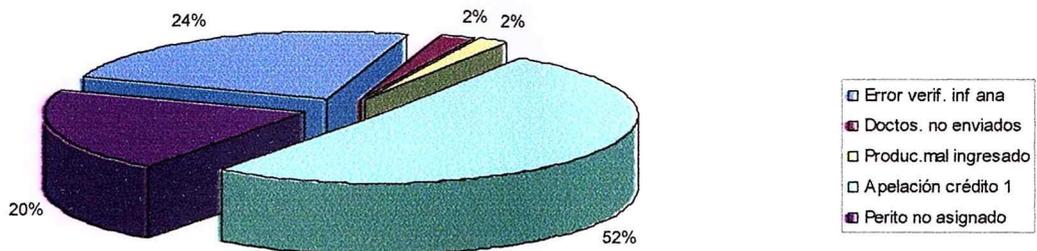
Historia de Reprocesos en el Financiamiento de Vivienda

MARZO 2007

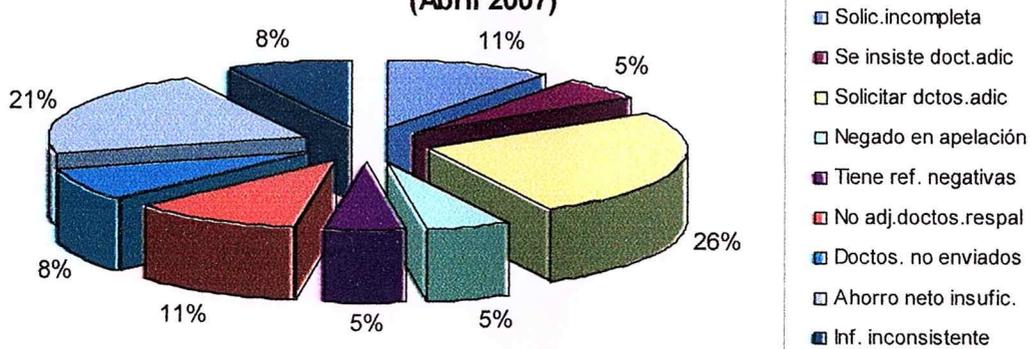


ABRIL 2007

**Reprocesos de la UAC Generados en Aprobación de Crédito
(Abril 2007)**

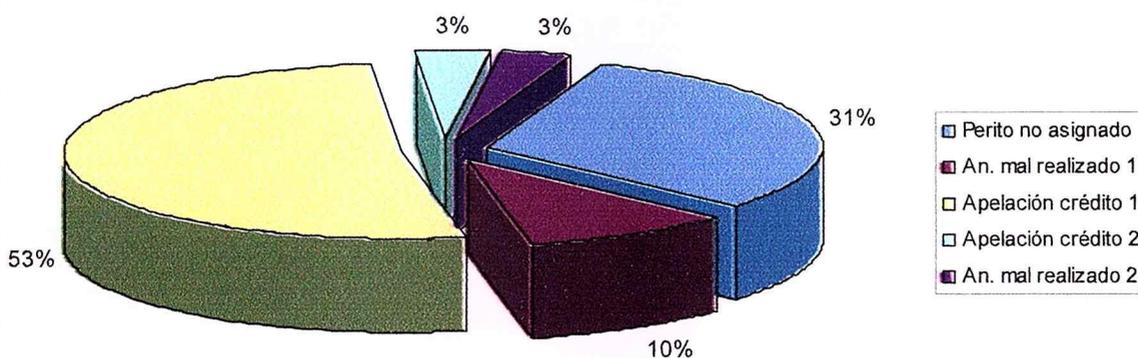


**Reprocesos de Negocios Generados en Aprobación de Crédito
(Abril 2007)**

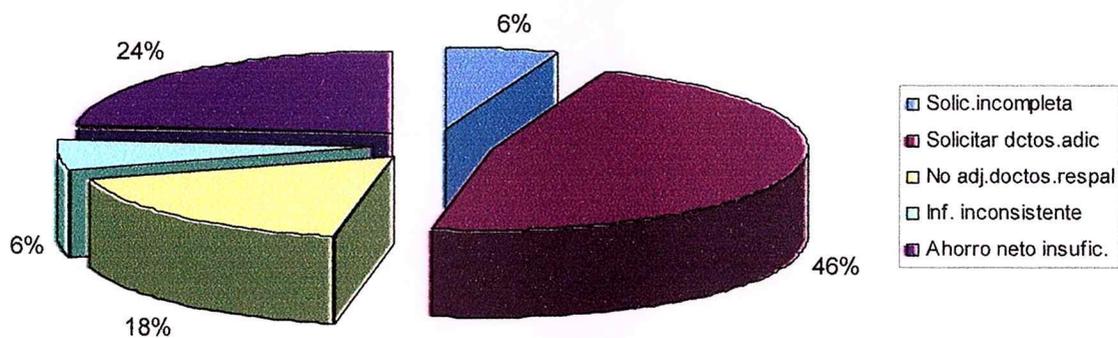


MAYO 2007

**Reprocesos en la UAC Generados en la Aprobación de Crédito
(mayo 2007)**

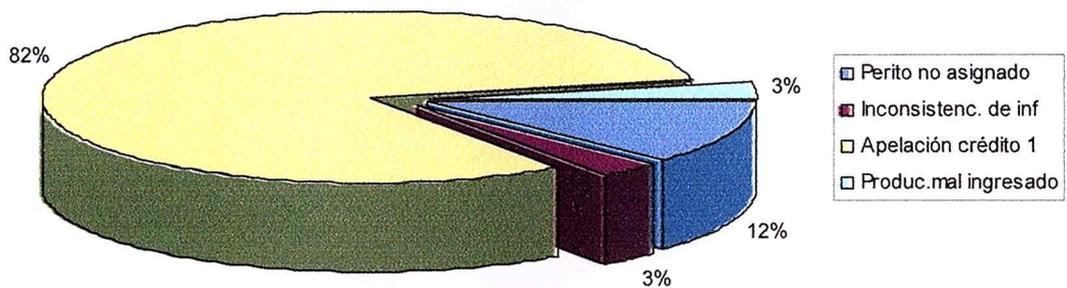


**Reprocesos de Negocios Generados en Aprobación de Crédito
(Mayo 2007)**

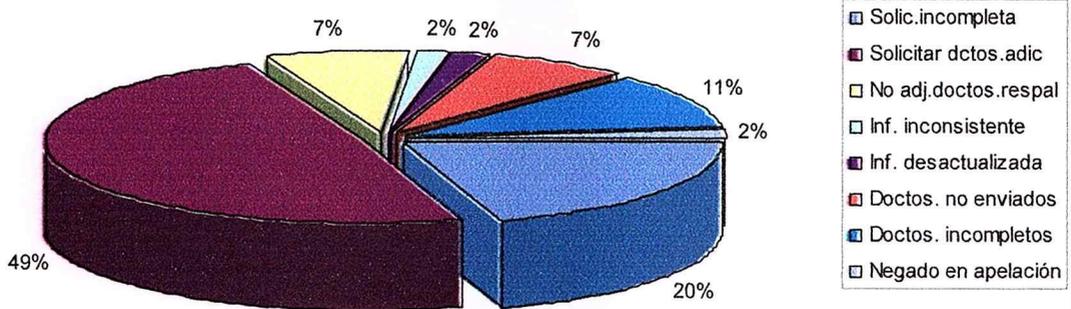


JUNIO 2007

**Reprocesos en la UAC Generados en Aprobación de Crédito
(Junio 2007)**

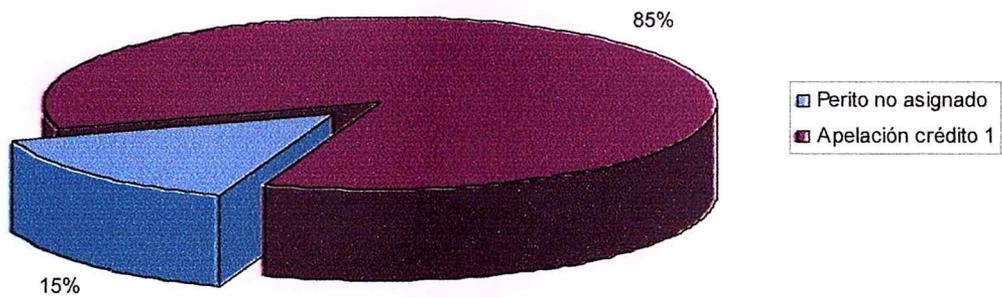


**Reprocesos de Negocios Generados en Aprobación de Crédito
(Junio 2007)**

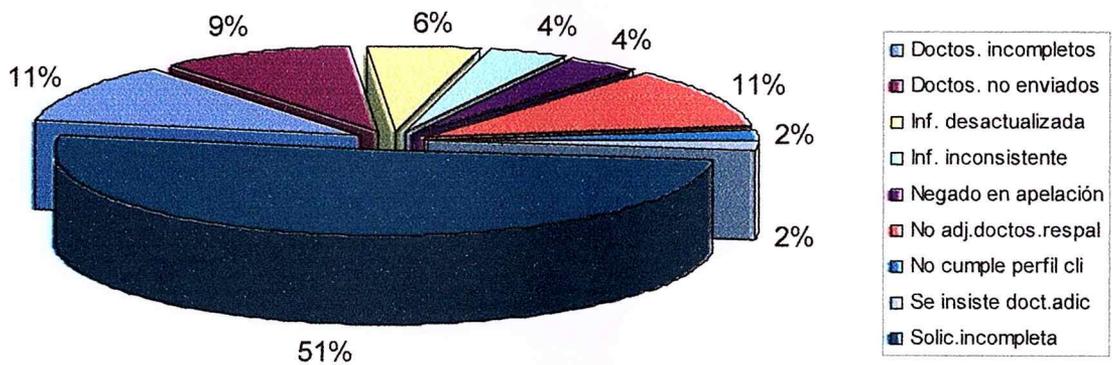


JULIO 2007

**Reprocesos de la UAC Generados en Aprobación de Crédito
(Julio 2007)**



**Reprocesos de Negocios Generados en Aprobación de Crédito
(Julio 2007)**



Análisis:

Con estos resultados de los reprocesos operativos de la UAC y negocios durante el proceso de aprobación y desembolso de créditos de vivienda hemos podido determinar que si existe un mejor manejo de la información, comunicación y buena indagación podemos obtener un proceso más efectivo, por tal razón al tener un mejor check list de requisitos donde se detallan los documentos necesarios para el análisis donde la UAC pueda comprender el perfil y fuente de ingresos del cliente, permitirá una aprobación inmediata y sin mayor complicaciones.

El mejoramiento de la solicitud de crédito permitirá obtener mayor información donde la Unidad de Riesgos (UAC) puede iniciar el proceso de visado y scaneado mientras la información viaja a Quito para la aprobación, esta es una razón por la cual consideramos que debería existir un analista en Guayaquil para agilizar el proceso de ingreso de datos en el sistema para continuar con el proceso de verificación de datos, análisis y aprobación del mismo dentro de los tiempos de respuestas ofrecidos a los clientes.

