

Etapas del CRM

1. Etapa 1: Ingreso

Responsable: Ejecutivo Junior

Descripción de la etapa: esta etapa es un filtro para recabar toda la información del cliente posible y que pase con la mayor información al la siguiente etapa.

Información Obligatoria:

- Preguntas iniciales de filtro:
 - Esta interesado en un crédito hipotecario? (listar si o no)
 - Tiene un inmueble? (listar si o no)
- Explicación del proceso crédito:
 - Esto mencionamos porque queremos que figure como un recordatorio para el ejecutivo y que tenga un check cuando ya se explico.
- Datos obligatorios a recabar:
 - Nombre (campo libre)
 - Apellido (campo libre)
 - Teléfono (campo de telefono), se va poner para poder agregar
 - Departamento del inmueble a hipotecar (listar todos los departamentos de Paraguay)
 - Ciudad del inmueble a hipotecar (Listar las ciudades del departamento seleccionado)
 - Cuenta con el titulo del inmueble a hipotecar? (listar si o no)
 - Motivo de la solicitud del crédito (Listar: Compra de Casa, Compra de Vehículo, Gastos de Salud, Inversión, Micro Créditos, Refacción de Casa, Unificación de Deuda, Otros: especificar)
 - Medio de ingreso (Listar: ABC (Clasificado), BD Banco Visión Erika Diaz, BD Mirta López Cel, Cimar, Clasipar (Terrenos que se Vende), Facebook, FB Comentario, FB Inbox, FB, Llamada, FB Whatsapp, Pagina Web, Publi Bus, Radio, Referenciado, Volantes, Formulario Inverti, Formulario Remodela, Formulario Unifica, BD Felix Cañete, BD Sandra Gomez, BD Cata, Chat Pagina Web, BD prueba 1, Otros)
 - Forma de contacto con el cliente preferida (listar teléfono, whatsapp, mail, otros: especificar)
 - Hora de contacto con el cliente preferida (campo libre)
 - Consultar si tiene operaciones con Mora, demanda o inhibición (campo libre) – **se pondra si o no y texto libre en caso de si.**

Información opcional:

- CI (campo libre) – por defecto Paraguay pero el día de mañana puede tener otras nacionalidades, se pondrá oculto el campo de otro país.
- Monto del crédito solicitado (campo libre) – Se pondrá por defecto Gs pero en un futuro puede ser otra moneda
- Departamento* / Ciudad* / Barrio del inmueble a hipotecar (campo libre)
- Valor aproximado de su propiedad (campo libre)
- Metro cuadrado de la propiedad (campo libre)
- Especificar si está sobre camino de tierra, asfalto o empedrado (listar las opciones de camino de tierra, asfaltado, empedrado y otros, especificar)
- Tiene cómo demostrar sus ingresos (listar si o no)
- Edad del titular de la propiedad (campo numérico libre)
- Observaciones

Pasa de etapa: cuando toda la información obligatoria esta completa.

2. Etapas 2: Solicitud de crédito

Responsable: Ejecutivo Senior

Descripción de la etapa: en esta etapa se recaba toda la información y documentación requerida para el posterior análisis y aprobación del crédito.

Esta etapa tiene los siguientes procesos:

- 2.1. Cliente: deben figurar todos los datos de la planilla de cliente que te pasamos de la hoja solicitante y de la hoja ingreso-egreso. Aquí también se deben cargar los siguientes documentos: CI, comprobante de ingresos, copia de una servicio publico (para corroborar domicilio). Los datos ya cargados en la etapa anterior ya deben estar autocompletados con posibilidad de modificar.
OBS: solo para dejar constancia es importante mencionar que a una solicitud de crédito puede estar relacionado con mas de un cliente ya sea como codeudor, contacto, titular, etc, por lo que debemos poder cargar varios clientes.
- 2.2. Propiedad: deben estar los datos de la propiedad según la hoja de inmueble de la planilla de clientes que te pasamos hasta la fila 13. Aquí se deben cargar los siguientes documentos: titulo de propiedad, impuesto, ubicación (coordenadas de latitud y longitud), foto de la fachada de la propiedad, impuesto inmobiliario, copia de un servicio publico, plano manzanero, otros (dejar 4 campos).
- 2.3. Mapa de relación: a evaluarlo con IT (relación a la propiedad, crédito, familiar, etc).
- 2.4. Crédito solicitado por el cliente / Pre-análisis: en los datos del crédito vamos a cargar todos los datos del crédito solicitado: monto, plazo, tipo de crédito que solicita el cliente. En el pre-

análisis la idea es que ya estire toda la información cargada previamente para verlo todo en una sola hoja, como ingresos, egresos, valor de la propiedad, datos de las reglas de negocio, etc,. Debería ser algo como la hoja Aprobación uso interno pero con mas detalle (Esto no lo tenemos desarrollado pero podríamos verlo en conjunto para tener una propuesta por parte de ustedes).

