20 de diciembre de 2019

DGC-209-2019

Señores

Gerentes de Zona Comercial

Encargados de Crédito

Supervisores de Originación

Supervisores Comerciales

Supervisores Banca Desarrollo

Supervisores Mediana Empresa

Jefes de Crédito

**Asunto: Canal de comunicación de consultas relacionadas a temas de Crédito Retail y Empresarial**

Estimados (as) señores (as),

Con el fin de mejorar la Gestión de Crédito, tanto Retail como Empresarial, la Dirección General de Crédito constituyó dos nuevas áreas, a saber:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dirección General de Crédito** | Dirección | Nueva Área | Propósito |
| Dirección de Crédito Desarrollo y Personas | Análisis y Gestión de Crédito Retail | Asesorar en Créditos Masivos |
| Dirección de Crédito Empresarial e Institucional | Análisis y Gestión de Crédito Empresarial | Asesorar en Crédito Empresariales |

En aras de definir un canal de comunicación efectivo sobre consultas de índole regulatorio u operativo asociadas a temas de originación de crédito masivo, se acordó seguir el siguiente orden administrativo:

1. El Área Comercial gestiona las consultas con el Encargado de créditos de la Oficina.
2. Encargado de Crédito gestiona las consultas con el Supervisor de Originación.
3. El Supervisor de Originación, gestiona las consultas con las áreas responsables del proceso de Originación, según corresponda:
   1. Análisis Gestión Crédito Retail, al correo: [Consultas\_CreditoRetail@bncr.fi.cr](mailto:Consultas_CreditoRetail@bncr.fi.cr)
   2. Análisis y Gestión de Crédito Empresarial, al correo: [consultasdireccioncreditoempresarialeinstitucional@bncr.fi.cr](mailto:consultasdireccioncreditoempresarialeinstitucional@bncr.fi.cr)
4. Análisis Gestión Credito Retail y Análisis y Gestión de Crédito Empresarial, canaliza las consultas con Riesgos de Crédito, Dirección Jurídica, Control Interno, Finanzas entre otras.

El escalamiento anterior dará pie a generar métricas y acciones que deriven en mejora a los procesos de crédito, estandarización y sobre todo la mejorar la experiencia del cliente.

Producto de lo anterior, toda respuesta de Crédito Retail y/o Empresarial brindada por los Encargados de Crédito, Supervisores de Originación o Jefes de Crédito deberán de copiarse a las cuentas de correo descritas en el punto 3 de este oficio.

Cualquier consulta adicional con gusto.

Según el artículo 9 de la Ley 8454: “Los documentos y las comunicaciones suscritos mediante firma digital, tendrán el mismo valor y la eficacia probatoria de su equivalente firmado en manuscrito.”

**Geisy Membreño Escalante**

**Dirección de Crédito Empresarial e Institucional**

Copia: José Guevara Méndez, Director General de Crédito

Adrián Vargas Salgado, Banca Empresarial e Institucional

Jorge Bonilla Lorenzo, Director Inteligencia Comercial Empresarial

Mario Roa Gutiérrez, Banca de Mediana Empresa

Adrián Salazar Morales, Director Inteligencia Comercial Desarrollo y Personas

Yahaira Ochoa Morera, Supervisión Comercial Canales y Fuerza y Ventas

Directores Dirección General de Crédito

Leonel Castellón Chaves, Análisis y Gestión de Crédito Empresarial

Christian Soto Matamoros, Análisis y Gestión de Crédito Retail

Archivo