

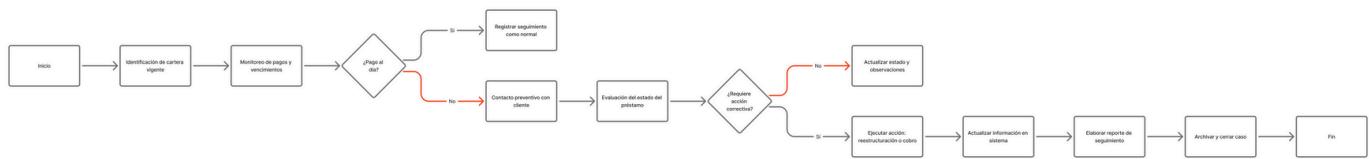
SEGUIMIENTO DE PRESTAMO

Actualizado el
DD/MM/AAAAA



Propósito	Estandarizar el procedimiento para el monitoreo, control y seguimiento de los préstamos vigentes , garantizando la detección temprana de mora, el cumplimiento de pagos, la correcta aplicación de intereses y la gestión preventiva de riesgos crediticios.
Líder del Proceso	<p>Los responsables directos del proceso son los Oficiales de Crédito y Asesores de Negocios, bajo la supervisión de la Gerencia de Créditos y la coordinación con el Área de Cobros y Recuperaciones.</p> <p>Implicados en el proceso:</p> <ul style="list-style-type: none">• Oficial de Crédito• Asesor de Negocios• Gerencia de Créditos• Área de Cobros y Recuperaciones• Área de Contabilidad• Auditoría Interna

Diagrama de flujo con resumen del proceso



Primeros pasos

¡Te damos la bienvenida! Como parte valiosa del personal, tú eres el centro de este manual. Esperamos que contenga todo lo que necesitas para navegar nuestros procesos y políticas generales.

Este proceso contribuye al mantenimiento de una cartera sana y al fortalecimiento de la relación con el cliente.

1	<u>Identificación de cartera vigente</u> El sistema genera el listado de préstamos activos, clasificándolos según producto, plazo, cliente y comportamiento de pago.
2	<u>Monitoreo de pagos</u> El oficial de crédito revisa los pagos recibidos y los compara con el plan de amortización. Se identifican los préstamos con cuotas vencidas o por vencer.
3	<u>Contacto preventivo</u> Para los clientes con posibles retrasos, el oficial realiza llamadas preventivas o visitas de seguimiento para recordar las fechas de pago y ofrecer asistencia.
4	<u>Evaluación de cumplimiento</u> Se registra el estado del préstamo (al día, en mora leve, mora media o mora severa) según la antigüedad del atraso y la respuesta del cliente.
5	<u>Acciones correctivas</u> Cuando un préstamo entra en mora, se ejecutan las acciones definidas por la política de recuperación de cartera , como reestructuración, refinanciamiento o inicio de cobro formal.
6	<u>Actualización del sistema</u> El oficial actualiza en el sistema la información del cliente, comentarios de seguimiento, estado del préstamo y próximas acciones programadas.
7	<u>Reporte de seguimiento</u> Se elabora un informe semanal o mensual con el resumen de la cartera, niveles de mora y las acciones implementadas. Este reporte se comparte con la Gerencia de Créditos y el Comité de Riesgos.

8

Cierre del ciclo de seguimiento

Los casos solucionados (pagos normalizados, refinaciados o cancelados) se documentan y se archivan para control y auditoría.

Políticas

A. Periodicidad del seguimiento

Todo préstamo deberá ser revisado al menos una vez al mes o según el calendario definido por la Gerencia de Créditos.

B. Segmentación de cartera

Los préstamos se clasificarán según riesgo, plazo y comportamiento, priorizando el seguimiento de los casos con mora incipiente.

C. Comunicación preventiva

Se deberán realizar llamadas o visitas preventivas antes de los 5 días de atraso para evitar la acumulación de mora.

D. Acciones de recuperación

Toda gestión de cobro deberá estar respaldada por un registro en el sistema y evidencia del contacto con el cliente.

E. Reestructuración y refinanciamiento

Solo podrán realizarse bajo autorización del Comité de Crédito y conforme a las políticas vigentes.

F. Confidencialidad

La información del cliente y sus préstamos debe manejarse de forma confidencial, conforme a las leyes de protección de datos.

G. Informes periódicos

Los oficiales de crédito deberán presentar reportes de seguimiento con indicadores de mora, recuperación y cumplimiento de metas.

H. Auditoría y control

El área de Auditoría Interna podrá revisar en cualquier momento los expedientes de seguimiento y las evidencias de contacto con los clientes.