- 2.5. Propuesta comercial: la idea es que esto se genere automáticamente según los parámetros ya cargados y debería ser similar a la hoja Propuesta C. Aquí cabe mencionar que nosotros tenemos rangos de tasas de intereses y montos de crédito que los ejecutivos pueden aprobar y para salir de estas tasas se requiere una aprobación superior. Los rangos de tasas de interés deberíamos parametrizarlas automáticamente.

Pasa de etapa: se puede pasar de esta etapa teniendo todo lo solicitado arriba excepto: comprobante de ingreso, datos de egresos, fotocopia de servicio publico de propiedad donde vive o propiedad a hipotecar e impuesto inmobiliario

3. Etapas 3: Análisis de crédito

Responsable: Analista de crédito

3.1. Visita

Responsable: Analista de crédito

Descripción de la etapa:

Una vez que el ejecutivo comercial pasa la carpeta de crédito para visita el Analista de crédito debe controlar que la carpeta este completa y correcta verificando la ficha del cliente, datos de propiedad, tasa de interés, etc.

El proceso de visita inicia con un agendamiento con el cliente según la hoja de ruta que arma el Analista de crédito.

El Analista de créditos tiene que llevar la ficha del cliente y realizar un chequeo de que toda la información suministrada esta ok. En la propiedad tiene un check list de las siguientes tareas:

- Sacar Fotos del inmueble
- Tomar la Ubicación del inmueble
- Foto del medidor de Ande
- Recabar toda la información posible con la persona que le atiende en la propiedad.

Luego busca referencia (*) de propiedades para verificar valores de la propiedad en la zona de la casa a hipotecar (mínimo 2) , toma fotos, datos y ubicación.

(*) casas en venta en la zona.

Una vez finalizada la vista in situ se “arma visita” que seria el Crear un reporte completo de la vista que incluye:

- Bajar las fotos y nombrarlas
- Completar todos los datos que falten de la ficha del cliente
- Llamar a las referencias
- Hacer un croquis de la ubicación de la propiedad y de las referencia.
- Define el valor del inmueble.

Pasa de etapa: se puede pasar de esta etapa luego de completar todos los puntos mencionados arriba.

3.2. Análisis

Responsable: Analista de crédito

Descripción de la etapa:

En esta etapa se re-verifica toda la información cargada por el analista y certificada en la visita. También se analizan que los clientes cumplan con todas las reglas de negocios estipuladas.

Pasa de etapa: se puede pasar de esta etapa luego del control minucioso de toda la información y la aprobación o no del crédito para el cliente.

3.3. Presupuesto

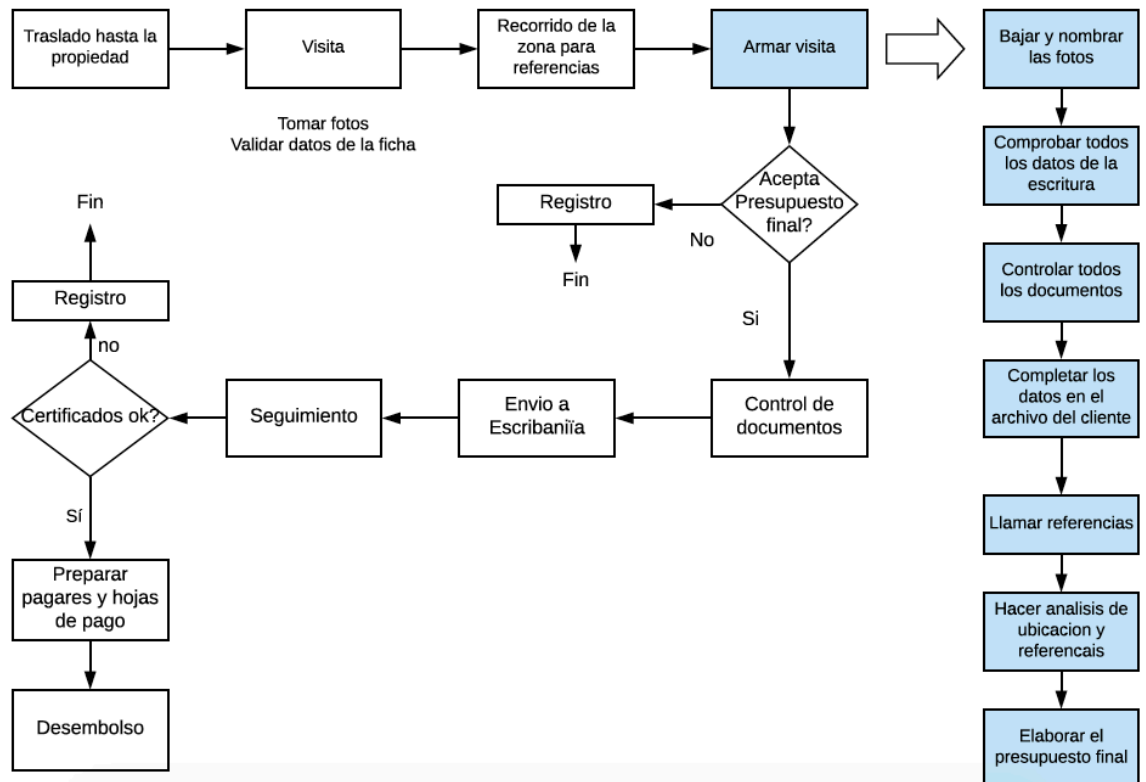
Responsable: Analista de crédito

Descripción de la etapa

En caso que el crédito este aprobado se prepara el presupuesto final que es enviado al ejecutivo Senior para que envíe al cliente (el modelo de presupuesto final esta en la ficha de clientes que te pasamos, y te adjunto a este correo el detalle de gastos de modo a ver si esto ya se puede configurar como una proforma)

Pasa de etapa: con el envío del presupuesto al ejecutivo comercial

Abajo un flujo del proceso de visita, aprobación y preupuesto:



Pasa de etapa: con el mail enviado a escribanía

3.4. Análisis (ver reglas de negocios)

3.5. Presupuesto

4. Etapa 4: Aprobación del cliente

Responsable: Ejecutivo Senior

Descripción de la etapa: se envía al cliente el presupuesto elaborado en la etapa de análisis de crédito y se completa la documentación faltante en caso que este aun algo pendiente. Una vez aprobado el presupuesto

Pasa de etapa: con la documentación completa, la aprobación del analista de crédito y la aprobación del presupuesto por el cliente.

OBS 1: para pasar esta etapa debe estar toda la carpeta completa (documentos, datos, aprobaciones).

OBS 2: en esta etapa se puede volver a la etapa anterior si el cliente pide renegociación de algún parámetro o actualiza o modifica alguna documentación (ingreso, otra propiedad, etc).

5. Etapa 5: Proceso de Escribanía

Responsable: Administrativa / Escribana / Gerencia

Descripción de la etapa: en esta etapa se envía la siguiente documentación a la escribana y a la gerencia designada:

- Título de Propiedad
- CI de los involucrados
- Impuesto Inmobiliario
- Ficha del inmueble (ver Anexo 1)

La Administrativa prepara la ficha para envío a escribanía y rechequea toda la documentos. Esta ficha debería generarse automáticamente y poder ser también enviada automáticamente por mail a la gerencia y la escribana para el proceso de escribanía y aprobación. Te adjunto el modelo de ficha para escribanía, al mail a la escribana se le adjuntan los siguientes documentos

- Título de Propiedad
- CI de deudor / codeudor / titular / conyugue
- Impuesto Inmobiliario

Pasa de etapa: con todos los certificados aprobados (certificado de libre dominio, certificado de interdicción y certificado catastral).

OBS: una vez que la gerencia aprueba el proceso ningún dato ni adjunto puede ser modificado y/o eliminado

6. Etapla 6: Desembolso

Responsable: Administrativa / Gerencia

Descripción de la etapa: se coordina con el cliente y la escribanía la firma de los documentos y posterior desembolso.

En esta etapa se requieren los siguientes documentos:

- Pagare
- Contrato privado de desembolso
- Extracto de cuenta
- Cheque

OBS 1: en todos los campos que se listan las opciones deberíamos poder modificar para agregar o sacar datos.

OBS 2: en cualquier etapa el crédito puede ser rechazado - R (por la empresa) o descartado - D (por el cliente). Los rechazos o descartes se deben registrar y clasificar según lo siguiente:

| | |
|---------------------|---|
| D Vendió el Terreno | Cuando el cliente indica que ya vendió el terreno / casa que quería dejar en garantía |
|---------------------|---|

| | |
|-----------------------------|---|
| D Competencia | El cliente menciona que ya retiró el crédito en otra entidad |
| D Consulta | Cuando el cliente menciona que solo llama a consultar sobre el crédito y no se encuentra interesado |
| D Demora Mucho | El cliente no quiere esperar el proceso del crédito |
| D Interés Alto | Cuando el cliente no está de acuerdo con el interés |
| D No Atiende | ya no se logra contacto con el cliente tras varios intentos |
| D Monto Inferior | Cuando el cliente solicita un monto menor a 20.000.000 y reúne los requisitos de tener propiedad, querer crédito hipotecario y estar en la zona de cobertura |
| D Muchos Gastos | Cuando el cliente indica que tiene muchos gastos y que no va a tener capacidad de pago para la cuota |
| D Otros | cuando no está de acuerdo con gastos de escribanía y adm / cuando ya soluciona el inconveniente / demás dueños no están de acuerdo/ no especifica el porqué no quiere |
| R Fuera de Zona | Cuando quiere realizar hipoteca una ciudad sin cobertura |
| R Comprar Casa | Cuando quiere que le compremos la casa y financiar el 100% del valor |
| R Moroso / Informconf | Cuando tiene demasiadas operaciones en mora y el crédito no es para ese fin / cuando tiene demanda o inhibición |
| R Microcréditos | Se contactan por créditos menores / Quieren a sola firma / No tienen inmueble |
| R Otros | cuando uno de los firmantes no se encuentra de acuerdo con la hipoteca / no quiere poner al día impuesto / cuando el registro está duplicado / no quiere que firme esposo |
| R Camino de Tierra | Cuando es camino tierra y alejada de la ruta/ camino intransitable/ no cuenta con salida a calle |
| R No Factible por Escritura | cuando está a nombre de un menor y el tutor no tiene la venia judicial / cuando está en trámite de sucesión/ cuando ya tiene una hipoteca y aún no pagó todo/ cuando lo que presenta es un poder/ título de la senavitat/ cuando el título se compró a su nombre cuando era menor y tiene que tener una aceptación del inmueble |
| R No Factible por Ingresos | Cuando el cliente no puede demostrar ingresos y no puede conseguir codeudor, o cuando el ingreso que demuestra es menor al monto de la cuota |
| R Monto Superior | Cuando el cliente solicita un monto superior a lo que le podemos dar en relación al valor del terreno |
| R Título en gestión | Cuando el cliente tiene casa, quiere crédito pero el título aún se encuentra gestionando o no tiene en regla para hipotecar |
| R Está pagando por Terreno | Cuando el cliente tiene casa, quiere crédito pero se encuentra pagando aun por el terreno |
| D Padrón | Cuando el cliente tiene casa, quiere crédito pero tiene título con Cta Padrón, no tiene plano georeferenciado y no quiere aguardar proceso de actualización de cuenta corriente |

OBS 3: debemos tener trazabilidad y seguimiento de todas las etapas y dentro de las etapas cada paso que va ocurriendo.

OBS 4: favor informar si como tendremos control de las modificaciones que se van haciendo (trazabilidad)

OBS 5: hay ciertos campos que deben tener caducidad.

OBS 6: se puede pasar de una etapa a otra sin que este completa con previa autorización de la persona asignada para esto.

Anexo 1: Sersa S.A – Datos Escribana

Datos Titulares (o Conyuge)

| | |
|-----------------------------|----------------------------------|
| Nombres y Apellidos: | Claudio Molinas González |
| Documento Nro: | 1.124.760 |
| Estado Civil: | Casado |
| Nombres y Apellidos: | Ada Lelia Centurión de Molinas |
| Documento Nro: | 2.884.812 |
| Estado Civil: | Casada |
| Domicilio: | Juan de Salazar 1221 casi Ayolas |
| Ciudad: | Fernando de la mora |
| Barrio: | Ita Ca'aguy |

Hipoteca – Datos

| | |
|---------------------------|----------------------------------|
| Dirección: | Juan de Salazar 1221 casi Ayolas |
| Ciudad: | Fernando de la mora |
| Barrio: | Ita Ca'aguy |
| Monto Solicitado: | 68.000.000 |
| Forma de Pago: | 48 meses |
| Contrato: | 6 meses prorrogable. |
| Interés: | 3.0% |
| Interés Punitorio: | 0.9% |