



Manual de Proceso Operativo Créditos y Reglamento de Productos Crediticios

77

Sergio Kriger
skriger@estudioaasa.com.ar

Francisco Hernández
fherdez01@yahoo.com

Honduras, Mayo de 2007



Proyecto de Fortalecimiento Institucional de
las Cooperativas de Ahorro y Crédito de
Honduras BID / FACACH ATN/ME-8545-HO



Manual de procesos Operativos - Créditos



Indice

- 01 - Créditos
- 01.01 - Objetivo
- 01.02 - Alcance
- 01.03 - Aspectos Normativos
- 01.04 - Procedimientos
- 01.05 - Diagrama de Flujos
- 01.06 - Aspectos Impositivos
- 01.07 - Aspectos Contables
- 01.08 - Formularios y Listados
- 01.09 - Niveles de Autorización
- 01.10 - Glosario
- 01.11 - Modificaciones

 **FACACH**
Federación de Cooperativas de Ahorro
y Crédito de Honduras, Ltda.

 Manual de procesos Operativos - Créditos

Indice

- 01 - Créditos**
- 01.01 - Objetivo**
- 01.02 - Alcance**
- 01.03 - Aspectos Normativos**
- 01.04 - Procedimientos**
 - 01.04.01 - Otorgamiento
 - 01.04.02 - Cobranzas
 - 01.04.03 - Gestión de Mora Temprana
 - 01.04.05 - Cobranza Extrajudicial
 - 01.04.06 - Cobranza Judicial
 - 01.04.07 - Bienes recibidos en dación de pago
 - 01.04.08 - Venta de Bienes recibidos en dación de pago
- 01.05 - Diagrama de Flujos**
- 01.06 - Aspectos Impositivos**
- 01.07 - Aspectos Contables**
- 01.08 - Formularios y Listados**
- 01.09 - Niveles de Autorización**
- 01.10 - Glosario**
- 01.11 - Modificaciones**



 **FACACH**
Federación de Cooperativas de Ahorro
y Crédito de Honduras, Ltda.

 Manual de procesos Operativos - Créditos

Indice

- 01 - Créditos**
- 01.01 - Objetivo**
- 01.02 - Alcance**
- 01.03 - Aspectos Normativos**
- 01.04 - Procedimientos**
 - 01.04.01 - Otorgamiento
 - 01.04.01.01 - Préstamos Automáticos
 - 01.04.01.02 - Préstamos con Garantía Fiduciaria
 - 01.04.01.03 - Préstamos con Garantía Hipotecaria
 - 01.04.02 - Cobranzas
 - 01.04.03 - Gestión de Mora Temprana
 - 01.04.05 - Cobranza Extrajudicial
 - 01.04.06 - Cobranza Judicial
 - 01.04.07 - Bienes recibidos en dación de pago
 - 01.04.08 - Venta de Bienes recibidos en dación de pago
- 01.05 - Diagrama de Flujos**
- 01.06 - Aspectos Impositivos**
- 01.07 - Aspectos Contables**
- 01.08 - Formularios y Listados**



 **FACACH**
Federación de Cooperativas de Ahorro
y Crédito de Honduras, Ltda.

 Manual de procesos Operativos - Créditos

Indice

- 01 - Créditos**
- 01.01 - Objetivo**
- 01.02 - Alcance**
- 01.03 - Aspectos Normativos**
- 01.04 - Procedimientos**
 - 01.04.01 - Otorgamiento
 - 01.04.01.01 - Préstamos Automáticos
 - 01.04.01.02 - Préstamos con Garantía Fiduciaria
 - 01.04.01.02.01 - Entrega de Información
 - 01.04.01.02.02 - Recepción de Solicitudes
 - 01.04.01.02.03 - Análisis Crediticio de la Operación
 - 01.04.01.02.04 - Aprobación
 - 01.04.01.02.05 - Formalización
 - 01.04.01.02.06 - Liquidación y Desembolso
 - 01.04.01.02.07 - Control Contable
 - 01.04.01.03 - Préstamos con Garantía Hipotecaria
 - 01.04.02 - Cobranzas
 - 01.04.03 - Gestión de Mora Temprana
 - 01.04.05 - Cobranza Extrajudicial
 - 01.04.06 - Cobranza Judicial



 **FACACH**
Federación de Cooperativas de Ahorro
y Crédito de Honduras, Ltda.

 Manual de procesos Operativos - Créditos

01.01 - Objetivo

- Detallar los procedimientos a efectuar por las diferentes áreas de la organización involucradas en la operatoria de Otorgamiento y Cobranza de Créditos, identificando las actividades de control, información requerida y generada en el proceso, sistemas utilizados, aspectos contables e impositivos y la información interna y externa a considerar, con el objetivo de minimizar los riesgos operacionales y crediticios, cumpliendo con las pautas establecidas en la política de crédito de la Cooperativa.





FACACH

Federación de Cooperativas de Ahorro
y Crédito de Honduras, Ltda.

Manual de procesos Operativos - Créditos



01.02 - Alcance

- El presente manual expondrá de manera detallada, en forma escrita y gráfica, los procedimientos a realizar por las diferentes áreas de la Cooperativa para:
 - Otorgamiento de Créditos Automáticos, Fiduciarios e Hipotecarios
 - Cobro de Caja y a través de Débito Automático.
 - Gestiones de Prevención de Mora.
 - Gestiones de Mora Temprana
 - Cobranza Extrajudicial
 - Cobranza Judicial
- Adicionalmente se mencionará:
 - La normativa interna y externa relacionada con los procesos detallados.
 - Los esquemas de autorización aplicables.
 - Los formularios y listados a utilizar.
 - Los esquemas contables a aplicar.

Fit & Proper



FACACH

Federación de Cooperativas de Ahorro
y Crédito de Honduras, Ltda.

Manual de procesos Operativos - Créditos



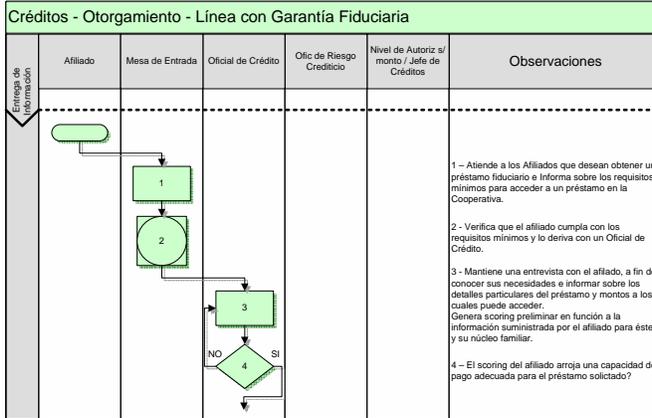
01.03 - Aspectos Normativos

- Será de aplicación para los procesos descritos la siguiente normativa:
 - Ley de Cooperativas de Honduras.
 - Reglamento de la Ley de Cooperativas de Honduras.
 - Reglamento de Créditos.
 - Políticas Crediticias.
 - Estatuto constitutivo de la Cooperativa.
 - Otras leyes y normativa aplicable.

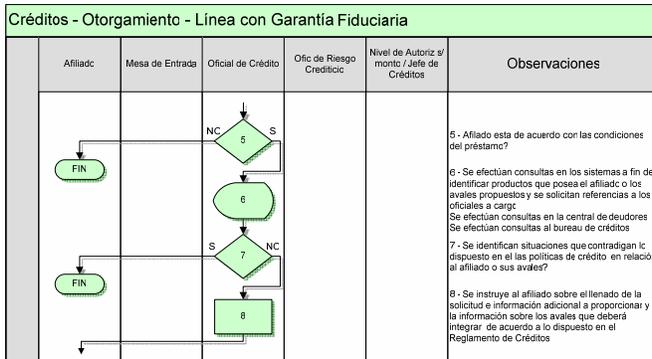
Fit & Proper



Manual de procesos Operativos - Créditos



Manual de procesos Operativos - Créditos



 **FACACH**
Federación de Cooperativas de Ahorro
y Crédito de Honduras, Ltda.

 Manual de procesos Operativos - Créditos

01.04.01.02 - Préstamos con Garantía Fiduciaria
01.04.01.02.01 - Entrega de Información

- **Sector:** Servicios
- **Responsable:** Recepcionista

- Atiende a los afiliados que desean obtener un préstamo.
- Informa sobre requisitos mínimos para acceder a un préstamo en la Cooperativa, de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento de Créditos.
- Verifica que el afiliado cumpla con los requisitos mínimos.
- Deriva al afiliado con un Oficial de Crédito.

 Fit & Proper

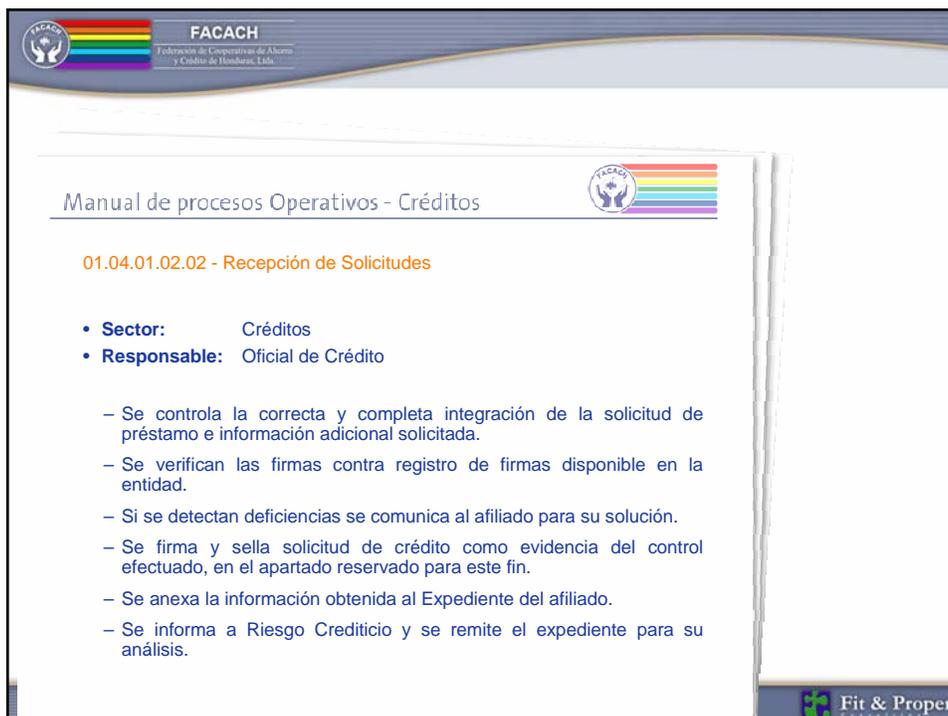
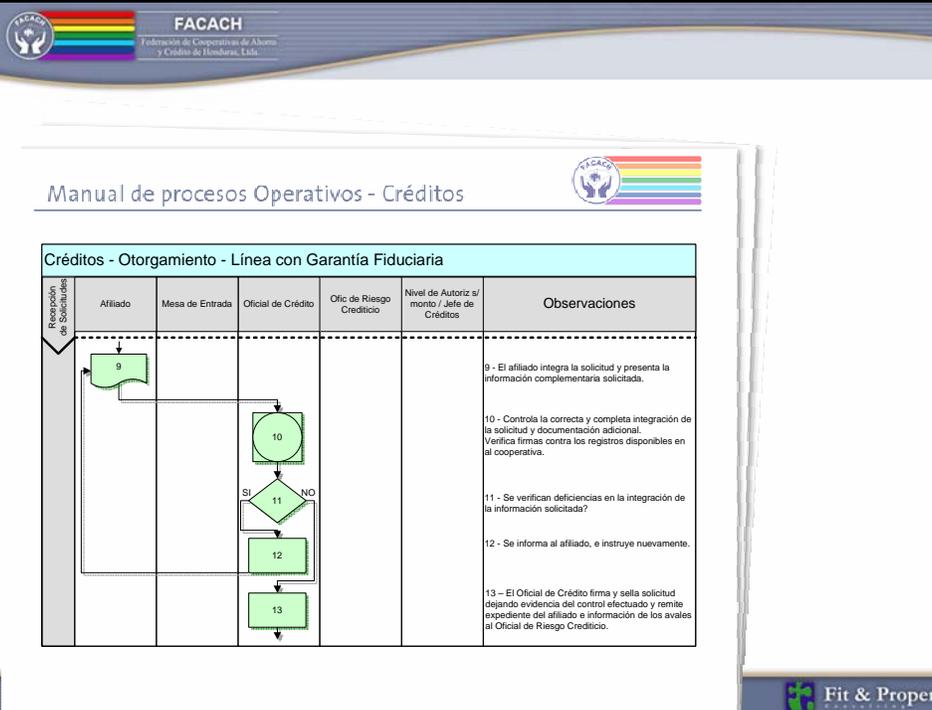
 **FACACH**
Federación de Cooperativas de Ahorro
y Crédito de Honduras, Ltda.

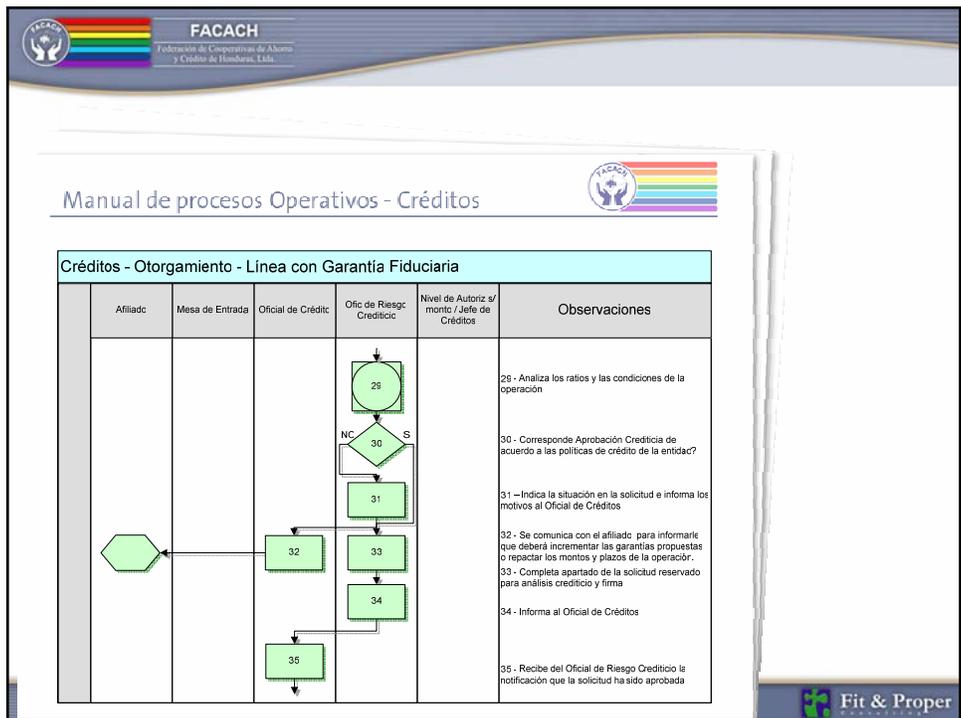
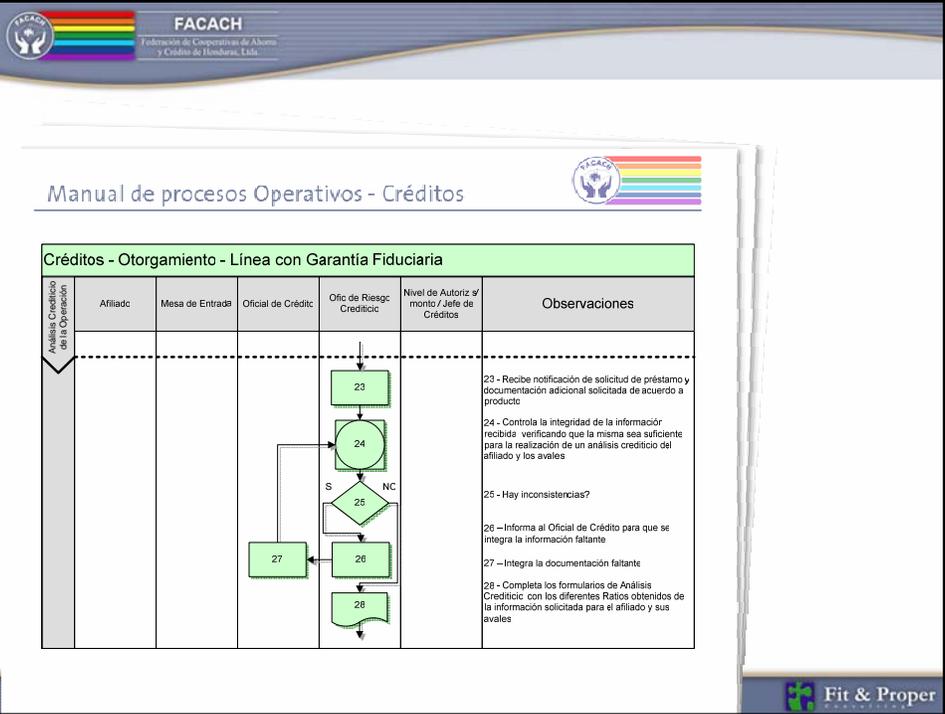
 Manual de procesos Operativos - Créditos

- **Sector:** Créditos
- **Responsable:** Oficial de Crédito

- Mantiene una entrevista con el afiliado a fin de conocer sus necesidades e informar sobre los productos crediticios disponibles en la entidad.
- Informa sobre los detalles del préstamo (Monto, Tasa, Plazo, Forma de Amortización, etc.) de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento de Crédito y las Políticas de Crédito y sobre el monto al cual puede acceder y los avales necesarios.
- Efectúa calificación de riesgo preliminar del afiliado y su núcleo familiar, en función en la información suministrada en la entrevista, si de este análisis surge que la capacidad de pago del afiliado no es la adecuada para el monto solicitado, se propondrán reducciones del monto solicitado y/o refuerzo de las garantías.
- Se efectúan consultas en los sistemas de la entidad, a fin de identificar productos que posea el afiliado o los avales propuestos, y se solicitan referencias a los oficiales a cargo de los mismos.
- Se efectúan consultas al bureau de créditos, a fin de identificar deudas en otras entidades.
- Si el afiliado está de acuerdo en las condiciones generales y particulares del préstamo y no se identificaron deudas en otras entidades, del afiliado o sus avales, que contradigan lo dispuesto en las políticas crediticias, se instruye sobre el llenado de la solicitud, información adicional a presentar e información de los avales que deberá integrar de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento de Créditos y el apartado formulario del presente manual.

 Fit & Proper







FACACH

Federación de Cooperativas de Ahorro
y Crédito de Honduras, Ltda.

Manual de procesos Operativos - Créditos



01.04.01.02.02 – Análisis Crediticio de la Operación

- **Sector:** Créditos
- **Responsable:** Oficial de Riesgo Crediticio
 - Recibe expediente del afiliado con solicitud de préstamos, documentación adicional solicitada y consultas en los sistemas de la Cooperativa y Centrales de Deudores.
 - Completa el formulario de análisis crediticio con los diferentes Ratios obtenidos de la información suministrada para el afiliado y sus avales.
 - Analiza el scoring y los ratios obtenidos.
 - Si corresponde la aprobación de la operación, de acuerdo a las Políticas de riesgo Crediticio, en el apartado de la solicitud reservado para este fin, completa el formato de aprobación, firma y sella.
 - Incluye en el expediente copia de los formularios generados e informa resolución a Oficial de Créditos.
 - Si no corresponde la aprobación, indica la situación en la solicitud e informa los motivos al Oficial de Créditos.

Fit & Proper



FACACH

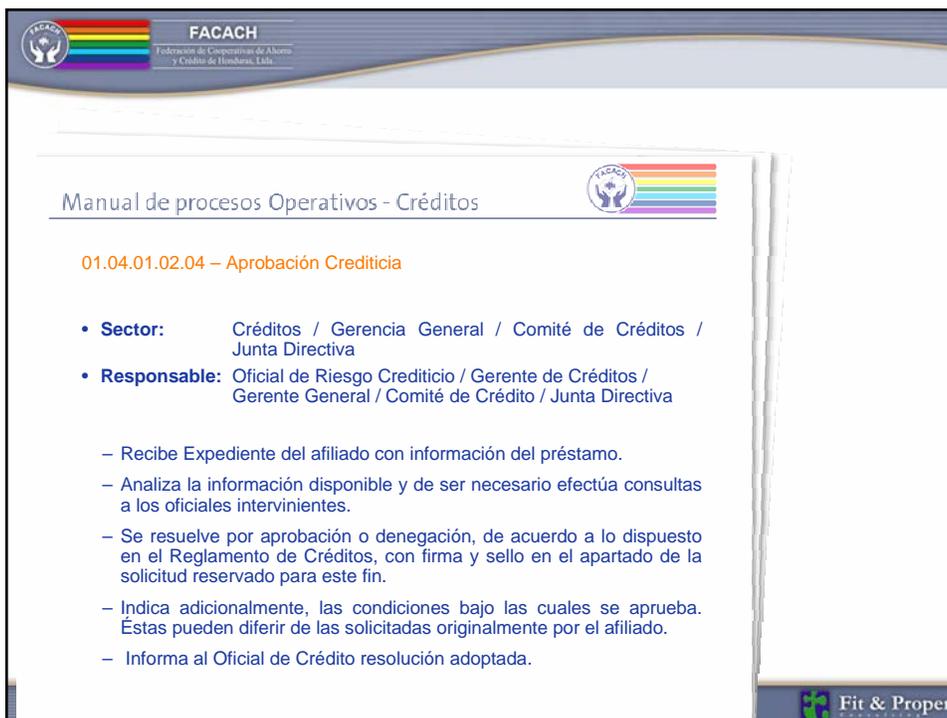
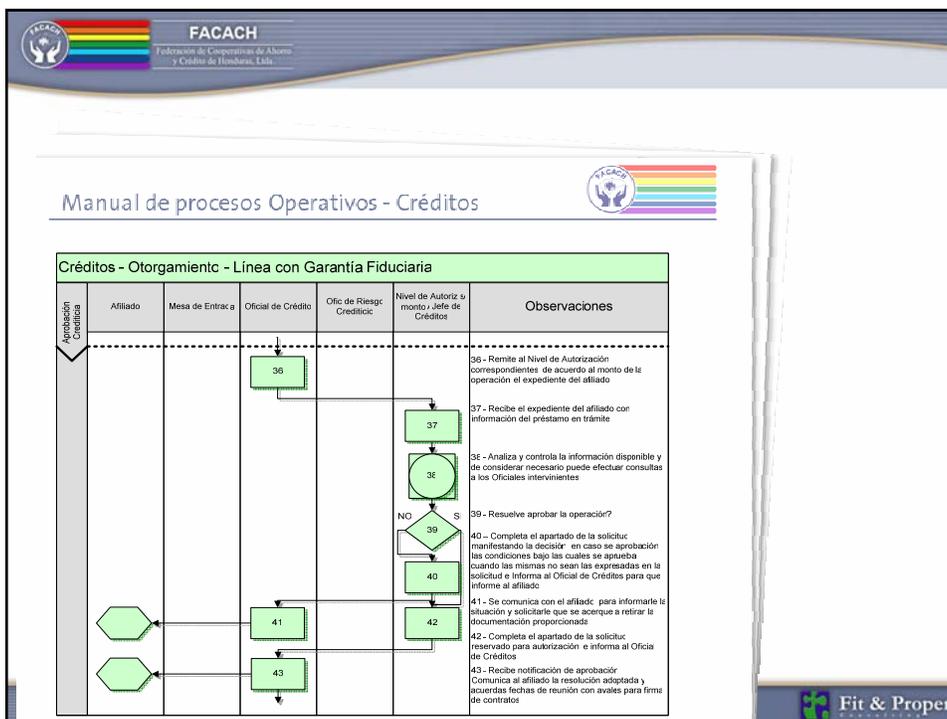
Federación de Cooperativas de Ahorro
y Crédito de Honduras, Ltda.

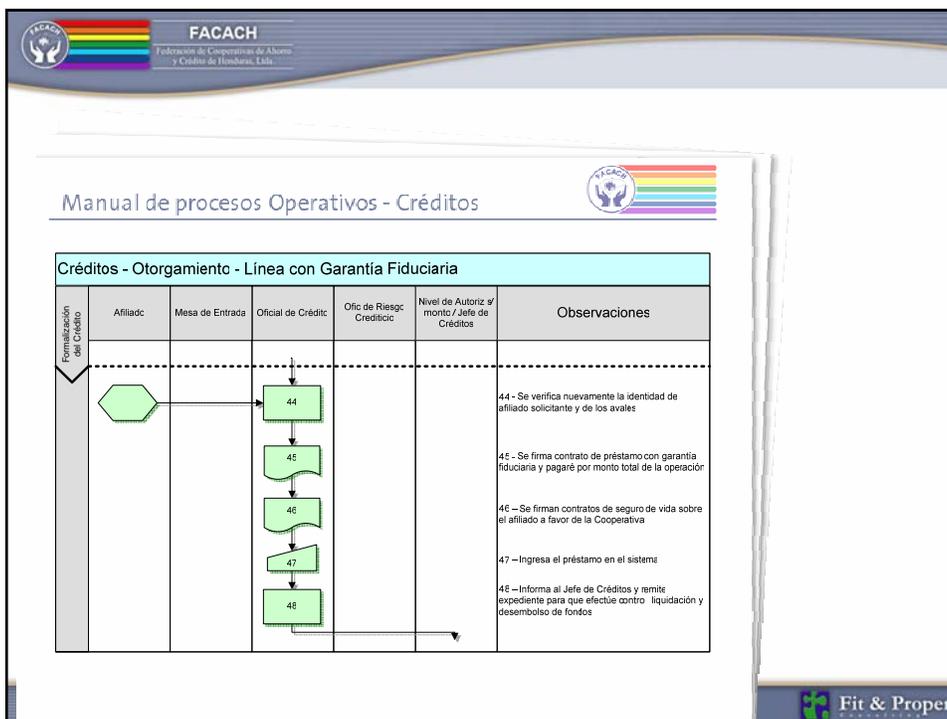
Manual de procesos Operativos - Créditos



- **Sector:** Créditos
- **Responsable:** Oficial de Crédito
 - Recibe la aprobación de Riesgo Crediticio y remite para su aprobación final al nivel jerárquico correspondiente de acuerdo a lo dispuesto en el anexo Niveles de Autorización.
 - Si la resolución de Riesgo Crediticio, es denegar la solicitud se contacta al afiliado a fin de renegociar las condiciones del préstamo o denegar definitivamente la solicitud y devolver al afiliado la documentación recibida.

Fit & Proper





Manual de procesos Operativos - Créditos

01.04.01.02.05 – Formalización del Crédito

- **Sector:** Créditos
- **Responsable:** Oficial de Crédito

- Informa al afiliado la resolución adoptada.
- Si la resolución es denegar la solicitud, hace entrega al afiliado de la documentación proporcionada, de lo contrario se solicita entrevista con afiliado solicitante y sus avales para instrumentación de la operación.
- Se firma contrato de préstamo con garantía fiduciario y pagaré por el monto total de la operación.
- Se constituye seguro de vida sobre el afiliado a favor de la cooperativa.
- Se ingresa el préstamo al sistema.
- Notifica al Jefe de Créditos que la operación fue formalizada y remite el expediente del afiliado para proceda a liquidar la operación.



Manual de procesos Operativos - Créditos



Créditos - Otorgamiento - Línea con Garantía Fiduciaria						
Liquidación y Desembolso	Afiliado	Mesa de Entrada	Oficial de Crédito	Ofic de Riesgo Crediticio	Nivel de Autoriz. s/ monto / Jefe de Créditos	Observaciones



Manual de procesos Operativos - Créditos



Créditos - Otorgamiento - Línea con Garantía Fiduciaria						
Liquidación y Desembolso	Afiliado	Mesa de Entrada	Oficial de Crédito	Ofic de Riesgo Crediticio	Nivel de Autoriz. s/ monto / Jefe de Créditos	Observaciones

 **FACACH**
Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Honduras, Ltda.

 Manual de procesos Operativos - Créditos

01.04.01.02.06 - Liquidación y Desembolso

- **Sector:** Créditos
- **Responsable:** Jefe de Créditos
 - Recibe notificación que el préstamo ya fue formalizado y el expediente del afiliado con información del préstamo a liquidar.
 - Consulta el préstamo cargado en el sistema.
 - Verifica que los datos cargados en el sistema se correspondan con la documentación de respaldo de la operación.
 - Controla la solicitud de préstamo, verificando que las autorizaciones se encuentren correctamente integradas y que la cuenta de ahorro en la cual deben acreditarse los fondos, se encuentre habilitada y se corresponda con el beneficiario del préstamo.
 - Verifica que se hayan firmado los contratos y pagarés correspondientes.
 - Verifica que se hayan cargado los gastos incurridos por la Cooperativa y las comisiones, cuando corresponda.
 - Si identifica deficiencias, solicita al Oficial de Créditos su corrección.
 - De lo contrario, se efectúa la liquidación de la operación y la liberación de fondos sobre la cuenta del afiliado.
 - Imprime copia de la liquidación efectuada, firma, sello e incorpora al expediente del afiliado.
 - Remite expediente del afiliado a Contabilidad para control.



 **FACACH**
Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Honduras, Ltda.

 Manual de procesos Operativos - Créditos

01.08 - Formularios y Listados
Solicitud de Préstamo

COOPERATIVA XYZ
Dirección / Teléfono

SOLICITUD DE PRÉSTAMO

Automático: () Fiduciario: () Hipotecario: () Fecha:...../...../.....

Monto:..... Plazo:..... Destino:.....

Nombre y Apellido:..... Fecha de Ingreso:...../...../.....

Cuenta N°:..... Estado Civil:..... Edad:.....

Dirección:..... Teléfono:.....

Profesión:..... Patrono o Negocio:.....

Dirección de Trabajo:..... Teléfono:.....

Cargo que desempeña:..... Tiempo de Labor:..... Sueldo Mensual:.....

Personas que dependen de usted:.....

Es fiador de otra persona: SI () NO () En esta Cooperativa: SI () NO () En otras instituciones: SI () NO ()

Tiene casa propia: SI () NO () La paga en cuotas SI () NO () Alquila SI () NO () Cuota:.....

INFORMACIÓN DEL ESPOSO(A) O COMPAÑERO(A)

Nombre y Apellido:..... Teléfono:.....

Dirección:..... Teléfono:.....

Profesión:..... Patrono o Negocio:.....

Dirección de Trabajo:..... Teléfono:.....

Cargo que desempeña:..... Tiempo de Labor:..... Sueldo Mensual:.....

Personas que dependen de usted:.....

Es fiador de otra persona: SI () NO () En esta Cooperativa: SI () NO () En otras instituciones: SI () NO ()



 **FACACH**
Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Honduras, Ltda.



Manual de procesos Operativos - Créditos

Contrato de Préstamo

COOPERATIVA XYZ
Dirección / Teléfono

CONTRATO DE PRÉSTAMO N° _____

Nosotros, _____ y _____, ambos mayores de edad, el primero actuando en representación de la Cooperativa de Ahorro y Créditos XYZ, quién en adelante se denomina "LA COOPERATIVA", y el segundo por sí quien en adelante se le denominará "EL COOPERATIVISTA", afiliado con el número _____ hemos convenido en celebrar como en efecto celebramos el presente Contrato de Préstamo que se registrá por las cláusulas siguientes:

PRIMERA: La Cooperativa declara que aprobó al Cooperativista un préstamo por la cantidad de _____ (L. _____), según resolución de _____, que consta en Acta N° _____ de fecha _____.

SEGUNDO: Las condiciones bajo las cuales se aprobó el préstamo citado en la cláusula primera son:

Plazo: _____ meses cuyo primer pago será el _____.

Garantía: _____.

Tasa de Interés: _____ % anual

Forma de Pago: _____

Valor de Cuota: LPS _____ (Incluye capital, interés, seguros, aportaciones, etc.)

Destino: _____

Número de Desembolsos: _____

Capitalización: El Cooperativista autoriza a la Cooperativa XYZ deducir del préstamo la cantidad de _____ equivalentes a _____ % del monto aprobado, cuyo valor debe ser capitalizado en su cuenta de aportaciones, _____, el _____.



 **FACACH**
Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Honduras, Ltda.

Reglamento de Productos Crediticios

- Sujetos del Crédito
- Tipos de Créditos
- Destinos
- Garantías
- Plazos
- Montos
- Tasas
- Capitalización
- Formas de Pago

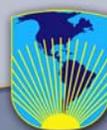




Herramientas de Gestión de Riesgo
Administrativo y Financiero del Sector
Cooperativo de Ahorro y Crédito Honduras

Sergio Kriger
skriger@estudioaasa.com.ar

Francisco Hernández
fherdez01@yahoo.com



Fit & Proper
CREDITING

Proyecto de Fortalecimiento Institucional de
las Cooperativas de Ahorro y Crédito de
Honduras BID / FACACH ATN/ME-8545-HO