TIEMPOS DE RESPUESTA POR PRODUCTO Y TAREA

AREA	TAREAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	MEJORA ENE/JUN
CARTERA	AUTORIZAR DESEMBOLSO	4,06	0,11	0,13	0,12	2,05	0,21	94,82%
UAC	REGUL.INF.CARTERA 2	0,44	0,22	0,27		0,63	0,03	92,42%
UAC	REGULAR. INF. BDD	0,16	0,2	0,59	0,26	0,23	0,02	88,65%
NEGOCIOS	REG.DOC.CREDITO	5,76	1,83	2,36	2,84	2,01	0,86	85,03%
NEGOCIOS	CREDITOS RECHAZADOS	11,87	9,69	5,59	13,6	1,15	2,1	82,31%
NEGOCIOS	INGR.NUEVA REF.	4,51	1,52		0,84	0,25	0,85	81,26%
NEGOCIOS	COMP.REQ.ANALIS.UIO	1,82	1,2	0,22	1,86	1,91	0,34	81,21%
NEGOCIOS	ESCANEAR DOCUMENTOS	0,62	0,71	0,56	0,33	0,65	0,14	77,23%
CARTERA	REV. Y VAL.DOC.CUST.	4,07	2,28	4,03	1,92	1,32	1,06	73,84%
UAC	DIG. DATOS AD.MACHAL	2,46	3,06	0,61	1,23	0,27	0,77	68,49%
NEGOCIOS	COMP. REQ.DIGITACION	3,85	1,85	0,25	1,39	2,79	1,29	66,38%
UAC	DIG. DATOS EXC. GYE	0,56	0,67	0,32	0,27	0,35	0,23	58,99%
UAC	DIG. DATOS AD. SOLIC	0,48	0,45	0,3	0,22	0,23	0,21	57,01%


BANCO GENERAL RUMIÑAHUI

NEGOCIOS	COMP. REQ.ANALISTA	6	7,63	7,67	5,62	3,74	2,78	53,68%
NEGOCIOS	CONTROL ASESOR COM.	1,3	0,79	0,99	1,25	0,95	0,65	50,35%
UAC	ANALIZAR NUEVO MONTO	3,58	0,25	5,44	0,15	1,4	1,85	48,25%
NEGOCIOS	IMP.DOC.Y RECEP.FIRM	1,24	0,96	1,07	2,64	1,82	0,73	40,75%
UAC	ACUSAR REC.DOCTO GYE	0,39	0,43	0,3	0,27	0,29	0,25	36,87%
NEGOCIOS	CREDITOS NEGADOS	5,77	10,01	7,78	4,45	5,81	3,78	34,61%
UAC	GEN.OP.GAF /ATAR CTA	0,34	0,53	0,26	0,29	0,23	0,27	21,52%
UAC	ACUSAR REC.DOCTO MAC	0,28	0,3	0,22	0,21	0,25	0,23	18,45%
CARTERA	VER. DCTOS. MACHALA	0,62	3,97	0,18	2,64	3,13	0,53	15,87%
NEGOCIOS	ARCHIV. FILE <= 5000	2,11	4,25	4,75	4,5	2,07	1,8	14,88%
UAC	ACUS.RECIB.DOC.CRED	0,48	0,66	0,37	0,62	0,52	0,41	13,32%
UAC	VER. REF. PERS. GYE	0,15	0,25	0,14	0,32	0,22	0,13	10,83%
UAC	ANAL. SOL. CREDITO	0,14	0,29	0,2	0,22	0,14	0,15	-3,12%
NEGOCIOS	INGRESAR REF. QUITO	1,27			1,22	4,12	1,38	-8,65%
UAC	VER.REF.PERS.CREDITO	0,13	0,29	0,28	0,26	0,28	0,16	-19,00%
LEGAL	REV.SUF.LEG.DOC.	0,19	0,4	0,12	3,89	2,23	0,25	-28,00%
UAC	REGUL.INF.CARTERA 1	0,29	0,43	0,06	0,35	0,14	0,46	-60,01%
UAC	VERIFIC.DOC.CREDITO	0,68	0,4	0,75	0,32	0,3	1,12	-64,87%
UAC	ANAL.APELAC.CREDITO	0,09	0,09	0,43	0,07	0,46	0,15	-72,01%
UAC	MODIFICAR TABLAS GAF	0,44	0,45	5,1	0,4	0,33	0,76	-73,55%
RIESGOS	ARCHIV. FILE >5000	2,2	1,91	0,35	3	3,05	3,89	-77,16%
BDD	ING. DATOS CLIENTES	0,14	0,43	0,23	0,18	0,35	0,39	-190,29%
NEGOCIOS	COMP. REQ.DIGIT. UIO	0,06	0,45	0,15	0,34	0,25	0,17	-192,43%
UAC	ANAL.SOL.GYE	0,06	0,23	0,86	0,26	0,21	0,19	-197,27%
NEGOCIOS	Modificar Req.	2,16	9,99	0,54	3,72	12,2	7,93	-267,20%
UAC	APROB.CRED.JEFE UAC	0,32	0,73	0,12	3,87	1,16	1,22	-287,92%
UAC	APROB.ESP. ANALISTA	0,12	0,1	0,27	0,13	0,15	0,94	-667,66%
NEGOCIOS	ESCANEAR DOC.MACHALA	0,07	0,09	0,11	0,07	0,08	0,58	-716,27%
CARTERA	REV.OPER. CREDITO	0,12	1,05	0,26	3,13	0,24	1,19	-881,63%
AREA	TAREAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	MEJORA ENE/JUN
CARTERA	AUTORIZAR DESEMBOLSO	4,06	0,11	0,13	0,12	2,05	0,21	94,82%
UAC	REGUL.INF.CARTERA 2	0,44	0,22	0,27		0,63	0,03	92,42%
UAC	REGULAR. INF. BDD	0,16	0,2	0,59	0,26	0,23	0,02	88,65%
NEGOCIOS	REG.DOC.CREDITO	5,76	1,83	2,36	2,84	2,01	0,86	85,03%
NEGOCIOS	CREDITOS RECHAZADOS	11,87	9,69	5,59	13,6	1,15	2,1	82,31%
NEGOCIOS	INGR.NUEVA REF.	4,51	1,52		0,84	0,25	0,85	81,26%
NEGOCIOS	COMP.REQ.ANALIS.UIO	1,82	1,2	0,22	1,86	1,91	0,34	81,21%
NEGOCIOS	ESCANEAR DOCUMENTOS	0,62	0,71	0,56	0,33	0,65	0,14	77,23%
CARTERA	REV. Y VAL.DOC.CUST.	4,07	2,28	4,03	1,92	1,32	1,06	73,84%
UAC	DIG. DATOS AD.MACHAL	2,46	3,06	0,61	1,23	0,27	0,77	68,49%
NEGOCIOS	COMP. REQ.DIGITACION	3,85	1,85	0,25	1,39	2,79	1,29	66,38%
UAC	DIG. DATOS EXC. GYE	0,56	0,67	0,32	0,27	0,35	0,23	58,99%
UAC	DIG. DATOS AD. SOLIC	0,48	0,45	0,3	0,22	0,23	0,21	57,01%
NEGOCIOS	COMP. REQ.ANALISTA	6	7,63	7,67	5,62	3,74	2,78	53,68%
NEGOCIOS	CONTROL ASESOR COM.	1,3	0,79	0,99	1,25	0,95	0,65	50,35%
UAC	ANALIZAR NUEVO MONTO	3,58	0,25	5,44	0,15	1,4	1,85	48,25%
NEGOCIOS	IMP.DOC.Y RECEP.FIRM	1,24	0,96	1,07	2,64	1,82	0,73	40,75%
UAC	ACUSAR REC.DOCTO GYE	0,39	0,43	0,3	0,27	0,29	0,25	36,87%
NEGOCIOS	CREDITOS NEGADOS	5,77	10,01	7,78	4,45	5,81	3,78	34,61%
UAC	GEN.OP.GAF /ATAR CTA	0,34	0,53	0,26	0,29	0,23	0,27	21,52%
UAC	ACUSAR REC.DOCTO MAC	0,28	0,3	0,22	0,21	0,25	0,23	18,45%
CARTERA	VER. DCTOS. MACHALA	0,62	3,97	0,18	2,64	3,13	0,53	15,87%


BANCO GENERAL RUMIÑAHUI

NEGOCIOS	ARCHIV. FILE <= 5000	2,11	4,25	4,75	4,5	2,07	1,8	14,88%
UAC	ACUS.RECIB.DOC.CRED	0,48	0,66	0,37	0,62	0,52	0,41	13,32%
UAC	VER. REF. PERS. GYE	0,15	0,25	0,14	0,32	0,22	0,13	10,83%
UAC	ANAL. SOL. CREDITO	0,14	0,29	0,2	0,22	0,14	0,15	-3,12%
NEGOCIOS	INGRESAR REF. QUITO	1,27			1,22	4,12	1,38	-8,65%
UAC	VER.REF.PERS.CREDITO	0,13	0,29	0,28	0,26	0,28	0,16	-19,00%
LEGAL	REV.SUF.LEG.DOC.	0,19	0,4	0,12	3,89	2,23	0,25	-28,00%
UAC	REGUL.INF.CARTERA 1	0,29	0,43	0,06	0,35	0,14	0,46	-60,01%
UAC	VERIFIC.DOC.CREDITO	0,68	0,4	0,75	0,32	0,3	1,12	-64,87%
UAC	ANAL.APELAC.CREDITO	0,09	0,09	0,43	0,07	0,46	0,15	-72,01%
UAC	MODIFICAR TABLAS GAF	0,44	0,45	5,1	0,4	0,33	0,76	-73,55%
RIESGOS	ARCHIV. FILE >5000	2,2	1,91	0,35	3	3,05	3,89	-77,16%
BDD	ING. DATOS CLIENTES	0,14	0,43	0,23	0,18	0,35	0,39	-190,29%
NEGOCIOS	COMP. REQ.DIGIT. UIO	0,06	0,45	0,15	0,34	0,25	0,17	-192,43%
UAC	ANAL.SOL.GYE	0,06	0,23	0,86	0,26	0,21	0,19	-197,27%
NEGOCIOS	Modificar Req.	2,16	9,99	0,54	3,72	12,2	7,93	-267,20%
UAC	APROB.CRED.JEFE UAC	0,32	0,73	0,12	3,87	1,16	1,22	-287,92%
UAC	APROB.ESP. ANALISTA	0,12	0,1	0,27	0,13	0,15	0,94	-667,66%
NEGOCIOS	ESCANEAR DOC.MACHALA	0,07	0,09	0,11	0,07	0,08	0,58	-716,27%
CARTERA	REV.OPER. CREDITO	0,12	1,05	0,26	3,13	0,24	1,19	-881,63%

AREA	TAREAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	MEJORA ENE/JUN
	Modificar Req.	2,16	9,99	0,54	3,72	12,2	7,93	-267,20%
RIESGOS	ARCHIV. FILE >5000	2,2	1,91	0,35	3	3,05	3,89	-77,16%
NEGOCIOS	CREDITOS NEGADOS	5,77	10,01	7,78	4,45	5,81	3,78	34,61%
NEGOCIOS	COMP. REQ.ANALISTA	6	7,63	7,67	5,62	3,74	2,78	53,68%
NEGOCIOS	CREDITOS RECHAZADOS	11,87	9,69	5,59	13,6	1,15	2,1	82,31%
UAC	ANALIZAR NUEVO MONTO	3,58	0,25	5,44	0,15	1,4	1,85	48,25%
NEGOCIOS	ARCHIV. FILE <= 5000	2,11	4,25	4,75	4,5	2,07	1,8	14,88%
NEGOCIOS	INGRESAR REF. QUITO	1,27			1,22	4,12	1,38	-8,65%
NEGOCIOS	COMP. REQ.DIGITACION	3,85	1,85	0,25	1,39	2,79	1,29	66,38%
UAC	APROB.CRED.JEFE UAC	0,32	0,73	0,12	3,87	1,16	1,22	-287,92%
CARTERA	REV.OPER. CREDITO	0,12	1,05	0,26	3,13	0,24	1,19	-881,63%
UAC	VERIFIC.DOC.CREDITO	0,68	0,4	0,75	0,32	0,3	1,12	-64,87%
CARTERA	REV. Y VAL.DOC.CUST.	4,07	2,28	4,03	1,92	1,32	1,06	73,84%
UAC	APROB.ESP. ANALISTA	0,12	0,1	0,27	0,13	0,15	0,94	-667,66%
NEGOCIOS	REG.DOC.CREDITO	5,76	1,83	2,36	2,84	2,01	0,86	85,03%
NEGOCIOS	INGR.NUEVA REF.	4,51	1,52		0,84	0,25	0,85	81,26%
UAC	DIG. DATOS AD.MACHAL	2,46	3,06	0,61	1,23	0,27	0,77	68,49%
UAC	MODIFICAR TABLAS GAF	0,44	0,45	5,1	0,4	0,33	0,76	-73,55%
NEGOCIOS	IMP.DOC.Y RECEP.FIRM	1,24	0,96	1,07	2,64	1,82	0,73	40,75%
NEGOCIOS	CONTROL ASESOR COM.	1,3	0,79	0,99	1,25	0,95	0,65	50,35%
NEGOCIOS	ESCANEAR DOC.MACHALA	0,07	0,09	0,11	0,07	0,08	0,58	-716,27%
CARTERA	VER. DCTOS. MACHALA	0,62	3,97	0,18	2,64	3,13	0,53	15,87%
UAC	REGUL.INF.CARTERA 1	0,29	0,43	0,06	0,35	0,14	0,46	-60,01%
UAC	ACUS RECIB.DOC.CRED	0,48	0,66	0,37	0,62	0,52	0,41	13,32%
BDD	ING. DATOS CLIENTES	0,14	0,43	0,23	0,18	0,35	0,39	-190,29%
NEGOCIOS	COMP.REQ.ANALIS.UIO	1,82	1,2	0,22	1,86	1,91	0,34	81,21%
UAC	GEN.OP.GAF /ATAR CTA	0,34	0,53	0,26	0,29	0,23	0,27	21,52%
LEGAL	REV.SUF.LEG.DOC.	0,19	0,4	0,12	3,89	2,23	0,25	-28,00%
UAC	ACUSAR REC.DOCTO GYE	0,39	0,43	0,3	0,27	0,29	0,25	36,87%
UAC	DIG. DATOS EXC. GYE	0,56	0,67	0,32	0,27	0,35	0,23	58,99%
UAC	ACUSAR REC.DOCTO	0,28	0,3	0,22	0,21	0,25	0,23	18,45%


BANCO GENERAL RUMIÑAHUI

MAC								
CARTERA	AUTORIZAR DESEMBOLSO	4,06	0,11	0,13	0,12	2,05	0,21	94,82%
UAC	DIG. DATOS AD. SOLIC	0,48	0,45	0,3	0,22	0,23	0,21	57,01%
UAC	ANAL. SOL. GYE	0,06	0,23	0,86	0,26	0,21	0,19	-197,27%
NEGOCIOS	COMP. REQ. DIGIT. UIO	0,06	0,45	0,15	0,34	0,25	0,17	-192,43%
UAC	VER. REF. PERS. CREDITO	0,13	0,29	0,28	0,26	0,28	0,16	-19,00%
UAC	ANAL. SOL. CREDITO	0,14	0,29	0,2	0,22	0,14	0,15	-3,12%
UAC	ANAL. APELAC. CREDITO	0,09	0,09	0,43	0,07	0,46	0,15	-72,01%
NEGOCIOS	ESCANEAR DOCUMENTOS	0,62	0,71	0,56	0,33	0,65	0,14	77,23%
UAC	VER. REF. PERS. GYE	0,15	0,25	0,14	0,32	0,22	0,13	10,83%
UAC	REGUL. INF. CARTERA 2	0,44	0,22	0,27		0,63	0,03	92,42%
UAC	REGULAR. INF. BDD	0,16	0,2	0,59	0,26	0,23	0,02	88,65%

HIPOTECARIO

AREA	TAREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	MEJORA ENE/JUN
NEGOCIOS	CREDITOS RECHAZADOS	31,45	29,94	31,51	14,22	6,51	0,01	99,96%
	Modificar Req.	80,09	98,73	46,01	0,52	1,01	2,24	97,21%
NEGOCIOS	REG. DOC. CREDITO	0,51	1,17	2,09	1,55	0,68	0,02	97,07%
CARTERA	INGRES GAR. CUSTODIA	18,91	16,08	8,07	1,21	3,95	1,02	94,62%
CARTERA	REVISAR INF. DESEMBOL	3,53	2,14	1,89	1,29	1,49	0,38	89,22%
RIESGOS	ARCHIV. FILE >5000	2,88	2,75	2,65	1,52	2,09	0,36	87,41%
NEGOCIOS	COMP. REQ. DIGIT. UIO	6,23	2,09	1,25	2,51		1,17	81,26%
NEGOCIOS	COMP. REQ. ANALISTA	11,78	12,32	6,76	4,94	3,58	2,21	81,24%
UAC	ANALIZAR NUEVO MONTO	0,27	0,2	0,16	0,18	0,06	0,05	79,98%
	CONT. ING. GAR. TRAMITE	30,28	22,01	16,66	12,44	12,14	6,77	77,66%
NEGOCIOS	COMP. REQ. ANALIS. UIO	12,03	10,43	6,18	5,52	4,55	2,73	77,30%
NEGOCIOS	SOL. REQ. CONST. GAR	17,26	15,87	14,03	11,51	7,71	4,2	75,66%
CARTERA	REV. Y VAL. DOC. CUST.	1,88	1,84	1,59	1,77	1,57	0,49	73,80%
NEGOCIOS	INGR. NUEVA REF.	3,03	2,84	1,24	3,96	1,31	0,82	73,12%
RIESGOS	APROB. EXC. GARANTIA	0,13	0,08	0,07	0,07	0,08	0,04	71,12%
NEGOCIOS	IMP. DOC. Y RECEP. FIRM	1,59	1,52	0,98	0,85	1,1	0,48	69,83%
UAC	ACUSAR REC. DOCTO MAC	1,73	0,57	0,78	1,44	1,3	0,53	69,61%
LEGAL	INFORMACION LEGAL	21,96	11,47	14,66	11,44	10,12	6,95	68,33%
LEGAL	REV. MEDIO CONST. GAR	19,63	9,36	10,78	9,43	6,42		67,27%
NEGOCIOS	SOLIC. AVALUO/SEGURO	16,85	13,56	12,92	12,02	8,3	5,96	64,64%
UAC	JEFE UAC-AG EXTERNOS	1,91	0,84	1,17	0,76	0,68	0,68	64,32%
UAC	APROB. DEF. CREDITO	1,02	0,94	2,19	0,78	0,44	0,37	63,49%
UAC	DIG. DATOS AD. MACHAL	0,86	0,52	0,25	0,31	0,19	0,32	63,43%
NEGOCIOS	CREDITOS NEGADOS	14,2	14,71	13,68	12,52	10,19	5,61	60,49%
UAC	MODIFICAR TABLAS GAF	0,11	0,15	0,16	0,1	0,09	0,04	58,55%
UAC	APROB. GERENTE PUC	0,4	0,18	0,33	0,56	0,05	0,17	57,37%
UAC	APROB. CRED. JEFE UAC	0,63	0,99	0,71	0,45	0,32	0,3	52,93%
NEGOCIOS	REGUL. INF. CARTERA 1	0,04	0,05	0,06	0	0,02		51,57%
UAC	DIG. DATOS AD. SOLIC	0,6	0,69	0,42	0,37	0,35	0,32	46,12%
UAC	ANA. APEL. AG. EXTERNOS				3,11	2,84	1,71	45,07%
UAC	DIG. DATOS EXC. GYE	1,27	1	0,91	0,98	0,79	0,71	44,40%
UAC	APROB. ESP. ANALISTA	0,35	0,58	0,31	0,37	0,33	0,21	41,71%
CARTERA	REV. OPER. CREDITO	0,24	0,2	0,18	0,17	0,16	0,14	41,30%
NEGOCIOS	CONCLUIR GAR TRAMITE	11,3	23,36	13,07	12,92	12,14	6,77	40,12%
UAC	GEN. OP. GAF / ATAR CTA	0,45	0,46	0,36	0,4	0,43	0,28	36,65%
LEGAL	REV. SUF. LEG. DOC.	0,2	0,14	0,16	0,09	0,11	0,14	30,00%
	VER. DCTOS Y REG. EXCP	0,25	0,27	0,26	0,22	0,19	0,19	23,12%
UAC	ANAL. CRED. AG. EXTERNO	1,03	0,89	0,68	0,72	0,82	0,81	21,06%


BANCO GENERAL RUMIÑAHUI

NEGOCIOS	COMP. REQ.DIGITACION	1,35	1,69	3,38	1,06	2,56	1,12	17,00%
CARTERA	AUTORIZAR DESEMBOLSO	0,07	0,08	0,07	0,38	0,06	0,06	15,99%
UAC	ANAL.APELAC.CREDITO	0,76	1,18	1,79	1,64	0,61	0,66	13,18%
UAC	ASIGNAR PERITO	0,26	0,49	0,21	0,23	0,16	0,3	-15,26%
UAC	GTE.PUC AGENT EXTERN	0,18	0,31	0,61		0,19	0,23	-33,65%
RIESGOS	GTE.RIEGOS AG.EXTERN	3,51	3,16			0,89	4,93	-40,57%
UAC	ACUS.RECIB.DOC.CRED	0,34	0,49	0,3	0,3	0,47	0,52	-54,25%
NEGOCIOS	ESCANEAR DOC.MACHALA	0,06	0,08	0,1	0,05	0,05	0,09	-67,91%
LEGAL	REV. SUF. LEGAL MACH	0,01	0,02	0,13	0,19		0,01	-77,78%
UAC	ANAL. SOL. CREDITO	0,35	0,49	0,34	0,57	0,49	0,66	-89,42%
UAC	ACUSAR REC.DOCTO GYE	0,3	0,42	0,3	0,37	0,42	0,59	-95,37%
UAC	VER.REF.PERS.CREDITO	0,43	0,9	0,55	0,88	0,61	0,86	-100,73%
UAC	ANAL.SOL.GYE	0,35	0,48	0,38	0,51	0,5	0,72	-107,11%
BDD	ING. DATOS CLIENTES	0,21	0,27	0,25	0,37	0,93	0,75	-256,81%
UAC	VER. REF. PERS. GYE	0,29	0,9	1,04	1,54	0,4	1,22	-322,58%
RIESGOS	APROB.CRED.GER.RIESG	0,89	0,87	1,73	1,9	1,11	4,94	-453,24%
NEGOCIOS	INGRESAR REF. QUITO	1,04	0,05	2,49	3,87	8,29	8,07	-675,64%
NEGOCIOS	ESCANEAR DOCUMENTOS	0,52	0,2	0,45	0,32	17,18	5,4	-937,88%
AREA	TAREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	MEJORA ENE/JUN
NEGOCIOS	INGRESAR REF. QUITO	1,04	0,05	2,49	3,87	8,29	8,07	-675,64%
LEGAL	INFORMACION LEGAL	21,96	11,47	14,66	11,44	10,12	6,95	68,33%
	CONT.ING.GAR.TRAMITE	30,28	22,01	16,66	12,44	12,14	6,77	77,66%
NEGOCIOS	CONCLUIR GAR TRAMITE	11,3	23,36	13,07	12,92	12,14	6,77	40,12%
NEGOCIOS	SOLIC. AVALUO/SEGURO	16,85	13,56	12,92	12,02	8,3	5,96	64,64%
NEGOCIOS	CREDITOS NEGADOS	14,2	14,71	13,68	12,52	10,19	5,61	60,49%
NEGOCIOS	ESCANEAR DOCUMENTOS	0,52	0,2	0,45	0,32	17,18	5,4	-937,88%
RIESGOS	APROB.CRED.GER.RIESG	0,89	0,87	1,73	1,9	1,11	4,94	-453,24%
RIESGOS	GTE.RIEGOS AG.EXTERN	3,51	3,16			0,89	4,93	-40,57%
NEGOCIOS	SOL. REQ. CONST. GAR	17,26	15,87	14,03	11,51	7,71	4,2	75,66%
NEGOCIOS	COMP.REQ.ANALIS.UIO	12,03	10,43	6,18	5,52	4,55	2,73	77,30%
	Modificar Req.	80,09	98,73	46,01	0,52	1,01	2,24	97,21%
NEGOCIOS	COMP. REQ.ANALISTA	11,78	12,32	6,76	4,94	3,58	2,21	81,24%
UAC	ANA.APEL.AG.EXTERNOS				3,11	2,84	1,71	45,07%
UAC	VER. REF. PERS. GYE	0,29	0,9	1,04	1,54	0,4	1,22	-322,58%
NEGOCIOS	COMP. REQ.DIGIT. UIO	6,23	2,09	1,25	2,51		1,17	81,26%
NEGOCIOS	COMP. REQ.DIGITACION	1,35	1,69	3,38	1,06	2,56	1,12	17,00%
CARTERA	INGRES GAR. CUSTODIA	18,91	16,08	8,07	1,21	3,95	1,02	94,62%
UAC	VER.REF.PERS.CREDITO	0,43	0,9	0,55	0,88	0,61	0,86	-100,73%
NEGOCIOS	INGR.NUEVA REF.	3,03	2,84	1,24	3,96	1,31	0,82	73,12%
UAC	ANAL.CRED.AG.EXTERNO	1,03	0,89	0,68	0,72	0,82	0,81	21,06%
BDD	ING. DATOS CLIENTES	0,21	0,27	0,25	0,37	0,93	0,75	-256,81%
UAC	ANAL.SOL.GYE	0,35	0,48	0,38	0,51	0,5	0,72	-107,11%
UAC	DIG. DATOS EXC. GYE	1,27	1	0,91	0,98	0,79	0,71	44,40%
UAC	JEFE UAC-AG EXTERNOS	1,91	0,84	1,17	0,76	0,68	0,68	64,32%
UAC	ANAL. SOL. CREDITO	0,35	0,49	0,34	0,57	0,49	0,66	-89,42%
UAC	ANAL.APELAC.CREDITO	0,76	1,18	1,79	1,64	0,61	0,66	13,18%
UAC	ACUSAR REC.DOCTO GYE	0,3	0,42	0,3	0,37	0,42	0,59	-95,37%
UAC	ACUSAR REC.DOCTO MAC	1,73	0,57	0,78	1,44	1,3	0,53	69,61%
UAC	ACUS.RECIB.DOC.CRED	0,34	0,49	0,3	0,3	0,47	0,52	-54,25%
CARTERA	REV. Y VAL.DOC.CUST.	1,88	1,84	1,59	1,77	1,57	0,49	73,80%
NEGOCIOS	IMP.DOC.Y RECEP.FIRM	1,59	1,52	0,98	0,85	1,1	0,48	69,83%
CARTERA	REVISAR INF.DESEMBOL	3,53	2,14	1,89	1,29	1,49	0,38	89,22%
UAC	APROB. DEF. CREDITO	1,02	0,94	2,19	0,78	0,44	0,37	63,49%
RIESGOS	ARCHIV. FILE >5000	2,88	2,75	2,65	1,52	2,09	0,36	87,41%
UAC	DIG. DATOS AD. SOLIC	0,6	0,69	0,42	0,37	0,35	0,32	46,12%
UAC	DIG. DATOS AD.MACHAL	0,86	0,52	0,25	0,31	0,19	0,32	63,43%
UAC	ASIGNAR PERITO	0,26	0,49	0,21	0,23	0,16	0,3	-15,26%

UAC	APROB.CRED.JEFE UAC	0,63	0,99	0,71	0,45	0,32	0,3	52,93%
UAC	GEN.OP.GAF /ATAR CTA	0,45	0,46	0,36	0,4	0,43	0,28	36,65%
UAC	GTE.PUC AGENT EXTERN	0,18	0,31	0,61		0,19	0,23	-33,65%
UAC	APROB.ESP. ANALISTA	0,35	0,58	0,31	0,37	0,33	0,21	41,71%
	VER.DCTOS Y REG.EXCP	0,25	0,27	0,26	0,22	0,19	0,19	23,12%
UAC	APROB. GERENTE PUC	0,4	0,18	0,33	0,56	0,05	0,17	57,37%
CARTERA	REV.OPER. CREDITO	0,24	0,2	0,18	0,17	0,16	0,14	41,30%
LEGAL	REV.SUF.LEG.DOC.	0,2	0,14	0,16	0,09	0,11	0,14	30,00%
NEGOCIOS	ESCANEAR DOC.MACHALA	0,06	0,08	0,1	0,05	0,05	0,09	-67,91%
CARTERA	AUTORIZAR DESEMBOLSO	0,07	0,08	0,07	0,38	0,06	0,06	15,99%
UAC	ANALIZAR NUEVO MONTO	0,27	0,2	0,16	0,18	0,06	0,05	79,98%
UAC	MODIFICAR TABLAS GAF	0,11	0,15	0,16	0,1	0,09	0,04	58,55%
RIESGOS	APROB. EXC. GARANTIA	0,13	0,08	0,07	0,07	0,08	0,04	71,12%
NEGOCIOS	REG.DOC.CREDITO	0,51	1,17	2,09	1,55	0,68	0,02	97,07%
NEGOCIOS	CREDITOS RECHAZADOS	31,45	29,94	31,51	14,22	6,51	0,01	99,96%
LEGAL	REV. SUF. LEGAL MACH	0,01	0,02	0,13	0,19		0,01	-77,78%
LEGAL	REV. MEDIO CONST.GAR	19,63	9,36	10,78	9,43	6,42		67,27%
NEGOCIOS	REGUL.INF.CARTERA 1	0,04	0,05	0,06	0	0,02		51,57%

ANALISIS DE MEJORAMIENTO DE RESPUESTA (HASTA EL DESEMBOLSO)

Producto	Tiempo Respuesta enero	Tiempo Respuesta mayo	Reducción tiempo	Reducción %
BGC	18:23:32	11:27:11	6:56:21	37,73%
BGR	4:11:50	3:07:00	1:04:50	25,74%
CREDIFLASH	5:33:03	3:48:41	1:44:22	31,34%
HIPOTECARIO	59:57:26	45:04:07	14:53:19	24,83%
TAC / TAM	24:06:27	9:04:42	15:01:45	62,34%

OPORTUNIDAD DE MEJORA

REPROCESO	JUNIO	JULIO	%
Referenc. no ubicada	109	95	13,87%
Doctos. no enviados	76	93	13,58%
Tabla mal elaborada	98	81	11,82%
Apelación crédito 1	67	79	11,53%
Solic.incompleta	42	72	10,51%
No adj.doctos.respal	15	27	3,94%
Doctos. Incompletos	13	24	3,50%
No cumple perfil cli	12	24	3,50%
Pagaré mal firmado	10	23	3,36%
Documentos no OK	20	18	2,63%
Negado en apelación	21	17	2,48%
Regresar a Aste.Cart	19	17	2,48%
Error medio aprobac.	20	13	1,90%
Inf. mal ingresada		11	1,61%
Perito no asignado	4	11	1,61%
Error digitación 1		10	1,46%
Mutuo mal firmado	12	10	1,46%
TOTAL	1024	685	100,00%

REPROCESOS PROPIOS DEL AREA DE NEGOCIOS

REPROCESO	BGC	BGR	CFL	HIP	TAC	Total general	%	OBSERVACION
Tiene ref. negativas		34	18	5		57	5,52%	NO IMPUTABLE
Apelación crédito 1		28	7	13	2	50	4,84%	NO IMPUTABLE
Inf. inconsistente		6	1	5		12	1,16%	NO IMPUTABLE
Error informe avalúo				9		9	0,87%	NO IMPUTABLE
No evidencia en ctas	1	3		5		9	0,87%	NO IMPUTABLE
Créd.preaprob.apelac		6		2		8	0,78%	NO IMPUTABLE
Garante no califica	1	3				4	0,39%	NO IMPUTABLE
TOTAL	2	80	26	39	2	149	14,44%	

REPROCESOS NO IMPUTABLES

REPROCESO	BGC	BGR	CFL	HIP	TAC	Total general	%	OBSERVACION
Pagaré mal firmado		27	1			28	2,71%	CAPACITACION
No cumple perfil cliente	1	5	13	4		23	2,23%	CAPACITACION
Inf. mal ingresada	2	12				14	1,36%	CAPACITACION
Mutuo mal firmado				13		13	1,26%	CAPACITACION
Negado en apelación		6	3	1	1	11	1,07%	CAPACITACION
No cumple políticas		5		1		6	0,58%	CAPACITACION
Actividad no permit.		1				1	0,10%	CAPACITACION
Produc.mal ingresado				1		1	0,10%	CAPACITACION
TOTAL	3	56	17	20	1	97	9,40%	

HISTORICO DE REPROCESOS POR AREA (OCTUBRE – MAYO)

REPROCESO	CARTERA	NEGOCIOS	UAC	Total general	%
Doctos. no enviados		990		990	10,83%
Solicitar dctos.adic		963		963	10,54%
Referenc. no ubicada		845		845	9,25%
Error verif. inf ana			669	669	7,32%
No cumple DIN		564		564	6,17%
Tabla mal elaborada			544	544	5,95%
Solic.incompleta		510		510	5,58%
Apelación crédito 1		506		506	5,54%
Pagaré mal firmado		338		338	3,70%
Regresar a Aste.Cart	320			320	3,50%
Error medio aprobac.			266	266	2,91%
No adj.doctos.respal		251		251	2,75%
Tiene ref. negativas		210		210	2,30%
No cumple políticas		193		193	2,11%
Negado en apelación		165		165	1,81%
Documentos no OK		141		141	1,54%
Doctos. Incompletos		137		137	1,50%
No cumple perfil cli		134		134	1,47%
Créd.preaprob.apelac			124	124	1,36%
Ref. lab.no ubicada		119		119	1,30%
Ahorro neto insufic.		96		96	1,05%
Inf. Mal ingresada		94		94	1,03%
Perito no asignado			90	90	0,98%
No cumple CIN		83		83	0,91%
Mutuo mal firmado		80		80	0,88%
Error informe avalúo		77		77	0,84%
Apelación crédito 2		70		70	0,77%
Falta seguro		70		70	0,77%
Inf. Inconsistente			53	53	0,58%
An. mal realizado 1			49	49	0,54%
Garante no califica		43		43	0,47%
Devolver a Digitador			36	36	0,39%
Aprobado en apelac.			30	30	0,33%
Sol.dctos.Bancarios			29	29	0,32%

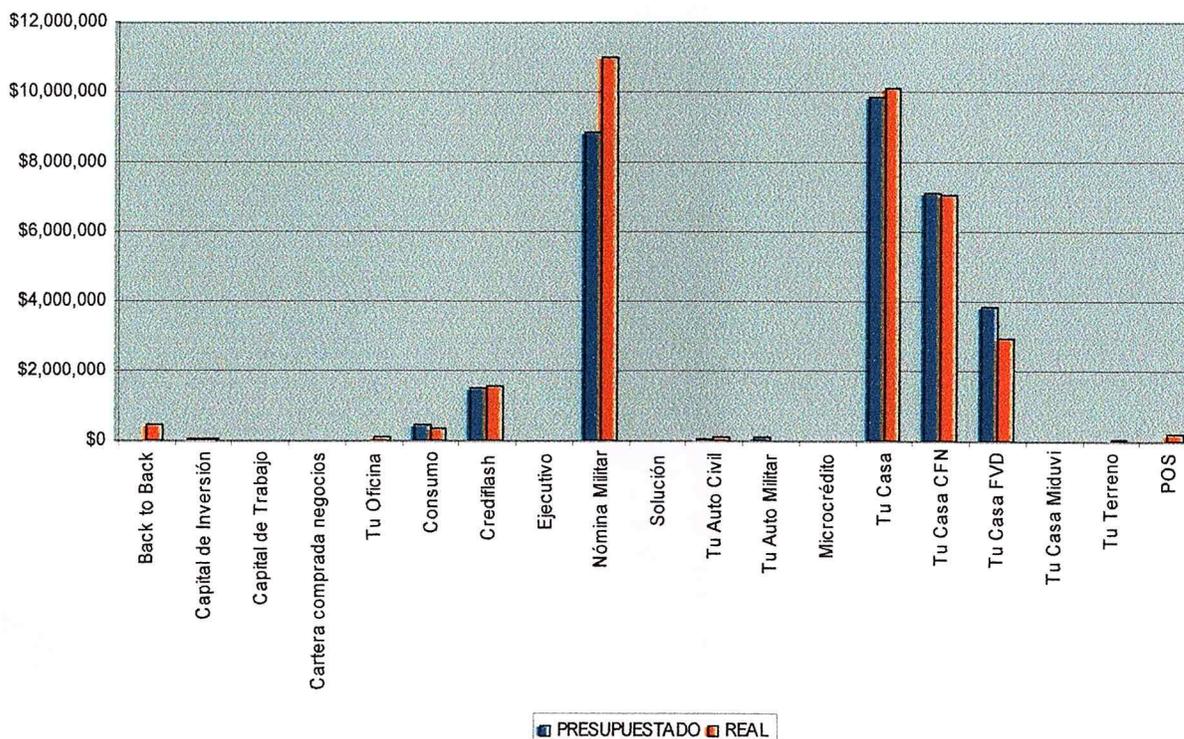

BANCO GENERAL RUMIÑAHUI

Falta firma		25		25	0,27%
Se insiste doct.adic		24		24	0,26%
Error fecha de giro	23			23	0,25%
Preap. apel.exc GYE			19	19	0,21%
Regresar a Sup.Carte	19			19	0,21%
Instruc. Incompletas			16	16	0,18%
No evidencia en ctas			16	16	0,18%
Tarea no es de UAC		16		16	0,18%
Inf. Desactualizada			15	15	0,16%
Perito asignado			15	15	0,16%
Produc.mal ingresado		11		11	0,12%
Error digitación 1			10	10	0,11%
An. mal realizado 2			8	8	0,09%
Actividad no permit.		7		7	0,08%
Operac. mal generada	6			6	0,07%
Datos Incompletos		4		4	0,04%
Desembolso manual	3			3	0,03%
Codeudor no califica		2		2	0,02%
Poder insuficiente		2		2	0,02%
Reportar rechazo cl.			2	2	0,02%
Req. mal contestado			2	2	0,02%
Error digitación 2			1	1	0,01%
Inconsistenc. de inf			1	1	0,01%
Prohibición enajenac			1	1	0,01%
Rechazado		1		1	0,01%
TOTAL REPROCESOS POR AREA	371	6.771	1.996	9.138	100,00%
% POR AREA	4,06%	74,10%	21,84%	100,00%	

RESULTADOS DE LAS COLOCACIONES A NIVEL NACIONAL DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE JUNIO 2007

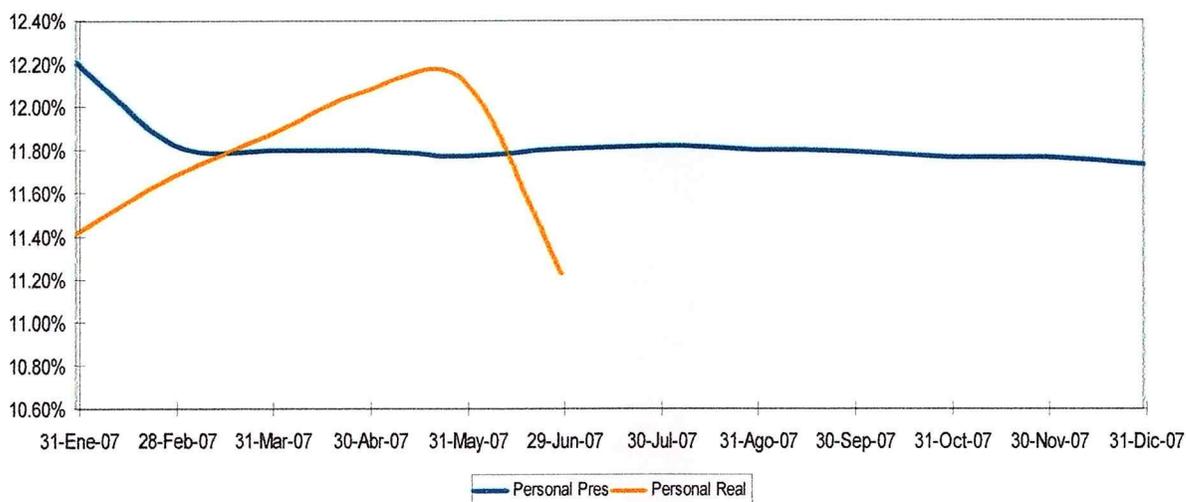
COLOCACION POR PRODUCTO JUNIO NACIONAL			
PRODUCTO	PRESUPUESTADO	REAL	CUMPLIMIENTO
Back to Back	\$0	\$454.133,44	n/a
Capital de Inversión	\$51.000	\$69.329,99	135,9%
Capital de Trabajo	\$0	\$0,00	n/a
Cartera comprada negocios	\$0	\$0,00	n/a
Tu Oficina	\$0	\$75.364,44	n/a
Consumo	\$456.000	\$363.171,34	79,6%
Crediflash	\$1.515.538	\$1.549.334,00	102,2%
Ejecutivo	\$0	\$0,00	n/a
Nómina Militar	\$8.837.710	\$11.003.133,36	124,5%
Solución	\$0	\$0,00	n/a
Tu Auto Civil	\$51.500	\$93.026,85	180,6%
Tu Auto Militar	\$82.000	\$15.500,00	18,9%
Microcrédito	\$0	\$0,00	n/a
Tu Casa	\$9.826.700	\$10.119.991,45	103,0%
Tu Casa CFN	\$7.095.050	\$7.045.192,00	99,3%
Tu Casa FVD	\$3.858.000	\$2.948.507,40	76,4%
Tu Casa Miduvi	\$0	\$0,00	n/a
Tu Terreno	\$0	\$44.800,00	n/a
POS	\$0	\$196.265,22	n/a
Total	\$31.773.498	\$33.977.749,49	106,9%

Colocaciones Acumuladas Junio por Producto Nacional



TASA MENSUAL

Tasa por Mes



TASA ACUMULADA

COLOCACION MENSUAL EN LA REGION COSTA

EVOLUCION COLOCACION MENSUAL			
MES	PRESUPUESTADO	REAL	CUMPLIMIENTO
Enero	\$1.584.196	\$1.750.944,57	110,5%
Febrero	\$1.519.903	\$1.417.916,83	93,3%
Marzo	\$1.608.572	\$3.451.714,84	214,6%
Abril	\$1.675.410	\$1.729.984,73	103,3%
Mayo	\$1.920.720	\$2.105.138,13	109,6%
Junio	\$1.932.849	\$1.751.353,03	90,6%

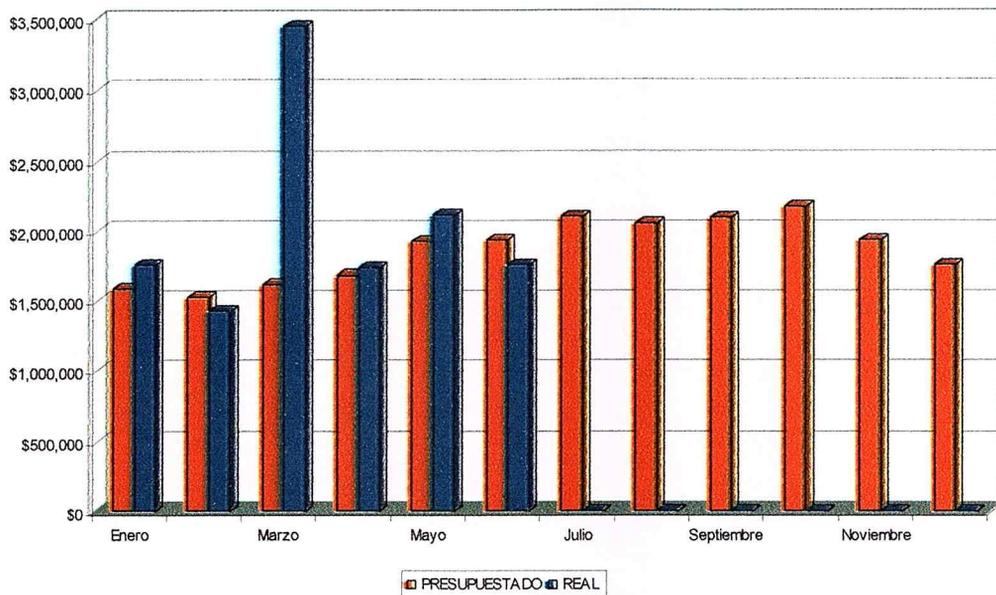
MOROSIDAD

	<u>Presupuestada</u>	<u>Real</u>
Enero	2.60%	1,79%
Febrero	2.67%	1,72%
Marzo	2.75%	1,16%
Abril	2.75%	1,90%
Mayo	2.76%	1,81%
Junio	3.64%	1.84%

RESULTADOS REGION COSTA

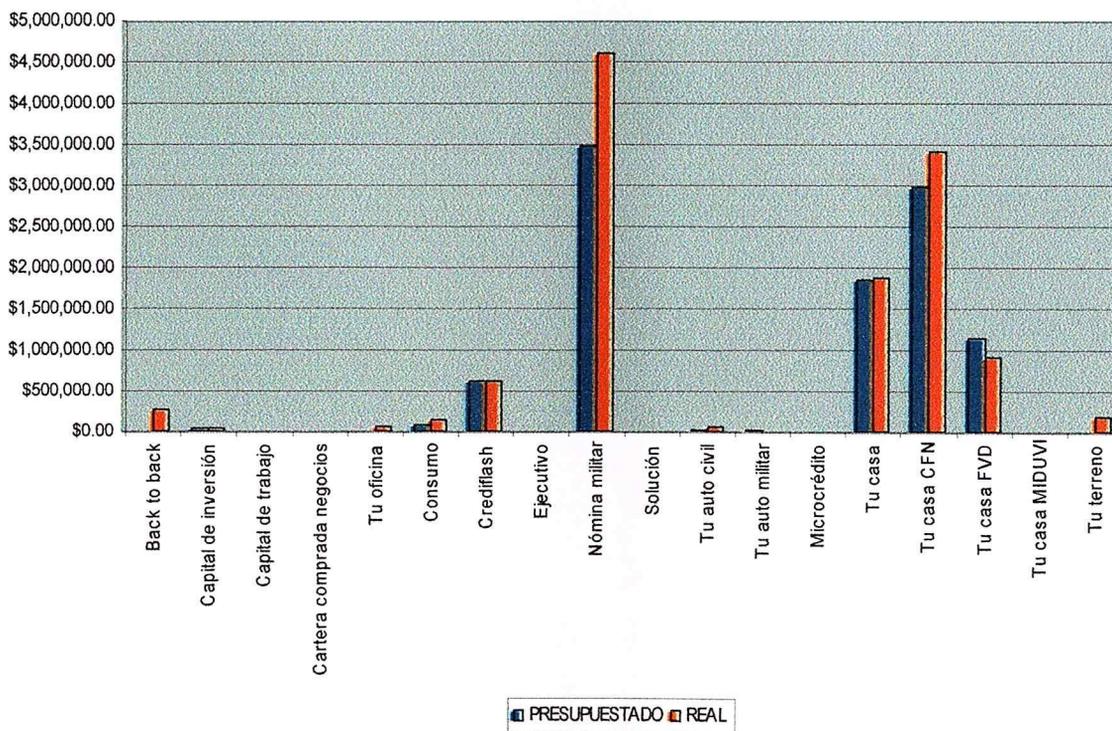
COLOCACION POR PRODUCTO MAYO COSTA			
PRODUCTO	PRESUPUESTADO	REAL	CUMPLIMIENTO
Back to back	\$0,00	\$281.134,40	n/a
Capital de inversión	\$51.000,00	\$32.200,00	63,1%
Capital de trabajo	\$0,00	\$0,00	n/a
Cartera comprada negocios	\$0,00	\$0,00	n/a
Tu oficina	\$0,00	\$65.364,44	n/a
Consumo	\$90.000,00	\$138.500,00	153,9%
Crediflash	\$615.490,00	\$627.596,00	102,0%
Ejecutivo	\$0,00	\$0,00	n/a
Nómina militar	\$3.481.010,00	\$4.598.644,59	132,1%
Solución	\$0,00	\$0,00	n/a
Tu auto civil	\$14.000,00	\$69.898,85	499,3%
Tu auto militar	\$14.500,00	\$0,00	0,0%
Microcrédito	\$0,00	\$0,00	n/a
Tu casa	\$1.848.600,00	\$1.880.549,28	101,7%
Tu casa CFN	\$2.972.050,00	\$3.406.396,00	114,6%
Tu casa FVD	\$1.155.000,00	\$910.504,02	78,8%
Tu casa MIDUVI	\$0,00	\$0,00	n/a
Tu terreno	\$0,00	\$196.265,22	n/a
Total	\$10.241.650,00	\$12.207.052,80	119,2%

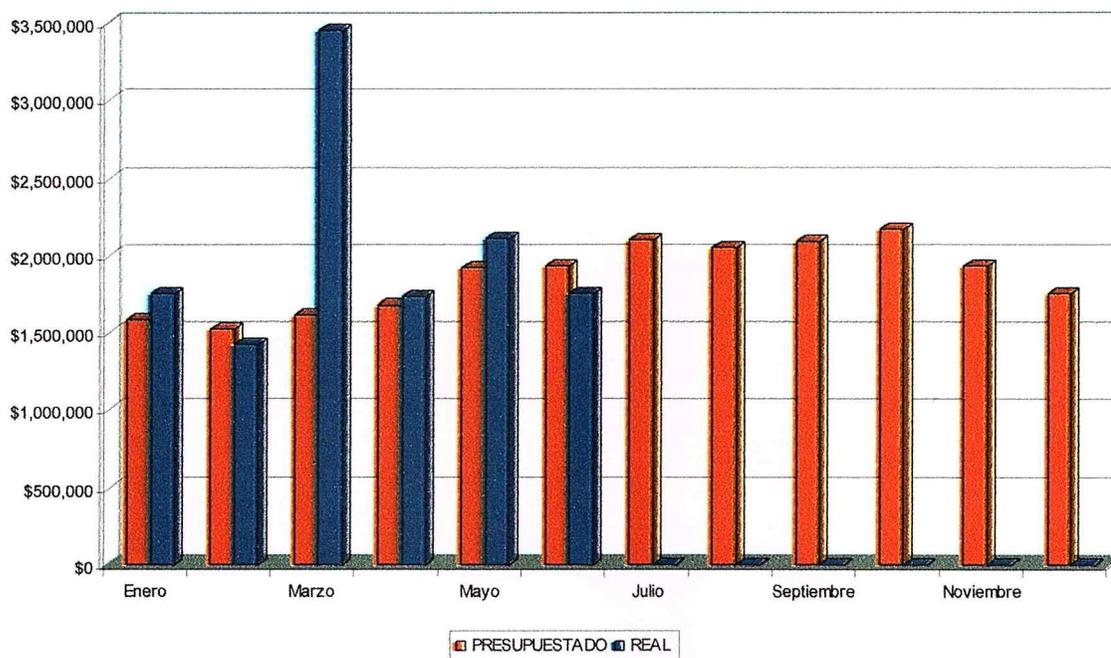
Evolución Colocaciones Mensuales Costa



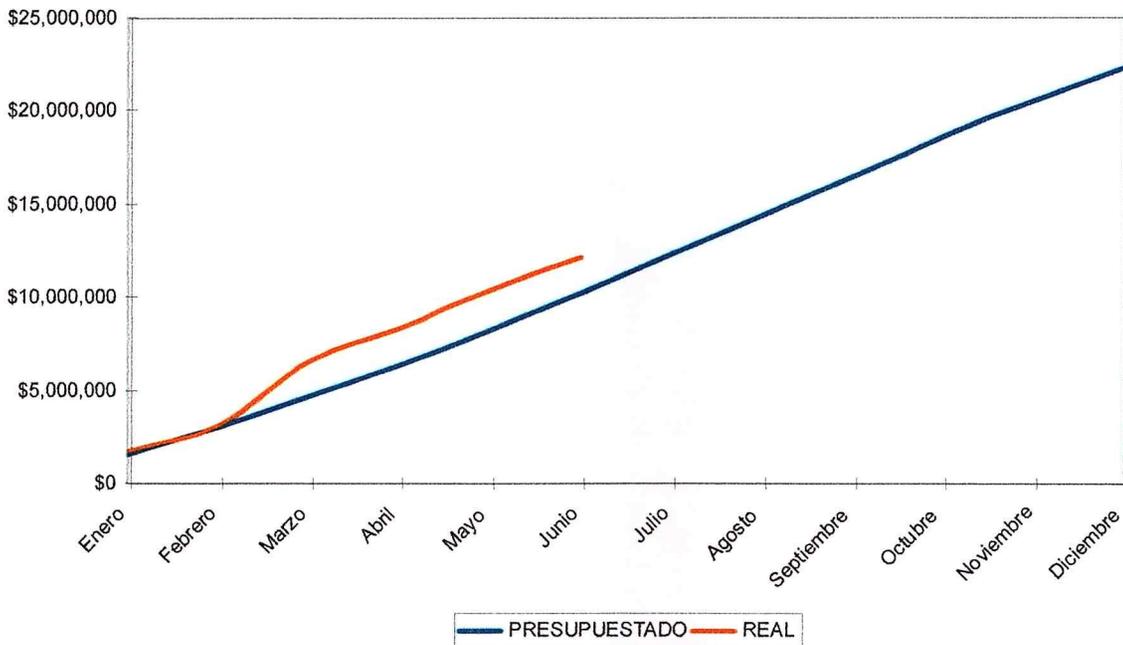
COLOCACIONES ACUMULADAS POR PRODUCTO COSTA

Colocaciones Acumuladas por Producto Costa



COLOCACIONES MENSUAL EN REGION COSTA
Evolución Colocaciones Mensuales Costa

EVOLUCION COLOCACION ACUMULADA

EVOLUCION COLOCACION ACUMULADA			
MES	PRESUPUESTADO	REAL	CUMPLIMIENTO
Enero	\$1.584.196	\$1.750.944,57	110,5%
Febrero	\$3.104.099	\$3.168.861,40	102,1%
Marzo	\$4.712.671	\$6.620.576,24	140,5%
Abril	\$6.388.081	\$8.350.560,97	130,7%
Mayo	\$8.308.801	\$10.455.699,10	125,8%
Junio	\$10.241.650	\$12.207.052,13	119,2%

Evolución Colocación Acumulada Costa**FORTALEZAS**

- El BGR y los proyectos inmobiliarios calificados por el Banco, manejan alianzas estratégicas de proveer su base de datos de clientes para poder precalificarlos y mercadearlos a tiempo.
- Se implementó una campaña dirigida a “Calidad en Servicio al cliente”
- Diversidad en los diferentes planes de financiamiento de vivienda acorde a las expectativas de los clientes.
- El BGR ofrece un Seguro de desgravamen tanto para el titular y cónyuge indistintamente durante toda la durabilidad del crédito.
- El BGR ofrece un Seguro de incendio, rayo y terremoto sobre el bien inmueble que se encuentre hipotecado a favor del BGR.

- Financiamiento de gastos e impuestos generados en la operación de crédito
- Conveniencia de una hipoteca abierta que permite realizar cualquiera transacción o crédito en el banco que lo respalden.
- Aprobación de créditos en un periodo de 72 horas laborales.
- Desembolso en un periodo de 30 días máximo
- Convenio para realizar desembolsos contra firma de matrices hipotecarias, esto permitirá mayor liquidez a la inmobiliarias y rentabilidad en cumplimiento de presupuesto mensual por colocaciones en créditos de vivienda.
- Análisis de mi situación actual por cada inmobiliaria, desembolsos y participación de mercados a nivel nacional, mediante un control y reportes de las gestiones y procesos mensuales.
- Visitas periódicas a todas las inmobiliarias de proyectos calificados por el Banco, para elaborar planes estratégicos, mejorar las relaciones comerciales con las inmobiliarias y planificar alianzas estratégicas para un cumplimiento de ventas para ambas partes.

OPORTUNIDADES

- Ampliar la cartera de proyectos calificados por el BGR y alianzas con corredores de bienes raíces.
- Lograr firmar convenios de desembolsos contra firma de matrices con dichos proyectos calificados por el BGR para captar más clientes y fidelidad por parte de las inmobiliarias.
- Ganar prestigio y reconocimiento en el sistema financiero por participación de mercado.
- Reestructurar las políticas y condiciones de nuestros productos de viviendas.

- El la página web del Banco General Rumiñahui cuenta con un cotizador para saber cuánto tendría que pagar en el crédito hipotecario que quiere aplicar
- Recuperación de mercado perdido, realizar nuevas estrategias de posicionamiento.
- Personal altamente capacitado y explotado su potencial luego de haberles elaborado un plan de mejoramiento continuo a través de cursos de ventas, competencias de aprendizajes del manual de productos y servicios que ofrece el BGR.
- Realizar ventas cruzadas con el crédito para ganar una reciprocidad del cliente con el BGR al aperturar su crédito de vivienda.
- Proyectos inmobiliarios permiten tener nuestro material publicitario en sus oficinas y ferias habitat.
- Brindar charlas sobre los planes de financiamientos de vivienda a todo el personal de venta de las diferentes inmobiliarias.

DEBILIDADES

- Centralización de procesos en Quito por ser un Banco proveniente de la Sierra.
- La mayor parte de nuestras agencias se encuentran ubicadas dentro de los recintos militares o FFAA lo cual no permite un mejor posicionamiento en la mente de los clientes civiles.
- Lentitud en sistemas informáticos por pertenecer a la red del Bco. Pichincha
- El segmento de mercado que el BGR está dirigido a ofrecer sus servicios son personas jurídicas y/o civiles de clase medio bajo y medio alto.

- Difusión de contenido informativo el cual permite cambios de políticas y/o procesos no son adecuadamente implementados por mala comunicación jerárquica o en línea.
- Parametrización de los procesos para análisis de crédito lo cual no nos permite realizar excepciones para aprobaciones de créditos basados en el perfil de cliente (independientes score de crédito).
- Estandarización de requisitos solicitados para análisis del crédito (formato de Check List incompleto en clientes independientes y emigrantes)

AMENAZAS

- Cambios de gobierno, políticas económicas y financieras.
- Alianzas estratégicas realizadas entre inmobiliarias y las otras entidades financieras ofreciendo tasas preferenciales, rapidez en procesos y mayor liquidez.
- Feriados bancarios a nivel nacional
- Nuevas implementaciones de políticas y/o restricciones realizadas por la CFN para los financiamientos de vivienda.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

De acuerdo a las investigaciones realizadas tanto en el mercado financiero, inmobiliario y reprocesos internos para el financiamiento de viviendas hemos obtenidos las siguientes observaciones:

- Mejoras en el check list para detallar mejor los requisitos para cada tipo de clientes: dependientes, independientes, emigrantes, etc..., lo cual permitirá que la aplicación de un crédito será más ágil, eficaz, y sin mayores

complicaciones para la aprobación ya que tendremos mayor información para comprender la situación financiera actual del cliente.

- Mejoras en los procesos de crédito de vivienda, realizando un mejor visado de la documentación que se adjunta cuando se envía el file de crédito del cliente a la Unidad de Riesgos de Crédito (comité).
- Realizar capacitaciones de visado al personal de crédito: Asesoras comerciales y asistentes.
- Mantener una mejor comunicación institucional, cambios de políticas, procesos, innovaciones de productos mediante el Intranet (página interna del BGR) y así unificar criterios.

Al obtener estos cambios lograremos una imagen institucional correcta, mantendremos la confianza de los clientes con el BGR, asesores comerciales enfocados al servicio de calidad con todos los clientes que queremos captar y los obtenidos.

Al mejor los procesos internos estamos brindando un servicio ágil, sin mayor complicaciones y asesoría eficiente donde cada cliente podrá referir al BGR con el Banco que sabe identificar las necesidades de sus clientes a través de la confianza y transparencia que las personas necesitan al acerca a una institución financiera que está creciendo anualmente gracias al apoyo de los clientes actuales y gestión de trabajo en equipo.

REFERENCIAS BANCARIAS (4)

Institución	Tipo de Cuenta			Número de Cuenta o Tarjeta	Fecha vencimiento (Tarjeta de Crédito)	Uso Exclusivo Banco		
	Ahorros	Corriente	T/C			Buena	Mala	Sin referencias
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SITUACIÓN PATRIMONIAL

ACTIVOS		PASIVOS Y PATRIMONIO	
Saldo en cuentas:	\$	PASIVOS	
Comercaderías:	\$	Proveedores:	\$
Préstamos:	\$	Saldo de préstamos vigentes:	\$
Edificios / Casas:	\$	Saldo de Tarjetas de Crédito:	\$
Vehículos:	\$	Otras deudas:	\$
Acciones / Inversiones:	\$	Total Pasivos:	\$
Total Activos:	\$	PATRIMONIO	
		Total Activos – Total Pasivos:	\$

RESUMEN FAMILIAR

Personas que dependen económicamente de usted: _____

INGRESOS MENSUALES		GASTOS MENSUALES	
Salario líquido deudor:	\$	Alquiler:	\$
Salario líquido cónyuge:	\$	Alimentación:	\$
Pensionamientos:	\$	Educación:	\$
Utilidad del negocio:	\$	Servicios básicos (Luz, agua y teléfono):	\$
Otros ingresos:	\$	Cuota mensual préstamo:	\$
Especifique cuales:		Cuota mensual del pago de Tarjeta de Crédito:	\$
		Transporte:	\$
		Otros Gastos:	\$
Ingresos:	\$	Total Gastos:	\$

INGRESO NETO (Total Ingresos – Total Gastos): _____

DECLARACIÓN DE FONDOS: Declaro que el origen de fondos entregados al Banco General Rumiñahui S.A., son lícitos y consecuentemente no provienen de ninguna actividad relacionada con la producción, consumo, fabricación de sustancias estupefacientes y sicotrópicas o cualquier otra actividad tipificada en la Ley de Sustancias Estupefacientes y Sicotrópicas.

DECLARACIÓN DE FONDOS: Declaro que los fondos recibidos no serán destinados a ninguna actividad relacionada con el cultivo, la producción, consumo, comercialización de sustancias estupefacientes y sicotrópicas o cualquier otra actividad tipificada en la Ley de Sustancias Estupefacientes y Sicotrópicas.

Declaro al Banco para que efectúe todas las indagaciones que razonablemente considere oportuno realizar para comprobar el origen o destino de los fondos recibidos o entregados, sin que el Banco esté obligado a la comprobación de esta declaración. En caso de que se inicien investigaciones sobre mí(nuestras) personas, relacionadas con las actividades antes señaladas, el Banco podrá proporcionar a las autoridades competentes las informaciones que éstas demanden.

Declaro que la información proporcionada es auténtica, fidedigna y veraz, por lo que asumo(mimos) toda responsabilidad en tal sentido, y autorizo(amos) al Banco a realizar las verificaciones que considere necesarias. Adicionalmente autorizo(amos) expresamente al Banco General Rumiñahui S.A. para que obtenga de cualquier fuente de información, incluida la Central de Riesgos, mis(nuestras) referencias e información crediticia, sobre mí(nuestro) comportamiento crediticio, manejo de mí(s)(nuestras) cuenta(s), corriente(s), de ahorro, tarjeta(s) de crédito, etc., y en general al cumplimiento de mis (nuestras) obligaciones y demás obligaciones y datos personales. De igual forma, el referido Banco queda expresamente autorizado para que pueda utilizar, transferir o entregar dicha información a autoridades competentes, organismos de control, instituciones financieras y otras instituciones o personas jurídicas legal o reglamentariamente facultadas, así como para que pueda hacer público mi(nuestro) comportamiento crediticio.

Declaro que autorizo se proporcione cualquier información de carácter financiero y comercial que requiera un tercer interesado en adquirir la cartera del Banco o para efectos de la emisión de títulos con base en esta información.

Declaro haber conocido y aceptar los términos y condiciones, así como el monto financiado, monto líquido, carga financiera, suma total de cuotas, del crédito solicitado, que constan expresamente detallados y explicados en el presente, que se adjunta y forma parte integrante de esta solicitud, el mismo que es suscrito en esta misma fecha.

Firma del solicitante

Firma del cónyuge

Firma del Oficial

REQUISITOS

REQUISITOS SEGMENTO MILITAR	REQUISITOS SEGMENTO CIVIL
<ul style="list-style-type: none"> Copia de C.I.(Deudor y Garante) Copia de Papeleta de votación (Cónyuge y Garante) Copia del último pago de servicios (Luz, Agua Potable o Teléfono) Copias de respaldo patrimoniales: Copias de matrículas de vehículos Copias de pago de impuestos prediales Copias de la Base militar (en caso de vivir en vivienda fiscal.) 	<ul style="list-style-type: none"> Con relación de dependencia 2 últimos roles de pago Copia de los 3 últimos Estados de Cuenta Fotocopia de C.I. (Deudor y Garante) Fotocopia de Papeleta de votación (Cónyuge y Garante) Certificado de Trabajo Fotocopia del último pago de servicios. (Luz, Agua Potable o Teléfono) Copias de respaldo patrimoniales: <ul style="list-style-type: none"> - Copias de matrículas de vehículos - Copias de pago de impuestos prediales Referencias bancarias y de tarjetas de crédito En caso de tener ingresos provenientes de rentas de propiedades se adjunta copias de contratos de arriendo notariados.

REQUISITOS INDEPENDIENTES	
<ul style="list-style-type: none"> Copia de C.I. (Deudor y Garante) Copia de Papeleta de votación (Cónyuge y Garante) Copia del R.U.C. Copia del último pago de servicios (Luz, Agua Potable o Teléfono) Copias de otros ingresos referentes a sueldos Copia de los tres últimos Estados de Cuenta Referencias comerciales Declaración explicativa de su actividad comercial o profesión lugar donde ejerce y valor promedio mensual de ingresos Copias de reportes correspondientes 	<ul style="list-style-type: none"> Fotocopia de un documento que acredite el respaldo de su actividad Fotocopia de la declaración del impuesto a la renta durante los 2 últimos años Copias de respaldo patrimoniales: <ul style="list-style-type: none"> - Copias de matrículas de vehículos - Copias de pago de impuestos prediales Referencias bancarias y de tarjetas de crédito Tres últimas declaraciones del I.V.A.

NUESTRAS OFICINAS - AGENCIAS - PUNTOS DE ATENCIÓN

QUITO	GUAYAQUIL
<ul style="list-style-type: none"> Centro Av. República No. E6-573 y Av. Eloy Alfaro PBX: 02 250 9929 / 02 222 1372 / 374 Recoleta Calle Exposición No. 208 (Parque La Recoleta) Telfs.: 02 257 3194 / 5 / 6 La Prensa Av. La Prensa N55-259 y Av. Carlos Quinto Telfs.: 02 244 4374 al 4378 Hospital Militar Calle Quiseras del Medio y Av. Colombia Esq. Telfs.: 02 250 0414 / 418 / 695 Sur Av. Rodrigo de Chávez No. 1168 y Av. Mariscal Sucre Telfs.: 02 261 1075 / 8118 / 9297 / 0152 ESPE Av. Progreso s/n (ESPE) Telfs.: 02 233 3555 / 4963 Vía de Extensión ISSFA Calle General Pazmiño y Calle Gran Colombia Telf.: 02 250 0695 / 0418 Vía de Extensión Dirección de Movilización Av. Colombia No. 1914 y Calle Briceño Servicio ESMIL Escuela Militar Eloy Alfaro Telfs. 02 249 3380 / 3780 02 249 1777 ext. 147 Facturación Combustible Beaterio Panamericana Sur, Km. 7½ Calle Beaterio, Inst. Petrocomercial 817051 	<ul style="list-style-type: none"> Sucursal Mayor Calle Los Ríos No. 906 y Calle Hurtado PBX: 04 236 0396 / 0491 Agencia Primera Zona Naval Av. Eloy Alfaro y Calle El Oro Telf.: 04 244 9185 / 258 1336 / 0269 Agencia FAE Atarazana Av. P. Menéndez Gilbert y Calle Luis Plaza Dañín Telf.: 04 239 7220 Agencia Base Naval Sur Av. 25 de Julio, Vía Puerto Marítimo Telf.: 04 248 1264 / 5360 / 1256 Agencia Fuerte Huancavilca Km. 8 ½ Vía Daule (Fuerte Huancavilca) Telfs.: 04 225 3999 Ventanilla de Extensión Junta de Calificación Ciudadela Atarazana, Av. Pedro Menéndez Gilbert Telf.: 04 228 4193 / 2843 Ventanilla Extensión ANDEC Av. Raúl Clemente Huerta s/n, vía Las Exclusas Telf.: 04 248 2833 Ext. 122 Punto de Facturación de Combustible Pascuales Km. 15 ½ Vía a Daule, Instalaciones de Petrocomercial Telf.: 09 981 7067
CUENCA	SALINAS
<ul style="list-style-type: none"> Servicio Cuenca Sucursal Banco del Pichincha Av. Solano y Calle 12 de Abril Esq. Telf.: 07 284 8800/8591 	<ul style="list-style-type: none"> Agencia Salinas Base Naval de Salinas, Barrio Chipipe Telfs.: 04 277 1020 al 22
AMBA	LOJA
<ul style="list-style-type: none"> Blinada No. 11 Galápagos, Av. De Los Héroes Telf.: 03 294 4581 / 82 	<ul style="list-style-type: none"> Ventanilla Extensión Loja Calle 10 de Agosto y Calle Bernardo Valdivieso, Esq. Telf.: 07 258 9073 / 256 1496
CUNGA	MACHALA
<ul style="list-style-type: none"> Latacunga Calle Quito No. 1608 y Calle Padre Salcedo Telfs: 03 281 4990 / 266 0700 / 0701 	<ul style="list-style-type: none"> Sucursal Machala Calle Ayacucho, entre calles 9 de Octubre y Sucre Telfs.: 07 293 0050 / 0158 / 0162 / 5000 / 5007

RENCIAS COMERCIALES Y/O PROVEEDORES

Almacén y/o Proveedor	Valor Artículo	Artículo	Fecha	Teléfono	Dirección	Uso Exclusivo Banco		
						Buena	Mala	Sin referencias
						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

RENCIAS BANCARIAS

Institución	Tipo de Cla. Ahorros, Corriente, Tarjeta de Crédito	No. Cuenta/Tarjeta de Crédito	Fecha Vencimiento	Uso Exclusivo Banco			
				Promedio	Buena	Mala	Sin referencias
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CIÓN PATRIMONIAL

ACTIVOS		PASIVOS Y PATRIMONIO	
CORRIENTES			
Cuentas por cobrar		Cuentas por pagar	
Cuentas por Cobrar		Proveedores y no Financieras	
Cuentas por Cobrar		Préstamos a corto plazo (hasta 1 año)	
Cuentas Corrientes		Préstamos a largo plazo (más de 1 año)	
Cuentas FIJOS		Otras obligaciones	
Edificios		TOTAL PASIVOS	
Muebles y enseres			
Equipo y Maquinaria		Patrimonio (Activos - Pasivos)=	
Cuentas Fijas			
Bonos, derechos			
Activos:			

OPUESTO FAMILIAR

Familiares: Si No No. Cargas familiares que dependen de Ud: _____ Número de Hijos _____ Detalle de edades: _____

INGRESOS MENSUALES		EGRESOS MENSUALES	
PERSONALES			
Salario líquido deudor:	\$ _____	Alquiler:	\$ _____
Salario líquido cónyuge:	\$ _____	Alimentación:	\$ _____
Dividendos:	\$ _____	Educación:	\$ _____
Pensiones:	\$ _____	Vestuario:	\$ _____
	\$ _____	Cuota Mensual Préstamo:	\$ _____
Utilidad del Negocio:	\$ _____	Tarjeta de crédito:	\$ _____
Ingresos:	\$ _____	Transporte:	\$ _____
Que origen de otros ingresos:	_____	Servicios Básicos:	\$ _____
		Otros egresos:	\$ _____
Ingresos:	\$ _____	Total egresos:	\$ _____
Salario = Ingresos - Egresos \$ _____			

UBICACIÓN DE NEGOCIO Y DOMICILIO

NEGOCIO	DOMICILIO

BIBLIOGRAFÍA:

- www.bgr.com.ec
- Manual de crédito del BGR
- Ley Financiera año 2007
- Páginas webs otras instituciones financieras
- www.bancoquayaquil.com
- www.pichincha.com
- www.superban.gov.ec
- www.bancointernacional.com.ec
- otros bancos....

ANEXOS:

MEJORADAS REALIZADAS EN EL CHECK LIST

REPROCESO	BGC	BGR	CFL	HIP	TAC	Total general	%	OBSERVACION
Solicitar dctos.adic	23	111		29	1	164	15,89%	Nuevo Formato Check List
Solic.incompleta	3	20			1	26	2,52%	Nuevo Formato Check List
Documentos no OK			17			17	1,65%	Nuevo Formato Check List
Sol.dctos.Bancarios			16			16	1,55%	Nuevo Formato Check List
No adj.doctos.respal		1		8		9	0,87%	Nuevo Formato Check List
Falta seguro		6		2		8	0,78%	Nuevo Formato Check List
Se insiste doct.adic	3			3		6	0,58%	Nuevo Formato Check List
Doctos.incompletos	2	2		1		5	0,48%	Nuevo Formato Check List
Falta firma		5				5	0,48%	Nuevo Formato Check List
Poder insuficiente				1		1	0,10%	Nuevo Formato Check List
TOTAL	31	145	33	46	2	257	24,90%	

REPROCESO	BGC	BGR	CFL	HIP	TAC	Total general	%	OBSERVACION
Referenc. no ubicada	1	64	38	8		111	10,76%	Nuevo Formato de Solicitud de Crédito
Datos Incompletos			2			2	0,19%	Nuevo Formato de Solicitud de Crédito
TOTAL	1	64	40	8	0	113	10,95%	

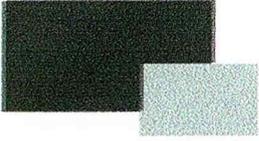
MEJORAS ESPERADAS CON NUEVA SOLICITUD DE CREDITO

PROBABLES MEJORAS CON ACCESO A BURO DE CREDITO (NEGOCIOS)

REPROCESO	BGC	BGR	CFL	HIP	TAC	Total general	%	OBSERVACION
No cumple DIN	9	81	27	16	1	134	12,98%	Falta Información de Buro de Credito
No cumple CIN		14		7		21	2,03%	Falta Información de Buro de Credito
Ahorro neto insufic.	1			18		19	1,84%	Falta Información de Buro de Credito
TOTAL	10	95	27	41	1	174	16,86%	

MEJORAS ESPERADAS CON EL PLAN DE ACCIÓN IMPLANTADO

OBSERVACION	TOTAL	%
Nuevo Formato Check List	257	24,90%
Nuevo Formato de Solicitud de Crédito	113	10,95%
Nuevo Formato Carpetas Documentos Crédito	82	7,95%
CAPACITACION	97	9,40%
Falta Información de Buró de Crédito	174	16,86%
PENDIENTE	160	15,50%
NO IMPUTABLE	149	14,44%
TOTAL	1032	100,00%



★ ★ ★
BANCO GENERAL RUMIÑAHUI

DEUDOR

GARANTE

NOMBRE DEL CLIENTE _____

REQUERIMIENTO WF No. _____

FECHA DE ENVIO : _____

ASESOR _____

AGENCIA _____

CHECK LIST CREDITOS BGC (INDEPENDIENTES)

		OBSERVACIONES
1	<input type="checkbox"/>	SOLICITUD DE CRÉDITO
2	<input type="checkbox"/>	COPIA DE CEDULA
3	<input type="checkbox"/>	COPIA DE PAPELETA VOTACION
4	<input type="checkbox"/>	COPIA DE CEDULA CONYUGE
5	<input type="checkbox"/>	COPIA DE PAPELETA VOTACION CONYUGE
6	<input type="checkbox"/>	CARTA DE INDEPENDIENTES BGR
7	<input type="checkbox"/>	COPIA DE RUC
8	<input type="checkbox"/>	COPA DE PAGO DE IMPUESTOS IVA E IR
9	<input type="checkbox"/>	CERTIFICADOS COMERCIALES
10	<input type="checkbox"/>	CERTIFICADOS OTROS INGRESOS
11	<input type="checkbox"/>	COPIAS DE CONTRATOS DE ARRIENDO
12	<input type="checkbox"/>	CERTIFICADOS BANCARIOS
13	<input type="checkbox"/>	COPIAS DE ESTADOS DE CUENTA
15	<input type="checkbox"/>	COPIAS DE RESPALDO PATRIMONIAL
16	<input type="checkbox"/>	PAGOS SERVICIOS BÁSICOS
17	<input type="checkbox"/>	SOLICITUD DE SEGURO DESGRAVAMEN DEUDOR
18	<input type="checkbox"/>	SOLICITUD DE SEGURO DESGRAVAMEN CODEUDOR

Req. No.



CRÉDITO BGR < USD. 2,000

Requisitos Generales del Producto	REVISADO NEGOCIOS	VISADO	REVISADO UAC
Solicitud de Crédito del Solicitante. (El formulario debe estar lleno y sin enmendaduras en: ingresos, egresos, monto, plazo, nombres y cédula).			
Copia legible de la cédula de identidad. Revisar que nombres, número y estado civil coincidan con la solicitud de crédito.			
Copia legible y actualizada de la tarjeta de identificación militar. Revisar que nombres coincidan con la solicitud de crédito.			
Original o Copia del pago de servicios básicos del último mes (ó certificado de residir en recinto militar).			
Certificado laboral actualizado con el detalle de antigüedad (EMCI)			
Impresión de Pagaré firmado por el solicitante.			
Impresión de Cotización de Crédito firmado por el solicitante.			
Impresión de Tablas de Amortización firmado por el solicitante.			
Formulario del Seguro de Desgravamen firmado por el solicitante.			

OBSERVACIONES

Cliente:	Fecha de recepción:
Asesor:	Agencia:
Fecha de envío a la UAC:	

Req. No.



CRÉDITO DE CONSUMO

Requisitos Generales del Producto		REVISADO NEGOCIOS	VISADO	REVISADO UAC
Solicitud de Crédito de L. Solicitante (El formulario debe estar lleno y sin enmendaduras)				
Copias legibles de cédulas de identidad de todos los participantes. Revisar que nombres, número y estado civil coincidan con la solicitud de crédito.				
Copias legibles y actualizadas de las papeletas de votación de todos los participantes (Para clientes militares Copia legible y actualizada de la tarjeta de identificación militar)				
Original o Copia del pago de servicios básicos del último mes (ó certificado de residir en recinto militar)				
Copias de los tres últimos de Estados de Cuenta (Si el cliente es independiente debe adjuntar los seis últimos de Estados de Cuenta y dos estados de cuenta del semestre inmediatamente anterior) de las principales cuentas bancarias y T/C				
Solicitud(es) de Seguro(s) de Desgravamen del Deudor (y Codeudor si aplica)				
Certificados laborales ó Roles de Pago actualizados de todos los participantes, con el detalle ingresos, cargo, antigüedad y firmados por la persona autorizada para ello. (Empleados de empresas públicas necesariamente los dos documentos)				
Certificados bancarios actualizados si mantienen cuentas en (Mutualistas, Cooperativas, Banco Internacional, Citibank, Lloyds Bank)				
Requisitos específicos (Clientes Independientes)		REVISADO NEGOCIOS	VISADO	REVISADO UAC
RUC o Calificación Artesanal				
Copia de declaración de impuestos IVA (Mensual: 3 últimas ó Semestral: 2 últimas) e IR (dos últimos años)				
Dos certificados comerciales				
Carta de Independientes BGR				
Comprobantes de Retención para Profesionales Independientes con prestación de servicios.				
Permiso de Funcionamiento o circulación (Transportistas)				
Certificado de la Cooperativa o empresa a la que pertenece o presta el servicio				
En caso de tener :		REVISADO NEGOCIOS	VISADO	REVISADO UAC
Respaldo patrimonial:	Copia(s) actualizada(s) de matrícula(s) de vehículo(s)			
	Copia(s) actualizada(s) de predio(s) de inmueble(s)			
	Otros:.....			
Certificados de otros ingresos:	Giros del exterior, pensiones alimenticias, etc.			
OTROS INGRESOS:	Contratos de arriendo (notarizados ó inscritos en el Juzgado de Inquilinato)			
OBSERVACIONES				
NOTA.- Toda la documentación debe estar ordenada en base a Check list.				
Cliente:		Fecha de recepción:		
Asesor:		Agencia:		
Fecha de envío a la UAC:				


BANCO GENERAL RUMIÑAHUI
CRÉDITO HIPOTECARIO

Requisitos Generales del Producto		REVISADO NEGOCIOS	VISADO	REVISADO UAC
Solicitud de Crédito del Solicitante (El formulario debe estar lleno y sin enmendaduras)		X		
Copias legibles de cédulas de identidad de todos los participantes. Revisar que nombres, número y estado civil coincidan con la solicitud de crédito.		X		
Copias legibles y actualizadas de las papeletas de votación de todos los participantes (Para clientes militares Copia legible y actualizada de la tarjeta de identificación militar)		X		
Original o Copia del pago de servicios básicos del último mes (ó certificado de residir en recinto militar)		X		
Copias de los tres últimos de Estados de Cuenta (Si el cliente es independiente debe adjuntar los seis últimos de Estados de Cuenta y dos estados de cuenta del semestre inmediatamente anterior) de las principales cuentas bancarias y T/C		X		
Certificados laborales ó Roles de Pago actualizados de todos los participantes, con el detalle ingresos, cargo, antigüedad y firmados por la persona autorizada para ello. (Empleados de empresas públicas necesariamente los dos documentos)		X		
Certificados bancarios actualizados si mantienen cuentas en (Mutualistas, Cooperativas, Banco Internacional, Citibank, Lloyds Bank)				
Presupuesto de Construcción a financiarse, para terminación, remodelación o ampliación de vivienda.				
Requisitos Específicos		REVISADO NEGOCIOS	VISADO	REVISADO UAC
RUC o Calificación Artesanal		X		
Copia de declaración de impuestos IVA (Mensual: 3 últimas ó Semestral: 2 últimas) e IR (dos últimos años)		X		
Carta de Independientes BGR		X		
Comprobantes de Retención para Profesionales Independientes con prestación de servicios.				
Permiso de Funcionamiento o circulación (Transportistas)				
Certificado de la Cooperativa o empresa a la que pertenece o presta el servicio				
En caso de tener :		REVISADO NEGOCIOS	VISADO	REVISADO UAC
Respaldo patrimonial:	Copia(s) actualizada(s) de matrícula(s) de vehículo(s)			
	Copia(s) actualizada(s) de predio(s) de inmueble(s)			
	Otros:.....			
Pagos a la Constructora:	Carta, pagos ó recibos ó promesa de compra venta			
Certificados de otros ingresos:	Giros del exterior, pensiones alimenticias, etc.			
OTROS INGRESOS:	Contratos de arriendo (notarizados ó inscritos en el Juzgado de Inquilinato)			
OBSERVACIONES				
NOTA- Toda la documentación debe estar ordenada en base a Check list.				
Cliente:		Fecha de recepción:		
Asesor:		Agencia:		
Fecha de envío a la UAC:				

Req. No. 55372/1

PAIS: ESPAÑA () ITALIA () EEUU ()

BANCO GENERAL RUMIÑAHUI		
CRÉDITO MIGRANTES		
Requisitos Generales del Producto	REVISADO NEGOCIOS	REVISADO UAC
Solicitud de Crédito del apoderado (El formulario debe estar lleno y sin enmendaduras)		
Copias legibles de cédulas de identidad de todos los participantes (deudor, cónyuge y apoderado). Revisar que nombres, número y estado civil coincidan con la solicitud de crédito.		
Copia legible y actualizada de la papeleta de votación del apoderado		
(*) Poder especial a nombre del apoderado		
Original o Copia del pago de servicios básicos del último mes (donde recida el apoderado)		
(*) Copia del carnet de residencia		
(*) Copia del pasaporte del deudor		
Copias de movimientos de Cuentas bancarias (estados de cuenta o tarjetas de crédito) del deudor de los 3 últimos meses		
Requisitos específicos (País de residencia)	REVISADO NEGOCIOS	REVISADO UAC
(*) Copia del contrato de trabajo (traducido) ESPAÑA / ITALIA		
Copia de los tres últimos pagos de nómina ESPAÑA / ITALIA		
(*) Copia de informe de vida laboral ESPAÑA		
Copia de pagos realizados a la constructora (de la entrada) ESPAÑA		
(*) Certificado traducido de ingresos (tiempo, cargo, e ingreso mensual) ITALIA / EEUU		
Copia de bustapagas de los 3 últimos meses ITALIA		
Copia de réditto anual ITALIA		
Certificado bancario donde consten últimos saldos promedios (cta. del exterior) ITALIA / EEUU		
Copia de la última declaración anual del impuesto a los ingresos percibidos EEUU		
(*) Copia del Social Security EEUU		
En caso de tener :	REVISADO NEGOCIOS	REVISADO UAC
Respaldo patrimonial:	Copia(s) actualizada(s) de matrícula(s) de vehículo(s)	
	Copia(s) actualizada(s) de predio(s) de inmueble(s)	
	Otros:..... ...	
OTROS INGRESOS:	Contratos de arriendo (notarizados ó inscritos en el Juzgado de Inquilinato)	
OBSERVACIONES		
NOTA.- Toda la documentación debe estar ordenada en base a Check list.		
NO SE PRESENTA PODER HASTA OBTENER LA APROBACION DEL CREDITO. SE ADJUNTA SOLICITUD ORIGINAL FIRMADA POR LA TITULAR Y SCANEADA LA ULTIMA HOJA DE LA SOLICITUD CON LA FIRMA DEL CONYUGE. SE REGULARIZARA LUEGO DE LA		
APROBACION Y PRESENTACION DEL PODER		
Cliente:	Fecha de recepción:	
Asesor:	Agencia:	
Fecha de envío a la UAC:		