|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **MANUAL COMERCIAL MICROCRÉDITO** | | **Versión:** 020 |
| **Descripción**: Manual Comercial de Microcrédito | | |
| **Resumen**: Contiene las definiciones comerciales para el otorgamiento y recuperación de Créditos para microempresarios | | |
| **División Responsable:** | Negocios Microempresa | |
| **Clientes Internos:** | Microempresa, Operaciones/Administración y Canales. | |
| **Clientes Externos:** | Clientes Microempresarios. | |
| **Fecha de Aprobación:** | Septiembre, 2007 | |

**CONTENIDO**

[1. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO 4](#_Toc471475861)

[2. OBJETIVOS DEL PRODUCTO 4](#_Toc471475862)

[3. NOMBRE DEL PRODUCTO 4](#_Toc471475863)

[4. SÍMBOLO Y DISEÑO DEL INSTRUMENTO DEL PRODUCTO 4](#_Toc471475864)

[5. VENTAJAS COMPETITIVAS 4](#_Toc471475865)

[6. BENEFICIOS PARA EL CLIENTE 5](#_Toc471475866)

[7. PRINCIPALES OBJECIONES Y ARGUMENTOS DE VENTA 5](#_Toc471475867)

[8. GLOSARIO 5](#_Toc471475868)

[9. DESCRIPCIÓN DEL TARGET DE CLIENTES POTENCIALES 10](#_Toc471475869)

[10. CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO 10](#_Toc471475870)

[10.1. DESTINOS DE CRÉDITO 10](#_Toc471475871)

[10.1.1. Capital de Trabajo 11](#_Toc471475872)

[10.1.2. Activos Fijos 11](#_Toc471475873)

[10.1.3. Mejoramiento Otros Activos 12](#_Toc471475874)

[10.1.4. Pago de Deudas 12](#_Toc471475875)

[10.2. Condiciones Para el Crédito en el Sector Transporte del Segmento Microempresa 12](#_Toc471475876)

[10.3. CONDICIONES PARA CRÉDITOS AGRÍCOLAS 13](#_Toc471475877)

[10.3.1 Condiciones específicas Créditos Agrícolas 14](#_Toc471475878)

[10.4. CONDICIONES CRÉDITOS PARA LA PESCA 15](#_Toc471475879)

[10.5. TASAS Y COSTOS POR SERVICIOS 15](#_Toc471475880)

[10.6. SEGUROS 15](#_Toc471475881)

[10.7. TIPOS DE OPERACIÓN 16](#_Toc471475882)

[10.7.1 CLASIFICACION 16](#_Toc471475900)

[10.8. MONTOS Y PLAZOS 16](#_Toc471475901)

[10.8.1 Endeudamiento Máximo 16](#_Toc471475909)

[10.8.2 Factor De Ajuste 18](#_Toc471475910)

[10.8.3 Montos 20](#_Toc471475911)

[10.8.4 Condiciones Generales 22](#_Toc471475912)

[10.8.5 Plazos 23](#_Toc471475913)

[10.9. Vigencia de la Operación 24](#_Toc471475914)

[10.10. Actividades Restringidas 24](#_Toc471475915)

[10.11. Niveles de Aprobación 25](#_Toc471475916)

[10.12. Garantías Requeridas 25](#_Toc471475917)

[10.12.1 Garantía Personal 27](#_Toc471475927)

[10.12.2 Garantía Prendaria 28](#_Toc471475928)

[10.12.3 Garantía Hipotecaria 28](#_Toc471475929)

[11. PROCESAMIENTO 29](#_Toc471475930)

[11.1 REQUISITOS 29](#_Toc471475942)

[11.1.1 Requisitos del Sujeto 29](#_Toc471475945)

[11.1.2 Requisitos de Score 31](#_Toc471475946)

[11.1.3 Requisitos de Documentación 32](#_Toc471475947)

[11.2 Lineamientos Generales 39](#_Toc471475948)

[11.2.1 Negociación de Microcrédito 40](#_Toc471475950)

[11.2.2 Registro y Validación de Microcrédito 42](#_Toc471475951)

[11.2.3 Análisis y Aprobación de Microcrédito 43](#_Toc471475952)

[11.2.4 Apertura de Microcrédito – Desembolso 43](#_Toc471475953)

[12. EVALUACIÓN DE LA CAPACIDAD 44](#_Toc471475954)

[12.1 Determinación de la cuota 44](#_Toc471475956)

[12.2 Forma de Pago 44](#_Toc471475957)

[12.3 Inspección 45](#_Toc471475958)

[13. CONDICIONES GENERALES 46](#_Toc471475959)

[14. CONDICIONES CLIENTES PREFERENCIALES 46](#_Toc471475960)

[15. CLIENTES VIP 47](#_Toc471475961)

[15.1. Clientes VIP Simultáneos 48](#_Toc471475962)

[16. REPRÉSTAMOS 48](#_Toc471475963)

[17. REP 0 49](#_Toc471475964)

[18. EXCEPCIONES 51](#_Toc471475965)

[19. APROBACIÓN O NEGACIÓN DE SOLICITUES 53](#_Toc471475966)

[20. COBRANZA ADMINISTRATIVA 53](#_Toc471475967)

[20.1 Acciones Prohibidas en la Gestión de Cobranza 53](#_Toc471475984)

[20.2 Condiciones Generales 54](#_Toc471475985)

[20.3 Condiciones Específicas de Normalización 58](#_Toc471475986)

[20.4 Requisitos de Documentación 61](#_Toc471475987)

[20.5 Ejecución Legal de Garantías 62](#_Toc471475988)

[21. REFERENCIAS 62](#_Toc471475989)

[22. FORMATOS RELACIONADOS 62](#_Toc471475990)

[23. DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN 63](#_Toc471475991)

# DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

Crédito destinado a satisfacer necesidades de financiamiento a clientes que poseen una microempresa, cuya actividad económica sea de comercio, producción (actividades agropecuarias y no agropecuarias) o servicios.

# OBJETIVOS DEL PRODUCTO

* Proporcionar a los clientes servicios financieros adecuados y de calidad, brindando la asistencia técnica necesaria para facilitar el crecimiento de su microempresa.
* Permitir a los clientes el acceso al recurso del crédito para libre disponibilidad de capital de trabajo, sustitución de pasivos, activos fijos y mejoramiento de otros activos.
* Masificar el crédito a través de préstamos rápidos y sucesivos atendiendo de manera oportuna las necesidades de los clientes.
* Lograr un crecimiento de la Institución al ofrecer productos o servicios adecuados a las necesidades del cliente.
* Minimizar el riesgo y mantener indicadores de mora y riesgos aceptables.

# NOMBRE DEL PRODUCTO

Crédito Microcrédito

# SÍMBOLO Y DISEÑO DEL INSTRUMENTO DEL PRODUCTO



# VENTAJAS COMPETITIVAS

* Fácil acceso
* Agilidad y rapidez
* Flexibilidad
* Montos crecientes en relación a capacidad de pago
* Créditos paralelos (por temporada)
* Renovaciones automáticas
* Facilidad de pago

# BENEFICIOS PARA EL CLIENTE

* Clientes que poseen microempresa y no han tenido experiencia en el Sistema Financiero pueden acceder a este crédito, presentando documentación básica
* Crédito oportuno para solventar las necesidades de financiamiento que se le presentan al microempresario.
* El plazo del crédito está fijado en función de la rotación del capital de trabajo o del ciclo productivo del negocio.
* Acceso del cliente a créditos paralelos por temporada.
* El monto de crédito dependerá del crecimiento del negocio o de las temporadas de ventas, aumentando o disminuyendo en épocas altas o bajas.
* El cliente contará con financiamiento continuo si su comportamiento de pagos ha sido el adecuado.

# PRINCIPALES OBJECIONES Y ARGUMENTOS DE VENTA

|  |  |
| --- | --- |
| **OBJECIÓN** | **ARGUMENTO** |
| “Los documentos que solicitan son complicados“ | Los documentos solicitados son mínimos y sirve de sustento para solventar la información de la solicitud de crédito |
| “El monto que solicito es aprobado“ | El banco cuenta con una fuerza de ventas que realiza el análisis de su capacidad de pago y el destino del crédito, si dicho análisis está acorde a su propuesta entonces se aprueba este monto.  Es importante que tenga en cuenta que el monto aprobado va de acuerdo a su capacidad de pago y destino del crédito. |
| “Para cualquier monto requiero garante “ | No necesariamente, ya que contamos con créditos cuyos montos no requieren presentar un garante personal. |

# GLOSARIO

* **Alta Gerencia**

Está conformada por el Gerente General y por los funcionarios de primer nivel responsables de las divisiones del Banco: Vicepresidentes, Directores y Gerentes, que cuentan con autonomía para tomar decisiones, así como por los funcionarios responsables por ejecutar las decisiones del Directorio.

* **Área de Influencia**

Zona determinada en la que existe concentración de negocios, donde un equipo de trabajo ejecuta actividades de promoción, análisis, negociación y recuperación.

* **Tipo de Operación**

Operaciones de crédito que por su naturaleza de origen se las agrupan en: Nuevas, Novaciones, Refinanciamiento y Reestructura.

* **Tipo de Operación Nuevas**

Operaciones de Crédito que se generan un nuevo crédito sin necesidad de cancelar una operación vigente en el Banco.

* **Tipo de Operación Novación**

Es la operación de crédito a través de la cual se extingue la primitiva obligación con todos los accesorios y nace una nueva, entera y totalmente distinta de la anterior operación.

* **Tipo de Operación Refinanciamiento (Rep “0”)**

Es la operación que procederá cuando el Banco prevea probabilidades para el incumplimiento de la obligación vigente, siempre y cuando el deudor presente flujo de caja favorable, genere utilidad o ingreso neto de su actividad productiva.

* **Tipo de Operación Reestructura**

Esta operación se dará cuando el deudor original presente fuertes debilidades financieras, con un alto nivel de riesgo superior al potencial, capacidad de pago nulas o insuficientes, serios problemas para honrar sus obligaciones; y cuando se hayan agotado otras alternativas de repago de la obligación.

* **Tipos de Clientes:**

Categoría interna a clientes que cumplen ciertas características y a los cuales se les califica las operaciones con condiciones diferenciadas. Los tipos de clientes pueden ser: Cliente Nuevo, Bancarizado y Antiguo.

* **Cliente Antiguo**

Condición interna otorgada a un cliente que mantiene por lo menos una operación de crédito microempresa, impulso o TCF con un año de historial crediticio urbana o rural con Banco Solidario; o ha mantenido una operación vigente en el último año.

Condición interna otorgada a un cliente que mantiene por lo menos una operación de crédito microempresa urbana o rural con Banco Solidario; o ha mantenido una operación vigente en el último año.

* + *Cliente Vigente*

Cliente que tiene un crédito vigente de microempresa urbano y rural con Banco Solidario.

* + *Cliente Estándar*
  + Experiencia crediticia en Microcrédito o Impulso de al menos 6 meses o clientes que han dejado de operar con créditos de microempresa e impulso con un año de historial crediticio en periodo menor a 180 días. Clientes con experiencia TCF mínimo de un año
  + Experiencia crediticia en micro crédito de al menos 6 meses o clientes que han dejado de operar con créditos de microempresa en período menor a 180 días.
  + Clientes que tienen un promedio de atraso de hasta 12 días de mora por cuota.
  + Mora máxima de 30 días,
  + Se podrá solicitar la calificación de un cliente que ha tenido una cuota pagada con más de 30 días de retraso siempre y cuando exista un justificativo válido, estos casos deben venir con la justificación del Subgerente Regional / Gerente Regional respectivo.
  + Haber cancelado el 50% de las cuotas totales en su último crédito.
  + Clientes antiguos que no cumplen las características de preferenciales
  + Un cliente estándar puede ser:
    - Cliente Rezagado
    - Clientes que han dejado de operar con crédito de microempresa en más de 180 días hasta 360 días, que no constan como clientes preferenciales (rezagados) y cuyo comportamiento de pago en la última operación haya sido de 5 días de mora promedio en las cuotas pagadas, mora máxima de 30 días. Calificación mínima de score P4
    - Los clientes que dejaron de trabajar con crédito Microempresa más 360 días (hasta 18 meses) la tasa de interés que aplicará será la de Clientes Nuevos. La calificación en la central de riesgo en los 18 meses será A y se aceptará máximo una B. Calificación mínima de score P4.
    - Cliente Preferencial
    - Condición interna otorgada a un cliente que cumple con los criterios establecidos por la División de Riesgo en coordinación con la División de Negocios Microempresa, según el perfil de riesgo que la Institución quiera asumir en el momento determinado. El resultado final se traducirá en bases de datos a ser entregadas periódicamente, de las cuales la División de Riesgo deberá mantener documentado los criterios utilizados para calificar a los clientes y los scripts de generación.
* **Cliente Nuevo**

Condición interna otorgada a un cliente que obtiene su primer crédito de microempresa urbano y rural con Banco Solidario o un cliente que ha dejado de operar por más de 180 días con el Banco en operaciones de microempresa urbana o rural y su comportamiento de pagos haya sido hasta 15 días de mora promedio en su último crédito y mora máxima de 30 días.

* **Cliente Bancarizado**

Se trata de clientes nuevos para Banco Solidario pero que han tenido experiencia crediticia en operaciones de crédito en otra institución del SFR o SFNR o que han sido referenciados ya sea por Oficiales de Negocios Microempresa que han trabajado en estas instituciones, por algún proceso de Inteligencia de Negocios a través de la División de Riesgo, referenciados por otros clientes o ex - clientes de Banco Solidario que han dejado de operar por más de un año y que cumplen con las siguientes condiciones:

* 1. Se acepta un máximo de un registro en el rango vencido 0-1 meses en los últimos 12 meses. Los seis últimos meses debe haber registrado únicamente operaciones al día sin mora. (Rango No devenga intereses).
     1. En el caso del SFNR adjuntar tablas de amortización para validar monto y plazo.
  2. Los registros de saldo al día que se tomará en cuenta serán únicamente los reflejadas en el Sistema Financiero Regulado o Sistema Financiera no Regulado y cuyo monto de crédito otorgado en esta institución haya sido igual o mayor a $2.000, demostrable con cualquier documento interno o que el cliente pueda solventar que el monto otorgado fue por igual o superior al monto indicado.
     1. En la experiencia crediticia se podrá contemplar además de las operaciones micro las deudas que el cliente haya tenido en los otros segmentos de crédito, a excepción del segmento VIVIENDA, deudas en el IECE e IESS (casas comerciales C1 y C0).
  3. Condiciones de plazos, precios y garantías aplica como cliente Nuevo.
  4. Score P >= P04.
* **Représtamo**

Operación de crédito microempresa urbano o rural que se otorga a clientes que están terminando de pagar un crédito vigente o haya cancelado una operación en los últimos 180 días.

* **Comité de Mora**

Instancia de análisis de las operaciones de crédito en la que se evalúan las condiciones de clientes que presentan retraso en los pagos, para definir la estrategia de recuperación a utilizar.

* **Comité de Revisión de Crédito**

Instancia de análisis de las solicitudes de crédito, en la que se evalúan las condiciones en que se recomendará la operación de crédito observando la minimización del riesgo crediticio. Que estará conformado por el Oficial de Negocios Microempresa proponente y el Nivel de Recomendación correspondiente. Para operaciones con características definidas por la División de Negocios Microempresa en coordinación con la División de Riesgo se podrá obviar esta instancia del proceso.

* **Crédito de Microempresa Urbano y Rural**

Crédito destinado a satisfacer necesidades de financiamiento a clientes que poseen una microempresa; cuya actividad económica sea de comercio, producción (agropecuarias y no agropecuarias), o servicios.

* **Seguro de Crédito**

Condición de cobertura que aplica obligatoriamente a clientes de créditos de microempresa que no pueden ofrecer una garantía real. El seguro de crédito deberá ser ofrecido por una empresa que garantice el pago de la operación previamente calificada por Banco Solidario, donde las tarifas serán definidas por la empresa tercera y el Banco actuará como agente de recaudación.

* **Garantía Hipotecaria**

Garantía abierta sobre un bien inmueble (terreno o casa) de propiedad del cliente, su garante o de terceros debidamente inscrita.

* **Garantía Personal**

Es la garantía personal y solidaria de un tercero, que cuenta con solvencia económica para asumir con responsabilidad la misma obligación que el deudor directo.

* **Garantía Prendaria**

Prenda industrial sobre bienes muebles (generalmente maquinaria o vehículo del negocio) de propiedad del cliente, garante o de terceros debidamente inscrita.

* **Sujeto de Crédito**

Persona natural o jurídica que cumple con ciertos requisitos financieros y demográficos, para ser beneficiario de un crédito.

* **Valor de realización**

Valor neto que el Banco espera recuperar como consecuencia de la eventual realización de la garantía real, valor que se obtiene después de cubrir castigo y cargos por concepto de impuesto en las ventas, comisiones, fletes, depreciación, gastos judiciales, entre otros.

* **Precancelación**

Valor cancelado de forma anticipada del saldo de una operación antes de su vencimiento sea directamente por cliente o por el producto de una novación. No tiene costo para el cliente

# DESCRIPCIÓN DEL TARGET DE CLIENTES POTENCIALES

* Todas las personas que tengan como fuente generadora de ingresos una microempresa dedicada a actividades de: comercio, producción (actividades agropecuarias y no agropecuarias) o servicio; siempre que estén ubicados en las zonas de influencia que determine la Gerencia Comercial correspondiente, y se ajusten a las condiciones definidas en este Manual Comercial de Microcrédito.
* Clientes que no superan las ventas en USD 100.000 anuales.
* Clientes cuya antigüedad del negocio sea por lo menos un año de establecida la microempresa en el mismo sector o demostrar un mercado establecido por más de un año.
* No se considerarán como microempresarios aquellos que ejerzan una actividad de comercio, producción o servicios temporalmente o en forma parcial.

# CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

## DESTINOS DE CRÉDITO

* El producto financia la adquisición de capital de trabajo, activos fijos, mejoramiento de otros activos, libre disponibilidad o sustitución de pasivos
  + Un cliente podrá acceder simultáneamente a diversos financiamientos conforme a cuantos pueda pagar de acuerdo a su capacidad de pago, siempre y cuando no exceda el límite máximo de riesgo directo establecido para ser considerado como Microempresa.
  + Cuando se tramiten créditos simultáneos cuya última operación haya sido otorgada en los 6 últimos meses se utilizará la misma información financiera del crédito.
    - En caso de existir variación en la información financiera del negocio, esta deberá ser verificada personalmente por el Gerente de Negocios Microempresa y recomendada por el Subgerente Regional / Gerente Regional respectivo, aplica únicamente cuando ha sido analizado y recomendado por otro Oficial de Negocios Microempresa.

### Capital de Trabajo

* Crédito destinado a financiar los recursos requeridos por la unidad económica para la operación de un negocio, como por ejemplo:
  + Fondos destinados a la compra de materia prima, insumos, mano de obra y demás gastos operativos anteriores a la venta de mercadería.
    - Dentro de este destino se considerará el comercio de ganado bovino de carne y animales menores.
* Necesidades de Flujo de Caja, destinado a cubrir los desfases de liquidez originados o que se pueden originar por gastos familiares.

### Activos Fijos

* Crédito destinado a financiar inversiones que el cliente requiere para el desarrollo de su actividad económica o adquisición de bienes muebles e inmuebles, como por ejemplo:
  + Adquisición de maquinaria, equipos o vehículos nuevos o usados
  + Sustitución de maquinaria, equipamientos o vehículos depreciados.
  + Compra de locales o mejora de los mismos.
  + Compra de terrenos, casas.
  + Compra de ganado bovino para producción lechera.

### Mejoramiento Otros Activos

* Crédito destinado a atender las necesidades de financiamiento de Mejoramiento de Otros Activos pertenecientes al cliente, su cónyuge, padres, hermanos o suegros.

### Pago de Deudas

* Sustitución de pasivos fuera del sistema financiero
* Pago de deudas dentro del sistema financiero.
* Se financiará el pago de deudas a terceras personas debidamente justificadas. En estos casos se procurará emitir un cheque a nombre del acreedor.

## Condiciones Para el Crédito en el Sector Transporte del Segmento Microempresa

* Crédito destinado a atender las necesidades de financiamiento vinculadas a la actividad de transportación o su fuente principal de pago dependa de ésta.
* Si el cliente no posee vivienda propia o no presenta hipoteca de bien inmueble a favor del Banco Solidario deberá cumplir con:
  + El vehículo que constituirá la fuente de pago deberá tener una antigüedad máxima de hasta 15 años.
  + Si el monto de crédito excede los USD $8.000 de riesgo directo, el vehículo deberá contar con un seguro contra todo riesgo y la póliza endosada a favor de Banco Solidario, por el 100% del valor del crédito.
  + Si el destino del crédito es para la adquisición de vehículos por renovación de unidad o compra de unidad adicional, esta exigencia no aplica.
* Aquellos clientes que tengan seguro colectivo contratado por la Compañía de Transporte a la que pertenece, con una Compañía de Seguros no requieren este seguro, deberá adjuntar una certificación del Seguro de la Cooperativa o del Fondo de Seguridad de la Cooperativa.
* Se podrá financiar este tipo de operaciones a:
  + Transporte público como: taxis, camionetas, buses urbanos, buses interprovinciales, buses intercantonales; siempre y cuando justifiquen la pertenencia a una Cooperativa o Cía., legalmente constituida.
  + Transporte de carga (camiones / camionetas)
  + Transporte que sustente la prestación de servicio documentadamente.
* Los créditos podrán ser destinados a:
  + Reparaciones y mantenimiento de vehículos
    - Se financiará para este crédito siempre y cuando no exceda el 40% del valor del vehículo de acuerdo al valor comercial (registrado en el detalle enviado por el Oficial de Negocios Microempresa en la matriz de decisión crediticia)
    - Este tipo de financiamiento se considerará como Capital de Trabajo
  + Adquisición de vehículos por renovación de unidad o Compra de unidad adicional
    - Este tipo de financiamiento se considerará como Activo Fijo
  + Otros tipos de inversión o gasto (gastos familiares, matrícula vehículo, etc.)
    - Este tipo de financiamiento se considerará como Capital de Trabajo.
* Para clientes del sector transporte la dirección del domicilio será el referente para asignar al Equipo de Micro que atenderá a este cliente.  Para clientes antiguos no aplicará lo antes mencionados y podrá seguir siendo atendido en el equipo que mantiene o mantuvo la operación de micro.

## CONDICIONES PARA CRÉDITOS AGRÍCOLAS

* Se financiarán créditos para la producción agrícola bajo las siguientes condiciones:
  + Solo se financiará actividades agrícolas que tengan flujos mensuales y permanentes.
  + Posean flujos permanentes provenientes de otra actividad productiva (no agrícola) no vinculada a esta actividad agrícola que constituirá la fuente de pago del préstamo y el análisis de crédito deberá realizarse sobre la actividad que constituirá la fuente de pago. Aplica para clientes nuevos.
* No se canalizarán créditos a actividades agrícolas cuyo destino es el financiamiento de los costos directos de producción en cultivos como: arroz, maíz duro, papa, trigo, fréjol, maíz suave, soya, tomate de árbol, banano y caña de azúcar a menos que presenten un seguro agrícola.

### 10.3.1 Condiciones específicas Créditos Agrícolas

**Clientes Nuevos**

* Edad
  + Mínima: 25 años
  + Máxima: 65 años.
* Experiencia en la actividad: 2 años.
* Relación cuota / liquidez: 60%
* Plazo:
  1. 12 meses capital de trabajo.
  2. 24 meses activo fijo.
* Garantía mínima: cuadro de garantías.
* Cuando los otros ingresos sean por actividad de producción agrícola, se considerará máximo el 40% de estos ingresos.
* No se considerará otros ingresos por albañil o peón agrícola, cuando la actividad principal sea por ingresos de producción agrícolas.
* Patrimonio Documentado: Aplica los requisitos generales de este manual
* Patrimonio no documentado: Visita y validación del Gerente de Negocios Microempresa.
* Únicamente se financiará para la producción en terrenos propios y arrendados justificados con la validación del Gerente de Negocios Microempresa, que incluya extensión de terreno.
* Créditos de montos en riesgo desde $3.000 deberán contar con la verificación del Gerente de Negocios Microempresa registrada en la Matriz de Decisión Crediticia.

**Clientes Antiguos**

* Plazo:
  + 12 meses capital de trabajo.
  + 24 meses activo fijo.
  + 36 meses con hipoteca o máximo plazo de la operación vigente siempre y cuando su comportamiento de pago haya sido 5 días de mora promedio y 30 de mora máxima.
  + Haber cancelado el porcentaje de cuotas totales previamente definidas por la División de Microempresa.
* Garantía mínima: Aplica cuadro de garantías.
* Cuando los otros ingresos sean por actividad de producción agrícola, se considerará máximo el 50% de estos ingresos.
* Patrimonio Documentado: Aplica los requisitos generales de este manual.
* Patrimonio no documentado: Visita y validación del Gerente de Negocios Microempresa.
* Únicamente se financiará para la producción en terrenos propios y arrendados justificados con la validación del Gerente de Negocios Microempresa, que incluya extensión de terreno.
* Créditos de montos en riesgo desde $5.000 deberán contar con la verificación del Gerente de Negocios Microempresa registrada en la Matriz de Decisión Crediticia.

## CONDICIONES CRÉDITOS PARA LA PESCA

* Clientes cuya actividad es la pesca con embarcación propia debidamente justificada, se considerarán como actividad fija, la dirección del domicilio será el referente para asignar al Equipo de Micro que atenderá a este cliente.  Para clientes antiguos el cliente podrá seguir siendo atendido en el equipo que mantiene o mantuvo la operación de micro.

## TASAS Y COSTOS POR SERVICIOS

* Todas las operaciones generarán una tasa de interés la misma que será la máxima autorizada por el Banco Central del Ecuador (BCE), que será definida por la Alta Gerencia y comunicada a través de la División de Riesgo.
* Todas las operaciones con cuotas vencidas generan una tasa de interés por mora, la misma que será la máxima autorizada por la BCE.
* Se establecen costos por concepto de gestión de cobranza que están en relación al monto del crédito y el número de días de mora de cada cuota, costos que son los aprobados por la Superintendencia de Bancos.

## SEGUROS

* + Las coberturas de Vida-Desgravamen son obligatorias para todas las operaciones de crédito de microempresa. . El Banco aceptará las pólizas de seguro previo la verificación de que el seguro contratado por el cliente brinde condiciones de coberturas similares o superiores a aquellas alternativas sugeridas por empresas aseguradoras, a solicitud del Banco. Las referidas pólizas de seguro deberá ser endosadas a favor del Banco y, en virtud del endoso, éste podrá pactar con el cliente que el pago de la prima del seguro se adicione al pago de las cuotas periódicas del crédito, a fin de garantizar la vigencia de la póliza hasta el vencimiento de la operación crediticia.
  + Adicionalmente, se solicitará la cobertura de incendio/daño para cubrir los activos que garanticen la operación o que permitan la generación de los recursos para honrarla.

## TIPOS DE OPERACIÓN













### CLASIFICACION

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tipo operación | NUEVA | NOVACIÓN | NORMALIZACIÓN |
|
| Tipo de cliente | Nuevos | Représtamos | Refinanciamiento |
| Bancarizados |
| Rezagados | Rep. 0 | Reestructuras |
| Simultáneos |

## MONTOS Y PLAZOS

* El Riesgo mínimo por cada cliente será USD 1.000 y máximo incluido olla de oro, Impulso y otros productos, excepto Vivienda hasta USD 20.000.
* El monto de crédito de cada cliente depende de su capacidad de pago considerando la cuota mensual estimada promedio que consta en el reporte crediticio y el plazo de la operación.
* El monto máximo de crédito para crédito agrícola y de pesca será hasta $20.000

### Endeudamiento Máximo

#### CÁLCULO DEL PATRIMONIO

|  |  |
| --- | --- |
|  | Bienes Inmuebles y Vehículos |
| - | Cuentas por Pagar Personales |
| = | Patrimonio Personal |
| + | Patrimonio Negocio |
| = | PATRIMONIO TOTAL |
| (+) | Menaje Hogar |
| (+) | Patrimonio no Documentado |
| = | PATRIMONIO CLIENTE |
|  | *Patrimonio para Análisis* |

*Bienes Inmuebles y Vehículos:* Bienes Inmuebles que pertenecen al cliente, incluye local comercial que se encuentre ubicado en la vivienda. Vehículos de uso personal que no sean utilizados como Activos Fijos **\*.**

*Cuentas por Pagar Personales:* Saldo de cuentas por pagar a la fecha que el cliente haya incurrido para solventar necesidades del hogar.

*Patrimonio del Negocio:* Es el resultado Caja Bancos + Cuentas por Cobrar + Inventarios+ Activos Fijos**\*** – Cuentas por Pagar a corto plazo del negocio – Cuentas por pagar a largo plazo del negocio.

*Menaje del Hogar*: Bienes muebles, electrodomésticos y enseres del hogar del cliente

*Patrimonio no Documentado*: Bienes inmuebles que pertenecen al cliente y que no cuenta con documento que justifique su propiedad. Ejm.: casas construidas por el cliente en terrenos de propiedad de un familiar o propiedades en Cooperativas o Comunas con acuerdo Ministerial y que no cuentan con escrituras. En todos los casos el Gerente de Negocios Microempresa deberá realizar la validación del bien.

*Patrimonio para Análisis:* En el Centro de Análisis de Negocios Microempresa evaluarán si al Patrimonio Total se adiciona el rubro del Menaje del Hogar y el rubro de Patrimonio no Documentados. El Patrimonio para Análisis podrá ser como mínimo el Patrimonio Total y máximo el Patrimonio Cliente.

PATRIMONIO TOTAL: es la sumatoria de los Bienes Inmuebles y Vehículos menos las cuentas por Pagar Personales más el Patrimonio del Negocio.

PATRIMONIO CLIENTE: Es la sumatoria del Patrimonio Total más Menaje de Hogar más Patrimonio no Documentado.

Los rubros de PATRIMONIO TOTAL y PATRIMONIO CLIENTE se aprobarán a través de instancia de aprobación del Centro de Análisis de Negocios Microempresa.

**\*** Los inmuebles de propiedad del cliente deberán solventarse a través de la presentación de las copias de las escrituras de propiedad, pago del Impuesto Predial o documentos que justifiquen la posesión del bien. El análisis de los otros documentos será potestad del Centro de Análisis de Negocios Microempresa. En el caso de vehículos o maquinarias deberá presentar copia de matrícula, contrato de compra y venta debidamente notarizado, copia de títulos de propiedad o copia de factura de compra que demuestre la propiedad del cliente.

### Factor De Ajuste

Clientes con deudas en los segmentos micro o consumo en más de 2 Instituciones del Sistema Financiero Regulado (SFR) y no Regulado (SFNR), incluido Banco Solidario, con las siguientes consideraciones:

* Si el cliente cuenta con endeudamiento únicamente de Olla de Oro, no se considerará a Banco Solidario por esa deuda.
* En el caso de tarjetas de crédito emitidas por instituciones reguladas, se deberá considerar a cada institución emisora.
* Si el cliente refleja deudas en más de 2 instituciones no reguladas, se deberá considerar el factor de endeudamiento individualmente por cada institución no regulada.

Los rubros por concepto de pago de deudas tanto en los Egresos Familiares Justificados como en los Gastos Generales del Negocio se deberán multiplicar por los siguientes factores dependiendo del Monto Total financiado de la operación que se está analizando:

|  |  |
| --- | --- |
| **Monto financiado** | **Factor** |
| 0 a 3000 | 1.20 |
| 3001 a 10.000 | 1.15 |
| 10.001 a 20.000 | 1.10 |

* + No aplicará el factor de ajuste si el cliente presenta las tablas de amortización de las operaciones que mantiene vigentes en otras instituciones financieras. De las operaciones que no presente las tablas de amortización aplicará el factor de ajuste sobre el valor de las cuotas registradas en Egresos Familiares Justificados como en los Gastos Generales del Negocio.
  + En créditos con garantías reales no se considerará este factor.
* En clientes que reflejen deudas en más de 3 Instituciones del Sistema Financiero Regulado (IFIS) y No Regulado (IFNR) incluido Banco Solidario, si el endeudamiento directo en Banco Solidario incluido el valor de la operación propuesta es superior a $10.000 se deberá exigir la presentación de Garantía Real.
* Clientes que reflejen deudas en más de 4 Instituciones del Sistema Financiero Regulado (IFIS) y No Regulado (IFNR) incluido Banco Solidario deberán tener la operación respaldada por *Garantía Real*.
* Los Gerentes Regionales y/o Sub Gerentes Regionales, podrán autorizar la no presentación de la garantía real a través de mail y/o la firma en la matriz de decisión.

#### Endeudamiento Máximo

Se podrá financiar hasta por el 150% del Patrimonio Total o 160% del Patrimonio Cliente siempre y cuando cumpla con los porcentajes máximos establecidos en la relación cuota / liquidez. Operaciones que superen este porcentaje se aprobará a discreción del Centro de Análisis de Negocios Microempresa.

El riesgo directo del cliente incluido cupo TC ALIA y otros productos del Banco no podrán superar el 200% del patrimonio total del cliente

* + En caso de clientes Preferenciales se podrá validar por un porcentaje diferente únicamente con la autorización del Subgerente Regional / Gerente Regional.

En caso de préstamos a Clientes Estándar y Preferenciales, se podrá conceder hasta el mismo monto del préstamo anterior (siempre que no exista incremento del endeudamiento total que mantenía a la concesión del préstamo anterior).

* + Si el crédito anterior no se presentó documento de respaldo de patrimonio documentado se podrá conceder hasta por el mismo monto con la validación del Gerente de Negocios Microempresa.

Para el cálculo del endeudamiento de clientes con operaciones de Olla de Oro se deberá considerar:

* + Sumar el riesgo de olla de oro en el cálculo del endeudamiento total.
  + Sumar el monto original de la operación de olla de oro en el patrimonio del cliente (considerar este rubro en BIENES DEL HOGAR).

De ésta manera no se afecta el cálculo de la relación deuda / patrimonio realizado por el cliente.

### Montos

#### Clientes Nuevos

Clientes que no registren endeudamiento en la central de riesgo o clientes que teniendo historial crediticio no califican como Bancarizados.

**Valores referenciales de monto máximo**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PERFIL | NUEVO SIN CASA PROPIA + GARANTE PERSONAL | SOLTERO y/o | CASA PROPIA Y/O LOCAL PROPIO (NO REQUIERE GARANTE PERSONAL) |
| AMBULANTE MINORISTA  +  GARANTE PERSONAL |
| Sin Score P | 1000 | 0 | + 50% CON TOPE MÁXIMO DE $10.000 |
| Score P <Score límite por Equipo Micro | 0 | 0 |
| Score P >= al piso establecido para cada Equipo de Micro | 4000 | 2000\* |
| >= Score P06 | 7000 | 3000\* |

\*Monto líquido máximo

Se podrán conceder créditos a clientes nuevos sin casa propia sin la presentación de garante hasta por USD 2.000 valor a recibir y Score P >= P04.

Si por efecto del porcentaje de descuento el monto a otorgar fuera inferior al monto mínimo establecido para las operaciones de microempresa se podrá otorgar hasta por este monto mínimo.

A clientes nuevos solteros y/o ambulantes menores a 25 años se podrá otorgar una operación, siempre y cuando tenga casa propia.

* Se considerarán como Solteros también a los clientes que presenten la condición de separados, viudos, divorciados, y disolución conyugal.
* Se considerarán como Casados también a los clientes que presenten la condición de Unión Libre

* + Créditos de montos superiores al monto máximo establecido se concederán con Garantías Reales equivalentes al 140% del total de riesgo del cliente en el Banco.
  + Si el cliente tiene Historial Crediticio por montos de endeudamiento máximo superior a los establecidos, podrá acceder hasta al 200% de su endeudamiento máximo. Si el 200% del endeudamiento máximo es menor a lo establecido en el cuadro, se otorgará hasta por el valor del cuadro.
  + Todo crédito superior a USD 10.000 deberá tener garantías hipotecarias equivalentes al 140% del riesgo del cliente en el Banco y cumplir con el score p mínimo de cada Equipo.

#### Clientes Bancarizados

En cuanto a montos aplicará las condiciones descritas para cliente nuevo

**Clientes Antiguos**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ANTIGUOS** | | | | | | |
| Preferencial | | Estándar y Rezagados | | | | |
| Mínimo | 1000\* | 1000\* | 1000\* | | 1000\* | | |
| Máximo | 15M\* | 20M\*\* | 10M\* | | 20M\*\* | | |
|  | |
| Garantía | Cuadro garantías | Garantía real | Cuadro garantía | | Garantía real | | |
| (\*) Valor líquido (diferencia entre monto financiado y monto desembolsado), se financiará precancelación, seguros, impuestos y gastos notariales (sin sobrepasar como monto total de operación USD 20.000) | | | | | | | |
| (\*\*) Valor bruto, incluye precancelación, seguros, impuestos y gastos notariales. | | | |  | |  |

### Condiciones Generales

* Clientes que no cumplan con las condiciones establecidas para el monto deberán ser aprobadas por la División de Negocios Microempresa y recomendadas por Gerente Regional.
* Clientes nuevos de perfil rural que presenten Score P menor al piso definido para cada oficina podrán ser evaluados, siempre y cuando la antigüedad del negocio sea mayor a un año y cuente con la recomendación del Subgerente Regional o Gerente Regional respectivo. (En el cuadro de montos se deberá considerar como cliente sin score P).
* En estas carpetas el Centro de Análisis de Negocios Microempresa realizará un análisis más exhaustivo, si el resultado es la Devolución por Análisis no se considerarán como carpetas devueltas sino como Revisada, pero si la Devolución es consecuencia de incumplimiento de la Norma se considerarán como Devuelta.
* Para créditos superiores a USD 10.000 como Riesgo Directo (incluye cupo de TCF e Impulso), se deberá contar con la recomendación del Subgerente Regional o Gerente Regional respectivo
* Para créditos superiores a USD 3.000 como Riesgo Directo (incluye cupo de TCF e Impulso), se deberá contar con la recomendación del Gerente de Negocios Microempresa.
* Para créditos inferiores a USD 3.000 como Riesgo Directo (incluye cupo de TCF e Impulso) deberá contar con la recomendación del Oficial de Negocios Microempresa con nivel de Recomendación o Gerente de Negocios Microempresa.
* Los créditos del Oficial de Negocios Microempresa con nivel de recomendación deberán ser recomendados por otro Oficial de Negocios Microempresa con nivel de recomendación o el Gerente de Negocios Microempresa.
* Clientes que han recibido montos menores a $1000 de riesgo podrán acceder por el mismo monto de la operación anterior si han reflejado hasta 5 días de mora promedio en cuota.
* Para montos inferiores a USD 500 de Riesgo Directo se podrá respaldar la operación a sola firma del titular de la operación, aplica únicamente para clientes estándar, Rezagados y Preferenciales.
* En el caso de los cónyuges que no firmen, será obligatorio llenar la información de éstos en la solicitud de crédito y no será obligatoria la copia de la cédula del cónyuge.
* En caso de estar casados, toda operación mayor a USD 10.000 siempre requerirá de la firma del cónyuge. También aplica para el Garante Personal.
  + Si existe una propuesta de crédito de un cliente que ha trabajado o mantenga una operación vigente en otra oficina u otro Oficial a la que actualmente realiza la propuesta, la operación deberá contener la recomendación del Gerente de Negocios Microempresa de la oficina que trabajó o mantiene la operación vigente.

### Plazos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CLIENTE** | **MONTOS** | **PLAZO** | | **Por Destino** |
| PREFERENCIAL | | Máximo 36 meses | | Capital de Trabajo |
| Máximo 48 meses | | Activos Fijos y Mejoramiento de Otros Activos |
| ESTANDAR Y REZAGADOS | | Máximo 24 meses | | Capital de Trabajo |
| Máximo 36 meses | | Activo Fijo y Mejoramiento de Otros Activos\* |
| NUEVOS Y BANCARIZADOS | Hasta USD8000 | Máximo 24 meses | Capital de Trabajo | |
| Máximo 36 meses | Activo Fijo y Mejoramiento de Otros Activos\* | |
| Desde USD8001 hasta USD20.000 | Máximo 36 meses | | |
| REESTRUCTURAS Y REFINANCIAMIENTOS | | Máximo 36 meses\* | | |

*Cualquier crédito con respaldo hipotecario del 140% del valor de riesgo del cliente en el Banco podrá aprobarse hasta por 60 meses.*

\*El plazo mínimo para todas las operaciones es 12 meses, en el caso de operaciones simultáneas el plazo mínimo podrá ser 6 meses. Se podrá otorgar operaciones menores a 12 meses que no son simultáneas con la aprobación del Subgerente Regional / Gerente Regional respectivo.

\* Cliente cuyo destino sea Activo Fijo a un plazo mayor a 24 meses deberá demostrar aporte del 30% del valor de Activo Fijo. (Si el aporte del cliente es en efectivo y no se puede justificar documentadamente deberá ser verificado por el Gerente de Negocios Microempresa).

\* Para clientes que en la vigencia de la operación cumplan 72 años, el plazo de la operación será el lapso desde que se otorga la operación hasta cuando el cliente cumpla 72 años de edad.

## Vigencia de la Operación

* Las solicitudes aprobadas tendrán una vigencia para desembolsarse de 8 días desde la fecha de aprobación (día uno) en operaciones de flujo normal y operaciones de reestructura 10 días.
* A partir del día siguiente a la fecha de aprobación y durante los 7 días restantes en flujo normal y 9 en el flujo de reestructuras, es facultad del cliente pedir se reprocese sin costo el desembolso de una nueva operación a ser otorgada y desembolsada en un día acordado, la cual deberá seguir nuevamente el proceso en el Centro de Análisis de Crédito bajo un nuevo código de operación, anulando la anterior.
* Luego de transcurrido los 8 días en flujo normal y 10 en flujo de reestructuras de vigencia de la operación aprobada y no desembolsada se deberá reprocesar y analizar en el Centro de Análisis de Crédito bajo un nuevo código de operación, anulando la anterior.
  + Operaciones caducadas se podrá enviar nuevamente a la Centro de Análisis de Negocios Microempresa con los mismos documentos y con una justificación de la no comparecencia al desembolso y Evarut actualizado hasta 15 días posteriores a la fecha de aprobación.

## Actividades Restringidas

Si la División de Riesgo considera pertinente enviará bases de actividades de mayor riesgo que estarán sujetas a análisis por parte del Centro de Análisis de Negocios Microempresa.

Sin embargo el producto no será ofrecido ni comercializado para financiar aquellas actividades que, por Ley, se encuentren expresamente prohibidas.

También queda expresamente prohibido financiar actividadescausen daños “irreparables” a la naturaleza y medio ambiente como por ejemplo:

* Producción o comercio de pesticidas, sustancias que afecten al ozono, productos de animales silvestres.
* Producción o comercio en armas y municiones, materiales radiactivos, actividades de pesca con redes a la deriva en el ambiente marítimo utilizando redes en exceso de 2.5 km.,
* Producción, comercio, almacenamiento o transporte de volúmenes significativos de productos químicos o uso a escala comercial de productos químicos peligrosos.
* Producción o actividades que afectan propiedades o terreno que pertenecen a grupos indígenas o es reclamada por Indígenas, sin tener el consentimiento documentado de las personas afectadas.

## Niveles de Aprobación

|  |  |
| --- | --- |
| **NIVEL** | **LIMITE** |
| Subgerente de Análisis Negocios Microempresa | USD 20.000 \*\*\* |
| Subgerente Centro de Análisis Negocios Microempresa | USD 20.000\* |

\* Para valores desde a USD 10.000 a USD 20.000 se procurará contar con una aprobación adicional sea del Subgerente Centro de Análisis Negocios Microempresa, la Gerencia General, Director de Riesgo o Director Negocios Microempresa.

\*\*\* Estos valores podrán ser modificados en cualquier momento por la Gerencia General o la Presidencia del Directorio.

## Garantías Requeridas

* Todos los créditos de microempresa estarán respaldados por una garantía.
* En caso de Clientes Estándar y Rezagados aplicará al menos una de las garantías marcadas con una “A”, para Clientes Preferenciales aplicará al menos una de las garantías que registran “Pref”, para Clientes Nuevos que no cumplan con las condiciones descritas en el 10.5.2) aplicará al menos una de las garantías marcadas con “X” y Bancarizados aplicará “Ban”, en función del Riesgo Directo.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DE GARANTÍA** | **CLIENTE CON CASA O TERRENO PROPIO** | | | | **CLIENTE SIN CASA O TERRENO PROPIO** | | | | |
| Hasta 5M | >5M - 10M | >10M - 15M | >15M - 20M | Hasta 3M | >3M - 5M | >5M - 10M | >10M - 15M | >15M - 20M |
| Ninguna Garantía | **Pref , A,** | **Pref , A,** |  |  | **Pref , A,** | **Pref , A,** |  |  |  |
| Garante personal | **X, Ban** | **X, Ban** | **Pref, A,** |  | **X, Ban** | **X, Ban** | **Pref , A,** | **Pref** |  |
| Prenda Industrial | **X, Ban** | **X, Ban** | **X, Ban** | **x ,Pref , A, Ban** | **X, Ban** | **X, Ban** | **X, Ban** | **A** | **Pref , A,** |
| Hipoteca Abierta | **X, Ban** | **X, Ban** | **X, Ban** | **x, Pref , A, Ban** | **X, Ban** | **X, Ban** | **X, Ban** | **X, Ban** | **X, Pref , A, Ban** |

* Para clientes Preferenciales y Estándar, no se tomará en consideración el monto de crédito inmediato, cupo de TCF, Unicrédito y Olla de Oro para el cálculo de Riesgo Directo que determina el tipo de garantía.
* En el caso de clientes Preferenciales y clientes Antiguos con menos o igual a 3 días de mora promedio podrán recibir un crédito con las mismas garantías anteriores siempre y cuando mantenga la misma actividad económica, mismo nivel de endeudamiento y solicite un monto hasta por el mayor monto prestado que haya registrado.
* Para clientes Preferenciales y Vip con casa o terreno propio se podrá otorgar un crédito hasta por $20.000 de riesgo directo, con el respaldo de un Garante Personal con 3 días de mora promedio, siempre que se mantengan la actividad económica, el mismo nivel de endeudamiento y se utilice la misma información financiera del crédito anterior (el Oficial de Negocios Microempresa deberá dejar constancia de que no existan cambios significativos que determinen riesgo de crédito o de lavado de activos y financiamiento de delitos
* Para représtamos “Rep 0” y Refinanciamientos a clientes que ya se encuentre asumido el riesgo y no haya desembolso de dinero se podrá mantener la garantía presentada en el crédito anterior y en caso que se cambie o elimine el garante, el Subgerente Regional / Gerente Regional respectivo será quien recomendará la operación.
* Para terceras personas que asuman créditos cuyo riesgo ya se encuentre asumido y no haya desembolso de efectivo, el Comité de Revisión analizará la garantía que respaldará la operación. Pero si existiera además del crédito cuyo riesgo ya se encuentre asumido adicional desembolso de dinero se sujetará al cuadro de garantías descrito anteriormente.
* Clientes que tienen garantía real constituida, y la operación a analizar, NO NECESITA GARANTIA  REAL de acuerdo al cuadro de garantías se podrá conservar el valor del avalúo del crédito anterior.
* El Banco recibirá, guardará y retendrá los bienes entregados en Garantía, hasta la total cancelación del crédito relacionado u otros créditos otorgados por el Banco directa o indirectamente al Cliente y que se encuentren vencidos.
* El cliente no podrá reclamar la cancelación de la garantía en todo o en parte, mientras no haya pagado totalmente la integridad de sus obligaciones presentes o futuras, directas o indirectas, comprendiendo su capital e intereses, los gastos y costos necesarios en que haya incurrido el Banco para la conservación o avalúo de la prenda, la recuperación de crédito y cualquier concepto similar, así como por cualquier perjuicio que le hubiere ocasionado la ejecución de la Prenda.









## Garantía Personal

* Un garante personal debe:
  + - Cumplir con los mismos requisitos del sujeto (numeral 11.1.1)
    - Demostrar situación económica solvente que le permita responder por la obligación garantizada.
    - Contar con mínimo de un año de estabilidad en el desarrollo de su actividad
    - Justificar debidamente todos sus ingresos.
* Una misma persona no podrá ser garante para más de dos operaciones con la Institución.
* En caso de que el garante sea Microempresario es responsabilidad del Oficial de Negocios Microempresa verificar que la situación económica del garante le permita responder por la obligación garantizada. La verificación deberá estar respaldada con la firma de responsabilidad en el flujo de la ficha de solicitud de garante independiente.
* En caso que el garante sea un empleado dependiente, el valor de la cuota(s) podrá ser de hasta el 50% del total de ingresos totales adecuadamente respaldados.
* En el caso de créditos cuyo destino de crédito sea para mejoramiento de otros activos y el activo donde se va a realizar el mejoramiento pertenece a padres, hermanos o suegros, éstos deberán respaldar la operación como garantes y esta garantía será suficiente para respaldar la operación, independientemente si cumple o no con las condiciones exigidas para ser garante.
* Familiares desde el primer grado de consanguinidad y afinidad podrán ser garantes, siempre y cuando sean económicamente estables e independientes del deudor y cumplan con las siguientes condiciones:
* Cumplir con los requisitos del sujeto de crédito (numeral 11.1.1)
* En caso de ser microempresario, poseer una microempresa distinta y no complementaria a la del deudor.
* Demostrar domicilio diferente al del deudor.
* En caso que el garante sea familiar en primer grado de consanguinidad o afinidad, el deudor o garante deberá acreditar casa propia.
* No se aceptará garantes solteros menores a 25 años, salvo aquellos que justifiquen tener una propiedad (terreno o casa) y que cumplan con los requisitos del sujeto (numeral 11.1.1).
* Si el perfil del garante no guarda relación con el monto de crédito que garantizaría el Centro de Análisis de Negocios Microempresa analizará la conveniencia de esta garantía

## Garantía Prendaria

* La prenda industrial se podrá constituir sobre cualquier bien mueble y vehículo.
  + Por ningún concepto se aceptarán como garantía prendaria bienes necesarios para la supervivencia del cliente como: cocinas, refrigeradores, equipos de sonido, etc.
* La prenda industrial se podrá constituir a bienes como: maquinaria, equipos y vehículos de hasta 10 años de antigüedad.
* Para montos superiores a USD 8.500 de Riesgo Directo será obligatorio la presentación del avalúo de los bienes a prendarse:
* En el caso de bienes nuevos (hasta un año desde la fecha de compra) se aceptará la factura.
* En caso de bienes antiguos (mayor a un año) se deberá contar con el avalúo de un perito.
* La antigüedad de avalúo, no deberá exceder de tres meses para crédito nuevo y un año para Représtamos.
* En caso de exigir prenda industrial de vehículo y el monto de crédito sea superior a USD 8.500 de Riesgo Directo, éste deberá estar asegurado y endosado a favor del Banco. El valor del seguro deberá ser por lo menos el 100% del monto del crédito.
* Se podrá desembolsar operaciones inferiores a USD 20.000 siempre y cuando se cuente con la firma del cliente en el contrato de prenda. Previa la certificación del área operativa que se cuenta con los documentos necesarios para instrumentación de la prenda.

## Garantía Hipotecaria

* Para montos de riesgo directo superiores a USD 15.000 la cobertura de garantía real deberá ser del 140% sobre el valor del riesgo directo.
* El avalúo de una garantía hipotecaria que cubre un riesgo directo de hasta USD 20.000 será el valor registrado en el pago de Impuesto Predial del año en curso.
* Si se considera que el valor de la propiedad no tiene relación con el registrado en el pago de impuesto predial porque en el inmueble se han realizado mejoras que no se refleja en el valor que consta en el pago del Impuesto Predial, se deberá pedir el informe del perito (independientemente del monto a financiar).
* Si el avalúo de una garantía hipotecaria es realizado por un perito, éste debe ser autorizado por el Directorio del Banco.
* En el caso de représtamos se podrá ingresar el valor del bien registrado en el Impuesto Predial del año que se otorgó el crédito cuando la cobertura sea superior al 200% del valor del crédito.
* Se deberá realizar actualizaciones anualmente durante el plazo del crédito; en caso de que se presuma o se conozca del deterioro de las condiciones del bien, se deberá solicitar un avalúo actualizado.
* Para el desembolso de operaciones nuevas que no cuentan con la constitución de la Hipoteca se lo podrá realizar con la presentación del Comprobante de Pago o de Ingreso al Registro de la Propiedad.
* Para operaciones de représtamos deberá constar mail de confirmación por parte de R&C que la Hipoteca se encuentra debidamente constituida y los documentos se encuentran en archivo.

# PROCESAMIENTO



## REQUISITOS



### Requisitos del Sujeto

* Edad mínima:
* Desde 18 años hasta 20 años, 11 meses 29 días con score P 10
* Para todos los clientes: 21 años
* Edad máxima:
  + Clientes nuevos y bancarizados: 70 años, (no podrá superar 72 años de edad hasta la fecha de vencimiento de la operación).
  + Clientes antiguos y preferenciales: 71 años
    - La edad máxima del cliente hasta finalizar la vigencia de la operación será 72 años.
* Nacionalidad Ecuatoriana.
* Personas extranjeras con residencia legal. Cédula de identidad / ciudadanía.
* Personas refugiadas visa 12-IV. Carnet de refugiado.
* Antigüedad del negocio mínimo un año o demostrar un mercado establecido por más de un año.
* Mínimo doce meses de permanencia en el mismo domicilio, para clientes nuevos con vivienda arrendada y negocio ambulante.
* Presentación de la Papeleta de Votación para quienes estén obligados a sufragar.
* Registros en Central de Riesgo: No es necesario que un cliente tenga registros en la Central de riesgo, sin embargo se debe considerar que:
  + 1. Se otorgarán créditos Nuevos y Représtamos, a clientes sin registro de atrasos
    - También se otorgarán créditos Nuevos y Représtamos a clientes con registro de atrasos únicamente cuando:
      * Registro de vencido de 0 a 1 (meses), regularizada con el recibo de pago de la cuota vencida en la Entidad Financiera involucrada.
      * Registro de vencido de 1 a 2, (meses), regularizada con un certificado de la Entidad Financiera involucrada, especificando que la operación se encuentre al día; con un máximo de 30 días de vigencia y con la validación del Subgerente Regional / Gerente Regional respectivo.
      * Registro de vencido de 2 a 3 (meses) con saldo máximo de USD 50, regularizada con un certificado bancario de cancelación total de la obligación, solo aplicará para clientes antiguos y con la validación del Subgerente Regional / Gerente Regional respectivo.
      * En el caso de deudas indirectas, regularizadas con un certificado bancario de no adeudar o de estar al día, sin importar el saldo y con 30 días de vigencia y con la validación del Gerente de Negocios Microempresa.
      * Para personas que presenten bloqueo por inhabilitación en SBS se deberá regularizar con un certificado emitido por la SBS con un máximo de dos años a partir de la fecha de emisión siempre y cuando registre 0, caso contrario actualizado.
      * Las personas que sean responsables del desbloqueo, como premisa fundamental, considerarán el comportamiento del cliente con Banco Solidario sobre el comportamiento en otras instituciones para determinar si justifica o no el levantamiento de un bloqueo.
    - Si el cliente presenta endeudamiento en Sociedades Financieras no Reguladas aplicará las mismas disposiciones indicadas para el registro de rango de riesgo.
    - Si el cliente presenta endeudamiento en Sociedades Financieras no Reguladas con calificación improductiva deberá presentar copia de recibo de pago en la institución.

### Requisitos de Score

#### Score de Perfil (P)

* El Score P aplica para clientes nuevos y sólo en los casos en que se tenga el valor calculado
* Se detalla esquema del Score P

|  |  |
| --- | --- |
| **P** | **RIESGO CLIENTE** |
| P01 | ALTO |
| P02 | ALTO |
| P03 | MEDIO |
| P04 | MEDIO |
| P05 | MEDIO |
| P06 | MEDIO |
| P07 | MEDIO |
| P08 | MEDIO |
| P09 | BAJO |
| P10 | BAJO |

* Para los clientes que han dejado de operar por más de 180 días (hasta 360 días) con el Banco en operaciones de microempresa urbana o rural, para la calificación del Score serán considerados como Clientes Antiguos, siempre y cuando en el último crédito que cancelaron tuvieron hasta 5 días de promedio.
* Se incorpora la condicionante de score P para analizar a clientes Antiguos Estándar. El puntaje mínimo que aplicará para estos clientes es P4. Clientes que registren score menor al señalado se podrá analizar si tiene hasta 3 días de mora promedio y 15 días de mora máxima
* Clientes nuevos que en los últimos 18 meses no reflejen experiencia crediticia (SFR) se podrá analizar con Score P de P02 (en cuadro de montos se considerará como cliente sin escore P).
* Los clientes deberán cumplir con el Score P mínimo establecido por equipo:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SCORE P** | **Sin Mínimo (Riesgo BAJO)** | **>= P03 (Riesgo MEDIO)** | **>= P04 (Riesgo ALTO)** |
| **EQUIPOS DE MICRO** | TUMBACO | MACHALA | SALCEDO |
| SANGOLQUI | PELILEO | QUEVEDO |
| LIBERTAD | QUININDE | ESMERALDAS |
| MALL EL FORTIN 1 | OTAVALO | EL CARMEN |
| MALL EL FORTIN 2 | MILAGRO | MACHACHI |
| LOJA | ATAHUALPA | AMBATO 1 |
|  | CARAPUNGO | LATACUNGA 1 |
|  | CENTRO | LATACUNGA 2 |
|  | LA PRENSA | SANTO DOMINGO 1 |
|  | IÑAQUITO | SANTO DOMINGO 2 |
|  | MAYORISTA | CUENCA |
|  | PORTOVIEJO 1 | GUAMANI |
|  | PORTOVIEJO 2 | RECREO |
|  | CHONE | IBARRA 1 |
|  | MANTA CENTRO | IBARRA 2 |
|  | MANTA TARQUI |  |
|  | PASEO SHOPPING DURAN |  |
|  | 25 DE JULIO 1 |  |
|  | 25 DE JULIO 2 |  |
| P. CALIFORNIA 1 |  |
|  | P. CALIFORNIA 2 |  |
|  | PORTETE |  |
|  | JUNIN |  |
|  | CAYAMBE |  |
| RIOBAMBA 1 |
| RIOBAMBA 2 |
| AMBATO 2 |

1. Oficiales de Negocio Microempresa que operan mayoritariamente en zonas rurales (más del 60% de su cartera está en zonas rurales), podrían remitir carpetas (de zonas rurales) aunque no tengan el score P mínimo definido

### Requisitos de Documentación

#### Documentos para trámite de crédito

* Copia de la Cédula de Ciudadanía.
* Copia de la declaración de impuesto a la renta de los últimos tres años para aquellos obligados a llevar contabilidad, demostrable a través de la presentación del RUC
  + No se podrá otorgar operaciones de microcrédito a aquellos clientes cuya fuente de ingreso sea producto de su trabajo como profesionales independientes y estén obligados a llevar contabilidad.
  + Ni tampoco aquellos que vendan más de USD 100.000 al año.
* En caso que el cliente no presente este requisito no será impedimento para el análisis y otorgamiento del crédito.
* Formulario de declaración de no estar obligado a llevar contabilidad para clientes microempresarios y clientes cuyos ingresos provienen como Profesional Independiente o en su caso el RISE.

#### Documentos obligatorios en función de la condición del cliente

* En caso de clientes casados que tienen disolución de la Sociedad Conyugal presentar cualquier de los siguientes documentos:
  + Copia de la partida de matrimonio debidamente marginada
  + Liquidación de la Sociedad Conyugal
  + Declaración patrimonial de bienes
  + Disolución de la sociedad conyugal notariada o emitida por un Juez.
* En caso de clientes analfabetos o imposibilitados de firmar por discapacidad deberán comparecer a través de un apoderado y presentar:
  + Poder elevado a escritura pública o una Carta Notariada autorizando el contraer obligaciones de crédito
  + Copia de cédula del Apoderado
  + Solicitud firmada por el Apoderado
* Clientes que registren en la cédula de ciudadanía nivel de instrucción Analfabeto, pero en este documento registren firma, no será necesario requisito obligatorio la presentación de Poder para proceder con el análisis de la operación.
* En caso de que el cónyuge del cliente se encuentre fuera del país, presentar una Declaración Juramentada notariada en la que se justifica esta condición.
* En caso de clientes imposibilitados de firmar por discapacidad, presentar:
  + Poder elevado a escritura pública o una Carta Notariada autorizando el contraer obligaciones de crédito. Copia de cédula del Apoderado
  + Solicitud firmada por el Apoderado
* Para todos los casos que requieren respaldo de Poderes (escritura pública o carta notariada) presentados para el trámite de una operación de microcrédito, aplican las siguientes condiciones:
  + La vigencia de los poderes sin fecha de caducidad será de 3 años a partir de la fecha de la emisión del poder. Si tiene más de 3 años se requiere la certificación de no estar revocado o que se encuentre vigente.
  + Poderes que tienen que tienen fecha de vigencia serán válidos si la fecha de vigencia es posterior a la concesión del crédito. Si el poder que tiene fecha de vigencia está caducado tiene que sacar nuevo poder.
* En caso de clientes cuyo estado civil sea casados, pero se encuentre conviviendo con una persona de estado civil (soltero, casado, viudo o divorciado), se considerará como unión libre y deberá presentar declaración juramentada que se encuentra separado o copia de la demanda de divorcio; este último requisito con vigencia máximo de un año.
  + Si como consecuencia de una declaración juramentada no comparecerá el cónyuge a la suscripción de los documentos habilitantes, para el análisis se considerará únicamente el 50% del patrimonio del cliente.

#### Documentos obligatorios para desbloqueo de Clientes

* En caso de Clientes que tienen un bloqueo por Tipo de Cédula, se requiere la documentación detallada a continuación:
  + Para cédulas tipo “Fallecido” presentar:
    - “Copia Íntegra” actualizada de la partida de nacimiento, en la cual se pueda evidenciar que la persona no consta como fallecida
    - Copia de Cédula de Ciudadanía actualizada
    - Papeleta de votación de las últimas elecciones
  + Para cédula tipo “Serie Anulada” presentar:
    - Certificado del Departamento Jurídico del Registro Civil, en el que indique que el número de cédula con la que se va a ejecutar la operación, es válido.
    - Copia de Cédula de Ciudadanía actualizada
  + Para cédula tipo “Interdictos” presentar:
    - Sentencia del juicio de levantamiento de la interdicción o un certificado del Registro Civil en el que conste el levantamiento de la interdicción
    - Copia de Cédula de Ciudadanía actualizada, en la cual aparecerá en la parte superior izquierda tipo de cédula de “CIUDADANIA”.
* Para Clientes con bloqueo por “Coactiva” presentar un certificado original de pago de coactiva emitido por el Departamento de Coactivas que corresponda.
* Para Clientes con boqueo por demanda judicial o cartera castigada con riesgo directo o indirecto, presentar un certificado de no adeudar emitido por la Institución que corresponda y con vigencia de treinta días.
  + El desbloqueo aplica únicamente para Clientes que no presenten endeudamiento por demanda judicial o cartera castigada en los últimos seis meses reflejados en el Buró de Crédito o Reporte Micro Finanzas Gold.
  + En el caso de endeudamiento indirecto podrá presentar certificado de cancelación y se procederá a desbloquear.
* Para Clientes con bloqueo por Tarjetas Anuladas, presentar un certificado de no adeudar emitido por la Institución que corresponda y con vigencia de treinta días.
* En caso de Clientes que presenten bloqueos por mal registro o inconsistencia de datos, es responsabilidad del Oficial de Negocios Microempresa regularizar el bloqueo con el Área de Operaciones o Riesgo, previo al envío de la solicitud al Centro de Análisis de Crédito.
* El bloqueo homónimos en listas de observados del CONSEP, solicitará original del certificado del Organismo para validar la información, Gerente de Negocios Microempresa remitirá vía mail copia escaneada de este documento a Unidad de Cumplimiento para que proceda con el desbloqueo. La copia de este certificado se debe adjuntar al file y enviarse al Centro de Análisis de Negocios Microempresa sin bloqueo.
* En caso de Clientes que no presenten información en la sección de Base Central del Evarut, el Oficial de Negocios Microempresa remitirá el número de cédula del cliente a la Unidad de Cumplimiento para validar la información, la Unidad de Cumplimiento emitirá confirmación o negación para que el cliente sea registrado en la Base de Clientes del Banco, esta confirmación deberá enviarse en el file de la operación.
* Para proceder con el desbloqueo Personas Políticamente Expuestas con autorización de la Unidad de Cumplimiento.
* Cuando el cliente sea de NACIONALIDAD EXTRANJERA y cuente con cédula de identidad, ya sean deudores, garantes y cónyuges, previo el envío del file al Centro de Análisis de Negocios Microempresa, se deberá enviar mail a la Unidad de Cumplimiento para que valide si el cliente se encuentra reportado en listas internacionales. Si en esta validación el cliente no reporta inconvenientes se enviará conjuntamente este mail en la documentación habilitante de la operación.
* El bloqueo por sobreendeudamiento aplica para todos los clientes. Para clientes Nuevos y Bancarizados sin excepción no se procederá con el desbloqueo. Este no aplica para garantes.
* Clientes con bloqueos Históricos en SFR y SFNR regularizados con justificación de Oficial de Negocios Microempresa indicando los motivos e Institución.
* Clientes con bloqueo de Incontactables Telefónicos, Inubicables Terreno y Negocios no Operativos deberán justificarse a través del Gerente de Negocios Microempresa, quien a su vez solicitará el desbloqueo a la Subgerencia del Centro de Análisis de Negocios Microempresa.
* Clientes que requieren desbloqueo deberá presentar un justificativo válido.

#### Documentos obligatorios para presentación al Comité de Revisión de Créditos

Solicitud de Crédito debidamente llenada y firmada por el cliente.

En caso de presentar poder especial o general, el apoderado legal deberá firmar en los campos que corresponda, esto es titular y cónyuge y/o garante y cónyuge.

Formulario de Matriz de Decisión de Crédito debidamente llenada.

Copia de la Cédula de Ciudadanía del deudor y cónyuge, si aplica.

Solicitud de Garante debidamente llenada y firmada por el garante y cónyuge, si aplica.

Copia de la Cédula de ciudadanía de garante y cónyuge, si aplica.

Pago de servicios básicos, de preferencia la Planilla de luz, con una antigüedad máxima de 60 días a partir de la fecha máxima de pago (o vencimiento) impresa en la planilla; para deudor y garante, en caso de no cumplir con el plazo anteriormente establecido, el Oficial de Negocios Microempresa, pondrá comentario en la matriz de crédito, indicando las razón de envío del documento con más días de lo planteado. En caso de no presentar ningún documento, en su lugar se presentará una de las siguientes opciones:

Acta de validación para clientes de zonas rurales o urbano marginales que no cuenten con servicios básicos, validado por Gerente de Negocios Microempresa.

Un testimonio de personas, líderes o dirigentes de la comunidad que den fe de conocer y dar por verdadera la dirección proporcionada por el cliente y que no cuenta con los recibos de servicios básicos.

Formulario preimpreso del Contrato de Prenda Industrial debidamente llenado y firmado por el cliente, si aplica.

Si tiene casa propia, terreno o local, presentar copia del pago del Impuesto Predial, Escritura o documentos legales que respalden la propiedad del bien.

Si tiene vehículo, presentar copia de la matricula vigente o copia del contrato de compra – venta notariado.

Memo tipo para operaciones de riesgo directo superior a USD 20.000.

Documentos opcionales a consideración del Comité de Revisión de Créditos

Facturas de compra o notas de venta.

Copias de Títulos de propiedad de bienes muebles.

Referencias comerciales o de proveedores.

Permisos municipales o Patentes vigentes.

Si arrienda la vivienda, presentar el contrato de arrendamiento.

#### Documentos obligatorios en función de la garantía

**Garante Personal**

Si es Dependiente, presentar cualquiera de los siguientes documentos:

Copia de rol de pagos de hasta dos meses atrás. Con firma - sello de responsabilidad y número telefónico para su validación

Certificado de ingresos firmado por el representante de Recursos Humanos de la empresa o representante de Nómina. Con firma - sello de responsabilidad y número telefónico para su validación

Si es Independiente, presentar cualquiera de los siguientes documentos:

RUC

Facturas de compra o notas de venta.

Solicitud de Crédito Garante Independiente debidamente llenada y verificada por parte del Oficial de Negocios Microempresa (deberá constar firma de responsabilidad de verificación).

Si el garante es cliente del Banco Solidario en crédito de microempresa, no es necesario la presentación de respaldo de la actividad, si no tiene más de 5 días de mora de promedio en las cuotas pagadas en el crédito vigente o último crédito.

**Si el crédito requiere de Prenda Industrial, presentar**

Copia de la factura o Título de Propiedad

Copia de la matrícula en caso de vehículos.

Copia de la cédula de la persona propietaria del bien.

Copia de la papeleta de votación vigente de la persona propietaria del bien.

Seguro del bien.

Si se trata de vehículos recién comprados:

Copia del contrato de compra venta

Copia del pago de 1% de transferencia

**Si el crédito requiere de Hipoteca, presentar**

Títulos de dominio (Escritura por la cual adquirieron el inmueble), con la razón de inscripción en el Registro de la Propiedad correspondiente.

Original del Certificado de Gravámenes del inmueble.

Copia de la cédula de la persona propietaria del bien.

Copia de la papeleta de votación vigente de la persona propietaria del bien.

Original o copia certificada de la carta de pago del impuesto predial del año en curso y copia del año 2005.

Si el bien está sujeto a régimen de propiedad horizontal, presentar todos los siguientes documentos:

Declaratoria de Propiedad Horizontal

Certificado de Expensas, en papel membretado de acuerdo a la Ley de Régimen de Propiedad horizontal.

Acta de la Asamblea de Copropietarios que designa el administrador.

Copia del nombramiento del Administrador.

Copia de cédula y papeleta de Votación del Administrador.

Para todos los casos si el bien inmueble ya se encuentra hipotecado y la escritura de hipoteca no se encuentra en la custodia vigente se deberá solicitar certificado de gravámenes actualizada.

#### Documentos obligatorios en función de las características del producto

Si el financiamiento es para Mejoramiento de Otros Activos:

Presentar cualquiera de los siguientes documentos para certificar que el otro activo pertenecen al titular, cónyuge, padres, hijos, hermanos y suegros:

Copia de documento que certifique la propiedad del Activo.

Si el destino es mejoramiento de otros activos y no cuenta con documento que justifique su propiedad, El Gerente de Negocios Microempresa validará la documentación y el activo se va a financiar.

Para montos de crédito superiores a USD 5.000 se deberá presentar Formulario de Evaluación técnica de Mejoramiento de Otros Activos.

Si el financiamiento es para reparaciones y mantenimiento de vehículos de clientes del sector transporte, presentar:

Copia Matrícula vigente

Si el financiamiento es para adquisición de vehículos, presentar cualquiera de los siguientes documentos:

Pro forma del vehículo en el caso de vehículos nuevos

Copia de la matrícula del vehículo a adquirir en caso de vehículos usados.

Si el cliente no cuenta con los documentos mencionados en el punto anterior, el Oficial de Negocios Microempresa o Gerente de Negocios Microempresa deberá especificar en el comentario de la Matriz de Decisión el destino de la operación.

## Lineamientos Generales

* Las tasa de interés y costos serán establecidos por la Alta Gerencia ,la misma que será la máxima autorizada por el Banco Central del Ecuador (BCE),
* Es responsabilidad de la División de Negocios Microempresa definir:

Montos y plazos de crédito para cada destino establecido.

Frecuencia de pago de cuotas.

Formas de pago a recibir.

Garantías requeridas para operaciones de crédito.

Generación de estrategias comerciales específicas a nivel táctico.

* Es responsabilidad de la División de Riesgos definir:
  + Filtros para el otorgamiento de crédito.
  + Estudio de clientes en bases de datos y generación de listados para generar estrategias comerciales específicas
  + Metodologías y límites para las herramientas de análisis y para condiciones especiales de las operaciones.
  + Periodicidad de los análisis
  + Controles y otros aspectos a implementar a fin de cumplir con la normativa legal vigente.
  + Realizar al Comité de Calificación de Activos, la propuesta de calificación y provisiones de la cartera de microcrédito urbano y rural.
  + Generar los reportes gerenciales, de control y gestión que se requieran para la evaluación oportuna del negocio.
* Para poder acceder a un crédito de microempresa; todo potencial cliente deberá cumplir con los requisitos de edad, nacionalidad y estabilidad del negocio definidos.
* Cada equipo de Oficiales de Negocio Microempresa liderados por el respectivo Gerente de Negocios Microempresa podrá colocar crédito en microempresas con operación dentro de su área o zona de influencia.
* En toda operación, la documentación presentada como respaldo de una operación deberá cumplir con todos los requisitos establecidos.
* El destino de crédito de microempresa financiará necesidades asociadas a disponibilidad de capital de trabajo, activos fijos, mejoramiento de otros activos y otros.
* Para el pago de cuotas de crédito, no se recibirán cheques girados con fecha posterior a la fecha de emisión.
* El monto del crédito solicitado por el cliente determinará el nivel de recomendación y aprobación requerido para cada operación.
* El tipo de garantía requerida (personal, prendaria, hipotecaria) dependerá del tipo de crédito y del análisis socio-económico del cliente o normas específicas.
* No se aceptarán garantías cruzadas (personal) y se aceptará garantías cruzadas, (prendaria, hipotecaria) entre clientes, siempre que sean suficientes para cubrir el valor del crédito.
* Los créditos que no cuenten con garantías reales deberán estar respaldados por un seguro de crédito.
* Es responsabilidad del Oficial de Negocios Microempresa la recopilación y entrega de documentación necesaria y correcta para la instrumentación de las garantías prendarias o hipotecarias.
* Para que un cliente pueda acceder a un Représtamo, las condiciones del crédito deberán ser evaluadas de acuerdo a la necesidad de financiamiento y dependerán exclusivamente de la capacidad de pago del deudor y de su comportamiento de pago.
* Todo Représtamo se otorgará en la misma área o zona de influencia donde se generó el crédito anterior, salvo casos en que el cliente no pertenezca a esa zona de influencia.
* La capacidad de pago del deudor y su comportamiento de pago determina si éste puede acceder paralelamente a diversas operaciones de crédito.
* Las actividades restringidas serán establecidas por el Comité de Riesgos Integrales.
* La División de Riesgos implementará varias metodologías de Scoring y Benchmark en diversos momentos del proceso de análisis, donde se incorporarán límites y reglas de negocio a aplicar.

### Negociación de Microcrédito

* La promoción del producto es responsabilidad de la División de Negocios Microempresa conjuntamente con la División de Marketing.
* Es responsabilidad del Gerente Regional/ Subgerente Regional, Gerente de Negocios Microempresa y Oficial de Negocios Microempresa; desarrollar actividades de promoción en función de lo establecido en los Instructivos de los procesos de Microcrédito.
* Es responsabilidad del Gerente de Negocios Microempresa planificar y supervisar actividades de promoción, en la zona de influencia designada.
* Son sujetos de crédito en zona urbana, todas las personas naturales o jurídicas que tengan como fuente generadora principal de ingresos una microempresa dedicada a actividades de: comercio, producción o servicio.
* Son sujetos de crédito en zona rural, todas las personas naturales o jurídicas que tengan por lo menos una microempresa dedicada a actividades de: comercio, producción (actividades agropecuarias y no agropecuarias) o servicio y no necesariamente ésta sea su fuente principal de ingresos.
* La cédula de ciudadanía es un requisito obligatorio para el otorgamiento de todo crédito de microempresa para deudor, cónyuge si lo tuviere y garantes si aplica.
* La inspección socioeconómica debe realizarse obligatoriamente al negocio y a la unidad familiar de acuerdo a lo establecido en este Manual, caso contrario se consideraría una falta grave del Oficial de Negocios Microempresa por negligencia y/o dolo.
* La solicitud de crédito debe estar correctamente llenada y firmada por el cliente, para ser procesada.
* El garante personal debe demostrar patrimonio, ingresos y estabilidad económica o laboral.
* En caso de que el garante sea Microempresario es responsabilidad del Oficial de Negocios Microempresa verificar que la situación económica del garante le permita responder por la obligación garantizada.
* Un garante microempresario podrá acceder a un crédito en el Banco siempre y cuando cumpla los requisitos establecidos y su garantizado se encuentre al día en el pago del préstamo, salvo casos en que el garante asuma la deuda en mora del deudor.
* Una misma persona no podrá ser garante para más de dos operaciones con la Institución.
* En caso de que se requiera un avalúo de perito, éste deberá ser calificado por la SBS y debidamente aprobado por el Directorio del Banco Solidario.
* La valoración de bienes muebles e inmuebles se basará en el valor de realización en el mercado.
* Los costos por constitución de hipoteca, prenda comercial o industrial y costos relacionados con el avalúo de inmuebles serán asumidos por el cliente.
* Para todos los casos será válida la información financiera, el valor de la operación o las condiciones de financiamiento registradas en el Sistema de Crédito.
* Es responsabilidad del Oficial de Negocios Microempresa:
  + Recopilar toda la documentación requerida para respaldo de la propuesta de crédito.
  + Recopilar, confirmar y validar la información que permita conocer al cliente y determinar la ubicación de su domicilio o negocio.
  + Realizar un correcto análisis de la situación financiera del cliente para evitar el sobre endeudamiento del cliente.
    - Si en una misma unidad familiar existe más de una actividad económica; deberá realizar la evaluación financiera en forma conjunta y se considerarán como un solo sujeto de crédito.
  + Realizar el avalúo de garantías reales en función de montos establecidos.
  + Solicitar el avalúo de un perito:
    - Para las operaciones que lo requieran.
    - Cuando la propiedad a hipotecar estuviere situada fuera de la ciudad o zona de influencia donde Banco Solidario tiene establecidas oficinas.
* Es responsabilidad del Oficial de Negocios Microempresa, Gerente de Negocios Microempresa y Subgerente Análisis de Crédito:
  + Verificar que la garantía aplicada respalde la operación de crédito.
  + Determinar si el avalúo del bien a hipotecar requiere de actualizaciones mientras se encuentra vigente la operación.
  + Determinar la necesidad de un garante personal adicional a otras garantías reales requeridas.
  + Cumplir con las políticas, normas y demás indicativos legales y de documentos internos de la institución.

### Registro y Validación de Microcrédito

* Es responsabilidad de Gerente de Negocios Microempresa:
  + Planificar y llevar a cabo una verificación física del negocio del cliente, dependiendo de los montos establecidos.
  + Verificar que la documentación presentada respalde la propuesta de crédito y cumpla los requisitos establecidos.
* Es responsabilidad del Oficial de Negocios Microempresa, Gerente de Negocios Microempresa y Técnico de Negocios Microempresa, verificar que la carpeta del cliente esté completa antes de enviar los documentos al Centro de Procesamiento y Análisis de Crédito.
* Las carpetas de clientes que no cuenten con la documentación requerida completa, serán devueltas por el Centro de Análisis de Crédito para su regularización.
* Es responsabilidad del Oficial de Negocios Microempresa la regularización de documentación faltante en carpetas de clientes, antes del Desembolso.
* Es obligación del personal de la División de Negocios Microempresa cumplir con los horarios establecidos para el envío de carpetas al Centro de Procesamiento y Análisis de Crédito.
* Existirán niveles de Recomendación.

### Análisis y Aprobación de Microcrédito

* Es responsabilidad del Subgerente de Análisis de Crédito verificar que la documentación presentada respalde la propuesta de crédito y cumpla los requisitos establecidos, antes de aprobar una operación de crédito.
* Es obligación de los funcionarios del Centro de Procesamiento y Análisis de Crédito cumplir con los horarios establecidos para el envío de carpetas procesadas a Agencias.
* El Técnico de Negocios Microempresa y del Oficial de Negocios Microempresa deberán informar al cliente la decisión de crédito inmediatamente después de conocerla.
* Es responsabilidad de todo funcionario del Centro de Procesamiento y Análisis de Crédito, cumplir con las políticas, normas y demás indicativos legales y de documentos internos de la institución.

### Apertura de Microcrédito – Desembolso

* El Área de Revisoría y Control deberá custodiar y archivar los documentos del cliente, así como también la documentación legal producto de la generación de una operación de crédito como pagarés, hipotecas, prendas, poderes, etc.

# EVALUACIÓN DE LA CAPACIDAD



## Determinación de la cuota

Para clientes nuevos por ningún concepto la relación cuota / liquidez podrá exceder el 65%, podrá ser hasta el 70% si no tiene endeudamiento en IFR e IFNR, para clientes Bancarizados no excederá el 75% y para clientes Antiguos y Preferenciales el porcentaje máximo será el 80%.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CLIENTES | CUOTA / LIQUIDEZ | | |
| % máximo | | |
| PLAZO hasta 1 año | PLAZO de 1 a 3 años | PLAZO de 3 a 4 años |
| PREFERENCIALES | 80% | 75% | 65% |
| ANTIGUOS | 70% | 60% |
| BANCARIZADOS | 75% | 65% | 55% |
| NUEVOS | 65% | 60% | 50% |

Para todos los clientes la liquidez mínima se recomienda que sea superior el 30%, considerando la cuota mensual estimada promedio que consta en el reporte crediticio.

El porcentaje definido para cada cliente podrá ser diferente única y exclusivamente en base a criterio de la División Negocios Microempresa y siempre y cuando el nivel de endeudamiento no exceda al establecido.

## Forma de Pago

El pago de las cuotas de crédito podrá ser:

En efectivo

Cheque corriente, Cheque Certificado o Cheque de Gerencia que se aplicará al pago de la cuota una vez efectivizado los fondos a través de la cámara de compensación.

Débito de cuenta de ahorros y cuenta corrientes.

Transferencias de fondos: BCE, SWIFT, Remesas del exterior

La frecuencia de pago se realizará mediante negociación realizada con el cliente.

La fecha de pago de la primera cuota será definida entre el Oficial de Negocios Microempresa y cliente, y estará dado en función de las características del negocio, tipo de actividad o fuente de fondos. Se podrá establecer como fecha de primer pago a partir de los 31 hasta 60 días máximo de la fecha de aprobación. En caso de no especificar la fecha dentro de este rango, quedará a criterio del analista.

El cliente podrá realizar pagos anticipados a cuotas, así como también realizar precancelación de la operación sin que exista recargo alguno.

El cliente podrá realizar abonos, definidos como Abonos extraordinarios (recálculo de Tabla), solo con valores mayores al 20% del capital no cubierto, esto aplicara siempre y cuando el cliente se encuentre al día.

## Inspección

Los esquemas de inspección para el Oficial e Negocios Microempresa por Riesgo Directo son:

Para clientes nuevos y clientes antiguos estándar el Oficial e Negocios Microempresa deberá realizar en todos los casos la inspección del negocio.

Para clientes nuevos de montos superiores a USD 5.000 y clientes antiguos estándar de montos superiores a USD 10.000 será responsabilidad del Gerente de Negocios Microempresa verificar el negocio.

\* En patrimonio no documentado y para clientes Antiguos que soliciten montos menores de $10.000:

Incremento de monto de crédito y el incremento de patrimonio

Incrementó el pasivo del cliente y el patrimonio se mantiene o decrece (no necesita verificación por parte del Gerente de Negocios Microempresa)

Incremento importante de monto de crédito y el patrimonio aumenta (se requiere verificación por parte del Gerente de Negocios Microempresa)

Si el patrimonio total del cliente se incrementa en $8000 o más del 50% en relación a la última evaluación, se deberá presentar justificación del Gerente de Negocios Microempresa del incremento patrimonial.

Si el de monto de crédito y el patrimonio se mantiene (no se requiere validación de patrimonio a menos que el Gerente de Negocios Microempresa lo considere necesario).

De considerar necesario el Gerente de Negocios Microempresa podrá verificar lo que considere necesario.

En la copia del documento que respalde el patrimonio del cliente deberá constar la firma del Oficial e Negocios Microempresa como responsabilidad de que comprobó que es fiel copia del original

La verificación del Gerente de Negocios Microempresa respecto al incremento de patrimonio o el no contar con patrimonio no documentado, deberá ser presentado en una hoja independiente que constará la validación del Gerente Negocios Microempresa a través de su firma y sello de certificación.

Para las operaciones REP 0 o Refinanciamientos deberán ser diligenciadas por el Gerente de Negocios Microempresa, esto implica que realice la verificación, inspección y recomendación, pero la cartera se asignara al Oficial e Negocios Microempresa que propone la operación.

No hay créditos para clientes NUEVOS y BANCARIZADOS a una sola firma si no hay documentos formales de respaldo de la propiedad.

La Información proporcionada por el cliente es confidencial y será utilizada únicamente para el análisis de crédito.

# CONDICIONES GENERALES

* El Gerente de Negocios Microempresa en casos que el estime conveniente ubicará a más de un Oficial de Negocios Microempresa en la misma zona de trabajo.
* El Gerente de Negocios Microempresa en casos que el Oficial de Negocios Microempresa alcanza niveles de mora o provisión superior al promedio del Banco podrá suspender la colocación de este Oficial de Negocios Microempresa con el objeto que se dedique a actividades de recuperación y cobranza.
* Se podrá establecer Oficial de Negocios Microempresa con restricción en la colocación de clientes nuevos en función del nivel de riesgo y provisión que mantienen.
* El Oficial de Negocios Microempresa no deberá recibir valores monetarios en campo, salvo que se trate de clientes de difícil recuperación o que por la distancia existente desde el negocio del cliente a las ventanillas autorizadas dificulte el pago de los valores adeudados. En todos los casos sin excepción el Oficial de Negocios Microempresa recibirá el dinero con respaldo de un recibo provisional de caja.
* Existirá Manuales específicos para campañas a más del presente Manual Comercial de Microcrédito.
* Todo crédito cuya liquidación haya sido firmada por el cliente, podrá ser modificada sólo para beneficio de éste último en la última cuota del crédito a fin de no perjudicar al cliente bajo ningún aspecto.
* Los créditos que no cuenten con garantías reales deberán estar respaldados por un seguro de crédito.

# CONDICIONES CLIENTES PREFERENCIALES

El Oficial de Negocios Microempresa deberá realizar la visita en todos los casos al negocio del cliente

La base de clientes preferenciales se enviará para gestión de los Oficiales de Negocio Microempresa al inicio de cada mes. La duración de cada base será de 30 días.

Será obligatorio realizar el análisis en la Matriz de Decisión Crediticia en los siguientes casos:

Para montos superiores a USD 10.000 como riesgo directo.

Clientes que en el Sistema Financiero refleje un riesgo total desde USD 20.000

El plazo de la nueva operación se alargue en más de 6 meses

La cuota del crédito de la nueva operación sea superior a la operación por la cual se calificó como preferencial (vigente o cancelada).

Clientes que tienen otorgado un Crédito inmediato hasta 6 meses antes del análisis del crédito preferencial.

Si la matriz de decisión crediticia inmediata anterior tiene una antigüedad de elaborada de igual o más de 24 meses.

Los documentos obligatorios para el trámite de la operación serán:

Copias de cédula deudor y cónyuge (garante si aplica) de acuerdo a lo establecido en el numeral 20.1

Pago de servicios básicos, de preferencia la Planilla de luz de acuerdo a lo establecido en el numeral 20.3

En caso de garantía real ya constituida se incluirá la confirmación de Revisoría y Control de que esta garantía se encuentra en custodia, caso contrario se solicitará el certificado de gravámenes.

En el caso de cambio de garante, éste deberá cumplir con los requisitos establecidos en el numeral 17.1 y deberá adjuntar la documentación requerida en el numeral 20.3.

No es necesario solicitar avalúo o sustitución de garantías reales en caso de que esta tenga más de 10 años de antigüedad de la prenda industrial.

# CLIENTES VIP

Producto de crédito que se otorga clientes que cumplan con las siguientes condiciones:

Tipos de clientes:

Bancarizados

Antiguos Estándar y Preferenciales

Promedio de días de mora “3”

Mora máxima 12 días

Monto: desde $5.000 a $50.000

Score P: >= a P04 para Bancarizados y Antiguos Estándar y P02 para Preferenciales

Plazo: hasta 48 meses

Tasa de interés: la vigente en el mes menos puntos de descuento (tabla enviada por la División de Riesgo)

Garantía Real en montos superiores a $15.000

Garante Personal con casa propia y seguro de garantía en montos entre $10.000 a $15.000

Por excepción se podrá otorgar sin Garantía Real con Seguro de Garantía, en montos inferiores a $20.000

No aplica seguro de daños

## Clientes VIP Simultáneos

Producto de crédito que se otorga a clientes preferenciales y estándar que requieren un crédito simultáneo, las condiciones que tiene que cumplir son:

Clientes Preferenciales y estándar que haya registrado mínimo dos operaciones, incluida vigente, no aplican las operaciones de campañas. La operación vigente debe cumplir las siguientes condiciones.

Promedio de días de mora “3”

Mora máxima 12 días

Score P >= a P04

Monto hasta $10.000

Plazo hasta 48 meses

Tasa de interés: la vigente en el mes menos puntos de descuento (tabla enviada por la División de Riesgo)

Garantía de acuerdo a cuadro de garantías.

No aplica seguro de daños

# REPRÉSTAMOS

* Podrán acceder a un représtamo, clientes que cumplan con los porcentajes establecidos en la Dirección de Microcrédito y que están en función de los requerimientos del Negocio y Mercado.
* Los clientes preferenciales serán los que se encuentran calificados en la campaña vigente. Se podrá consolidar deudas de créditos simultáneas cuando el cliente solicita un représtamo y una de estas operaciones debe cumplir con las condiciones establecidas. .
* Para el cálculo de las cuotas pagadas no se tomará en consideración las precancelaciones.
* Para tramitar y desembolsar représtamos, el cliente debe estar al día en sus pagos en las operaciones que mantiene con el Banco, salvo que la nueva operación sea para cancelar operaciones indirectas que se encuentren vencidas.
* Un cliente antiguo podrá acceder a la renovación de su operación en las mismas condiciones de monto, plazo y garantías del último crédito vigente luego de haber cancelado mínimo el 40% de cuotas o cancelado cuando:
  + Atraso promedio menor a 5 días de mora.
  + Atraso máximo de 30 días.
  + No será requerida la Matriz de Decisión Crediticia en los siguientes casos:
    - Para montos inferiores a USD 10.000 como riesgo directo total del cliente.
    - Clientes que en el Sistema Financiero refleje un riesgo total menor a USD 20.000
    - El plazo de la nueva operación no se alargue en más de 6 meses
    - La cuota del crédito de la nueva operación sea igual o inferior a la cuota de la operación por la cual se calificó como antiguo (vigente o cancelada).
    - Clientes que no tengan Crédito inmediato hasta 6 meses antes del análisis del crédito antiguo.
    - Si la matriz de decisión crediticia inmediata anterior tiene una antigüedad de elaborada menor a 18 meses.

# REP 0

|  |  |
| --- | --- |
| **VARIABLES** | **CONDICIONES** |
| Días de mora | 0 hasta 5 días |
| Plazo mínimo | 6 meses |
| Plazo máximo | 36 meses |
| % de descuento a Tasa Efectiva | 0% |
| Monto de Crédito | Capital |
| Monto mínimo | USD 101 |
| Valores a cancelar por el cliente | Intereses normales generados, Intereses de mora y gestión de cobro |
| Bloqueos vigentes | Gerencia  Decisión del Banco  PEPS  Homónimos CONSEP  Actividades Especiales  Vinculados  Empleados  Cónyuge de Empleados  Coactivas  Sobreendeudamiento Microempresa.  (\*) |
| Seguros | Vida Desgravamen |
| Seguros de Garantía | Si aplica (% como cliente nuevo) |
| # Máximo de renegociaciones | 2 |

\*Clientes con diferente registro de vencido de 1 a 3 (meses) podrán ser excepcionados por el Subgerente Regional / Gerente Regional respectivo.

* Este tipo de operaciones no involucra desembolso de dinero porque el riesgo ya se encuentra asumido y le han cambiado las condiciones y capacidad de pago.
* A este tipo de operaciones únicamente podrán aplicar clientes que el crédito que se realizará el Rep “0” haya sido Preferencial, Vip, Preferencial Vip y Estándar.  Clientes Nuevos y Bancarizados aplican con el 50% de cuotas pagadas.
* La tasa de interés que aplicará para estas operaciones será: la tasa de interés de cliente Antiguo vigente a la fecha de la negociación.
* El Seguro de Vida – Desgravamen y Daños es obligatorio, los Gerentes Regionales podrán excepcionar el Seguro de Daños.
* En estas operaciones aplicará el Seguro de Garantía en el mismo porcentaje que aplica para cliente Nuevo y por el perfil y zona geográfica que corresponda.
* La relación cuota liquidez podrá ser hasta del 75%.
* Para el análisis de las solicitudes de Représtamo “Rep 0” deberá cumplir con las condiciones de crédito establecidas de acuerdo a la fecha de envío de la propuesta de crédito al CP& A y el rango de días de mora de acuerdo al día de procesamiento en el Centro de Análisis de Negocios Microempresa.
* Para clientes cuya operación estuviera vencida, deberán asumir antes del envío de la carpeta al Centro de Análisis de Negocios Microempresa el valor menor del resultado de las dos alternativas siguientes:
  + Valor correspondiente a una cuota de la nueva operación que se obtendrá al realizar el Represtamo “Rep 0”.
* Suma de los intereses normales, intereses de mora y gestión de cobro, de la cuota que se encuentre vencida, demostrables a través de la copia del pago como abono realizado en Caja o el depósito realizado en la cuenta de ahorros.
* Si el cliente estuviera al día el monto de la operación contemplará el saldo de capital de la operación más los interese normales de la cuota vigente.
* Las operaciones menores a USD 2000 deberán contar con la recomendación del Gerente de Negocios Microempresa y operaciones superiores a este monto deberá ser recomendado por el Subgerente Regional / Gerente Regional respectivo.
* Los bloqueos que controlará el Evarut para estas operaciones serán: Gerencia, Decisión del Banco, PEPS, Homónimos CONSEP, Actividades Especiales, Vinculados, Empleados, Cónyuge de Empleados, Coactivas, Sobreendeudamiento Microempresa, Bloqueos por registros de atrasos descritos en el punto 11.1.1
  + En caso que el cliente presentara deudas indirectas vencidas en el Sistema Financiero se procederá con el refinanciamiento
  + Si la deuda indirecta es en Banco Solidario deberá estar al día en la deuda garantizada.
* Cuando el cliente tiene deudas directas vencidas en el sistema financiero procederá con el Rep 0 si esta operación se encuentra vencido en el rango establecido, descrito en el punto 17.
* Para estas operaciones se deberá llenar la información en los Formularios de Solicitud de Crédito y Matriz de Decisión para las operaciones normales.

# EXCEPCIONES

* Las únicas instancias que podrá autorizar excepciones a lo establecido en el Manual Comercial de Microcrédito serán el Director de Riesgo o el Director de Negocios Microempresa y en ausencia de éste, la persona que él designe. Entre otras las excepciones que se realiza son las detalladas en:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| PARÁMETRO | LÍMITES | EXCEPCIÓN | PERSONA AUTORIZADA | EN AUSENCIA |
| Cliente Nuevo | Clientes que han dejado de operar por más de 180 días con operaciones de microempresa y han pagado hasta 15 días de mora promedio y mora máxima de 30 días | * Mora promedio más de 15 hasta 30 días y mora máxima hasta 60 días | Director de Negocios Microempresa | Director de Riesgos |
| Cliente Bancarizado | Se acepta máximo un registro en el rango de vencido 0 – 1 meses en los últimos 12 meses. Los últimos 6 meses operaciones al día. | * Más de un registro en el rango de vencido 0 – 1 y en los 6 últimos meses puede presentar operaciones vencidas | Director de Negocios Microempresa | Director de Riesgos |
| Score P >= P04 | Score menor a P04 |
| Représtamo | Clientes que hayan cancelado una operación en los últimos 180 días. | Clientes que hayan cancelado una operación en más de 180 días. | Director de Negocios Microempresa | Director de Riesgos |
| Porcentajes de cuotas pagadas serán establecidos en la Dirección de Microcrédito y que están en función de los requerimientos del Negocio y Mercado. | Para acceder a un représtamo aquellos clientes que no cumplan con el porcentaje de cuotas pagadas establecidas por la Dirección de Microcrédito. | Director de Negocios Microempresa | Director de Riesgos |
| Monto Mínimo | Cliente Nuevos, Bancarizados, Estándar y Preferencial: USD1.000 | Menos de USD1.000 | Director de Negocios Microempresa | Director de Riesgos |
| Plazo | Mínimo: 12 meses | Menos de 12 meses | Director de Negocios Microempresa | Director de Riesgos |
| Máximo: 48 meses | Mayor a 48 meses | Director de Negocios Microempresa | Director de Riesgos |
| Plazo Operaciones de Normalización | Mínimo: 6 meses | Menos de 6 meses | Director de Negocios Microempresa | Director de Riesgos |
| Máximo: 36 meses | Mayor a 36 meses | Director de Negocios Microempresa | Director de Riesgos |
| Relación Cuota / Liquidez | Máximo de tres a 4 años (Plazo):  Preferenciales 65%,  Antiguos 60%,  Bancarizados 55%,  Nuevos 50% | Mayor a:  Preferenciales 65%,  Antiguos 60%,  Bancarizados 55%,  Nuevos 50% | Director de Negocios Microempresa | Director de Riesgos |
| Máximo hasta uno a tres años(Plazo):  Preferenciales 75%,  Antiguos 70%,  Bancarizados 65%,  Nuevos 60% | Mayor a:  Preferenciales 75%,  Antiguos 70%,  Bancarizados 65%,  Nuevos 60% |
| Máximo hasta un año (Plazo):  Preferenciales y Antiguos 80%,  Bancarizados 75%,  Nuevos 65% | Mayor a:  Preferenciales y Antiguos 80%,  Bancarizados 75%,  Nuevos 65% |
| Garantías requeridas | Mínimo:  Garante Personal  Prenda Industrial  Hipoteca Abierta | Mínimo:  Ninguna | Director de Negocios Microempresa | Director de Riesgos |
| Requisitos del Sujeto | Edad mínima: 18 años  Edad máxima: 72 años | Edad máxima: mayor a 72 años | Director de Negocios Microempresa | Director de Riesgos |
| Requisitos de Score de Perfil (P) | Score P por la ciudad de Ubicación de Equipos de Microempresa  Riesgo Bajo: Sin Mínimo  Riesgo Medio: >= P02  Riesgo Alto >= P03 | Riesgo Bajo: Sin Mínimo  Riesgo Medio: < P02  Riesgo Alto < P03 | Director de Negocios Microempresa | Director de Riesgos |

(\*) Puede aplicar varias excepciones para una misma operación

* Si en el Manual Comercial de Microcrédito no consta algún tema que a criterio del Centro de Análisis Negocios Microempresa deba ser motivo de devolución o negación, ellos tendrán la facultad para hacerlo. En tales casos los Gerentes Regionales podrán solicitar la revisión al Director de Negocios Microempresa o Director de Riesgo para la aprobación final.

# APROBACIÓN O NEGACIÓN DE SOLICITUES

A petición del cliente el Banco informará por escrito su decisión respecto de solicitudes de crédito presentadas a nuestra consideración.

# COBRANZA ADMINISTRATIVA

La Gestión de Cobranza tiene como objetivo identificar las causas de incumplimiento de pago de los clientes y generar el compromiso de pago de la obligación adquirida.



## Acciones Prohibidas en la Gestión de Cobranza

En cada una de las etapas la Gestión de Cobranzas está totalmente prohibido:

Usar lenguaje abusivo

Usar la fuerza física

Gritarle al cliente

Ingresar al hogar del cliente cuando no ha sido invitado

Humillar públicamente al cliente

Violar el derecho a la privacidad del cliente

Discriminar basándose en la etnicidad, género, orientación sexual, creencia religiosa, opinión política o discapacidad.

Participar en corrupción, soborno, hurto

Participar en hostigamiento sexual o moral

## Condiciones Generales

El personal responsable para la gestión de cobranza se detalla en la siguiente tabla:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Preventiva** | Gestión Telefónica a base seleccionada | EMPRESA DE COBRANZA |  |  |  |  |  |
| **1** | SMS y Mailing |  |  |  |  |  |
| **2 - 4** | Gestión Telefónica |  |  |  |  |  |
| **5 - 30** | OFICIAL DE NEGOCIOS MICROEMPRESA |  |  |  |  |
| **31 - 60** |  |  |  |  |
| **61 - 120** |  |  |  |  |
| **121 - 180** |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **> 180 días** |  |  |  | COBRANZA EXTERNA | COBRANZA PREJUDICIAL | COBRANZA JUDICIAL | COBRANZA JUDICIAL: respaldada con garantía real |

**Estrategias de acuerdo a días de mora**

|  |  |
| --- | --- |
| **Días de Mora** | **Estrategia** |
| - 5 – 0 | Preventiva |
| 1 – 5 | Preflujo |
| 6 – 15 | Flujo |
| 16 – 30 | Primera |
| 31 – 90 | Segunda |
| 91 – 180 | Tercera |
| >180 | Cuarta |

La Empresa de cobranza realizará gestión telefónica en todas las etapas de recuperación de cartera.

Se puede tener una o varias empresas de cobranza

Las Divisiones de Negocios Microempresa y de Riesgo determinarán qué etapas serán administradas por cada compañía de cobranzas.

**GESTIÓN TELEFÓNICA EMPRESA DE COBRANZA**

**Preventiva y Preflujo**

La Empresa de Cobranza realizará gestión preventiva focalizada a base de clientes determinada por filtros establecidos por la División de Riesgo y puestos en conocimiento de la División de Negocios Microempresa.

A todos los clientes de preflujo (1 – 5 días vencido) realizará gestiones de cobranza a través de mensajes SMS o gestión telefónica

**Gestión Telefónica**

La Empresa de Cobranzas realizará gestión de cobranza telefónica a clientes con mora <90 días con una estrategia de diferenciada por intensidad de acuerdo a lo siguiente:

INTENSIDAD ALTA.- clientes que requieren mayor nivel de gestión.

INTENSIDAD MEDIA.- clientes que necesitan una intensidad moderad de gestión.

INTENSIDAD BAJA.- clientes que necesitan menor intensidad de gestión.

La División de Riesgo establecerá las condiciones para dividir la cartera de acuerdo a la intensidad en coordinación con la División de Negocios Microempresa.

**GESTIÓN DE COBRANZAS DE LOS OFICIALES DE NEGOCIO MICROEMPRESA**

El Oficial de Negocios Microempresa es responsable por la cobranza integral del crédito, por lo cual es responsable desde el primer día de vencida la operación hasta los 180 días de mora. Las gestiones de cobranzas son registradas en el sistema Gestor que recopila información de la gestión realizada.

Los Gestores de Cobranza Internos realizarán gestión de cobranza a clientes desde <30 días de mora que por salida de Oficiales no fueron transferidos a Oficiales en Producción. Las gestiones de cobranzas son registradas en el sistema Gestor que recopila información de la gestión realizada.

La Intensidad de la Cobranza de Crédito, entre otras, está determinada por las siguientes variables:

Clientes por ubicación geográfica

Nivel de Sobreendeudamiento en el Sistema Financiero

Puntaje de Score de Otorgamiento

Comportamiento de Pago, 6 meses hacia adelante

Porcentaje de Pérdida Esperada.

Las estrategias que aplican para la gestión de cobranza por nivel de intensidad se detallan a continuación:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **INTENSIDAD** | **ALTA** | | **MEDIA** | | **BAJA** | |
| ESTRATEGIAS | DIA DE GESTION | CONTACTOS EFECTIVOS | DIA DE GESTION | CONTACTOS EFECTIVOS | DIA DE GESTION | CONTACTOS EFECTIVOS |
| LLAMADA TELEFONICA | 4 | 3 | 5 | 2 | 7 | 2 |
| LLAMADA GARANTE | 5 | 2 | 8 | 1 | 10 | 1 |
| VISITA AL CLIENTE | 9 | | 12 | | 15 | |
| CARTA 1 AL CLIENTE | 12 | | 18 | | 20 | |
| CARTA 2 AL GARANTE | 12 | | 18 | | 20 | |
| VISITA CON GERENTE NEGOCIOS MICROEMPRESA | 20 | | 25 | | 30 | |
| VISITA AL GARANTE CON GERENTE NEGOCIOS MICROEMPRESA | 20 | | 25 | | 30 | |
| CARTA 2 AL CLIENTE | 25 | | 30 | | 35 | |
| CARTA 2 AL GARANTE | 25 | | 30 | | 35 | |
| NEGOCIACION CON SUBGERENTE REGIONAL /GERENTE REGIONAL | 30 | | 35 | | 40 | |

**GESTIÓN DE COBRANZA JUDICIAL**

Esta cobranza será efectuada por la Empresa de Cobranza Externa especializada en este tipo de carteras.

Días de mora al inicio del mes >=90 días de mora

Operaciones con saldo de crédito >=1000

Ninguna respuesta a gestiones de cobranza previas.

Operaciones que cuenten con garantía real

Operaciones que no cumplan con las condiciones establecidas de días de mora y saldo de crédito podrán ser gestionada a través de esta instancia por excepción siempre y cuando la acción sirva para sentar un precedente en el mercado.

El objetivo de la Gestión Judicial es la recuperación del total del valor de la deuda

En el caso que la Empresa de Cobranza realice un acuerdo de pagos, este deberá ser revisado y autorizado por el Subgerente Regional / Gerente Regional de Micro respectivo.

Para que una operación vaya a la instancia judicial, necesitará la autorización explícita de la División de Riesgo.

## Condiciones Específicas de Normalización

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **VARIABLES** | **TIPOS DE NORMALIZACION** | | |
| **Refinanciamiento** | **B**  **Reestructuración** | **C**  **Reestructuración** |
| Días de mora | 6 a 45 días ( \* ) | 46 - 90 días (días de inicio de mes) | 91 - 180 días (días de inicio de mes) |
| Plazo mínimo | 6 meses | 6 meses | 6 meses |
| Plazo máximo | 36 meses | 36 meses | 36 meses |
| % de descuento a Tasa Efectiva | 0% | 5% | 10% |
| Monto de Crédito | Capital | Capital e interés normal | Capital e interés normal |
| Monto mínimo | USD 300 | USD 100 | USD100 |
| Valores a cancelar por el cliente | Valor menor entre (Interés normal de cuota vencida + Interés de mora +gestión de cobranza) o (Valor correspondiente a una cuota de la nueva operación que se obtendrá al realizar el refinanciamiento | Interés de Mora y Gestión de Cobro | Interés de Mora y Gestión de Cobro |
| Bloqueos vigentes | Gerencia  Decisión del Banco  PEPS  Homónimos CONSEP  Actividades Especiales  Vinculados  Empleados  Cónyuge de Empleados  Coactivas  Sobreendeudamiento Microempresa  (\*) | Gerencia  Decisión del Banco  PEPS  Homónimos CONSEP  Actividades Especiales  Vinculados  Empleados  Cónyuge de Empleados  Coactivas  Sobreendeudamiento Microempresa | Gerencia  Decisión del Banco  PEPS  Homónimos CONSEP  Actividades Especiales  Vinculados  Empleados  Cónyuge de Empleados  Coactivas  Sobreendeudamiento Microempresa |
| Seguros | Vida Desgravamen y Daños | Vida Desgravamen | Vida Desgravamen |
| Seguros de Garantía | Si aplica (% como cliente nuevo) | No aplica | No aplica |
| # Máximo de renegociaciones | 2 | 1 | 1 |

\*Clientes con diferente registro de vencido de 1 a 3 (meses) podrán ser excepcionados por el Subgerente Regional / Gerente Regional respectivo.

\* Clientes que durante el mes reflejan más de 45 días de mora y no se encuentran en el listado de reestructura, procederán una operación de REFINANCIAMIENTO

**Refinanciamientos**

Este tipo de operaciones no involucra desembolso de dinero porque el riesgo ya se encuentra asumido y le han cambiado las condiciones, capacidad de pago, sufrió una afectación en su negocio o ya no tiene negocio.

Refinanciamiento: A este tipo de operaciones únicamente podrán aplicar a clientes que el crédito se realizara el refinanciamiento haya sido preferencial, Vip, Preferencial Vip y Estándar. Aplica a clientes nuevos y Bancarizados con el 50% de cuotas pagadas.

La tasa de interés que aplicará para estas operaciones será: la tasa de interés de cliente Antiguo vigente a la fecha de la negociación.

El Seguro de Vida – Desgravamen es obligatorio y Daños es obligatorio, los Gerentes Regionales podrán excepcionar el Seguro de Daños.

En estas operaciones aplicará el Seguro de Garantía en el mismo porcentaje que aplica para cliente Nuevo y por el perfil y zona geográfica que corresponda.

La relación cuota liquidez podrá ser hasta del 75%.

Para el análisis de las solicitudes de Refinanciamiento deberá cumplir con las condiciones de crédito establecidas de acuerdo a la fecha de envío de la propuesta de crédito al CP& A y el rango de días de mora de acuerdo al día de procesamiento en el Centro de Análisis de Negocios Microempresa.

El cliente, deberán asumir antes del envío de la carpeta al Centro de Análisis de Negocios Microempresa el valor menor del resultado de las dos alternativas siguientes:

Valor correspondiente a una cuota de la nueva operación que se obtendrá al realizar el Refinanciamiento, o,

Suma de los intereses normales, intereses de mora y gestión de cobro, de la cuota que se encuentre vencida, demostrables a través de la copia del pago como abono realizado en Caja o el depósito realizado en la cuenta de ahorros..

Las operaciones menores a USD2000 deberán contar con la recomendación del Gerente de Negocios Microempresa y operaciones superiores a este monto deberá ser recomendado por el Subgerente Regional / Gerente Regional respectivo.

Los bloqueos que controlará el Evarut para estas operaciones serán: Gerencia, Decisión del Banco, PEPS, Homónimos CONSEP, Actividades Especiales, Vinculados, Empleados, Cónyuge de Empleados, Coactivas, Sobreendeudamiento Microempresa, Bloqueos por registros de atrasos descritos en el punto 20.1

En caso que el cliente presentara deudas indirectas vencidas en el Sistema Financiero se procederá con el refinanciamiento

Si la deuda indirecta es en Banco Solidario deberá estar al día en la deuda garantizada.

Cuando el cliente tiene deudas directas vencidas en el sistema financiero procederá con el refinanciamiento si esta operación se encuentra vencido menos de 90 días caso contrario no procede el refinanciamiento.

**Refinanciamientos por Homologación**

Es el proceso de unificación de deudas del segmento Microempresa, proceso en el que no existe desembolso de dinero para el cliente y cancelará los saldos de deudas a unificar.

Aplican a esta opción los clientes que al final del mes anterior presentaron las siguientes condiciones:

Primera opción: Unificación de créditos que se encuentran al día y/o vencidos hasta 45 días y/o que en el transcurso del mes cumplan hasta 45 días de mora.

El cliente asumirá previo a la aprobación el valor de interés normal, gestión de cobranza e interés de mora.

Segunda opción: Unificación de créditos que se encuentran al día y/o vencidos hasta 45 días y una operación vencida a inicio de mes entre 46 a 180 días.

El cliente asumirá previo a la aprobación el valor de interés normal, gestión de cobranza e interés de mora.

Si un cliente presenta las dos operaciones entre 46 a 180 días de mora, estas operaciones deben procesarse independientemente en el flujo de REESTRUCTURAS

**Reestructuras**

Las condiciones que aplican para tramitar una reestructuración **Tipo B** y **Tipo C** se detallan a continuación:

La tasa de interés que aplicará para los créditos de reestructuración será: la tasa de interés original de la operación que genera la reestructuración menos un porcentaje de descuento. El descuento será establecido por la Alta Gerencia dependiendo del tipo de reestructura y de la tasa de mercado vigente.

Si la tasa de interés resultante es mayor a la tasa máximo vigente para el segmento de microempresa establecida por el BCE, se aplicará la máxima vigente de acuerdo al rango de la tasa de cliente Nuevo vigente a la fecha de la negociación.

La operación de reestructuración financiará el valor que a la fecha de la presentación de la propuesta se encuentre vencido.

Los rubros de interés de mora y gestión de cobro generados de la operación a reestructurar deberán ser asumidos por el cliente antes de la firma de los documentos de esta operación.

Los bloqueos que controlará el Evarut para estas operaciones serán: Gerencia, Decisión del Banco, PEPS, Homónimos CONSEP, Actividades Especiales, Vinculados, Empleados, Cónyuge de Empleados, Coactivas, Sobreendeudamiento Microempresa y los que la División de Riesgo defina para estos casos.

Las operaciones de reestructuración solo contarán con el seguro de Desgravamen y Vida, que será financiado con la nueva operación.

El número máximo de reestructuraciones por operación será una.

Una operación de reestructura puede generarse a nombre del Garante y no exclusivamente del Cliente.

La relación cuota liquidez podrá ser hasta del 99%

Las garantías requeridas para este tipo de operación estarán sujetas al análisis que realice en el comité de Recomendación de los Equipos de Microempresa

La operación reestructurada será clasificada automáticamente, según la normativa vigente

Una operación para gestionarse como reestructura tipo B deberá registrar entre 46 a 90 días vencido al día en que se procese la operación en el Centro de Análisis de Negocios Microempresa.

Para poder tramitarse una operación como reestructura tipo B el cliente el primer día del mes debe estar vencido 46 a 90 días de vencido.

Una operación para gestionarse como reestructura tipo C se tomará como referencia obligatoria el número de días que se encontraba vencido al primer día del mes.

Para poder tramitarse una operación como reestructura tipo C el cliente el primer día del mes debe estar vencido 91 a 180 días de mora.

Las operaciones menores a USD2000 deberán constar la recomendación del Gerente de Negocios Microempresa y operaciones superiores a este monto deberá ser recomendado por el Subgerente Regional / Gerente Regional respectivo.

No procederán para una operación de reestructura las operaciones de crédito que fueron otorgadas desde enero del 2009, salvo que estas operaciones cuenten con Garantía Real.

## Requisitos de Documentación

**Documentos obligatorios para operaciones de Normalización**

Formularios de Solicitud de Crédito y Matriz de Decisión para las operaciones de Refinanciamiento (color celeste)

Formularios de Solicitud de Reestructuración y Matriz de Decisión (color lila)

Carta que estipule el motivo de la renegociación (impresa de la intranet) debidamente firmada por el cliente.

Copia de Cédula deudor / cónyuge (de acuerdo a lo establecido en el Manual Comercial de Microcrédito)

Copia de Cédula Garante / cónyuge (de acuerdo a lo establecido en el Manual Comercial de Microcrédito)

Copia de servicios básicos

Informe de Oficial de Negocios Microempresa en la Matriz de Decisión de Crédito en el que sustente la fuente de pago del cliente.

**Documentos opcionales para renegociación**

En caso de que el Cliente ya no posea su negocio, presentar cualquier de los siguientes documentos:

Certificado de ingresos

Rol de pago

Facturas por honorarios

## Ejecución Legal de Garantías

Clientes que tengan como respaldo de sus operaciones una garantía real y no exista disposición de pago de sus deudas

Clientes que se confirme que poseen vehículos o maquinaria a su nombre

Aplicará para montos superiores a USD 1000.

Clientes que entreguen cheques de cuentas cerradas o sin fondos.

Clientes con ánimo de estafa.

# REFERENCIAS

El presente Manual deberá ser interpretado e implementado considerando la normativa legal emitida por los organismos de control y a la luz de los lineamientos y disposiciones contenidas en PPGS institucional, con especial atención en:

El estatuto social del Banco.

La política de crédito

La política de riesgos

El manual de administración integral de riesgos

Las normas de cobranza y normalización

La política de calidad de servicio

El manual de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos

El código de conducta ética

El reglamento interno

# FORMATOS RELACIONADOS

Rutero de Visitas

Solicitud de Crédito

Solicitud de Garante

Formulario de Matriz de Decisión de Crédito

Formulario de Mejoramiento de Otros Activos

Contrato de Prenda Industrial

Evarut

Pagaré

Liquidación

Control de Pagos

Ficha de Avalúo

Medio de Liberación de Garantías

Detalle de Solicitudes

Acta de Entrega - Recepción

Medio de Dación en Pago

Informe de Inspección

# DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN

El presente Manual Comercial será comunicado y difundido a los responsables a través del procedimiento establecido para el efecto en la Política de Administración de  Procesos y será publicado en el PPGS institucional