

# PROCEDIMIENTO GESTIÓN COMERCIAL CRÉDITO HIPOTECARIO

---

Autor del documento:	Claudia Andias
Fecha realización:	29-07-2010
Autor última modificación:	Orlando Rivera
Fecha última modificación:	01-02-2016
Rotulación:	Uso interno PR-SU-02-HI-09

<b>INDICE</b>	<b>Página</b>
1. <b>Objetivo</b> .....	2
2. <b>Áreas Involucradas</b> .....	2
3. <b>Alcances</b> .....	2
4. <b>Conceptos</b> .....	2
5. <b>Siglas</b> .....	3
6. <b>Sección de Referencia</b> .....	3
7. <b>Proceso Gestión Comercial de Crédito Hipotecario</b> .....	4
<b>FASE I: Preevaluación y Creación de Solicitud</b> .....	4
<b>FASE II: Envío de Evaluación a Riesgo y Visación de Antecedentes (24 horas)</b> .....	8
<b>FASE III: Evaluación Integral de Riesgo (48 HORAS)</b> .....	9
<b>FASE IV: Firma de Documentos y Envío a ASICOM</b> .....	11

## 1. Objetivo

El objetivo de este procedimiento es describir las actividades, los responsables y los sistemas que participan en el proceso de gestión comercial de un crédito hipotecario.

## 2. Áreas Involucradas

- **Gerencia Comercial:** *Ejecutivos Hipotecarios; Ejecutivos Comerciales; Ejecutivos Mesa Hipotecaria*
- **Gerencia de Operaciones:** *Operaciones Hipotecario*
- **Gerencia de Riesgo:** *Riesgo admisión Hipotecario*

## 3. Alcances

Los alcances de este documento se detallan a continuación:

- Ejecutivos Hipotecarios ubicados en las oficinas, a los Ejecutivos de la Mesa Hipotecaria y a los ejecutivos comerciales de las **sucursales a nivel país**.

## 4. Conceptos

Los siguientes conceptos se utilizarán en el documento:

- **Antecedentes a Presentar:** Corresponde al listado de los documentos que cliente debe presentar para la evaluación del crédito (1era etapa) y para el posterior estudio de títulos (2da etapa).
- **Minuta para Evaluación Hipotecaria:** Corresponde al documento interno que envía el ejecutivo hipotecario a la unidad de riesgo para la evaluación del crédito. El Ejecutivo Hipotecario debe ser responsable de la validación de todos los documentos autosoportantes de renta que presenta el cliente, es

<b>Uso Interno</b>			Página 2				
	<b>Elaboró</b>	<b>Última modificación</b>	<b>Codificación</b>				
	Claudia Andías Analista de Optimización de Procesos	Orlando Rivera Product Manager Hipotecario	PR	SU	02	HI	09
<b>Fecha</b>	<b>29-07-2010</b>	<b>01-02-2016</b>					

decir; validar ingresos y actividad laboral, acreditación del pie, validación de todos los certificados entregados por el cliente.

- **Check List:** Corresponde a documentos de uso interno cuya finalidad es controlar la completitud de los documentos listados en cada uno de ellos. Existen dos tipos: [Check List de Curse](#), [Check List de Riesgo](#) y Check list legal.
- **Carpeta de cliente:** Es la carpeta que contiene los documentos listados en el [Check List de Curse](#), [Check List de Riesgo](#) y Check list legal. Esta carpeta se arma de manera gradual de acuerdo a las etapas descritas en este manual.

## 5. Siglas

- **M.H.:** Mesa Hipotecaria
- **DPS:** Declaración Personal de Salud

## 6. Sección de Referencia

- [Procedimiento Provisión de Gastos Operacionales para Créditos Hipotecarios](#)
- [Procedimiento de Curse Hipotecario](#)
- [Procedimiento Etapas Finales Curse Hipotecario](#)
- [Manual Ingreso, Envío y Seguimiento de DPS-Producto Hipotecario](#)

Uso Interno			Página 3
	Elaboró	Última modificación	Codificación
	Claudia Andías Analista de Optimización de Procesos	Orlando Rivera Product Manager Hipotecario	PR   SU   02   HI   09
<b>Fecha</b>	<b>29-07-2010</b>	<b>01-02-2016</b>	

## 7. Proceso Gestión Comercial de Crédito Hipotecario

### **FASE I: Preevaluación y Creación de Solicitud**

#### **Cliente**

##### **1) Solicitar Crédito Hipotecario**

El cliente se acerca a una sucursal y solicita crédito hipotecario. Con esta actividad se inicia el proceso de gestión comercial en donde los Ejecutivos Hipotecarios o Comerciales deben promover las características del producto.

#### **Ejecutivo Comercial o Hipotecario**

##### **2) Realizar Simulación Libre**

En la aplicación de plataforma comercial o en ASICOM, el Ejecutivo puede realizar una simulación de crédito de acuerdo a los requerimientos del cliente. Esta simulación se puede imprimir y entregar al cliente.

Los valores, tasa y resultados de esta simulación son referenciales, pudiendo existir diferencias de las condiciones finales de aprobación y otorgamiento del Crédito hipotecario. Las tasas indicadas en esta simulación están sujetas a variación (todas estas notas están incorporadas en documento que se entrega a cliente).

Esta simulación no constituye una pre-aprobación ni aprobación formal.

Ejecutivo Comercial

##### **3) Realizar Derivación**

Los Ejecutivos Comerciales deberán gestionar a un cliente que solicita un Crédito Hipotecario de la siguiente manera:

- 3.1** Revisar las condiciones mínimas de acceso a un crédito hipotecario
  - 3.1.1** Renta mínima
  - 3.1.2** Valor Mínimo de propiedad
  - 3.1.3** Edad
  - 3.1.4** Score
  - 3.1.5** Cumplimiento de Minipolítica
- 3.2** Actualizar datos de contacto en Plataforma Comercial/ Ficha de cliente.
- 3.3** Ingresar Workflow: Solicitud de producto/ Oficina/ Crédito Hipotecario/ Hipotecario vía Ejecutivo Comercial/ Solicitud de Producto Presencial. Adjuntando Carné de Identidad, Liquidaciones y Certificado de Cotizaciones.

Es de responsabilidad del ejecutivo la validación de los antecedentes entregados por el cliente,

Ejecutivo Mesa Hipotecaria

Deben revisar los workflow que se encuentran en su bandeja y gestionar en un plazo de 48 horas hábiles de acuerdo al siguiente punto.

Ejecutivo Hipotecario o Ejecutivo Mesa Hipotecaria

Uso Interno			Página 4				
	Elaboró	Última modificación	Codificación				
	Claudia Andías Analista de Optimización de Procesos	Orlando Rivera Product Manager Hipotecario	PR	SU	02	HI	09
<b>Fecha</b>	<b>29-07-2010</b>	<b>01-02-2016</b>					

#### 4) Realizar Preevaluación (sólo antecedentes declarados)

De acuerdo a los canales de venta definidos, la preevaluación se realiza en las sucursales (Ejecutivos Hipotecarios) con el cliente presente, mediante comunicación presencial, telefónica o a través del contacto con las inmobiliarias.

**IMPORTANTE:** Lo primero es completar en plataforma comercial la ficha de cliente (antecedentes personales, laborales y datos de contacto: direcciones, email y teléfonos).

Efectúa la Preevaluación de Cliente en Plataforma Comercial, realizando el siguiente proceso:

- 3.4 Política a aplicar:** selección entre alternativas: Vivienda o Fines Generales, para determinar la política que validará o se aplicará a la preevaluación.
- 3.5 Ingreso de datos de los diferentes sujetos de la operación:**
  - Titular: directo en la misma página de preevaluación abierta,
  - Cónyuge del titular, en página anexa, que levanta con botón respectivo,
  - Codeudores (incluye aval): en página anexa, que levanta con botón respectivo,
  - Cónyuges de Codeudores: desde la página de codeudores, con botón respectivo.
- 3.6 Registro de Continuidad laboral:** mediante marca y fecha de ingreso al empleo anterior. Este registro deberá ser chequeado por Evaluador en la posterior Solicitud.
- 3.7 Complemento de renta:** sólo para el cónyuge del titular, según política de crédito. Está habilitado a través de una marca, que luego permanece en la Solicitud.
- 3.8 Revisión de Endeudamiento:** dispuesto para cada sujeto de la operación; se accede a través de botón del mismo nombre, antes de Aceptar el registro y/o Preevaluar.

Permite conocer: Deudas internas y del Sistema Financiero, información de Empresa Externa, y el Resultado, donde además se informan los motivos de rechazo. Esta revisión no va a consultar la base de informes comerciales (Sinacofi), de manera de no generar un costo innecesario por la consulta, cuando los demás antecedentes, si son negativos, ameritan abandonar la operación.

La carpeta Deuda es interactiva, es decir que permite el registro y modificación de algunos conceptos de deuda. Los diferentes conceptos dispuestos en cada línea son afectados según la política de crédito, desde la renta del sujeto o desde las deudas informadas por el sistema.

Uso Interno			Página 5
	<b>Elaboró</b> Claudia Andías Analista de Optimización de Procesos	<b>Última modificación</b> Orlando Rivera Product Manager Hipotecario	<b>Codificación</b> PR   SU   02   HI   09
<b>Fecha</b>	<b>29-07-2010</b>	<b>01-02-2016</b>	

Para los cónyuges de titular y codeudores que no complementen renta en la operación, la carpeta deuda no puede ser modificada en sus distintos conceptos.

**3.9 Para Agregar, Eliminar y Modificar Codeudores:** desde botón Ingresar Codeudor, una vez o cuando se requiera ingresar más de un codeudor.

**3.10 Resultado de la preevaluación:** concluido el ingreso de sujetos participantes de la operación, se marca botón Preevaluar, lo cual lleva a página de resultado. Esta contiene o muestra el valor de dividendo máximo derivado de la renta y deudas del Cliente titular y cónyuge, cuando complementa renta, y codeudores solidarios incluidos. El resultado de la Preevaluación incluye una gráfica de semáforos, de acuerdo al siguiente detalle:

- Positivo: semáforo verde; Preevaluación aceptada, seleccione financiamiento,
- Condicionado: semáforo amarillo; Preevaluación parcialmente aceptada, y
- Rechazada: semáforo rojo; Preevaluación rechazada. Seleccione financiamiento si desea continuar; la solicitud será revisada por el Banco.

**Nota: la preevaluación rechazada permite, en caso de insistencia, continuar con el flujo y grabar la solicitud para ser analizada en el Banco.**

**3.11 Botón de Endeudamiento:** nuevamente se presenta esta función que permite, sin modificar, conocer ahora también la Información comercial (informes, protestos y otros). Cuando existe más de un sujeto se muestra una lista con los nombres de ellos para acceder a la página de Endeudamiento de cada cual.

**3.12 Marca Sin compraventa:** que tiene diferentes comportamientos de acuerdo a la política de crédito seleccionada al inicio de la Preevaluación del titular.

**3.13 Detalle Monto de Crédito (lupa):** función para registrar las deudas a consolidar, y los créditos de libre disponibilidad. Además, para atender créditos para consolidación se debe completar y firmar junto a Cliente el formulario Consolidación de Deudas.

**3.14 Selección de variables para Financiamiento,** obteniendo las opciones asociadas a los créditos con: mutuo endosable o mutuo propio.

Uso Interno			Página 6				
	Elaboró	Última modificación	Codificación				
	Claudia Andías Analista de Optimización de Procesos	Orlando Rivera Product Manager Hipotecario	PR	SU	02	HI	09
<b>Fecha</b>	<b>29-07-2010</b>	<b>01-02-2016</b>					

**3.15 Selección de Proyecto** asociado al financiamiento deseado: diferentes proyectos inmobiliarios de vivienda y financiamiento de fines generales (compras y libre disponibilidad).

**3.16** El sistema entrega opciones de crédito con la tasa de interés contenida dentro del costo de fondo del producto y de la tasa máxima convencional o TMC.

Determinada la opción de financiamiento, se selecciona y graba la solicitud; el sistema entrega un **número de solicitud** asociado como referencia para la continuación del proceso a la etapa de solicitud de crédito. Esta página informa, además, los sujetos de la solicitud, ingresados en la preevaluación: titular, codeudores, y aval, cuando correspondan.

Solicitud de crédito: con el propósito de marcar la oficina de origen de la operación, abre la opción Solicitud, consulta por N° de solicitud (informado en Preevaluación) y selecciona su sucursal en campo Sucursal destino, marcando botón Actualizar.

### Hito Reflejado en el Panel de Control

En Trámite

Para todas las operaciones que pasan a estado "En Comité"

## 5) Indicar antecedentes a presentar

Solicita al Cliente los antecedentes requeridos para otorgar el crédito, para ello entregará al cliente un listado de los documentos que se puede imprimir desde el Portal de Normativas Internas ([Antecedentes a presentar \(Cliente y Vendedor\)](#)). Además, se debe indicar al cliente que en caso de que su solicitud sea aprobada deberá traer los documentos legales de la propiedad y firmar los documentos necesarios para curse hipotecario.

Uso Interno										Página 7	
	Elaboró		Última modificación				Codificación				
	Claudia Andías Analista de Optimización de Procesos		Orlando Rivera Product Manager Hipotecario				PR	SU	02	HI	09
Fecha	29-07-2010		01-02-2016								

**FASE II: Envío de Evaluación a Riesgo y Visación de Antecedentes (24 horas)**

**Ejecutivo Hipotecario**

**6) Prepara Minuta para evaluación Hipotecaria**

Prepara antecedentes de respaldo listados en [Minuta Evaluación Crédito Hipotecario](#).

**7) Enviar Minuta a evaluación de Riesgo**

Enviará Minuta para evaluación de Riesgo (más respaldos) vía [workflow](#) **Solicitud de producto/ Oficina/ Crédito Hipotecario/ Hipotecario vía Ejecutivo Hipotecario/ Solicitud de Producto Presencial**, donde un analista designado evaluará la solicitud presentada. Previamente ingresará a Plataforma Comercial y enviará la solicitud para visación (la que debe realizar el Agenteo Ejecutivo back up designado para tal efecto). La visación por parte del ejecutivo Back Up será sólo válida en la ausencia del Agente .

**Hito Controlado por el Panel de Control**

**En Comité**

**Analista de Riesgo**

**8) Recibir Minuta para Evaluación Hipotecaria y Revisar Solicitud de Crédito (Plataforma Comercial)**

Revisa los antecedentes y asegura la completitud de ellos de acuerdo a la Minuta para Evaluación Hipotecaria. Además compara la consistencia de la información ingresada en la plataforma comercial versus los documentos recibidos. En caso de que falten antecedentes deberá contactar al Ejecutivo para que gestione con el cliente los documentos que faltan.

OBS: La responsabilidad del correcto cálculo de la renta del cliente es del Ejecutivo Hipotecario o Ejecutivo Comercial, no teniendo el Analista de Riesgo participación alguna en este cálculo (no podrá solicitar modificaciones a la renta enviada desde el área comercial).

Uso Interno										Página 8						
	Elaboró		Última modificación				Codificación									
	Claudia Andías Analista de Optimización de Procesos		Orlando Rivera Product Manager Hipotecario				<table border="1"><tr><td>PR</td><td>SU</td><td>02</td><td>HI</td><td>09</td></tr></table>					PR	SU	02	HI	09
PR	SU	02	HI	09												
Fecha	29-07-2010		01-02-2016													



### **FASE III: Evaluación Integral de Riesgo (48 HORAS)**

#### **Analista de Riesgo**

#### **9) Realizar Evaluación Integral de Riesgo**

Analista de riesgo ingresa al sistema y busca solicitud. Revisa los antecedentes. Con lo anterior analiza y resuelve ingresando comentarios atinentes en recuadro de observaciones incluyendo si el cliente es aprobado para cuenta corriente y/o tarjeta de crédito (para estos últimos dos productos el ejecutivo debe ingresar una solicitud multiproducto en paralelo).

#### **10) Ingresar Rechazo**

En caso de que se registren rechazos, éstos pueden ser de dos tipos:

- **Rechazos por correcciones:** Corresponde a un rechazo en donde riesgo le solicita al Ejecutivo otros antecedentes o correcciones en información ingresada en la solicitud.
- **Rechazos para apelación:** Corresponden a aquellos en donde Riesgo rechaza la operación y se requiere una instancia de apelación y escalamiento.
- **Rechazo por presentación de antecedentes falsos:** Corresponde a aquellos en donde se comprueba que los antecedentes entregados por el cliente son falsos, en este caso no existe la apelación y se debe ingresar el bloqueo permanente del cliente.

Ambos rechazos les llega al Ejecutivo para que gestionen la apelación o las correcciones. Riesgo comunicará por workflow y en plataforma comercial (solicitud) estos rechazos al Ejecutivo con copia al Agente o Jefe Hipotecario.

**Hito Controlado por el Panel de Control**

**Rechazado**

#### **Ejecutivo Hipotecario o Ejecutivo Mesa Hipotecaria**

#### **11) Gestionar Correcciones indicadas por Riesgo**

Deberá gestionar las correcciones (a excepción de modificación de renta) indicadas por Riesgo y contestará por workflow y en plataforma comercial a dicha unidad para la aprobación de la solicitud adjuntando digitalmente los documentos que se hayan solicitado.

Posteriormente deberá adjuntar el papel físico a la carpeta del cliente (la que se encuentra en proceso).

El flujo de Apelación se realiza de acuerdo al siguiente escalamiento:

- 1º Instancia de Apelación: Encargado de Riesgo Hipotecario.  
 2º Instancia: Subgerente o Gerente de Riesgo a través del Jefe Hipotecario o Agente

Uso Interno										Página 9						
	Elaboró		Última modificación				Codificación									
	Claudia Andías Analista de Optimización de Procesos		Orlando Rivera Product Manager Hipotecario				<table><tr><td>PR</td><td>SU</td><td>02</td><td>HI</td><td>09</td></tr></table>					PR	SU	02	HI	09
PR	SU	02	HI	09												
Fecha	29-07-2010		01-02-2016													

**Analista de Riesgo****12) Ingresar Aprobación en sistema**

Ingresa al sistema y aprueba la solicitud indicando en el campo de observaciones las condiciones que Riesgo aprueba.

**Segundo Firmante con Atribuciones****13) Ingresar Aprobación en sistema**

Tanto Riesgo como el segundo firmante (línea comercial) pueden aprobar la solicitud en esta segunda instancia.

**Hito Controlado por el Panel de Control****Aprobado****Analista de Riesgo****14) Informar a Ejecutivo**

Informará por email al Ejecutivo con copia al Agente o Jefe Hipotecario que la solicitud ha sido aprobada.

Uso Interno				Página 10
	Elaboró	Última modificación	Codificación	
	Claudia Andías Analista de Optimización de Procesos	Orlando Rivera Product Manager Hipotecario	PR SU 02 HI 09	
Fecha	29-07-2010	01-02-2016		

### **FASE IV: Firma de Documentos y Envío a ASICOM**

#### **Ejecutivo Hipotecario o Mesa Hipotecaria**

##### **15) Informar Aprobación al cliente**

El Ejecutivo deberá contactar al cliente para informarle que su solicitud ha sido aprobada y que para continuar con el otorgamiento debe ir sucursal para que formalice su aprobación de crédito, lo cual consiste en firmar los documentos para curse (disponibles en el portal de procedimientos), presentar los antecedentes legales de la propiedad y cancelar los gastos operacionales asociados.

**IMPORTANTE:** Para el caso de mutuos endosables el cliente deberá además completar la Ficha Mandatario Judicial, la cual designa a un tercero mayor de 18 años (distinto a la cónyuge) y con domicilio distinto al cliente. Este mandatario no participa como aval, ni codeudor del respectivo crédito hipotecario. El objetivo es que este mandatario pueda ser notificado en caso de no poder ubicar al titular de la deuda por gestiones de cobranza en caso de mora. **En ningún caso podrá actuar como mandatario judicial ningún empleado banco Falabella (condición no excepcionable)**


##### **16) Solicitar firma de documentos para curse**

En esta instancia se le deberá solicitar la firma de los documentos del Set hipotecario y debe continuar con el armado de la carpeta del cliente de acuerdo al [Check List de Curse](#), [Check List de Riesgo](#) y [Check list legal](#).

Una vez que el Ejecutivo o Especialista ha completado la carpeta con todos los documentos, ésta debe ser visada (firma y timbre) Jefe Hipotecario correspondiente, antes del envío a Operaciones Hipotecario.

Luego procede de acuerdo al [Manual Ingreso, Envío y Seguimiento a DPS-Producto Hipotecario](#).

Luego, se realiza la apertura de la cuenta corriente y/o tarjeta de crédito. En caso de que la cuenta corriente o tarjeta de crédito requiera pasar por evaluación de Riesgo, se deberá indicar el número de solicitud en donde Riesgo indicó la aprobación de la tarjeta para agilizar la evaluación de Riesgo por este motivo.

Control de la Actividad	Descripción del Control
	El Ejecutivo deberá solicitar la firma de todos los antecedentes descritos.

##### **17) Enviar a Asicom**

En plataforma comercial realiza el envío de la operación a Asicom mediante botón disponible en la solicitud. Con esta acción se crea la cuenta de gastos y el cliente está en condiciones de realizar el depósito de los gastos operacionales por caja en la cuenta de gastos si corresponde. Los gastos operacionales siempre son de conocimiento previo del cliente y se detallan tanto en cada simulación como en la

Uso Interno				Página 11
	Elaboró	Última modificación	Codificación	
	Claudia Andías Analista de Optimización de Procesos	Orlando Rivera Product Manager Hipotecario	PR SU 02 HI 09	
Fecha	29-07-2010	01-02-2016		

hoja resumen. Además al final del proceso se liquida la cuenta de gastos por cliente con un desglose de cada gasto, generándose posible excedentes a favor del cliente. VER Procedimiento Provisión de Gastos Operacionales para Créditos Hipotecarios

**Hito Controlado por el Panel de Control****Enviado a Asicom****18) Enviar carpeta a Especialista**

Se realizará el envío de la carpeta al Especialista, la cual contiene los documentos de [Check List de Curse](#) y [Check List de Riesgo](#), comenzando así con el [Procedimiento de Curse Hipotecario](#).

Uso Interno				Página 12
	Elaboró	Última modificación	Codificación	
	Claudia Andías Analista de Optimización de Procesos	Orlando Rivera Product Manager Hipotecario	PR SU 02 HI 09	
Fecha	29-07-2010	01-02-2016		