

Enero, 2020.

DGC-DCDP-3-2020

Informe de Ingresos y Devoluciones de créditos Rapiditos Oficinas Tipo 3
Análisis de principales causas.

Señores Interesados:

El presente estudio tiene como objetivo analizar la base de datos de los casos BN RAPIDITOS atendidos en Líneas Especiales (L.E) de la Dirección de Crédito Desarrollo y Personas (DCDP) durante el periodo de marzo a diciembre 2019; derivado del análisis de los oficiales de crédito se procede a documentar la tasa de ingresos versus devoluciones, así como también las causas principales de las devoluciones efectuadas, entre otros aspectos.

Fuente de información.

La información analizada fue extraída de la base de datos SIPCO/Dashboard, según el periodo de estudio.

Limitaciones:

En LE se analiza aproximadamente el 60% del total de trámites BN RAPIDITOS realizados en oficina Tipo 3, razón por la cual los resultados obtenidos representaran el comportamiento de dicho muestreo.

Los motivos de devolución generados en el reporte incluyen un análisis detallado, compuesto entre variables objetivas y subjetivas según el oficial de crédito; razón por la cual se procede en este informe a categorizar las causas de reproceso.

Para la realización de este estudio se considera que la información incluida en la base de datos es correcta, es decir que los casos fueron creados en el sistema de acuerdo a lo enviado por la oficina, por ende, el reproceso en este tipo de casos, representan un condicionante en los datos analizados referente a la cantidad de trámites ingresados versus devueltos, ya que un caso puede presentar inconsistencias en más de una ocasión.

Análisis

Muestra Consolidada:

El total de los trámites de BN RAPIDITOS atendidos de la Red de Oficinas tipo 3 para el periodo del 01 de marzo al 31 de diciembre de 2019 fue de: 1172 Trámites. Las oficinas con mayor número de trámites para el periodo en estudio fueron: 156 – Mall Internacional, 254 – Plaza Herradura, 194 – San Antonio de Coronado, 185 – Rohrmoser, 195 – Uvita y 186 – San Isidro del General N°1.

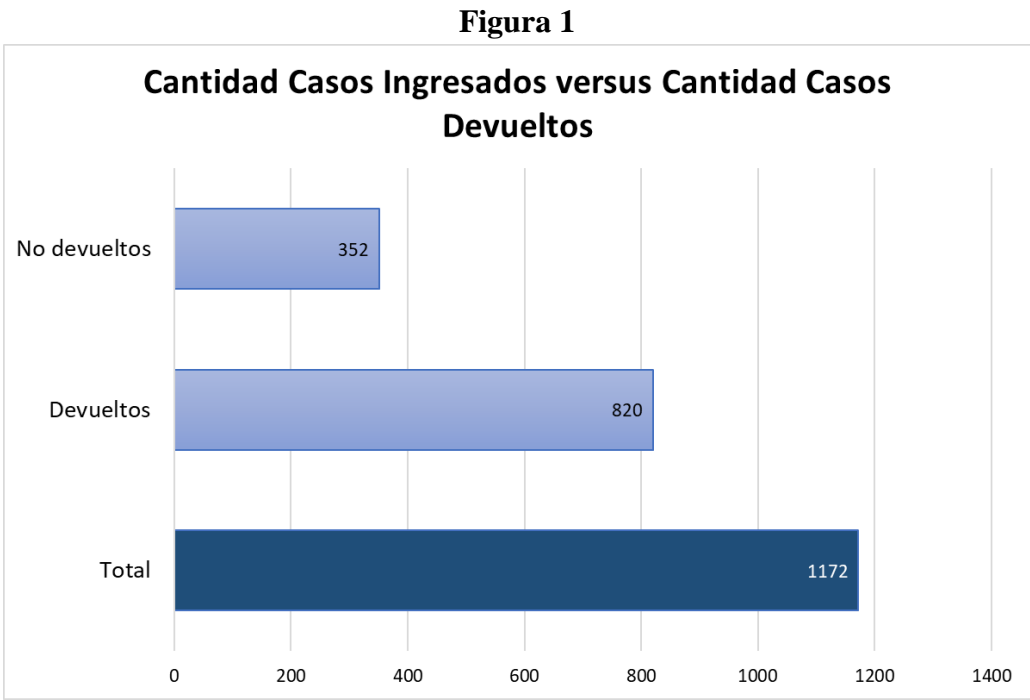
Las oficinas que menos trámites rapiditos enviaron fueron: 255 – Plaza Tempo, 152 – Mall El Dorado, 115 – El Alto de Guadalupe, 136 – Depósito Libre de Golfito, 182 – Zapote N°1 y 89 – Avenida Central.

Tabla 1
Cantidad de Trámites por Oficina

Oficina	Cantidad de Créditos
156 - Mall Internacional	183
254 - Plaza Herradura	90
194 - San Antonio de Coronado	79
185 - Plaza Rohrmoser	66
195 - Uvita	53
186 - San Isidro del General N°1	53
149 - Mall San Pedro	41
97 - C.C Paseo Metrópoli	41
143 - Plaza América	37
184 - C.C del Sur	37
91 - C.C Guadalupe	36
191 - Playa Carmen	34
72 - C.C Multicentro Desamparados	33
164 - C.C Multiplaza Escazú	32
192 - C.C Paseo de las Flores	30
172 - C.C Decosure	28
159 - Sabalito	25
203 - C.C. Plaza Lincoln	24
142 - Oficentro	24
81 - Limonal	21
11- Ciudad Cortes	20
147 - Plaza Cristal	16
247 - Concepción de la Unión	16
245 - Agencia Mercedes Norte	15
100 - Alajuelita	15
93 - Puerto Viejo de Limón	14
188 - C.C. Terramall	13
169 - La Ribera	12
103 - Aguas Claras	9
167 - San Francisco de Dos Ríos	8
110 - La Suiza	7
132 - C.C. Puerto Limón	7
179 - Samara	7
92 - Barrio México	6
157 - C.C. Hatillo	5
158 - Bijagua	5
165 - La Virgen de Sarapiquí	4
70 - San Juan de la Unión	4
256 - Subasta	4
174 - Orosi	4
89 - Avenida Central	3
182 - Zapote N°1	3
136 - Deposito Libre de Golfito	3
115 - El Alto de Guadalupe	2
152 - Mall el Dorado	2
255 - Plaza Tempo	1
Total general	1172

Fuente: Elaboración propia con la tabulación generada de la base de datos SIPCO /Dashboard, periodo de marzo a diciembre 2019.

Casos Ingresados versus Casos Devueltos.



Fuente: Elaboración propia con la tabulación generada de la base de datos SIPCO /Dashboard, periodo marzo a diciembre 2019.

El gráfico muestra para el periodo en estudio, un ingreso total de 1172 casos, de los cuales 352 fueron aprobados sin objeción por parte del oficial de crédito, mientras que 820 casos presentaron algún inconveniente durante el análisis de aprobación: lo que representa una tasa de reproceso de un 70%.

Trámites ingresados vs trámites devueltos por oficina Tipo 3:

La siguiente tabla muestra la cantidad de trámites enviados por oficina y la cantidad de trámites devueltos.

En cuanto a cantidad de trámites enviados, las oficinas que más casos remitieron para análisis a LE fueron: la oficina Mall Internacional envió 183, Plaza Herradura gestionó 90, San Antonio de Coronado envió 79, Rohrmoser remitió 66 trámites, mientras que Uvita y San Isidro del General N°1 enviaron 53 casos cada una.

Las oficinas que menos trámites rapiditos enviaron fueron: Plaza Tempo con un expediente, Mall El Dorado y el Alto de Guadalupe con dos trámites cada una, a su vez la oficina Depósito Libre de Golfito, Zapote N°1 y Avenida Central enviaron 3 créditos.

En cuanto a las devoluciones, las oficinas que presentan una cantidad mayor a 30 fueron: Mall Internacional registró 109, San Antonio de Coronado cuenta con 80, Plaza Herradura tiene 63, San Isidro del General N°1 consta de 48 devoluciones, Plaza América tiene 32, mientras que Plaza Rohrmoser y C.C Multiplica Escazú cuentan con 30 devoluciones cada una.

En cuanto al porcentaje de reproceso las oficinas con un menor porcentaje son: Avenida Central con 33%, Mall San Pedro con 34%, Plaza Cristal y C.C Terramall que presentan un 38%. La oficina del Mall el Dorado no registra devoluciones.

Las oficinas con mayor porcentaje de reproceso son: El alto de Guadalupe con un 150%, C.C Hatillo 140%, San Francisco de Dos Ríos 113% y San Antonio de Coronado 101%; es decir estas oficinas reportan más ingresos que devoluciones.

Hay seis oficinas a las cuales se les devolvió el 100% de los casos enviados, las cuales son: 159- Sabalito, 174- Orosi, 179- Samara, 812- Zapote N°1, 255- Plaza Tempo y 70- San Juan de la Unión.

Tabla 2
Trámites ingresados vs trámites devueltos por oficina Tipo 3:

Oficina	Q Casos Enviados	Q Devoluciones	Devolución
115 - El Alto de Guadalupe	2	3	150%
157 - C.C. Hatillo	5	7	140%
167 - San Francisco de Dos Rios	8	9	113%
194 - San Antonio de Coronado	79	80	101%
159 - Sabalito	25	25	100%
179 - Samara	7	7	100%
174 - Orosi	4	4	100%
70 - San Juan de la Unión	4	4	100%
182 - Zapote N°1	3	3	100%
255 - Plaza Tempo	1	1	100%
164 - C.C Multiplaza Escazu	32	30	94%
100 - Alajuelita	15	14	93%
169 - La Ribera	12	11	92%
186 - San Isidro del General N°1	53	48	91%
72 - C.C Multicentro Desampara	33	29	88%
143 - Plaza America	37	32	86%
11- Ciudad Cortes	20	17	85%
192 - C.C Paseo de las Flores	30	25	83%
191 - Playa Carmen	34	27	79%
142 - Oficentro	24	19	79%
103 - Aguas Claras	9	7	78%
247 - Concepción de la Unión	16	12	75%
165 - La Virgen de Sarapiquí	4	3	75%
256 - Subasta	4	3	75%
91 - C.C Guadalupe	36	26	72%
254 - Plaza Herradura	90	63	70%
184 - C.C del Sur	37	25	68%
245 - Agencia Mercedes Norte	15	10	67%
92 - Barrio Mexico	6	4	67%
136 - Deposito Libre de Golfito	3	2	67%
93 - Puerto Viejo de Limón	14	9	64%
158 - Bijagua	5	3	60%
156 - Mall Internacional	183	109	60%
203 - C.C. Plaza Lincoln	24	14	58%
81 - Limonal	21	12	57%
97 - C.C Paseo Metropoli	41	23	56%
172 - C.C Decosure	28	14	50%
185 - Plaza Rohrmoser	66	30	45%
195 - Uvita	53	24	45%
110 - La Suiza	7	3	43%
132 - C.C. Puerto Limón	7	3	43%
188 - C.C. Terramall	13	5	38%
147 - Plaza Cristal	16	6	38%
149 - Mall San Pedro	41	14	34%
89 - Avenida Central	3	1	33%
152 - Mall el Dorado	2	0	0%

Fuente: Elaboración propia con la tabulación generada de la base de datos SIPCO /Dashboard, periodo marzo a diciembre 2019.

Tipos de Devolución:

Con la finalidad de agrupar los criterios, se tipificaron los motivos de devolución según la siguiente descripción:

Capacidad de pago: Refiere a errores en la confección del Módulo de Capacidad de Pago (MCP), Así como también falta de información de deudas y resultados desfavorables.

Requisitos: Refiere a los Expedientes incompletos, documentos ilegibles, documentos vencidos y requerimientos básicos del tipo de crédito analizado.

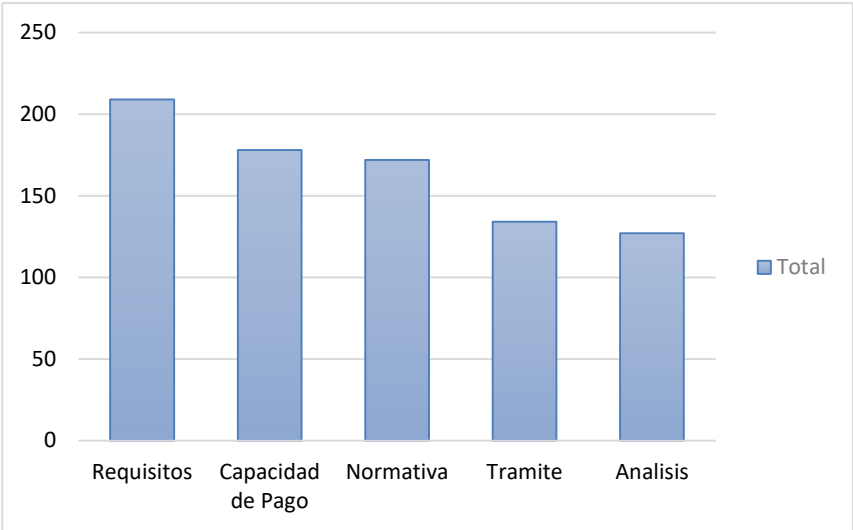
Normativa: Errores que van en contra de la normativa, como clientes con capacidad de pago superior a N1 o referencias negativas.

Trámite: Refiere a los Expedientes duplicados, devoluciones a razón de solicitud de la oficina, tasas incorrectas, casos aprobados por otros oficiales o dependencias. Créditos Mal clasificados o replanteados.

Análisis: Predomina el criterio del Oficial de Crédito, donde se solicitan ampliación de información y/o se justifica el replanteo de un trámite según su criterio y análisis integral del trámite y su plan de inversión.

A continuación, se presenta una gráfica con el comportamiento porcentual de las devoluciones según la categorización mencionada anteriormente.

Figura 2
Ilustración de Devoluciones según tipología



Fuente: Elaboración propia con la tabulación generada de la base de datos SIPCO / Dashboard. Del periodo marzo a diciembre 2019

Según la Figura 2, el tipo de devolución “Requisitos” es el que mayor peso porcentual tiene dentro del análisis de los trámites realizados, ya que el 25% de ellos se devuelve por esta razón, a su vez se muestra que capacidad de pago es el segundo criterio de devolución más frecuente ya que se devolvió el 22% de los casos, las devoluciones por temas de normativa son el 21% de la totalidad, mientras que trámite es un 16% y criterio un 15%.

Bajo esta línea se logra contemplar el foco principal de las devoluciones, sin embargo, producto de ello es posible considerar dos cosas:

1. Un motivo de devolución puede tener relación con otras de las tipologías de los casos devueltos, dando hincapié a nuevas devoluciones, por ejemplo, si el caso “A” fue devuelto por ingresos variables y al ingresar nuevamente se determina que el ingreso base mensual no cumple con el mínimo embargable o que los ingresos variables no

son estables en monto y tiempo, este caso podría tener una segunda devolución por motivo de capacidad de pago.

2. De igual forma es posible que las devoluciones estén compuestas por más de una tipología de devolución, por ejemplo, falta de requisitos y errores en la capacidad de pago.

Desglose de devoluciones por oficina

Para evidenciar el comportamiento por tipo de Devolución según oficina, se presenta a continuación, una tabulación comparativa para demostrar los puntos críticos en los que las oficinas deberán de trabajar para el correcto envío de los expedientes y mitigar sus devoluciones.

Tabla 3
Motivos de devolución por oficina

Oficina	Motivos de devolución					
	Análisis	Capacidad de Pago	Normativa	Requisitos	Trámite	Total general
100 - Alajuelita	4	2	7	1		14
103 - Aguas Claras		1	3		3	7
11 - Ciudad Cortes	6	4	2	3	2	17
110 - La Suiza		1		2		3
115 - El Alto de Guadalupe			1	1	1	3
132 - C.C Puerto Limón	1		1	1		3
136 - Deposito Libre de Golfito				1	1	2
142 - Oficentro la Sabana	1	10		5	3	19
143 - Plaza America	1	2	10	16	3	32
147 - Plaza Cristal	1	3		1	1	6
149 - Mall San Pedro	2	6		5	1	14
156 - Mall Internacional	22	28	22	14	23	109
157 - C.C Hatillo	1	4	1	1		7
158 - Bijagua			1		2	3
159 - Sabalito	2	6	5	7	5	25
164 - C.C Multiplaza Escazu	6	6	3	9	6	30
165 - La virgen de Sarapiquí			2		1	3
167 - San Francisco de Dos Ríos	2	1	1	3	2	9
169 - La Ribera	3		4	1	3	11
172 - C.C Decosure		4	3	4	3	14
174 - Orosi		2	1		1	4
179 - Samara		2		4	1	7
182 - Zapote N°1			1	1	1	3
184 - C.C del Sur	4	4	6	10	1	25
185 - Plaza Rohrmoser	5	10	4	6	5	30
186 - San Isidro del General N°1	13	7	7	10	11	48
188 - C.C Terramall		1	1	1	2	5
191 - Playa Carmen	6	9	4	5	3	27
192 - C.C Paseo de las Flores	4	7	10	4		25
194 - San Antonio de Coronado	13	15	14	26	12	80
195 - Uvita	2	4	8	5	5	24
203 - C.C. Plaza Lincoln		1	6	6	1	14
245 - Agencia Mercedes Norte		3	3	3	1	10
247 - Concepción de la Unión	2		3	3	4	12
254 - Plaza Herradura	15	13	12	13	10	63
255 - Plaza Tempo			1			1
256 - Subasta		1	1			2
256 - Subasta Ganadera del Progreso					1	1
70 - San Juan de la Unión	1	1	1		1	4
72 - C.C Multicentro Desamparados	2	10	8	8	1	29
81 - Limonal de Abangares	3	1		6	2	12
89 - Avenida Central		1				1
91 - C.C Guadalupe	2	1	9	12	2	26
92 - Barrio Mexico	1	1	1		1	4
93 - Puerto Viejo de Limón	1	4	1	1	2	9
97 - C.C Paseo Metropoli	1	2	4	10	6	23
Total general	127	178	172	209	134	820

Fuente: Elaboración propia con la tabulación generada de la base de datos SIPCO /Dashboard del periodo septiembre 2018 a febrero 2019.

Observando la tabla anterior y considerando datos absolutos se determina que por concepto de requisitos las oficinas que presentan más devoluciones son: 194-San Antonio de Coronado, 143-Plaza América y 156 – Mall internacional.

En cuanto a las devoluciones por capacidad de pago las oficinas que reportan más reproceso por este concepto son: 156-Mall Internacional, 194-San Antonio de Coronado y 254-Plaza Herradura.

En lo que respecta a normativa se muestra que las oficinas 156-Mall Internacional 194-San Antonio de Coronado y 254- Plaza Herradura son las que registran más inconsistencias.

De igual forma por trámite se registra en mayor cantidad devoluciones de las oficinas 156-Mall Internacional, 194 – San Antonio de Coronado y 186 – San Isidro del General N°1.

Por ultimo las oficinas que tienen mayor reproceso por concepto de criterio son 156 – Mall Internacional, 254 – Plaza Herradura y 186 – San Isidro del General N°1.

Conclusiones:

Una vez realizado el análisis de los casos ingresados por Oficinas Tipo 3 para el periodo del 01 de marzo al 31 de diciembre de 2019, se observa que la mayor incidencia de errores, se da básicamente porque las oficinas envían los expedientes con requisitos incompletos o documentación errónea; lo cual influye en el análisis del trámite ocasionando que se devuelva; es importante considerar que al completar estos expedientes, es posible que se generen nuevos motivos de devolución por cuanto la documentación indexada podría repercutir en el estudio.

Entre los errores a nivel de expediente con mayor incidencia para el periodo de análisis se encuentra:

1. Falta de autorización del CIC y Estudios de crédito. (CIC, Equifax, Ficha Cliente, Nivel De Seguimiento, Saldos Y Venta Cruzada)
2. Constancias con ingresos variables y promedios menores a 12 meses.
3. No adjuntan la capacidad de pago, capacidad de pago mal calculada o la falta de la firma del documento.
4. Errores en información en el MPC (Score con variables erróneas, solicitudes con montos y plazos distintos a la solicitud del cliente, tipo de cliente, subclase y tasas incorrectas).
5. Clientes que no cumplen con el perfil en ficha producto.
6. Expedientes que no cumplen con la Matriz de Ordenamiento

Con respecto a las deficiencias en capacidad de pago, se dan principalmente por:

1. Errores de cálculo de salario neto.
2. No se analizan los ingresos variables.
3. No se envían atestados. (estados de cuenta TC)
4. Falta de inclusión de deudas en el MCP.
5. Tarjetas de crédito mal consideradas.
6. Tasas y clasificación errónea según tipo de cliente.

Recomendaciones:

Una vez analizadas las causas de devolución más frecuentes, el paso siguiente es el crear conciencia en los encargados de las oficinas tipo tres, con respecto a la operativa de los tramites de BN Rapiditos, para con ello afinar el cómo realizar la confección del expediente, la revisión de los requisitos y el cálculo de la capacidad de pago.

Pese a que los errores son reincidentes, los mismos tienen motivo en omisión o bien desconocimiento del producto, procedimiento y normativa de capacidad de capacidad de pago, razón por la cual se insta a los encargados correspondientes en coordinar un refrescamiento para el tema de capacidad de pago, puesto que en el año 2019 la Dirección de Productos inicio un refrescamiento de BN Rapiditos en oficinas, por lo que se espera que para este año en curso disminuya el reproceso por desconocimiento del producto.

Finalmente es importante destacar que el presente análisis recae en solo una muestra de los tramites totales de la línea BN RAPIDITOS, razón por la cual la cantidad de devoluciones analizadas trasciende el cómo se está tramitando este tipo de créditos a nivel macro, por ello insta la supervisión y capacitación de los colaboradores encargados de dicho trámite, para así poder tener un mayor control de los casos, disminuir el reproceso y llegar al correcto perfil de cliente meta.

Recopilado por:



Revisado por:

