











## PROTOCOLO PARA LA NOTIFICACIÓN DE CRÉDITOS DENEGADOS

VERSIÓN: 01

FECHA DE APROBACIÓN: 16/06/2021

| Revisado por:  | Revisado por:  | Autorizado por:   | Autorizado por:  | Vo. Bo.:   |
|--|--|---|--|--|
| <br><br>María Fernanda<br>González<br>Jefe de Procesos | <br><br>Jorge Avalos<br>Jefe de Créditos | <br><br>Oscar Fuentes<br>Gerente Jurídico | <br><br>Lester Alvarado<br>Gerente de<br>Negocios A.I. | <br><br>Cristian Alas<br>Gerente General |

## 1. OBJETIVO

Establecer una serie de pasos a seguir para notificar a los asociados que la solicitud de crédito que han realizado ha sido denegada, explicando los motivos.

## 2. DEFINICIONES

**Denegación:** crédito que no fue concedido por cumplir cualquiera de los parámetros prohibitivos establecidos por la Cooperativa.

**Notificación:** comunicar formalmente a un destinatario el acto o resolución final de un proceso.

## 3. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación para los asociados a quienes les sea denegado la solicitud de un crédito o tarjeta de crédito.

## 4. RESPONSABLES

Se establece como responsables de gestionar este procedimiento al Asesor de Créditos, Asesor de Atención al Asociado bajo la supervisión del Jefe de Agencia, Asesor Financiero, Ejecutivo de Televentas y departamento de Mercadeo.

## 5. DESARROLLO

5.1. El Asesor o Ejecutivo debe verificar en el sistema la Resolución de Créditos emitida por el Comité de Créditos facultado. En el caso que la resolución de dicha solicitud sea “denegado”, se debe notificar al asociado a través de los medios de notificación establecidos:

a) Llamada Telefónica.

Dicho medio de notificación será prioritario. En caso que no se logre establecer comunicación con el asociado a través de este medio, el Asesor o Ejecutivo podrá utilizar los medios de notificación alternativa que se describen a continuación:

**b) Correo electrónico.**

**c) Mensaje de Texto.**

**d) Presencial** (si el asociado se presenta a la agencia para consultar el estatus de su solicitud).

**5.2.** Si la notificación será a través de correo electrónico debe utilizar el siguiente script:

*Estimado (a):*

*Nombre del asociado*

*Es un gusto saludarlo (a) por este medio, el motivo de la presente es para comunicarle que su solicitud de crédito no. \_\_\_\_\_ en relación al producto \_\_\_\_\_, y realizar un análisis profundo, al no haber cumplido con los siguientes requisitos:*

- *Detallar*
- *Detallar*
- *Detallar*
- *Detallar*

*Hemos considerado necesario “Denegar” la solicitud de dicho crédito. Sin embargo, si en sus posibilidades se encuentra completar y regularizar correctamente dicha información podrá realizar nuevamente una solicitud de crédito.*

*Atentamente,*

*(Nombre del Asesor de Créditos)*

- 5.3.** Si la notificación se realiza a través de mensaje de texto debe utilizar el siguiente script:

*“Guadalupana le informa que la solicitud de crédito que realizó ha sido denegada, para mayor información comunicarse al PBX 2414-3030.”*

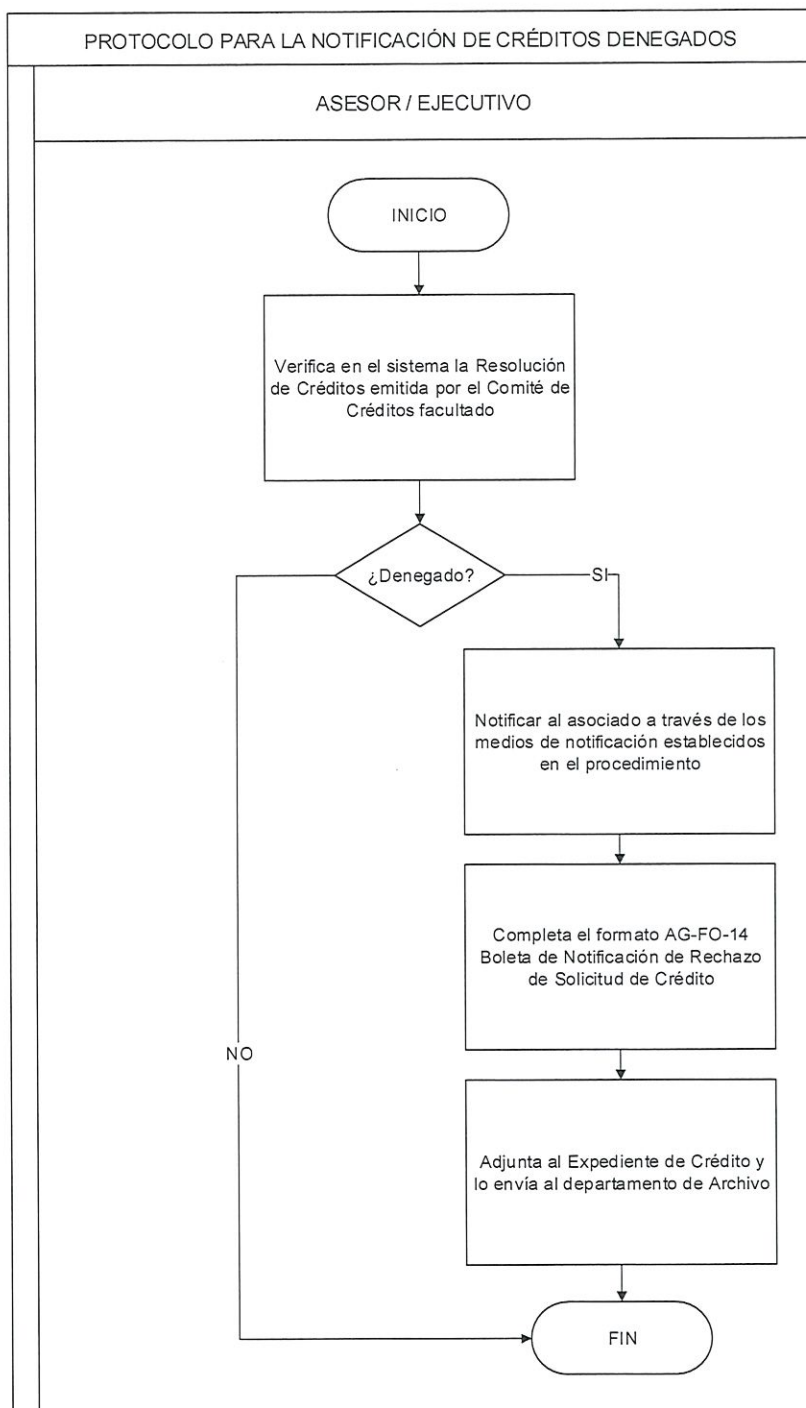
El envío de los mensajes de texto se realizará de la siguiente manera:

- a) En el caso de los Asesores Financieros y Ejecutivos de Televentas deberán elaborar una base con el nombre, número de teléfono del asociado y script correspondiente, dicha base debe ser trasladada semanalmente al departamento de Mercadeo para el envío de mensajes a través del sistema contratado por la Cooperativa.
- b) En las agencias, el Asesor de Créditos debe enviar el mensaje de texto a través del teléfono corporativo.

- 5.4.** Al notificar o comunicar al asociado dicha información, debe completar el formato AG-FO-14 Boleta Notificación de Rechazo de Solicitud de Crédito.

Una vez completado el formato deberá ser adjuntado al expediente de crédito y enviado al departamento de Archivo.

## 6. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO






|   |   |             |                        |
|---|---|-------------|------------------------|
|  | <b>PROTOCOLO PARA LA NOTIFICACIÓN DE CRÉDITOS DENEGADOS</b> |             |                        |
|   | CÓDIGO: AG-PC-01  | VERSIÓN: 01 | APROBACIÓN: 16/06/2021 |

**7. ANEXOS**

AG-FO-14 Boleta Notificación de Créditos Denegados

|   |  |             |                        |
|---|--|-------------|------------------------|
|  | <b>BOLETA<br/>NOTIFICACIÓN DE CRÉDITOS DENEGADOS</b> |             |                        |
|   | CÓDIGO: AG-FO-14                                     | VERSIÓN: 01 | APROBACIÓN: 16/06/2021 |
| No. de Solicitud:   |  |             |                        |
| Nombre del Asociado (a):  |  |             |                        |
| Fecha en la que se notifica la denegación del Crédito:                              |  |             |                        |
| Medio de notificación:  |  |             |                        |
| Motivos de rechazo:   |  |             |                        |
| Nombre del Responsable:   |  | Firma       |                        |