

DGC-DCDP-15-2020

Informe de ingresos y devoluciones de oficinas tipo 3.

Análisis de las principales causas.

Señores (as) interesados (as):

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 enero a junio 2020; 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 salidas no conformes efectuadas, entre otros aspectos.

Fuente de información

Base de datos SIPCO correspondiente al periodo de enero a junio 2020.

Limitaciones

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 acorde 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 de la información

Muestra consolidada

De acuerdo con la base de datos se reporta un ingreso de 428 casos BN Rapiditos para análisis en líneas especializadas provenientes de cuarenta oficinas, según datos de enero a junio 2020. La siguiente tabla muestra que las oficinas que enviaron más cantidad de casos fueron: 156-Mall Internacional con 83 trámites, 186 – San Isidro del General 27 casos y 159 – Sabalito con 24. Las oficinas que enviaron un caso a análisis son: 166-C.C Pavas, 91 – C.C Guadalupe, 89 – Avenida Central.

Tabla 1
Cantidad de Ingresos por Oficina

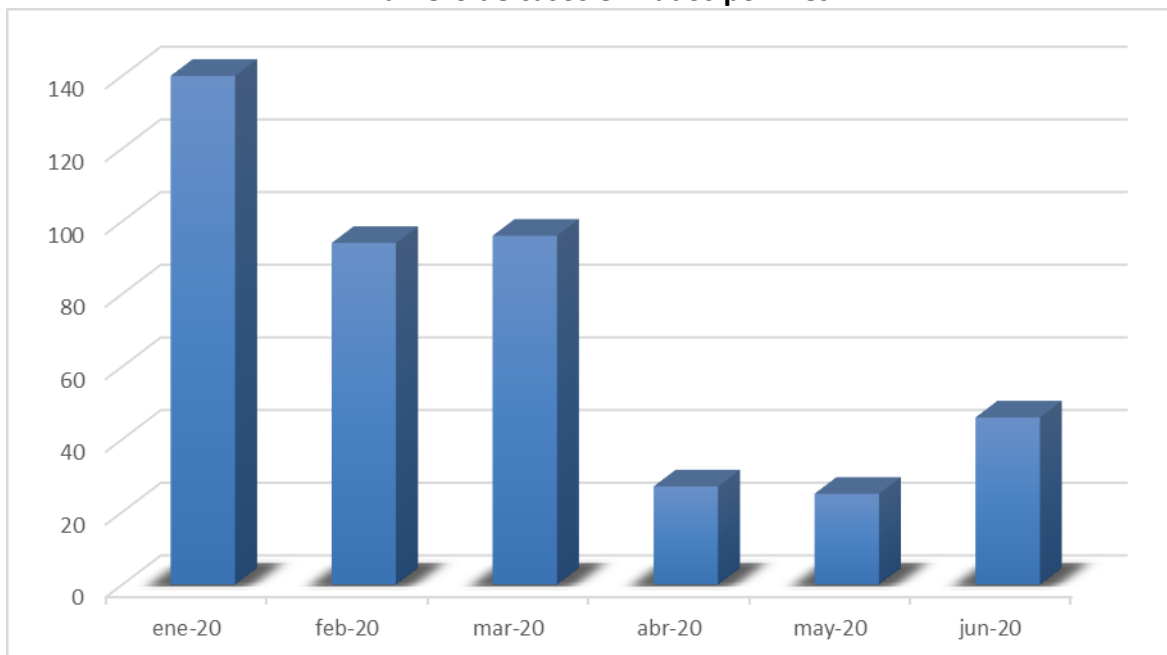
Oficina	Cantidad de Casos Enviados
156 - Mall Internacional	83
186 - San Isidro del General N°1	27
159 - Sabalito	24
164 - C.C Multiplaza Escazú	22
192 - Paseo de las Flores	20
149 - Mall San Pedro	19
188 - C.C Terramall	18
194 - San Antonio de Coronado	18
97 - Paseo Metrópoli	17
191 - Playa El Carmen	15
11 - Ciudad Cortes	14
100 - Alajuelita	12
103 - Aguas Claras	12
147 - Plaza Cristal	11
92 - Barrio México	10
247 - Concepción de la Unión	9
184 - C.C Comercial del Sur	8
174 - Orosi	7
72 - Multicentro Desamparados	7
203 - Plaza Lincoln	7
93 - Puerto Viejo Limón	6
185 - Plaza Rohrmoser	6
81 - Limonal de Abangares	6
110 - La Suiza	5
143 - Plaza América	5
169 - La Rivera	5
167 - San Francisco de Dos Ríos	5
70 - San Juan de la Unión	3
245 - Mercedes Norte	3
158 - Bijagua	3
179 - Samara	3
157 - C.C Hatillo	3
172 - Decosure	3
115 - El Alto de Guadalupe	3
32 - C.C Tibás	2
256 - Subasta Ganadera	2
254 - Plaza Herradura	2
89 - Avenida Central	1
91 - C.C Guadalupe	1
166 - C.C Pavas	1
Total de Casos	428

Fuente: Elaboración propia con tabulación generada de base de datos SIPCO, periodo enero a junio 2020.

Cantidad de casos enviados por mes

Este gráfico muestra que el mes en que más se han recibido trámites de oficinas tipo 3, fue enero 2020 con 140 casos, en el mes de febrero se recibieron 94, en marzo 96, en abril se reporta el ingreso de 27 solicitudes, para mayo 25 y en junio se observa un incremento a los 46 casos.

Gráfico 1
Número de casos enviados por mes

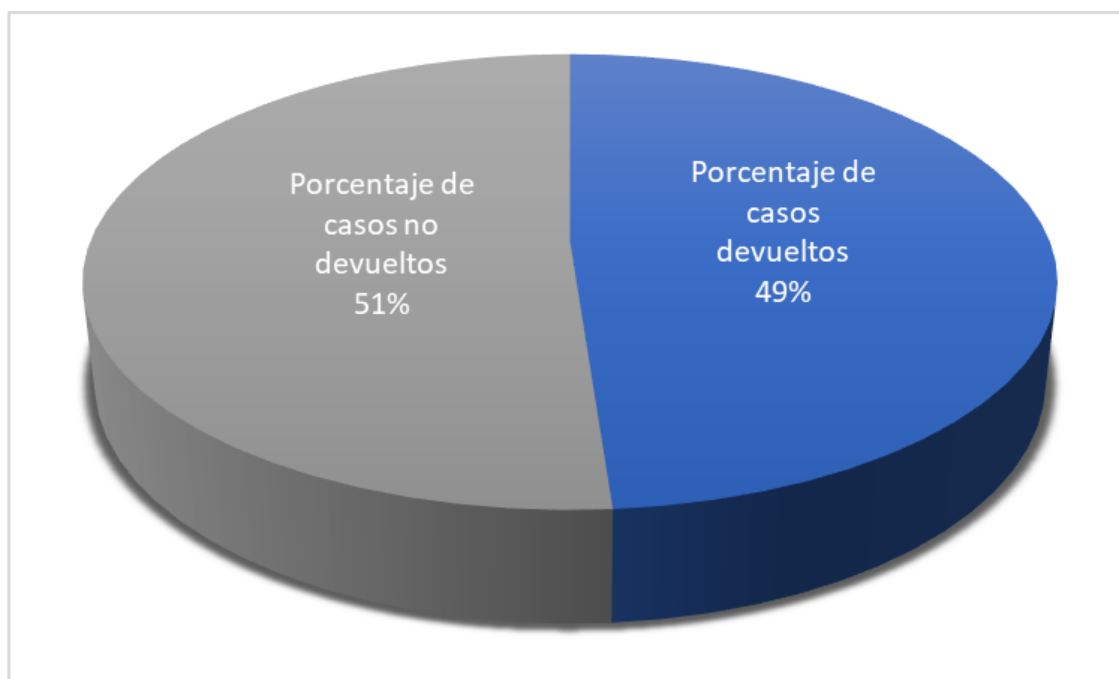


Fuente: Elaboración propia con tabulación generada de base de datos SIPCO, periodo enero a junio 2020.

Cantidad de casos ingresados versus cantidad de casos devueltos

De los 428 casos enviados para tramitar, 209 solicitudes presentaron un inconveniente al momento de la aprobación, siendo devueltas en al menos una ocasión, lo que demuestra que 219 gestiones fueron aprobados sin objeción por parte del oficial de crédito, representando el 51% de la totalidad.

Gráfico 2
Cantidad de Casos Ingresados vrs Cantidad de Casos Devueltos



Fuente: Elaboración propia con tabulación generada de base de datos SIPCO, periodo enero a junio 2020.

Tasa de reproceso

La cantidad de salidas no conformes reportadas para el periodo de enero a junio 2020 es de 405 devoluciones a solicitudes, esto indica que hay una tasa de reproceso del 95%.

Sin embargo, es importante considerar que el número de solicitudes devueltas en más de una ocasión es de 186, representando el 43% de los casos enviados y el 89% de la cantidad total de devoluciones.

Imagen 1
Tasa de reproceso



Fuente: Elaboración propia con tabulación generada de base de datos SIPCO, periodo enero a junio 2020.

Porcentaje de devolución por oficina

La segunda tabla muestra la tasa de reproceso por oficina y en esta se aprecia que las oficinas con un mayor porcentaje son: 91-C.C Guadalupe encabeza la lista con un 300% indicando que un caso enviado fue devuelto en tres ocasiones; seguido de 11 – Ciudad Cortes que registra 14 solicitudes, 36 devoluciones y por ende una tasa del 257%, el tercer lugar es de 110 – La Suiza que reporta una tasa de 240% con 5 ingresos y 12 devoluciones.

De igual forma las oficinas de 186- San Isidro del General N°1, 97-Paseo Metrópoli, 194 – San Antonio de Coronado, 191 – Playa El Carmen, 245 – Mercedes Norte, 70 – San Juan de la Unión, 192 – Paseo de las Flores, 143 – Plaza América, 203 – Plaza Lincoln, 149 – Mall San Pedro, 179 – Samara y 256 – Subasta Ganadera reportan una tasa de reproceso igual o superior a un 100%.

Mientras que las oficinas 169 – La Rivera, 32 – C.C Tibás, 89 – Avenida Central y 166 – C.C Pavas no reportan salidas no conformes para el periodo de enero a junio 2020.

Tabla 2
Tasa de reproceso por Oficina

Oficina	% Reproceso	Q Ingresos	Q Devoluciones
91 - C.C Guadalupe	300%	1	3
11 - Ciudad Cortes	257%	14	36
110 - La Suiza	240%	5	12
186 - San Isidro del General N°1	170%	27	46
97 - Paseo Metropoli	147%	17	25
194 - San Antonio de Coronado	144%	18	26
191 - Playa El Carmen	140%	15	21
245 - Mercedes Norte	133%	3	4
70 - San Juan de la Unión	133%	3	4
192 - Paseo de las Flores	120%	20	24
143 - Plaza America	120%	5	6
203 - Plaza Lincoln	114%	7	8
149 - Mall San Pedro	100%	19	19
179 - Samara	100%	3	3
256 - Subasta Ganadera	100%	2	2
159 - Sabalito	92%	24	22
103 - Aguas Claras	92%	12	11
100 - Alajuelita	92%	12	11
174 - Orosi	86%	7	6
81 - Limonal de Abangares	83%	6	5
164 - C.C Multiplaza Escazú	82%	22	18
92 - Barrio Mexico	80%	10	8
93 - Puerto Viejo Limón	67%	6	4
157 - C.C Hatillo	67%	3	2
115 - El Alto de Guadalupe	67%	3	2
158 - Bijagua	67%	3	2
156 - Mall Internacional	61%	83	51
188 - C.C Terramall	50%	18	9
254 - Plaza Herradura	50%	2	1
72 - Multicentro Desamparados	43%	7	3
247 - Concepción de la Unión	33%	9	3
185 - Plaza Rohrmoser	33%	6	2
172 - Decosure	33%	3	1
147 - Plaza Cristal	27%	11	3
167 - San Francisco de Dos Rios	20%	5	1
184 - C.C Comercial del Sur	13%	8	1
169 - La Rivera	0%	5	0
32 - C.C Tibas	0%	2	0
89 - Avenida Central	0%	1	0
166 - C.C Pavas	0%	1	0
Total		428	405

Fuente: Elaboración propia con tabulación generada de base de datos SIPCO, periodo enero a junio 2020.

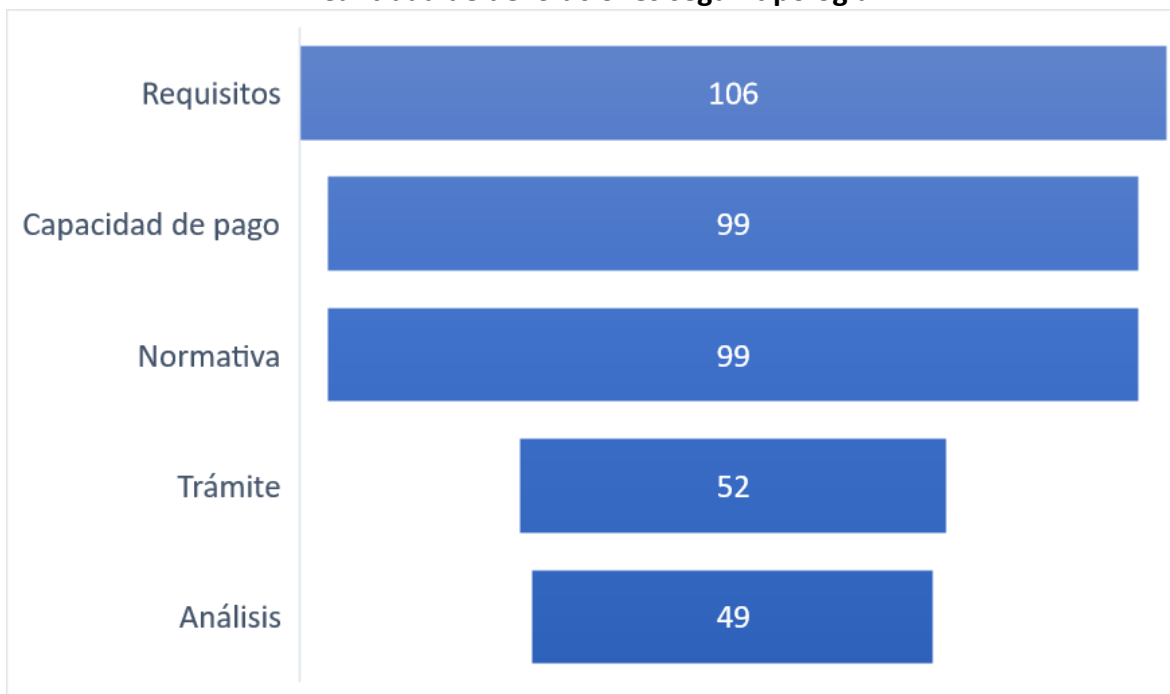
Tipos de Devolución

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.

Gráfico 3
Cantidad de devoluciones según tipología



Fuente: Elaboración propia con tabulación generada de base de datos SIPCO, periodo enero a junio 2020.

El motivo de devolución predominante son todas aquellas inconsistencias relacionadas a los requisitos y esto representa el 26% del total de devoluciones; seguido de capacidad de pago y normativa con un 24%, las devoluciones por concepto de trámite tienen un peso porcentual que ronda el 13%, mientras que el análisis representa el 12%.

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.

Devoluciones por oficina según tipología

Las oficinas con una mayor tasa de reproceso por concepto de análisis son: 185-Rohrmoser con un 50%, 92 – Barrio México con un 38% y 11 -Ciudad Cortes reporta un 31% de sus devoluciones en esta clasificación. Adicionalmente hay 22 oficinas que no reportaron devoluciones en esta tipología y entre las oficinas con un menor porcentaje están: 194 -San Antonio de Coronado y 192 – C.C Paseo de las Flores con un 4%, seguido de 149 – Mall San Pedro con un 5%.

En lo que respecta a capacidad de pago 67% de las salidas no conformes de la oficina de 91– C.C Guadalupe son por este concepto, seguido de 11-Ciudad Cortes con el 58%, 157-C.C Hatillo y 185-Rohrmoser con un 50%. Por otra parte 13 oficinas no tienen devoluciones por concepto de capacidad de pago y las oficinas de 194 – San Antonio de Coronado reporta un 4% y 159 – Sabalito un 9%.

El 100% de las devoluciones en las oficinas de 172 – Decosure y 184 – C.C Comercial de Sur fueron por concepto de normativa, dentro de esta tipología esta 174 -Orosi con un 83% y 81 – Limonal de Abangares con un 80%. Diez oficinas no tienen devoluciones en esta clasificación y 11 – Ciudad Cortes reporta un 3%, mientras que 97 -C.C Paseo Metrópoli tiene un 8% y 188 – C.C Terramall tiene un 11%.

Hay cuatro oficinas que reportaron el 100% de las inconformidades por concepto de requisitos, están son: 245 – Mercedes Norte, 115 – El Alto de Guadalupe, 158 – Bijagua y 254 – Plaza Herradura; por su parte 70 – San Juan de la Unión reporta un 75%, mientras que 143 – Plaza América, 179 – Samara, 191 -Playa El Carmen y 72 – Multicentro Desamparados tienen un 67% de devoluciones de este tipo. Adicionalmente hay ocho oficinas que no tienen devoluciones por requisitos y en menor porcentaje esta 11- Ciudad Cortes con un 3%, 159 – Sabalito con un 5% y 191 – Playa El Carmen con un 6%.

Por trámite se observa que 167 – San Francisco de Dos Ríos tiene un 100% en devoluciones por este concepto, 191 – Playa El Carmen reporta un 61% y 203 – Plaza Lincoln muestra un 50%; a su vez veinte tres oficinas no tienen devoluciones por este concepto, mientras que 11 – Ciudad Cortes y 164 – C.C Multiplaza Escazú reportan un 6%, 97 – C.C Paseo Metrópoli y 192 – C.C Paseo de las Flores muestran un 8%.

Tabla 3
Tasa de devolución por oficina según tipología

Oficina	Análisis	Capacidad de pago	Normativa	Requisitos	Trámite	Total general
156 - Mall Internacional	16%	16%	31%	20%	18%	100%
186 - San Isidro del General N°1	15%	24%	28%	17%	15%	100%
11 - Ciudad Cortes	31%	58%	3%	3%	6%	100%
194 - San Antonio de Coronado	4%	4%	27%	54%	12%	100%
97 - C.C Paseo Metropoli	0%	40%	8%	44%	8%	100%
192 - C.C Paseo de las Flores	4%	38%	13%	38%	8%	100%
159 - Sabalito	27%	9%	45%	5%	14%	100%
149 - Mall San Pedro	5%	37%	16%	26%	16%	100%
164 - C.C Multiplaza Escazu	11%	28%	39%	17%	6%	100%
191 - Playa El Carmen	0%	17%	17%	6%	61%	100%
110 - La Suiza	0%	33%	17%	50%	0%	100%
100 - Alajuelita	18%	0%	55%	27%	0%	100%
103 - Aguas Claras	27%	18%	36%	18%	0%	100%
188 - C.C Terramall	11%	22%	11%	22%	33%	100%
203 - Plaza Lincoln	0%	38%	0%	13%	50%	100%
92 - Barrio Mexico	38%	13%	13%	38%	0%	100%
143 - Plaza America	17%	17%	0%	67%	0%	100%
174 - Orosi	17%	0%	83%	0%	0%	100%
81 - Limonal de Abangares	0%	0%	80%	20%	0%	100%
245 - Mercedes Norte	0%	0%	0%	100%	0%	100%
70 - San Juan de la Unión	0%	25%	0%	75%	0%	100%
93 - Puerto Viejo Limon	0%	25%	50%	25%	0%	100%
147 - Plaza Cristal	0%	33%	33%	0%	33%	100%
179 - Samara	0%	33%	0%	67%	0%	100%
191 - Playa El Carmen	0%	0%	33%	67%	0%	100%
247 - Concepción de la Unión	0%	33%	33%	33%	0%	100%
72 - Multicentro Desamparados	0%	0%	33%	67%	0%	100%
91 - C.C Guadalupe	0%	67%	33%	0%	0%	100%
115 - El Alto de Guadalupe	0%	0%	0%	100%	0%	100%
157 - C.C Hatillo	0%	50%	50%	0%	0%	100%
158 - Bijagua	0%	0%	0%	100%	0%	100%
185 - Plaza Rohrmoser	50%	50%	0%	0%	0%	100%
256 - Subasta Ganadera	0%	0%	50%	50%	0%	100%
167 - San Francisco de Dos Rios	0%	0%	0%	0%	100%	100%
172 - Decosure	0%	0%	100%	0%	0%	100%
184 - C.C Comercial del Sur	0%	0%	100%	0%	0%	100%
254 - Plaza Herradura	0%	0%	0%	100%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia con tabulación generada de base de datos SIPCO, periodo enero a junio 2020.

Conclusiones

Una vez realizado el análisis de los casos ingresados por Oficinas Tipo 3 para el periodo de enero a junio 2020, se observa que la mayor incidencia de errores se da básicamente porque las oficinas envían los expedientes con requisitos incompletos o documentación errónea; es importante indicar que este motivo es reiterativo en otros informes ya realizados.

Tal motivo influye en el análisis del trámite ocasionando que se devuelva un expediente, se afecten los tiempos de respuesta y 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. Constancias con ingresos variables y promedios menores a 12 meses.
2. No adjuntan la capacidad de pago, capacidad de pago mal calculada o la falta de la firma del documento.
3. 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).
4. Clientes que no cumplen con el perfil en ficha producto.
5. 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. Clientes sin capacidad de pago
4. Falta de inclusión de deudas en el MCP.
5. Capacidad de pago sin firma de responsable o refrendos.
6. Tasas y clasificación errónea según tipo de cliente.

Recomendaciones

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 pago, razón por la cual se insta a los encargados correspondientes a participar de las capacitaciones que está realizando la Unidad de Análisis y Gestión de Crédito Retail en virtud del diagnóstico de crédito aplicado en diciembre 2019 y estar actualizados a los cambios normativos y de ficha de producto.

Aunado a ello se recomienda en el uso de los Módulo de Crédito previo al envío de tramites, para que se consideren puntos importantes en el procesamiento de este tipo de crédito.

Recopilado por:



Revisado por:

