

**ANALISIS DE LA ESTRUCTURA DE CREDITO Y CARTERA
BANCO POPULAR IPIALES.**

JOHANNA EDITH BRAVO VILLOTA

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ECONOMIA
IPIALES
2004**

**ANALISIS DE LA ESTRUCTURA DE CREDITO Y CARTERA
BANCO POPULAR IPIALES.**

JOHANNA EDITH BRAVO VILLOTA

Trabajo de pasantía para optar al titulo de Economista.

**HAROL DELGADO GUERRERO
MARGOTH LUCIA ROSERO VALLEJO
Asesores.**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ECONOMIA
IPIALES
2004**

"Las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo de grado, son responsabilidad de la autora".

Artículo 1 del acuerdo No 324 de octubre 11 de 1966, emanado del honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de Aceptación:

Asesor del proyecto

Jurado

Jurado

Ipiales, Agosto de 2004

AGRADECIMIENTOS

La autora expresa sus agradecimientos a:

Luis Eduardo Vallejo Vallejo, Gerente Banco Popular Ipiales, por haber hecho posible la realización de esta pasantía en tan prestigiosa Entidad Bancaria y constante motivación en mis labores como pasante.

Margoth Lucia Rosero Vallejo, Representante de Cartera Banco Popular Ipiales, por su apoyo incondicional, disponibilidad y ayuda en la Asesoría de este informe y práctica como pasante.

Harol Delgado Guerrero, Economista y Asesor del proyecto de pasantía, por su dedicación y empeño en la labor de asesor de pasantía, su tiempo y entrega total.

Hugo de la Portilla y Ana Cristina Argoti Chamorro, Jurados de Pasantía.

Rector Universidad de Nariño, Decano Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas y Dr. Jesús Martínez. Director de Departamento de Economía.

A DIOS por ser mi Confidente, Padre y Amigo,

A MI HERMANA por ser incondicional,

A ALEX por su amor y compañía,

A MI MAMÁ EDITH por su apoyo, comprensión, cariño y esfuerzo,

"PARA ELLA ESTE TRIUNFO"

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	17
1. OBJETIVOS	18
1.1 OBJETIVO GENERAL	18
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
2. JUSTIFICACIÓN	19
3. MARCO CONTEXTUAL	20
3.1 BANCO POPULAR IPIALES	20
3.2 AREA DE CRÉDITO Y CARTERA	20
3.3 CRÉDITO ORDINARIO	21

4. MARCO CONCEPTUAL	22
5. MARCO LEGAL	24
6. METODOLOGÍA EMPLEADA	27
6.1 POBLACIÓN	28
7. ANTECEDENTES	29
8. ESTRUCTURA DE CRÉDITO Y CARTERA	31
9. PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO	34
10. CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO	41
10.1 CARTERA COMERCIAL	41
10.2 CARTERA DE CONSUMO	42
11. RELACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS	43

11.1 UTILIDAD	43
11.2 DESTINACIÓN	43
11.3 CUMPLIMIENTO O TEMPORALIDAD	44
12. POLÍTICAS DE SANEAMIENTO DE CARTERA	46
12.1 PARA CARTERA DE 1 A 30 DÍAS DE VENCIMIENTO	46
12.2 PARA CARTERA DE 31A 90 DÍAS DE VENCIMIENTO	46
12.3 CARTERA DE 90A 180 DÍAS DE VENCIMIENTO	46
12.4 CARTERA EDAD DE MÁS DE 180 DÍAS DE VENCIMIENTO	47
13. PRINCIPALES CAUSAS DE MOROSIDAD	48
14. AMENAZAS Y DEBILIDADES DEL PROCESO CREDITICIO	49

14.1 AMENAZAS	49
14.2 DEBILIDADES	49
15. PROPUESTAS DE ESTUDIO DE CRÉDITO Y RECURACIÓN DE CARTERA	51
16. ANÁLISIS DE RESULTADOS	59
16.1 A NIVEL DE BANCO	59
16.2 A NIVEL DE CRÉDITO	62
17. ANÁLISIS DE TIPO DE CLIENTES	67
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	69
BIBLIOGRAFÍA	70
ANEXOS	72

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Rango/ Calificación/ Provisión	44
Cuadro 2. Municipio/ Crédito/ Porcentaje	63
Cuadro 3. Créditos por Monto Aprobado	64

LISTA DE GRAFICOS

	pág.
Grafico. 1. Participación de la Cartera Ordinaria en el Banco Popular	59
Grafico. 2. Comportamiento Cartera de Crédito Año 2001,2002 y 2003	60
Grafico. 3. Indicadores Cartera Vencida 31 días a Dic/31/2003	61
Grafico. 4. Créditos por Municipios periodo Jun-Dic/2003	62
Grafico. 5. Crédito por Actividad Económica.	65
Grafico. 6. Cartera Vencida vs. Cartera Sana a Dic/2003	66

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura. 1. Estructura de Crédito y Cartera	33
Figura. 2. Flujograma del Proceso	38
Figura. 3. Modelo de Procesos	39

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo. A. formato Solicitud de Crédito	72
Anexo. B. Encuesta Clientes Cartera Vencida	74
Anexo. C. Entrevista Funcionarios de Crédito	76
Anexo. D. Funciones Área de Cartera.	77

GLOSARIO

AHORRO: parte de la renta no destinada al consumo, búsqueda de retribución por su depósito.

CAPTACION: recepción de dinero a cambio de pago de intereses, dinero que se vuelve a utilizar generando utilidades.

CREDITO: recibir dinero a cambio de cesión de utilidades de este durante un tiempo determinado.

COLOCACION: entrega de dinero a cambio de cobro de intereses.

CONSUMO: utilización de recursos para satisfacción de necesidades.

DEPOSITO: contrato en que una persona o entidad jurídica confía bajo la custodia de un tercero.

ESTRUCTURA: forma que toma la organización interna de un determinado grupo social.

GARANTIA: bien material o firma personal que asegura o respalda contra riesgo de pérdida durante un tiempo determinado el buen funcionamiento de la relación crediticia que se establece al otorgar un crédito.

INCUMPLIMIENTO: falta de cumplimiento con algo pactado.

PROVISION: disposición para prevenir una cosa.

RIESGO: contingencia o proximidad de un daño, contratiempo o peligro.

RESUMEN

El objetivo de este trabajo es analizar la conformación y manejo de la estructura de crédito y cartera del Banco Popular Ipiales, así detectar las Amenazas y debilidades que posee esta, de este modo sugerir alternativas que la fortalezcan. La metodología aquí aplicada esta basada en la observación intensiva, análisis constante y verificación de datos e información de clientes. Se realiza una investigación la cual incluyó observaciones en la conformación y manejo de la estructura de crédito y cartera de la entidad y a los clientes en su paso por el banco mientras realizaban su recorrido en el proceso crediticio, así mismo se realizaron entrevistas a los funcionarios que conforman la estructura y encuestas a los clientes que hacen parte de la cartera vencida, tomando también como se apoyó las carpetas y documentación de los clientes.

Los resultados de esta investigación mostraron que la cartera ordinaria ocupa el tercer lugar en participación en el Banco Popular Ipiales en el año 2003, que la Cartera Ordinaria como Producto ocupa el tercer lugar después de Libranzas y Cuentas de Ahorros, con relación a las oficinas ubicadas en Nariño, Ipiales se encuentra ubicada entre las ciudades que presentan menor índice de cartera vencida, la oficina del Banco Popular Ipiales es reconocido en toda la Ex-provincia de Obando, teniendo en cuenta que se presta el servicio de créditos individuales pero también se tiene una gran acogida con respecto a los créditos de Tesorería y fomento que realizan las Alcaldías de los Municipios aledaños. Se presentan algunas inconsistencias en el proceso de análisis de créditos antes de su aprobación que hay que corregir.

ABSTRACT

The objective of this work is to analyze conformation and I drive of the Banc Popular Ipiales structure of credit and wallet, thus to detect the threats and weaknesses that this one possesses, in this way to suggest alternatives that they strengthen her. The methodology here applied this one based upon observation intensive, constant analysis and verification of data and client's information. Which accomplishes an investigation itself he included observations in the conformation and handling of structure of credit and wallet of the entity and to the clients in his step while were accomplishing his journey in the process on credit, likewise for the bench accomplished to the clients that do part of the beaten wallet interviews to the officials that conform the structure and opinion polls, taking also as the folders and the client's documentation were propped.

The aftermath of this investigation evidenced that the ordinary wallet occupies the third place in participation in the Banc Popular Ipiales in the year 2003, the fact that the Carter Ordinary like Product occupies the third place after Librans and savings account, with relation to you officiate them located in Nariño, Ipiales finds himself located among the cities that show younger index of beaten wallet, the Banc Popular Ipiales office is recognized at all the Former Obando province, considering that one has presence in individual credits but also one has a great consent regarding Tesorería's credits and fomentation That they sell off the Mayor's Office of the bordering Municipalities. They encounter some inconsistencies in the process of credit analysis that is before his approval that to correct.

INTRODUCCIÓN

En su actividad diaria, los Bancos necesitan liquidez para hacer frente al retiro de depósitos y satisfacer la demanda de préstamos de sus clientes; la capacidad de un banco para disponer permanentemente de los fondos necesarios puede verse amenazada por el no pago de las obligaciones adquiridas por los créditos que se otorgan a personas naturales o jurídicas que no poseen la capacidad de pago necesaria para cubrir el préstamo.

El hecho de analizar individualmente cada operación crediticia o conjuntamente la cartera de crédito en una entidad bancaria aportará a tener un conocimiento profundo de la capacidad de pago y la madurez en el manejo del flujo de caja del deudor siendo únicamente esta, la que puede garantizar efectivamente la completa y oportuna devolución de un crédito.

Así, los Bancos están en la obligación de evaluar permanentemente el desarrollo de la operación crediticia hasta el pago final de la misma a través de las personas encargadas del manejo de dicha operación.

El alcance de este proyecto de pasantía pretende abarcar aspectos estructurales de el Área de crédito y cartera del Banco Popular Ipiales, analizar y descubrir las amenazas y debilidades que posee dicha Área para de esta manera sugerir distintas alternativas que contribuyan al mejoramiento y fortalecimiento de esta.

Se pretende con este trabajo generar un espacio de reflexión con quienes participan de la dinámica de todo el andamiaje que representa la Estructura de Crédito y Cartera del Banco Popular en la Oficina Ipiales.

Llamar la atención acerca de las precauciones que se deben tener principalmente en el análisis detallado y estudio profundo que se debe realizar antes de tomar la decisión de proporcionar o no un crédito, teniendo en cuenta que existe el riesgo de que el cliente incumpla con lo pactado y se origine una pérdida para la Entidad Bancaria.

1. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Analizar la conformación y manejo de la estructura de crédito y cartera del Banco Popular Ipiales.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Detallar cada una de las áreas que conforman la estructura de crédito y cartera del Banco Popular Ipiales, junto a los procedimientos que se realizan en ellas.
- Estudiar el proceso de otorgamiento de créditos ordinarios que se realizan en el Banco Popular Ipiales.
- Relacionar la cartera de crédito en forma real y proporcional por cumplimiento, utilidad y destinación.
- Conocer el manejo y las políticas de saneamiento de cartera que se emplean para la recuperación de las obligaciones vencidas.
- Identificar las principales causas de morosidad de los clientes de crédito y cartera de la entidad.
- Detectar las Amenazas y debilidades que posee la Estructura de crédito y cartera del Banco Popular Ipiales.
- Sugerir Alternativas de estudio de crédito y recuperación de cartera.

2. JUSTIFICACION

La mayoría de las empresas afrontan algún tipo de riesgo de crédito por sus cuentas por cobrar, pero si se trata de una entidad bancaria, la exposición al riesgo de crédito es particularmente alta; tal es el caso de los bancos comerciales que rutinariamente conceden préstamos sujetos a riesgos de incumplimiento por parte del deudor.

El Banco Popular en su Oficina Ipiales como entidad crediticia, está inmersa en el riesgo de incumplimiento por parte de las personas que contraen créditos con la institución; si no se toman las medidas necesarias y pertinentes a la hora de desarrollar su actividad crediticia este riesgo puede ser mucho mayor y traería consigo consecuencias nefastas para esta, razón por la cual se hace necesario realizar un análisis de la Estructura de Crédito y Cartera justificado en el riesgo constante que experimenta la entidad, el cual conduce al análisis conciente y profundo de los procesos que se llevan a cabo en cada una de las áreas que conforman dicha estructura, ya que la actividad crediticia no constituye simplemente el prestar dinero, sino trae consigo un hecho macroeconómico tanto como psicológico al ser contraído por personas naturales o jurídicas que reflejan expectativas, actitudes, conductas e intencionalidades que originan un riesgo para las entidades financieras.

Este análisis se encuentra encaminado a determinar las amenazas y debilidades que enfrenta el Banco en su actividad crediticia, con el fin de presentar alternativas de cambio y sugerencias que sirvan de aporte para que el riesgo asumido sea razonable.

3. MARCO CONTEXTUAL

3.1 BANCO POPULAR IPIALES.

El Banco Popular llegó a la ciudad de Ipiales en la década de los sesenta, su primera sede estuvo ubicada en el parque Veinte de Julio, trasladándose después de algunos años a la carrera séptima No. 13-67 y en la actualidad cuenta con nuevas, modernas y propias instalaciones ubicada en la carrera séptima No. 15-102, se caracteriza por ser un Banco seguro y con gran trayectoria que lo ubica entre uno de los mas rentables de la ciudad de Ipiales.

3.2 ÁREA DE CRÉDITO Y CARTERA.

Esta área hace algunos años atrás fue la encargada del manejo de los créditos de la entidad en sus dos modalidades: crédito ordinario y crédito por libranza.

A través de la implantación de nuevas proyecciones de mercado se incorpora un nuevo producto en el Banco Popular denominado Prestaya Ejecutivo, ampliando en gran proporción el crédito por libranza; este hecho da como resultado la división del área en dos: Área de Crédito y Cartera y Área de Libranzas.

Es por ello que hoy en día el Área de Crédito y Cartera del Banco Popular Ipiales es la encargada del manejo de los Créditos ordinarios , tiene una funcionaria como representante y un Auxiliar de apoyo.

3.3 CRÉDITO ORDINARIO.

Los productos y servicios que ofrece el Banco Popular están encaminados a satisfacer las necesidades de sus clientes, es por ello que uno de los productos representativos en la Oficina Ipiales es el crédito ordinario.

Descripción. Es el crédito que se otorga a personas naturales, jurídicas y entes territoriales de acuerdo con reciprocidades generadas por depósitos en cuenta corriente, de ahorros y otras operaciones que generen ingresos.

Características. Este crédito es de libre destinación y el monto del crédito será de acuerdo con reciprocidad y garantías que presente el cliente, el trámite de documentos es ágil y los mercados objetivos son: el oficial, el empresarial y el individual.

4. MARCO CONCEPTUAL

- **Crédito.**

La esencia del crédito es la promesa formal de realizar el pago de unos intereses en una fecha futura, a cambio de la obtención de bienes, servicios o dinero.

La variedad de las necesidades existentes han hecho que el crédito tome formas diversas y este fenómeno sea complejo.

- **Estructura de crédito y cartera.**

En el Banco Popular la estructura de crédito y cartera constituye la organización interna de las áreas que intervienen en el proceso crediticio, esta estructura está consolidada bajo los parámetros y normas estrictas de la actividad, cada proceso que se lleva a cabo en las diferentes áreas conforman un todo encadenado.

- **Garantía.**

Constituye un bien material o firma personal que asegura o respalda contra riesgo de pérdida durante un tiempo determinado el buen funcionamiento de la relación crediticia que se establece al otorgar un crédito.

- **Previsión de cartera.**

Se presenta cuando una obligación se vence y el Banco se dispone a asumir la pérdida, esta se asume según la gravedad o el rango de vencimiento que se presenta con un porcentaje de provisión hasta llegar a asumir el 100% de la pérdida.

- **Riesgo crediticio.**

Lo más común para cualquier empresario es que para poder vender, necesite darle facilidades a sus clientes para el pago de las facturas (crédito) y existe la posibilidad de perder el valor de dichas facturas si el cliente no paga, por lo cual, asume riesgo de crédito o riesgo de incumplimiento.

En términos generales cualquier negocio está expuesto a este riesgo, con mucha más vulnerabilidad la actividad crediticia ya que cada crédito que se otorga lleva consigo la posibilidad de que se incumpla lo pactado.

5. MARCO LEGAL

5.1 NORMAS DE CREDITO Y CARTERA

Definiciones: Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Primera Parte. Descripción Básica de las Entidades Sometidas a la Vigilancia de la Superintendencia Bancaria. Capítulo I. Art. 2 y 6.

Establecimientos de Crédito: Se consideran establecimientos de crédito a las instituciones financieras cuya función principal consista en captar en moneda legal recursos del público en depósitos, a la vista o a término, para colocarlo nuevamente a través de préstamos, descuentos, anticipos u otras operaciones activas de crédito.

Establecimientos Bancarios: Son establecimientos bancarios las instituciones financieras que tienen por función principal la captación de recursos en cuenta corriente bancaria, así como también la captación de otros depósitos a la vista o a término, con el objeto primordial de realizar operaciones activas de crédito.

Banco Comercial: Las palabras banco comercial significan un establecimiento que hace el negocio de recibir fondos de otros en depósito general y de usar estos, junto con su propio capital, para prestarlo y comprar o descontar pagares, giros o letras de cambio.

Democratización del crédito: Estatuto Orgánico de l Sistema Financiero. Parte Segunda, Intervención en las actividades Financieras y Aseguradoras. Capítulo Único. Artículo 49.

El Gobierno Nacional intervendrá para promover la democratización del crédito, para este efecto fijará a las entidades objeto de intervención límites

máximos de crédito o de concentración de riesgo, para cada persona natural o jurídica, en forma directa o indirecta y las reglas para su cálculo.

Además el Gobierno Nacional podrá dictar normas con el fin de evitar en el otorgamiento de crédito por parte de las instituciones sometidas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Bancaria se empleen practicas discriminatorias relacionadas con sexo, religión, filiación política y raza u otras situaciones distintas a las vinculadas directamente con el riesgo de la operación y la capacidad de pago del solicitante.

Información a los usuarios: Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Parte Tercera. Normas relativas al funcionamiento de las entidades financieras. Capítulo XIII. Artículo 97.

Las entidades vigiladas deben suministrar a los usuarios de los servicios que prestan la información necesaria para lograr la mayor transparencia en las operaciones que realicen, de suerte que les permita, a través de elementos de juicio claro y objetivo, escoger las mejores opciones del mercado.

Reglas especiales sobre aseguramiento de bienes: Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Parte Tercera. Normas relativas al funcionamiento de las instituciones financieras. Capítulo XV. Artículo 101. Numeral 1 y 3.

Los inmuebles propiedad de las entidades sometidas al control de la Superintendencia Bancaria y aquellas que les sean hipotecados para garantizar créditos que tengan o lleguen a tener a su favor, deberán asegurarse contra los riesgos de incendio o terremoto, en su parte destructible, por su valor comercial y durante la vigencia del crédito al que accede en su caso.

Mora del deudor: Código Civil y Legislación complementaria. Libro Cuarto. De las obligaciones en general y de los contratos. Título XIII. Del efecto de la obligaciones.

Artículo 1608. El Deudor está en mora:

- a. Cuando no ha cumplido la obligación dentro del término estipulado salvo que la ley, en casos especiales exija que se requiera al deudor para constituirlo en mora.
- b. En los casos cuando el deudor ha sido jurídicamente reconvenido por el acreedor.

Lineamientos para la adecuada administración del riesgo crediticio: Carta Circular 31 de 2002. Superintendencia Bancaria. Siguiendo los principios y criterios establecidos en el capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera, en esta reglamentación se establecen lineamientos generales para la administración del riesgo crediticio en el portafolio de créditos de las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria. Se hace énfasis, entre otros aspectos, en la necesidad de: tener unas políticas claras y una estructura institucional adecuada para controlar y administrar el riesgo de crédito; desarrollar metodologías y bases de datos idóneas que permitan medir con una frecuencia adecuada las pérdidas esperadas derivadas del mismo; diseñar e implementar sistemas para minimizar dichas pérdidas en caso de incumplimiento de las contrapartes y desarrollar planes de contingencias para eventos catastróficos.

6. METODOLOGÍA EMPLEADA

Cualquier metodología tiene que ajustarse a las características del objeto de análisis, en este caso tal objeto es detallar la conformación y manejo de la estructura y proceso de crédito y cartera del Banco Popular Ipiales, hecho que implica dilucidar las causas de incumplimiento de los clientes y posibles fallas que se presentan en la estructura en mención.

Teniendo en cuenta, entonces el objeto de análisis, las herramientas metodológicas más comunes que se utilizaron, como el uso de instrumentos cuantitativos, entrevistas, encuestas, análisis de formularios de solicitud de crédito de clientes, observaciones estructuradas y de análisis estadístico, ayudan a detallar la situación explícita de la Estructura, su comportamiento y sus resultados.

Lo que más interesa es la dinámica de la interacción entre las personas, la lógica subyacente de la actividad, entendida desde una perspectiva que toma en cuenta procesos sociales. La metodología aquí aplicada basada en la observación intensiva, análisis constante y verificación de datos e información de clientes, constituye una alternativa que se adapta perfectamente al ser de este análisis. A través de la técnica de observación y análisis cualitativo de los datos se pueden identificar y comprender mejor y de manera sistemática los procesos que están tomando lugar.

Este estudio se desarrollo en el Banco Popular oficina Ipiales ubicado en la carrera 7 No. 15-102, se realizó un extenso trabajo, el cual incluyó observaciones en la conformación y manejo de la estructura de crédito y cartera de la entidad y de igual manera a los clientes en su paso por el banco y su recorrido en el proceso crediticio, así mismo se realizaron entrevistas en profundidad y se apoyó en las carpetas y documentación de los clientes.

Este análisis se lo realizó durante el segundo semestre del año 2003, las observaciones, consultas y entrevistas se desarrollaron para dar cumplimiento a la investigación que se presenta en este informe.

6.1 POBLACION.

Limite de la Población: Se delimita la población objeto de encuesta considerando a todos los clientes del área de crédito que se encuentran relacionados en cartera vencida en el segundo semestre (Junio-Diciembre) del año 2003. Con estas características se precisó que la población era de N= 385 clientes. Por su parte la población objeto de entrevista comprende a los funcionarios Jefes de área que conforman la Estructura de Crédito y Cartera del Banco Popular Oficina Ipiales, vigentes en el desarrollo de este trabajo, siendo una población de N= 7.

Tamaño de la Muestra: Para esta investigación la muestra es:

N= Tamaño de la población de 385 clientes

Y= Valor promedio de una variable = 1, un cliente de cartera vencida.

Se= Error estándar = 015.

V₂ = Varianza de la población.

S₂ = Varianza de la muestra.

n` = Tamaño de la muestra sin ajustar

n = Tamaño de la muestra.

$$S_2 = p (1-p) = 0.5$$

$$n' = S_2 / V_2$$

$$V = (015)^2 = 000225$$

$$n' = 05 / 000225 = 222$$

$$n = \frac{n'}{1 + n' / N} = \frac{222}{1 + 222/385} = \frac{222}{1.5766234} = 141$$

Para esta investigación, se necesitará una muestra de 141 clientes de cartera vencida, a quienes se les realizará la correspondiente encuesta (Anexo 2).

7. ANTECEDENTES

El Banco Popular fue creado el 30 de junio de 1950, cuando se expide el Decreto-Ley 2.143 que autoriza la creación del Banco Popular de Bogotá, emprende sus actividades que en un comienzo fueron de entidad prendaaría; un año más tarde, adquiere el carácter nacional con todas las facultades de un establecimiento crediticio comercial e inaugura su primera sucursal en Manizales. Rápidamente el Banco fue ampliando su cubrimiento geográfico y de servicios, creando nuevas líneas de crédito para satisfacer necesidades de sectores económicos en plena expansión, apoyado por el Gobierno Nacional que obligaba a las entidades estatales a mantener sus recursos en esta institución.

En la década de los setenta el Banco Popular sentó sus bases en un terreno sólido. Al término de la misma, la entidad se encontraba saneada financieramente, contaba con 135 oficinas en el país, un club de empleados, el Fondo Mutuo de Inversión, el Fondo de Promoción de la Cultura, Alpopular y el Servicio del Martillo en varias ciudades.

En 1976 se traslada la sede social del Banco a la ciudad de Cali y se inicia el proceso de descentralización administrativa que da origen a la creación de las zonas o regionales, es aquí donde se crea la oficina del Banco Popular en la ciudad de Ipiales por iniciativa de la Regional Cali deseando expandir su red de oficinas mirando en Ipiales una ciudad con grandes expectativas de crecimiento y desarrollo, supliendo las necesidades de crédito y ahorro de sus habitantes.

En la década de los ochenta, marcada por una profunda crisis en el sector financiero, se perdió la credibilidad del sector público. Como consecuencia de esta crisis, tuvo lugar la nacionalización de varias entidades por parte del Estado. Esta década estuvo marcada también por el advenimiento de las corporaciones de ahorro y vivienda con nuevos mecanismos de captación y por una ardua competencia en el mercado.

Dentro de este panorama el Banco Popular continua su camino hacia una posición de liderazgo, fortalecido en ese entonces por ser un banco oficial, sólido, seguro y con una alta credibilidad entre el público, pero golpeado en sus recursos, precisamente por la nacionalización de otros bancos, que obliga al Gobierno a distribuir sus dineros entre las entidades financieras recientemente nacionalizadas.

Estos hechos externos a la institución, repercuten de manera profunda a nivel interno; se había perdido la exclusividad en los recursos del Estado, lo que obliga a ser más competitivos y más eficientes.

En el inicio de los noventa, se expide la ley 45 que reforma totalmente el Sistema Financiero; esta ley obliga a los bancos a crear filiales para el manejo de actividades específicas como son la fiducia, el leasing y el mercado de acciones; igualmente, autoriza a las corporaciones de ahorro y vivienda a pactar créditos de largo plazo bajo el sistema Upac, también autoriza el ingreso de capitales extranjeros al sector.

En medio de esta importante transformación, el Gobierno Nacional coloca en venta sus acciones del Banco Popular. Así, el 21 de noviembre de 1996, el Grupo Luis Carlos Sarmiento Angulo Ltda. a través de la Sociedad Popular Investment Ltda. adquiere esta institución.

Desde ese momento el Banco Popular comienza su etapa de privatización y cambio de esquemas para adaptarse a nuevas políticas administrativas y comerciales, con proyección al futuro y visión del negocio bancario.

8. ESTRUCTURA DE CREDITO Y CARTERA

La estructura de Crédito y Cartera del Banco Popular Ipiales está determinada por las diferentes áreas donde se lleva a cabo el proceso de crédito.

Las actividades que se desarrollan en cada área en relación al proceso crediticio conforman las proporciones que cada una de ellas aporta al proceso y su real importancia, las relaciones, por otro lado, definen las conexiones que se establecen entre las distintas áreas, construyendo así la Estructura de Crédito y Cartera de esta entidad crediticia.

Así, el área de Crédito y Cartera es la encargada de dar inicio a la consolidación de esta Estructura, es en ella donde se presta información acerca de los requisitos necesarios para adquirir un crédito, se proporciona la documentación requerida para su estudio financiero y se proyecta una liquidación conforme a los requerimientos del cliente y su capacidad de pago o endeudamiento.

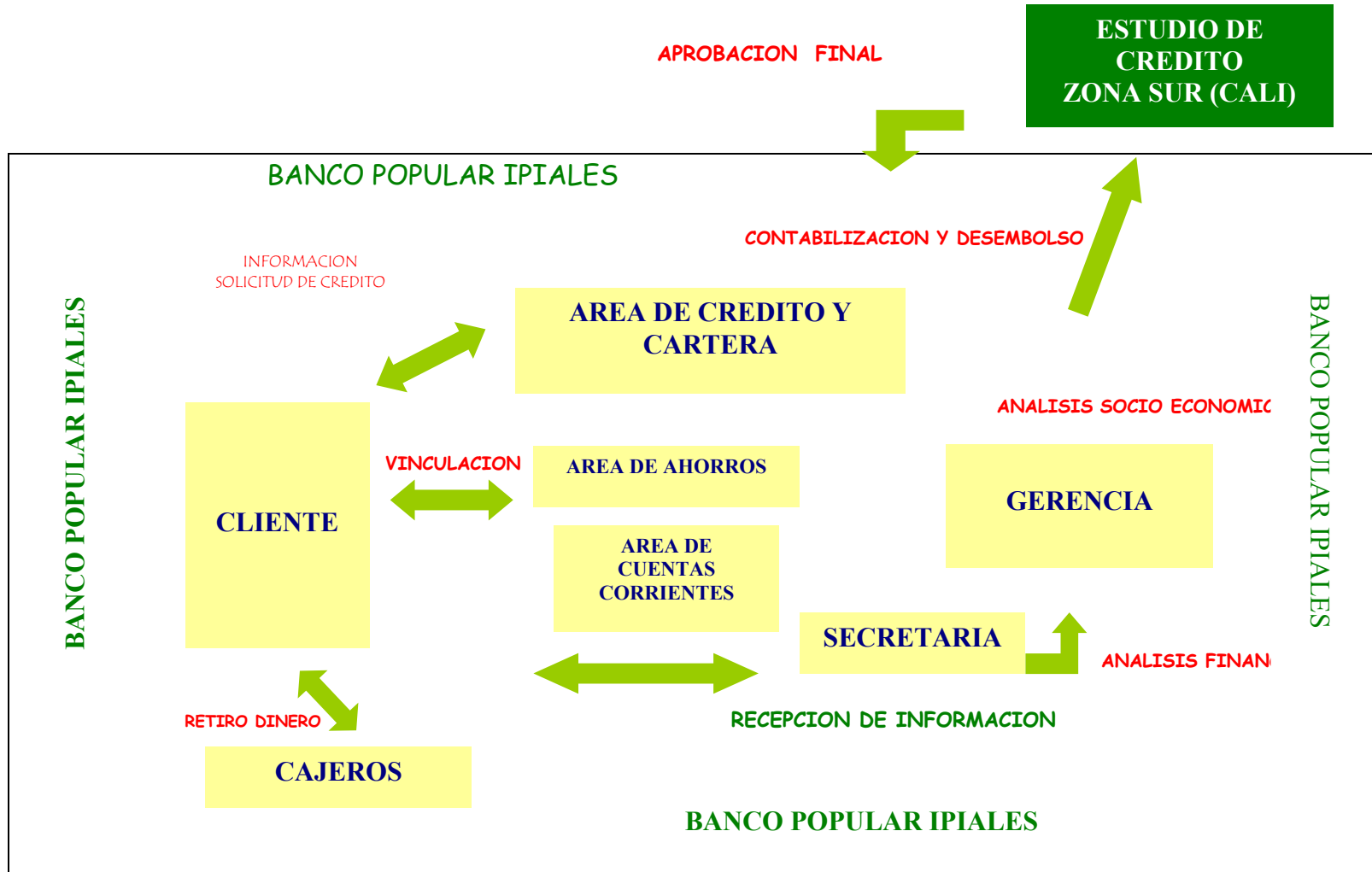
Por medio de la plataforma de servicios, por su parte, se presenta la vinculación del cliente con la entidad, a través de un producto o servicio como cuenta de ahorros, cuenta corriente u otra operación que genere ingresos.

En la Secretaría de Gerencia se recepciona la información presentada por el cliente, realizando las revisiones y análisis respectivos y pertinentes.

La Gerencia realiza una revisión exhaustiva de la documentación presentada y un reconocimiento personal del cliente aportando su visto bueno.

Esta documentación junto con los resultados que arrojaron los distintos análisis se envían a la Zona en la ciudad de Cali compuesta por un grupo de Analistas de Crédito de la entidad para una revisión y aprobación final. Una vez aprobado el monto y el tiempo de duración, regresa al área de Crédito y Cartera donde se pone fin al proceso inicial de solicitud e inicia el proceso de pago finalizando de igual manera la estructura al ser contabilizado y desembolsado el dinero en la cuenta del cliente.

Figura. 1. Estructura de Crédito y Cartera



FUENTE: Manual de crédito y cartera

9. PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CREDITO

El Banco como entidad crediticia llega a los clientes a través de los medios de comunicación, información de otras personas y demás publicidad.

El proceso crediticio da inicio en el momento en que el cliente se interesa en el hecho de solicitar un crédito en la entidad bancaria, porque tiene en mente una inversión que resulta interesante, desea cubrir desfases temporales de liquidez, o le es indispensable subsanar cualquier otra necesidad de dinero.

Es así como se informa por medio de la publicidad, recomendaciones de otras personas vinculadas a la entidad o simplemente por interés personal acudiendo a la entidad y solicitando información crediticia; siendo esta suministrada por el área de Crédito y Cartera del banco.

Aquí se informa al cliente mirando su clasificación según corresponda y el crédito que desee obtener; si se trata de una persona ejecutiva vinculada a una entidad oficial o particular cuya pagaduría tenga firmado o establezca el convenio correspondiente con el Banco puede estar buscando obtener un crédito de libranza teniendo prioridad, por ser un crédito con un trámite más ágil, para ello será remitido al área de libranzas.

Si se trata de una persona independiente, persona jurídica o ente territorial, que es el caso que nos ocupa, se proporciona una información detallada acerca de los requisitos indispensables para optar a un crédito ordinario, los cuales son:

- El requisito indispensable y principal es el de encontrarse vinculado a la entidad en cuenta corriente, cuenta de ahorros o algún otro servicio prestado por esta.

- Mantener reciprocidad en depósitos o en operaciones rentables, esto para demostrar que en un plazo mínimo de tres meses el cliente posee capacidad de ahorro manteniendo un promedio, esto indica que puede pagar así una mensualidad.
- Otorgar garantías a satisfacción del banco, las garantías pueden ser de dos tipos: la garantía real (hipoteca de bien inmueble, equipo, vehículo, contrato de empréstito, Fondo Regional de Garantías, etc.) que supere el valor del préstamo; o la firma y el respaldo de otras personas que demuestren que posee buenos ingresos o una fuente de recursos bien definida.
- El solicitante y codeudores no deben presentar reportes en centrales de riesgo.

Una vez el cliente cumpla con estos requisitos se efectúa la entrega de los documentos de solicitud de crédito, se realiza una liquidación proyectada según el requerimiento del cliente, informando las posibles cuotas mensuales que se deben pagar teniendo en cuenta el plazo y el monto que según sus posibilidades pudiera ser aprobado.

Para diligenciar los documentos de solicitud de crédito el cliente debe acudir a entes externos a la entidad como son: un contador Público para el diligenciamiento del Balance y certificados de ingresos, si la garantía es hipotecaria, se debe acudir a una persona autorizada por la Lonja Regional para la elaboración del avalúo del inmueble, a la Notaria y oficina de Registro, entre otros para la constitución de la hipoteca.

Una vez los documentos se encuentren diligenciados y la garantía constituida, la Secretaria de Gerencia recepciona dicha documentación y se realiza una revisión inicial que consiste en verificar que todos los documentos se encuentren completos y bien diligenciados; pasando a un análisis de los estados financieros, la situación del cliente y sus codeudores en la central de riesgos y si cumple con los requisitos necesarios para una aprobación, tomando en este

punto de análisis la decisión de detener o continuar con el estudio del crédito según el resultado que arroje dicho análisis.

Si el análisis resulta favorable se continua con el proceso remitiendo dicha información a Gerencia para la realización de un análisis socio-económico profundo del cliente y sus codeudores, para este se efectúa una visita domiciliaría a sus lugares de residencia y lugar de trabajo, que servirá para verificar la situación real del cliente y cuando lo amerite se realiza visita de inspección a la garantía hipotecaria.

Realizados estos análisis, los resultados junto con la documentación del cliente son enviados a la Zona en la ciudad de Cali para que el comité de analistas de crédito realice un análisis y revisión final que da como resultado la aprobación o rechazo final del crédito.

Al ser aprobado el crédito la documentación es devuelta al Área de Crédito y Cartera donde se informa al cliente vía telefónica la aprobación y las condiciones en las cuales fue aprobado el crédito, y posteriormente se efectúa la toma de firmas y a continuación se realiza su respectiva contabilización y desembolso del dinero a prestar.

Este proceso se efectúa en un tiempo aproximado de un mes después de haber cumplido con hacer promedios en la cuenta.

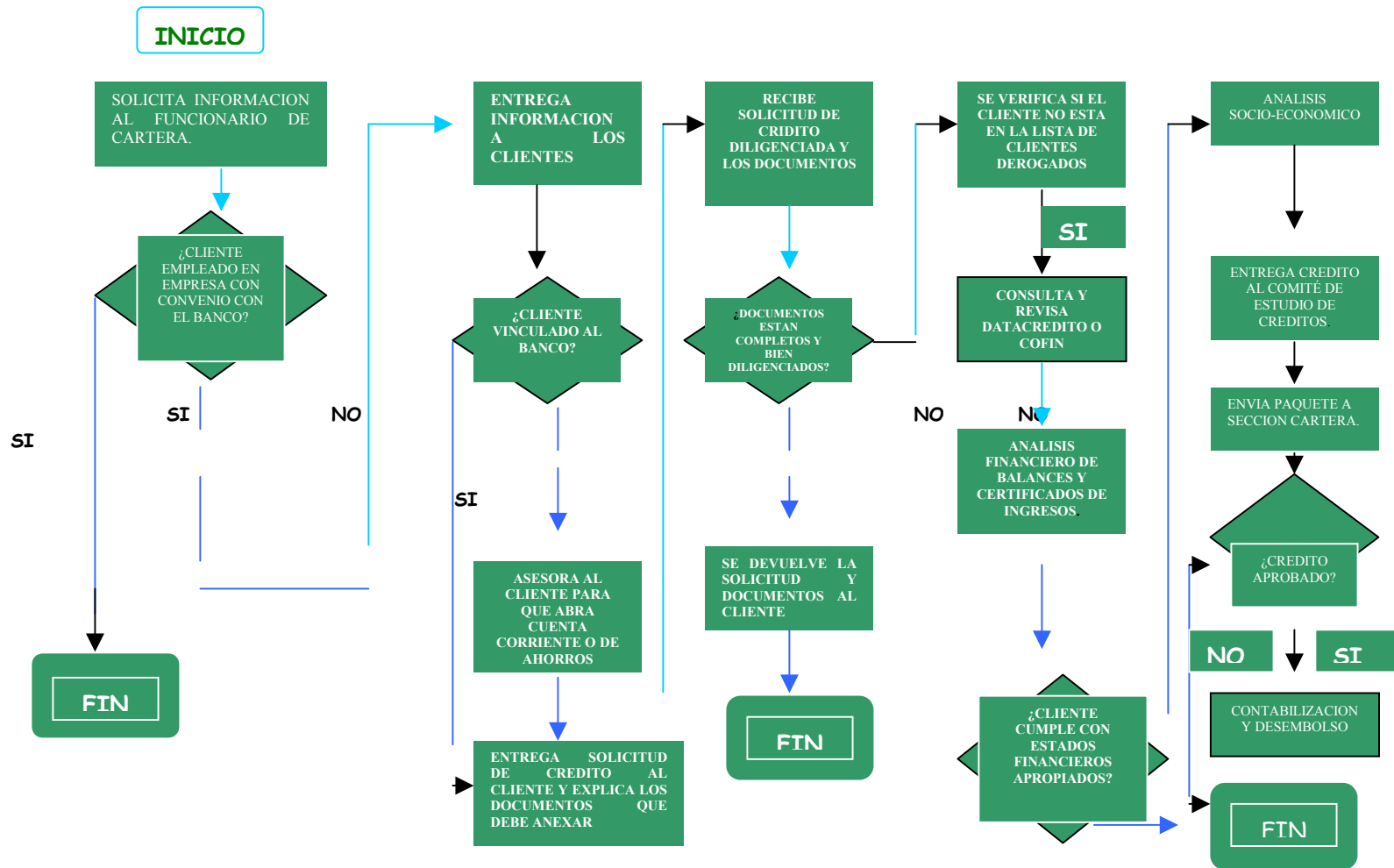
El proceso de crédito termina aquí en su etapa inicial, sin embargo no en su totalidad, ya que forma parte del proceso el seguimiento que se le debe realizar a esta y cada una de las obligaciones que tiene a su cargo el área de Crédito y Cartera; es así como existen créditos en que sus deudores cumplen cabalmente con el pago oportuno de sus obligaciones y no es necesario llevar un control rígido de su comportamiento, en casos en que el deudor incumple con el pago de las obligaciones contraídas se realiza un control exhaustivo.

Existen varias formas por las cuales se hace presión al pago oportuno de las obligaciones, una de ellas es enviando a la residencia o sitio de trabajo del deudor y codeudores cartas recordatorias si se trata de un mes o cuota vencida, si se trata de dos cuotas vencidas se envía una carta de preaviso del paso a cobro jurídico de la obligación y si son tres cuotas o meses vencidos se

envía una carta de notificación informando que la obligación a su cargo pasó a cobro jurídico.

Otra manera empleada es el cobro de cartera vencida por vía telefónica recordando los percances e incomodidades que ocasiona el atrasarse en el pago de las obligaciones y mucho mas el hecho de llegar al cobro de la obligación por vía jurídica.

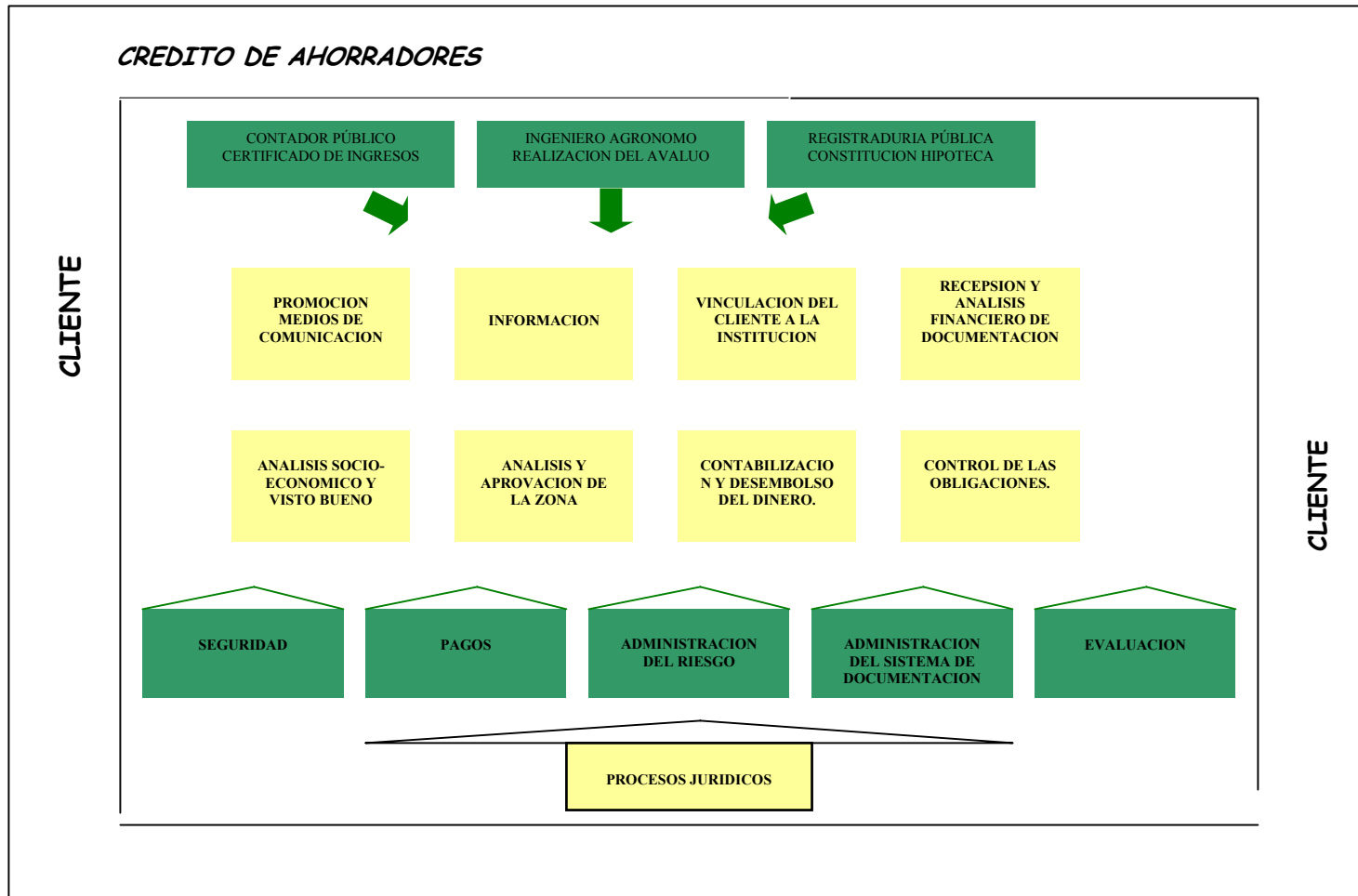
Figura. 2. Flujograma del proceso.



FUENTE: Manual de procedimientos sistema de crédito.

Modelo conceptual proceso

Figura. 3. Modelo de procesos.



FUENTE: *Cartilla Gestión de Calidad. Vicepresidencia de sistemas, comercial administrativa y de personal*

En el modelo de proceso crediticio que se establece en el Banco Popular y presentado anteriormente (Esquema 3.) se destacan las siguientes características:

- Muestra el papel preponderante que tiene el cliente en el proceso. Este inicia con el cliente y la expectativa e información de la obtención de crédito y termina en el cliente mediante la satisfacción de sus necesidades con la entrega del servicio ofrecido.

- Existen tres grupos, en el modelo cada grupo está diseñado así:
 - Entes externos (Color Azul)
 - Procesos de realización (Color amarillo)
 - Procesos de apoyo (Color Verde)

- Todos los grupos se interrelacionan ya que el resultado final de los procesos de realización no se obtienen a cabalidad si los demás no fluyen y cumple cada uno los objetivos propuestos.

8. CLASIFICACION DE LA CARTERA DE CREDITO

El Área de Crédito y Cartera del Banco Popular a pesar de que tiene a su cargo créditos en una única modalidad, estos son clasificados por el monto del préstamo, por la garantía y por la participación de entidades de redescuento.

Es así como se clasifican en:

10.1 CARTERA COMERCIAL.

Comprende los **créditos** destinados a clientes **que superan los 300 salarios mínimos mensuales (\$ 107.010.240)** y la cartera de fomento.

Cartera de Fomento: Corresponde los créditos que se otorgan a clientes por medio de entidades de redescuento, como son BANCOLDEX, IFI, FINDETER, FINAGRO, FEN, entre otros.

- **FINDETER.** Apoya el desarrollo municipal asesorando y financiando la ejecución de obras de infraestructura como acueductos y alcantarillados, redes telefónicas, plazas de mercado, aseo urbano, mataderos, adecuación de zonas verdes, servicios integrados de vivienda, terminales de transporte de pasajeros y vías.
- **BANCOLDEX - IFI.** Financian la ejecución de empresas comerciales.
- **FINAGRO.** Destinado al apoyo de el agro.
- **FEN.** Apoyo a entes territoriales en cuestión eléctrica.

10.2 CARTERA DE CONSUMO.

Corresponde a los **créditos** otorgados a clientes **que no superen los 300 salarios mínimos mensuales (\$ 107.010.240)** y el valor del crédito se determina según la **garantía** que ofrezca.

11.RELACION DE LA CARTERA DE CREDITOS POR UTILIDAD, DESTINACION Y CUMPLIMIENTO.

El cliente según sus expectativas y necesidades puede ser evaluado desde que se realiza la solicitud del crédito por la utilidad y destinación que manifieste que se le dará al dinero prestado.

11.1 UTILIDAD.

Esta clasificación se la realiza analizando el hecho de que las personas harán uso del crédito para aprovecharlo en algún gasto y no con la finalidad de invertir.

Aquí se posicionan las personas que utilizarán el dinero prestado para la construcción de vivienda, la compra de un automóvil particular, pago de deudas contraídas con anterioridad, etc.

Es así que existe la posibilidad de que estos clientes en un porcentaje del 90% incumplan con el pago de sus cuotas, ya que el gasto no produce rentabilidad, en este punto posee gran importancia tener en cuenta el factor ingresos y la estabilidad del trabajo que realiza, puesto que si se trata de un cliente con solvencia económica suficiente la posibilidad de incumplimiento será menor y este aspecto no se constituye en punto relevante de análisis.

11.2 DESTINACION.

Con relación a esta clasificación se plantea que depende de la inversión que se realice con el dinero prestado, el hecho de que se trate de una inversión que produzca rentabilidad da mayor confiabilidad para el pago de la obligación, sin embargo la seguridad no es total porque pueden afectar otras variables

En este caso es importante conocer a fondo la inversión que se pretende realizar, si es sólida y con bases firmes o simplemente es un proyecto ilusorio que a simple vista tiende al fracaso.

Por otra parte si se trata de invertir en un negocio ya constituido, existe menor posibilidad de incumplimiento, razón por la cual estos clientes proyectan una cartera sana.

Los créditos de municipios se ubican en esta clasificación ya que al tener proyectada una capacidad de endeudamiento y recibir recursos de la nación se cuenta con un respaldo al pago de la deuda, sin descartar que no exista riesgo de no pago por otras variables.

11.3 Cumplimiento o temporalidad.

Este análisis se lo realiza teniendo en cuenta donde se ubica el crédito en cada cierre de Balance, es decir, es efectuado en el transcurso o es parte del control que se realiza a cada crédito plantando una calificación según el tiempo de vencimiento, así:

Cuadro. 1. Rango/ Calificación/ Provisión

RANGO DE VENCIMIENTO	CALIFICACION	PORCENTAJE DE PROVISION
CARTERA VIGENTE - 30 DIAS	A	0%
31 DIAS - 60 DIAS	B	1%
61 DIAS - 90 DIAS	C	20%
91 DIAS - 180 DIAS	D	50%
180 DIAS - MAS	E	100%

FUENTE: "Manual Recaudo de Cartera" Vicepresidencia de Riesgo y Calidad de Cartera.

En esta parte se maneja la provisión que es el porcentaje que se va afectando al G y P del Banco, según la temporalidad del vencimiento del crédito, es decir

se maneja un registro contable que va reflejando una pérdida gradual en caso de que el cliente incumpla el pago de su crédito.

La calificación **A** implica el **0%** de provisión ya que se trata de cartera al día.

La calificación **B** implica un **1%** de provisión porque el incumplimiento se amplía y la entidad bancaria debe ir asumiendo la pérdida.

La calificación **C** implica un **20%** de provisión puesto que se considera que al ser el vencimiento mayor la posibilidad de que el cliente se coloque al día es más reducida.

La calificación **D** implica un **50%** de provisión ya que en este rango de vencimiento se debe asumir la mitad de la pérdida por resultar difícil recuperar el dinero en su totalidad.

La calificación **E** implica un **100%** de provisión puesto que la deuda resulta irrecuperable y se asume en el **G** y **P** como pérdida, después de este periodo la obligación se castiga asumiendo la pérdida total, para sacarla de los registros contables que afecta el **G** y **P** del Banco.

Cabe anotar que la cartera de consumo causa intereses hasta 90 días de vencida la obligación y en la comercial hasta 120 días, después de estos periodos la causación se lleva en un registro en cuentas de orden únicamente, sin afectar ni ganancias, ni pérdidas en el ejercicio contable.

En las categorías **A**, **B** y **C**, el porcentaje de la provisión es igual al del capital y en las categorías **D** y **E** es el 100% de los intereses causados.

12.POLITICAS DE SANEAMIENTO DE CARTERA.

Las políticas de saneamiento de cartera se establecen teniendo en cuenta las cuatro etapas de incumplimiento que se presentan, según la mora en días que experimenta cada obligación.

12.1 PARA CARTERA DE 1 A 30 DÍAS DE VENCIMIENTO.

- Envío de carta recordatoria al deudor al lugar de residencia.
- Comunicación telefónica con el deudor recordando el pago oportuno de su obligación.

12.2 PARA CARTERA DE 31 A 90 DÍAS DE VENCIMIENTO.

- Envío de comunicaciones a deudores y codeudores para informar que la obligación está en mora e invitarlos a realizar compromiso de pago.
- Comunicación telefónica con deudores y codeudores para informar que la obligación está en mora e invitarlos a realizar compromiso de pago.
- Pasa a cobro pre-jurídico, es decir interviene el abogado de la entidad indicándole al deudor y sus codeudores los perjuicios sociales, económicos y morales que implica iniciar un cobro por vía jurídica.

12.3 CARTERA DE 90 A 180 DÍAS DE VENCIMIENTO.

- Envío de comunicaciones de cobro pre-jurídico a deudores y codeudores citándolos para acordar arreglo de pago.

- Agotadas las posibles alternativas para el recaudo de la obligación, todas las obligaciones con saldo superior a UN MILLON SEISCIENTOS MIL PESOS (\$1.600.000) que no estén recibiendo abono se les iniciará con el proceso de cobro jurídico.

12.4 CARTERA EDAD MAS DE 180 DÍAS DE VENCIMIENTO.

La obligación tiene un tratamiento exclusivamente Jurídico y es el juzgado con las respectivas etapas jurídicas quien ayuda al Banco a su cobro o en último caso a determinar que es imposible su recuperación.

13. PRINCIPALES CAUSAS DE MOROSIDAD EN LOS CREDITOS ORDINARIOS.

Las principales causas de morosidad que se presentan en los créditos ordinarios son originadas por la falta de clasificación y elección de los clientes con relación a su capacidad de pago y veracidad en la información que suministran al realizar la solicitud de crédito.

Una de las principales causas de morosidad que presentan los clientes es la carencia de los suficientes recursos económicos para hacer frente al pago de las obligaciones contraídas, en algunos casos el cliente no es consciente de los verdaderos gastos que tiene que asumir mensualmente y se adjudica una obligación mas que no será capaz de cubrir; en otros casos juega un papel muy importante la integridad y honestidad del cliente, ya que se presentan casos en que la mora es originada por la picardía de personas inescrupulosas que desde el momento de la solicitud del crédito tienen la intención de no pago.

Otra causa frecuente de morosidad es la mala planificación que el cliente hace con respecto a la inversión del crédito, puesto que en algunos casos se realiza la solicitud de créditos para el préstamo de dinero a terceras personas con una mayor tasa de interés, esto genera perdidas por la mala administración y poca confiabilidad de los prestatarios por ser familiares o conocidos que incumplen con el pago de dicho dinero.

Otra de las causas principales que se relaciona con la primera es la falsedad en la información que se presenta al Banco en los balances y certificado de ingresos de los clientes, puesto que los Contadores Públicos certifican sin tener la plena seguridad de esta información, presionados por el cliente y su conveniencia.

También se presentan causas de morosidad que pueden ser "justificadas", estas se originan cuando el cliente poseedor de un negocio sólido, por causas adversas cae en quiebra, cuando le ocurre un accidente o enfermedad al deudor o a un integrante del grupo familiar; el cliente en estos casos puede refinanciar el crédito para que de esta manera pueda recuperar su patrimonio y su reputación de buen deudor.

14. AMENAZAS Y DEBILIDADES DEL PROCESO CREDITICIO DEL BANCO POPULAR IPIALES.

14.1 AMENAZAS.

El proceso Crediticio del Banco Popular Ipiiales se ve amenazada por los siguientes aspectos:

La intencionalidad del cliente al no pago: El cliente puede estar predispuesto a obtener un crédito y no responsabilizarse por el pago de este, generando desde el inicio pérdida para la Entidad.

Falsedad en la Información: El cliente puede presentar información falsa con el fin de obtener el crédito que más adelante se convertirá en crédito vencido acarreando riesgo para el Banco.

No prestar custodia a garantías: Cualquiera que sea la garantía (pagaré o hipoteca) que avale un crédito debe ser custodiada y tener un manejo adecuado por ser título valor que respalda una obligación.

14.2 DEBILIDADES.

El proceso crediticio también presenta algunas debilidades que se deben corregir para el mejor funcionamiento y mayor respaldo en el otorgamiento de los créditos.

Omisión de análisis: En el proceso crediticio la desatención a uno de los pasos o análisis (análisis socio-económico y financiero) que se deben realizar para el estudio de crédito puede crear la posibilidad de otorgar crédito a clientes que no puedan cumplir con el pago de sus obligaciones, creando incertidumbre y riesgo para el Banco.

Falta de control en obligaciones vencidas: Las obligaciones que tengan un vencimiento mayor a 60 días deben ser enviadas a cobro por vía jurídica para

evitar mayores riesgos y asegurar que el pago efectivo de la deuda se realice a la mayor brevedad posible.

Exceso de confianza: El proceso crediticio puede verse afectado por el exceso de confianza que se pueda brindar a un cliente por su antigüedad, omitiendo pasos, análisis o documentación exigida y necesaria, se debe tener en cuenta que las situaciones cambian y no se está exento de errores.

Autorización de procesos indebidos: El banco tiene sus políticas, reglas y normas que se deben cumplir a cabalidad, por tanto el procedimiento que tiene un crédito no puede alterarse por autorización de ninguna persona ya que esto puede contraer consecuencias de pérdida de dinero para el banco y sanciones para el funcionario.

Falta de concientización del cliente y sus codeudores: Es necesario que al cliente se lo concientice de la responsabilidad y seriedad que tiene el adquirir un crédito tanto como deudor principal así como codeudor y todas las incomodidades y perjuicios que traería el no pago oportuno de la obligación, además de los compromisos que adquiere con el banco al hacerse acreedor a un crédito.

La omisión de la visita a la residencia y lugar de trabajo del cliente: El análisis socio-económico del cliente a quien se pretende realizar un crédito es indispensable para verificar su condición económica y social, puesto que al omitir este análisis se incurre en el escaso conocimiento del cliente y riesgo de no pago por falsa información.

Contador Público externo al Banco: Una debilidad que posee el proceso crediticio del Banco Popular es que no posee un Contador Público interno, quien sería el encargado de certificar los ingresos que posee el cliente, no sin antes constatar los datos suministrados por él, para así tener seguridad y veracidad en ellos.

15. PROPUESTAS DE ESTUDIO DE CREDITO Y RECUPERACION DE CARTERA

<p>PROPUESTA 1.</p> <p>Realizar un análisis detallado de los estados financieros que presenta el cliente, acompañado de verificación de referencias personales y financieras que el cliente anexe en la solicitud de crédito.</p>	<p>Periodo de realización. En el momento en que se realiza la primera revisión de los documentos que entrega el cliente a secretaria de gerencia.</p>
	<p>Objetivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detectar las inconsistencias e irregularidades que se puedan presentar en los estados financieros, verificando si se encuentran acordes con la actividad del cliente. • Determinar la integridad u honradez del deudor o de los directivos en el caso de préstamos a personas jurídicas.
	<p>Beneficios. Tener plena confianza y estar seguros de que el cliente cuenta con un respaldo moral y económico para acceder y responder por un crédito.</p> <p>En caso de que el crédito le sea otorgado se tendrá un cliente con cartera sana.</p>
	<p>Acciones Específicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contador Publico del Banco deberá realizar el análisis de los estados financieros (en este caso la secretaria de gerencia que tiene este titulo). <p>Realizar la verificación telefónica de las referencias personales y financieras que el cliente anexa a la solicitud de crédito.</p>
	<p>Programación de actividades. Las acciones a realizar se proyectan para emprenderlas a medida que las solicitudes de créditos ingresen a secretaria a gerencia.</p>
	<p>Responsables.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Gerencia. <p>Es la encargada de recepcionar los documentos y realizar el estudio financiero ya que tiene el titulo de Contadora Pública.</p>

	<p>Recursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recurso Humano
<p>PROPUESTA 2.</p> <p>Realizar arqueo de garantías (pagares e hipotecas) con una periodicidad mensual, de igual manera mantener pleno control en la custodia de estas.</p>	<p>Periodo de realización.</p> <p>Mensualmente.</p>
	<p>Objetivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llevar un control de las garantías tanto pagares como hipotecas, para evitar el riesgo de perdida.
	<p>Beneficios.</p> <p>Al encontrarse las garantías completas y en custodia garantizaran el cobro de las obligaciones contraídas por vía legal.</p>
	<p>Acciones Específicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar el arqueo de garantías mensualmente, llevando un control de su existencia y custodia.
	<p>Programación de actividades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A final de mes se realizará el punteo de las garantías.
	<p>Responsables.</p> <p>Las personas responsables de esta actividad son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Crédito • Auxiliar de cartera.
	<p>Recursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recurso Humano

<p>PROPUESTA 3.</p> <p>Enviar las obligaciones que registren más de 60 días de vencidas a cobro jurídico, sin conceder ninguna clase de prórrogas.</p>	<p>Periodo de realización.</p> <p>Cada vez que se presente una obligación con mas de 60 días de vencimiento.</p>
	<p>Objetivos.</p> <p>Examinar y llevar un registro detallado de las obligaciones que están vencidas, para que inmediatamente se cumpla el plazo máximo de mora sean enviadas a cobro judicial.</p>
	<p>Beneficios.</p> <p>Las obligaciones vencidas pueden ser recuperables por vía legal cuando son enviadas a tiempo.</p>
	<p>Acciones Específicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar el control y envío de las obligaciones que se encuentran vencidas a cobro judicial.
	<p>Programación de actividades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mensualmente se debe revisar y llevar un control de las obligaciones vencidas y al momento que se cumpla el plazo máximo de mora se debe enviar a cobro judicial.
	<p>Responsables.</p> <p>Las personas responsables de esta actividad son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Crédito • Auxiliar de cartera.
	<p>Recursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recurso Humano

<p>PROPUESTA 4.</p> <p>Seguir las normas establecidas por la entidad, tanto en atribuciones como en reglamentaciones de documentos y garantías indispensables, antes de otorgar un crédito.</p>	<p>Periodo de realización.</p> <p>Antes de otorgar un crédito.</p>
	<p>Objetivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer y actuar según las normas establecidas por el Banco. • Tomar atribuciones hasta donde la reglamentación lo permita. • Exigir la documentación y garantías necesarias antes de otorgar un crédito, sin ninguna omisión.
	<p>Beneficios.</p> <p>Se evitan sanciones, llamas de atención, no se generan riesgos innecesarios ni perdidas para el banco.</p>
	<p>Acciones Específicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retomar los manuales de control de crédito y reglamentaciones donde se especifique las diferentes atribuciones que tiene cada funcionario. • Con pleno conocimiento de las normas y reglas impuestas por el banco con relación a atribuciones y documentación indispensable, actuar según estas en todas las etapas del proceso crediticio.
	<p>Programación de actividades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desde el inicio de la actividad crediticia hasta su culminación.
	<p>Responsables.</p> <p>Las personas responsables de esta actividad son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerente de la Oficina • Jefe de Crédito • Auxiliar de cartera.
	<p>Recursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recurso Humano

<p>PROPUESTA 5.</p> <p>Concientizar a los clientes que obtienen la aprobación de un crédito, de la responsabilidad que deben asumir en el tiempo que dure el pago del mismo.</p>	<p>Periodo de realización.</p> <p>En el momento que se informe de la aprobación del crédito al cliente, antes de tomar las firmas en el pagaré y del desembolso del mismo.</p>
	<p>Objetivos.</p> <p>Responsabilizar y concientizar tanto a deudor como codeudores de la obligación que tienen con el banco al hacerse acreedor de un préstamo.</p>
	<p>Beneficios.</p> <p>Se cuenta con una herramienta mas, para que las personas sean concientes de la responsabilidad que toman y puedan recapacitar, rechazar o asumir esta de una forma mucho más comprometida.</p>
	<p>Acciones Específicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al momento que al cliente se le informe de la aprobación de su crédito, se debe entablar una conversación con él y las personas que servirán de codeudores, esta conversación tratara de responsabilidades y obligaciones que el deudor y sus codeudores asumen al adquirir un crédito con el banco.
	<p>Programación de actividades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esta actividad se desarrollará en el momento en que el cliente sea informado de la aprobación de su crédito.
	<p>Responsables.</p> <p>Las personas responsables de esta actividad son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerente de la Oficina. • Jefe de crédito.
	<p>Recursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recurso Humano

<p>PROPUESTA 6.</p> <p>Realizar el análisis socio-económico sin omitir la visita domiciliaria y del lugar de trabajo del deudor y sus codeudores antes de otorgar un crédito.</p>	<p>Periodo de realización.</p> <p>Inmediatamente después del análisis financiero de un crédito nuevo.</p>
	<p>Objetivos.</p> <p>Concientizarse de la importancia que tiene el realizar visita domiciliaría y del lugar de trabajo del deudor y codeudores.</p>
	<p>Beneficios.</p> <p>El análisis socio-económico junto a la visita domiciliaría y del lugar de trabajo aportarán una herramienta mucho más completa para verificar las condiciones e información que suministra el deudor y codeudores.</p> <p>Este análisis será pieza clave para la decisión de otorgar el crédito o no.</p>
	<p>Acciones Específicas.</p> <p>Realizar visita domiciliaría y del lugar de trabajo de deudor y codeudores de todo crédito nuevo.</p>
	<p>Programación de actividades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Después de haberse realizado el análisis financiero del crédito nuevo se procederá a realizar la visita domiciliaría y del lugar de trabajo de deudor y codeudores.
	<p>Responsables.</p> <p>Las personas responsables de esta actividad son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerente de Oficina. <p>O en su representación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asistente Administrativo. • Jefe de crédito.

	<p>Recursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transporte • Recurso Humano
<p>PROPUESTA 7.</p> <p>Cobro personalizado de obligaciones vencidas de personas con residencia en lugares fuera del casco urbano o municipios aledaños a la ciudad de Ipiales.</p>	<p>Periodo de realización.</p> <p>Mes a mes de acuerdo al vencimiento de obligaciones o según requiera el caso.</p>
	<p>Objetivos.</p> <p>Tomar medidas sobre las obligaciones vencidas que no se pueden cobrar por medios normales como cartas o vía telefónica.</p>
	<p>Beneficios.</p> <p>Tener control y la opción de recuperar cartera vencida.</p>
	<p>Acciones Específicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar el cobro personalizado de las obligaciones vencidas de personas con residencia fuera del casco urbano.
	<p>Programación de actividades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programar 2 salidas mensuales de acuerdo a los lugares a visitar.
	<p>Responsables.</p> <p>Las personas responsables de esta actividad son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerente de Oficina. <p>O en su representación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asistente Administrativo. • Jefe de crédito.

	<p>Recursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transporte • Recurso Humano
<p>PROPUESTA 8.</p> <p>Revisar las garantías y propiedades con las que el cliente piensa respaldar su crédito, para verificar la veracidad de estas propiedades.</p>	<p>Periodo de realización.</p> <p>Con la consecución de un crédito nuevo.</p>
	<p>Objetivos.</p> <p>Verificar si las propiedades que el cliente asegura tener para respaldar el crédito existen.</p>
	<p>Beneficios.</p> <p>Tener plena seguridad de que las propiedades que respaldan créditos existen y no sufrir sanciones o pérdidas por la no verificación.</p>
	<p>Acciones Específicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desplazarse a las propiedades que respaldan créditos y verificar si las direcciones y características corresponden a las que se registran en los documentos entregados por el cliente.
	<p>Programación de actividades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A medida que se presente el caso de verificación.
<p>Responsables.</p> <p>Las personas responsables de esta actividad son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerente de Oficina. <p>O en su representación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asistente Administrativo. • Jefe de crédito. 	

	<p>Recursos.</p> <ul style="list-style-type: none">• Transporte• Recurso Humano
--	---

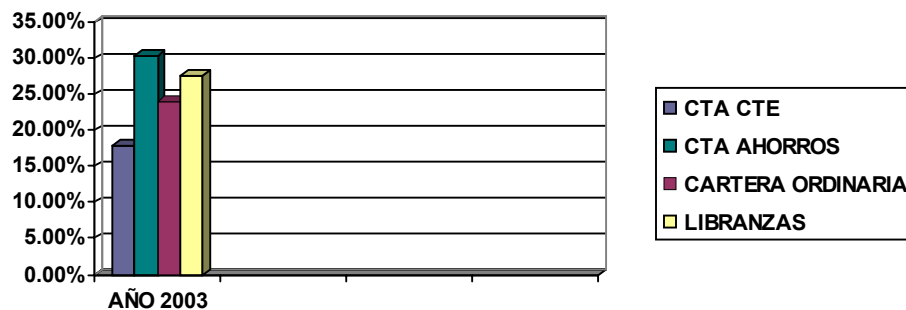
16. ANALISIS DE RESULTADOS

16.1 A NIVEL DE BANCO.

Participación de la cartera ordinaria en el banco popular Ipiales.

Al realizar una comparación entre los productos que ofrece el banco Popular en la oficina Ipiales en el año 2003 nos podemos dar cuenta que se ubica en primer lugar la cuenta de ahorro con 7.574 millones de pesos que equivalen a un 30.5% de participación, seguido de libranzas con 6.850 millones de pesos equivalentes a el 27.6% de participación, cartera ordinaria con 5.980 millones de pesos que asciende al 24% de participación, y por ultimo se encuentra la cuenta corriente con 4.446 millones de pesos equivalentes al 17.9% de participación.

Grafico. 1. Participación de la Cartera Ordinaria en el Banco Popular



FUENTE: Cuadre de productos banco popular Ipiales

Con relación a estos resultados, la cartera ordinaria ocupa el tercer lugar en participación en el Banco Popular Ipiales en el año 2003.

La cartera de libranzas supera a la ordinaria en un 3.6% debido a que el banco cuenta con convenios de pagadurías fuertes como son el Grupo Mecanizado Cabal, el Comando de la Policía y el Magisterio, razón por la cual el producto Prestaya Ejecutivo a tenido gran acogida superando así la cartera ordinaria.

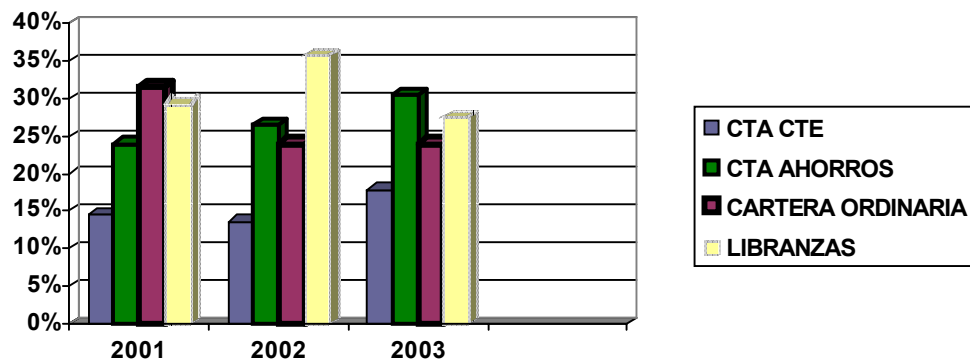
El Banco Popular es fuerte con su producto cuenta de ahorros en la cual se incluye el CDT. , es así que este producto repunta en participación por que es en este donde se realiza principalmente la vinculación de los clientes a la entidad.

La cuenta corriente por su parte maneja un buen monto que es representativo para el banco, sin embargo en comparación con los demás productos lo superan en un 6.1% cartera ordinaria, en un 9.7% libranzas y en un 12.6% cuenta de ahorro.

Comportamiento cartera de crédito año 2001, 2002 y 2003.

Al realizar una comparación con relación a los tres últimos años podemos observar como la cartera ordinaria disminuye considerablemente del año 2001 al 2002, ya que es en este periodo donde entra en auge el producto Prestaya Ejecutivo absorbiendo clientes representativos principalmente del Grupo Mecanizado Cabal y del Magisterio superando así libranzas a la cartera ordinaria en un 11.8%; se presenta en el año 2003 un sostenimiento en la cartera ordinaria y por el contrario una disminución en libranzas.

Grafico. 2. Comportamiento Cartera de Crédito Año 2001,2002 y 2003

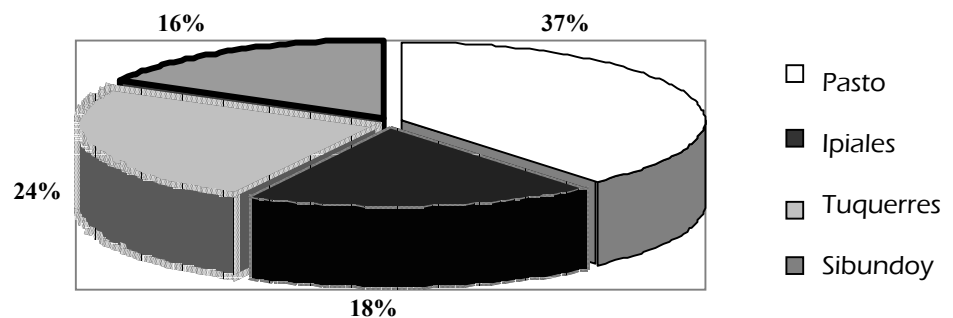


FUENTE: Estadísticas banco popular. Ipiiales. Gerencia de mercadeo

La cuenta de ahorros tiene un aumento paulatino entre los años 2001-2002 y 2003, cuentas corrientes por su parte disminuye entre el 2001 y 2002 y tiende a aumentar en el año 2003.

Indicador cartera vencida > 31 días a diciembre 31 de 2003

Grafico. 3. Indicadores Cartera Vencida 31 días a Dic/31/2003



FUENTE: Indicadores cartera vencida Nariño gerencia de créditos masivos.

Con respecto a la cartera vencida en la zona sur se presta que Ipiales maneja un porcentaje de cartera vencida de un 18% siendo superada en Nariño donde existe presencia de Sucursales del Banco Popular por las ciudades de Tuquerres que posee un porcentaje de cartera vencida del 24%, Pasto con un 37% y superando a Sibundoy ya que posee un porcentaje de cartera vencida de 16%.

Esto demuestra que con relación a las oficinas ubicadas en Nariño, Ipiales se encuentra ubicada entre las ciudades que presentan menor índice de cartera vencida.

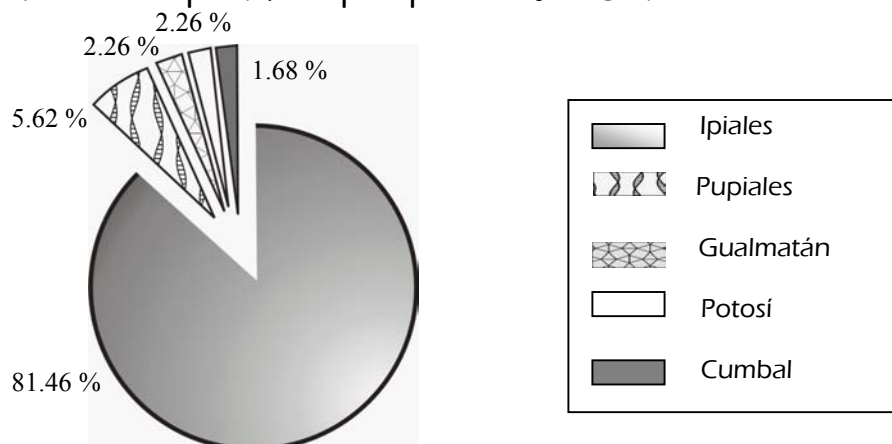
16.2 A NIVEL DE CRÉDITO.

Créditos por municipio periodo jun-dic/2003.

Al Banco Popular Oficina Ipiales acuden personas de diferentes municipios aledaños a la ciudad de Ipiales, municipios como Potosí, Pupiales, Gualmatan, Cumbal, Aldana, Carlosama, Puerres, Cordoba, Guachucal entre otros, siendo representativos en cuanto a los créditos que solicitan sus habitantes.

En el grafico 4 se puede detallar que en el periodo comprendido entre Junio y Diciembre de 2003, se otorgaron 178 créditos de los cuales hubo presencia de personas que realizaron créditos provenientes de municipios vecinos, es así como aunque en su gran mayoría los créditos fueron adquiridos por personas de la ciudad de Ipiales en un 81.46% , el 18.54% se promedia entre municipios vecinos, siendo los mas representativos, el Municipio de Pupiales con un 5.62% en créditos adquiridos por personas provenientes de este, Gualmatan y Potosí con un 2.26% cada uno, Cumbal con un 1.68% y también se otorgaron créditos a personas de los municipios de Aldana, Tuquerres, Iles, Guachucal, Carlosama, Puerres y Cordoba en menor porcentaje.

Grafico. 4. Créditos por Municipios periodo Jun-Dic/2003



FUENTE: Listado de créditos sistema de crédito y cartera

Cuadro. 2. Municipio/ Crédito/ Porcentaje

MUNICIPIO	No. DE CREDITOS	PORCENTAJE
IPIALES	145	81.46%
PUPIALES	10	5.62%
GUALMATAN	4	2.26%
POTOSI	4	1.68%
CUMBAL	3	1.12%
TUQUERRES	2	1.12%
ALDANA	2	1.12%
ILES	2	1.12%
GUACHUCAL	2	1.12%
CARLOSAMA	2	1.12%
PUERRES	1	0.56%
CORDOBA	1	0.56%
TOTALES	178	100%

Esto nos muestra que el Banco Popular es reconocido en toda la Ex provincia de Obando, teniendo en cuenta que se tiene presencia en créditos individuales pero también se tiene una gran acogida con respecto a los créditos de Tesorería y fomento que realizan las Alcaldías de estos Municipios, es así como se cuenta con 27 créditos de fomento vigentes por un valor de \$ 3.550.000.000.oo.

Créditos por monto aprobado periodo jun-dic/2003

Cuadro. 3. Créditos por Monto Aprobado

LINEA DE CREDITO	MONTO	NUMERO	PORCENTAJE
ORDINARIO	1.000.000=	11	6.18%
ORDINARIO	2.000.000=	11	6.18%
ORDINARIO	3.000.000=	26	14.61%
ORDINARIO	4.000.000=	22	12.36%
ORDINARIO	5.000.000=	25	14.04%
ORDINARIO	6.000.000=	11	6.18%
ORDINARIO	7.000.000=	4	2.25%
ORDINARIO	8.000.000=	2	1.123%
ORDINARIO	9.000.000=	2	1.123%
ORDINARIO	10.000.000=	17	9.55%
ORDINARIO	12.000.000=	9	5.05%
ORDINARIO	15.000.000=	9	5.05%
ORDINARIO	18.000.000=	2	1.123%
ORDINARIO	20.000.000=	7	3.93%
ORDINARIO	25.000.000=	2	1.123%
ORDINARIO	30.000.000=	2	1.123%
ORDINARIO	50.000.000=	2	1.123%
ORDINARIO	OTROS	14	7.86%
TOTALES		178	100%

FUENTE: Estadística sistema de crédito por monto

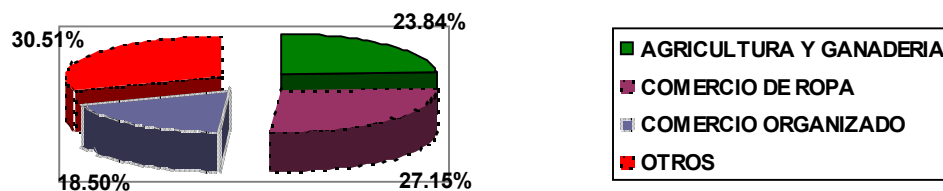
En el periodo de análisis comprendido entre Junio y Diciembre de 2003, se presentaron créditos menores a los \$ 10.000.000 en mayor número, siendo el caso de 3.000.000, 4.000.000 y 5.000.000 millones de pesos, montos que ocuparon el 14.61%, 12.36% y 14.04% respectivamente.

Créditos por actividad económica.

Al realizar un análisis de la solicitud de crédito que se encuentran en la carpeta de cada cliente se pudo examinar que la ocupación de las personas que realiza la solicitud para tramitar un crédito se ubican en actividades como la Agricultura y Ganadería, el comercio de ropa, el transporte, el comercio organizado y otras actividades de comercio informal.

Se ubica en primer lugar el comercio de ropa con un 27.15%, seguido de la agricultura y ganadería con un 23.84% y por último el comercio organizado que representa los comerciantes con local propio que reciben ingresos considerables con un 18.5%.

Grafico. 5. Crédito por Actividad Económica



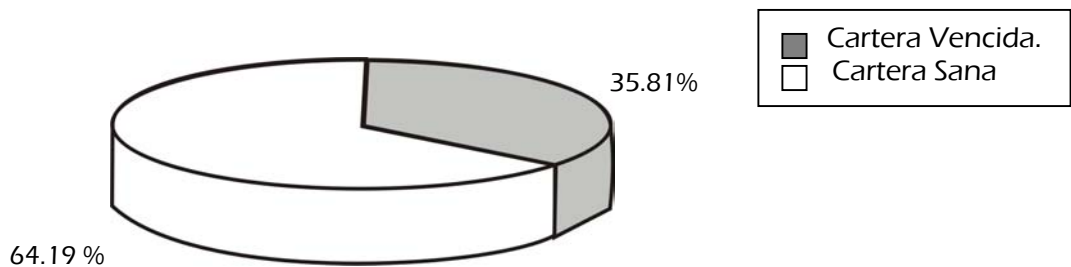
FUENTE: Estadísticas sistema de crédito por actividad económica.

Cartera vencida vs cartera sana a dic/2003.

Este grafico nos muestra que la cartera vencida del Banco Popular Ipiales presenta un porcentaje de 35.81% contra un 64.19% que representa la cartera sana, esta situación se da, ya que la entidad otorga muchos créditos y el estudio y prevención del riesgo no son apropiadamente controlados.

El hecho de otorgar créditos a la población de municipios aledaños sin tener comunicación permanente con los deudores, contribuye a que no se haga un recaudo oportuno de las obligaciones y por tanto se encuentren vencidas

Grafico. 6. Cartera Vencida vs. Cartera Sana a Dic/2003



FUENTE: Reporte cartera vencida dic/ 2003

17. ANALISIS DE TIPO DE CLIENTES

TIPO CLIENTE	CARACTERISTICAS	CONDUCTA E INTENSION	CAUSA INCUMPLIMIENTO
ORGANIZADO	POSEE UN NEGOCIO ESTABLE, SOLICITA EL CREDITO PARA INVERTIR EN EL NEGOCIO, CON GRAN TRAYECTORIA Y RECONOCIMIENTO EN EL MERCADO, RECONOCIDO PRESTIGIO.	PAGA CUMPLIDAMENTE EN LA FECHA EXACTA Y SIEMPRE ESTA PENDIENTE DE LA OBLIGACION.	NO EXISTE CAUSA DE INCUMPLIMIENTO.
INESTABLE	CAMBIA FRECUENTEMENTE DE NEGOCIO, ESCASA TRAYECTORIA EN EL MERCADO, NO PRODUCE CONFIANZA.	PAGO ATRAZADO DE LAS OBLIGACIONES, SE DEBE ESTAR RECORDANDO EL PAGO DE LAS OBLIGACIONES.	INESTABILIDAD EN SU TRABAJO.
DESORIENTADO	EL CREDITO ES SOLICITADO PARA SOLVENTAR NECESIDADES ECONOMICAS POR ENFERMEDAD DE ALGUN FAMILIAR O DEUDAS ANTERIORES	FIGURA EN CARTERA VENCIDA, PASA A COBRO JURIDICO.	FALTA DE ORIENTACION AL NO PROYECTAR EL PAGO DEL CREDITO.
PICARO	DESDE EL MOMENTO DE LA SOLICITUD DEL CREDITO TIENE LA INTENCION DE NO PAGO.	NO SE NOTA PREOCUPACION POR PONERSE AL DIA, GENERALMENTE TERMINA SIENDO UNA OBLIGACION IMPOSIBLE DE RECAUDAR.	INTENSION DE NO PAGO.

18. CONCLUSIONES

El Banco Popular presenta en el proceso de Otorgamiento de créditos y estudio de las mismas amenazas y debilidades que hay necesidad de corregir con prontitud, ya que de esto depende que la cartera sea sana y los recursos se puedan recaudar oportunamente.

Se presentan muchas inconsistencias en el proceso de análisis de créditos antes de su aprobación, es el caso de la omisión de pasos obligatorios como visita domiciliaría y conocimiento pleno del lugar de residencia de las personas que obtienen un crédito, por el hecho que de esta forma será mucho más difícil el recaudo de las obligaciones contraídas.

La cartera vencida de la entidad es considerable, por lo tanto es preciso tomar decisiones que lleven a mejorar sus condiciones, esto se puede lograr realizando una clasificación conciente de los créditos a otorgar.

Este trabajo pretende contribuir a que el Banco Popular Ipiales en su Área de Crédito y cartera y en toda su estructura revise tanto las amenazas como las debilidades que posee y tomen medidas correctivas para crecer como entidad crediticia, también se aportan propuestas que servirán de apoyo a la entidad como correctivos en donde la estructura crediticia presenta deficiencia.

RECOMENDACIONES

El riesgo de crédito que enfrentan la mayoría de las empresas por sus cuentas por cobrar y la exposición al riesgo de crédito hacen que se reflexione ante el hecho de tomar las medidas necesarias y pertinentes a la hora de desarrollar una actividad crediticia.

La estructura de Crédito y Cartera del Banco Popular Ipiales está determinada por las diferentes áreas donde se lleva a cabo el proceso de crédito.

El Área de Crédito y Cartera del Banco Popular a pesar de que tiene a su cargo créditos en una única modalidad, estos son clasificados por el monto del préstamo, por la garantía y por la participación de entidades de redescuento.

Las políticas de saneamiento de cartera se establecen teniendo en cuenta las cuatro etapas de incumplimiento que se presentan, según la mora en días que experimenta cada obligación.

Realizar arqueo de garantías (pagares e hipotecas) con una periodicidad mensual, de igual manera mantener pleno control en la custodia de estas..

Enviar las obligaciones que registren más de 60 días de vencidas a cobro jurídico, sin conceder ninguna clase de prórrogas.

Seguir las normas establecidas por la entidad, tanto en atribuciones como en reglamentaciones de documentos y garantías indispensables, antes de otorgar un crédito.


Estas propuestas contribuirán de alguna manera en el adelanto y mejoramiento de la cartera para que en la actividad crediticia futura se corrijan en definitiva los errores que anteriormente se cometieron y la cartera lleguen a constituirse como una cartera sana y segura.

BIBLIOGRAFIA

- ✓ SALVADOR. Oswaldo Band. Diccionario de Economía. Editores. Colombia Ltda. Bogotá 2000.
- ✓ DE LARA HARO Alonso. Medición y Control de Riesgos Financieros. Segunda Edición. Limusa. 2002.
- ✓ Banco Popular. Boletín extraordinario "Indicadores Cartera Vencida Zona Sur". Ipiales. 2004.
- ✓ Banco Popular. Cartilla "Servicio de vanguardia para el desarrollo del sector público". Bogotá. 2002
- ✓ Banco Popular. Manual de Crédito y Cartera. Segunda edición. Bogotá. 2003
- ✓ Manual de Crédito Nacional. Ediciones Bancarias y Financieras Ltda. Primera edición. 1.987.
- ✓ Banco Popular. Manual "Sistema de Gestión de la Calidad". Bogotá. 2003
- ✓ Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano. Manual "Fundamentos para la Administración del Riesgo en el Negocio Bancario". Bogotá. 2003.
- ✓ DICCIONARIO ENCICLOPEDICO SALVAT. Salvat Editores, S.A. Barcelona. 1998.
- ✓ Diccionario de Economía y Negocios. Espasa siglo XXI. Editorial Espasa Calpe S.A.
- ✓ Página Web Banco Popular: www.bancopopular.com.co

ANEXOS

Anexo. A. formato Solicitud de Crédito.

SOLICITUD DE CREDITO MERCADO INDIVIDUAL				 ESTE ES SU BANCO www.bancopopular.com.co		
OFICINA	CODIGO	CIUDAD	BANCA	No. RADICACION	FECHA DE RADICACION	
					AÑO	MES
						DIA
NOTA: LOS RECAUDOS EN GRIS, SON PARA USO EXCLUSIVO DEL BANCO <input type="checkbox"/> DEUDOR PRINCIPAL <input type="checkbox"/> DEUDOR SOLIDARIO						
IDENTIFICACION	CEDULA DE CIUDADANIA <input type="checkbox"/>	CEDULA DE EXTRANJERIA <input type="checkbox"/>	NUMERO	LUGAR Y FECHA DE EXPEDICION Y VENCIMIENTO PARA CEDULA DE EXTRANJERIA.		
INFORMACION GENERAL						
NOMBRE(S)		PRIMER APELLIDO		SEGUNDO APELLIDO		
ESTADO CIVIL	2. CASADO <input type="checkbox"/>	4. SEPARADO <input type="checkbox"/>	6. OTRO <input type="checkbox"/>	FECHA DE NACIMIENTO (AAAA/MM/DD)	LUGAR DE NACIMIENTO	SEXO
1. SOLTERO <input type="checkbox"/>	3. UNION LIBRE <input type="checkbox"/>	5. VIUDO <input type="checkbox"/>				F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>
DIRECCION DE LA RESIDENCIA			TELEFONO RESIDENCIA	DEPARTAMENTO	CIUDAD	
NUMERO DEL CELULAR	NOMBRE DE LA EMPRESA		DIRECCION DE LA OFICINA			
TELEFONO(S)	EXT.	FAX	DEPARTAMENTO		CIUDAD	
SUELDO MENSUAL	DIRECCION CORREO ELECTRONICO (E-MAIL)			ENVIAR CORRESPONDENCIA A:		
				E-MAIL <input type="checkbox"/>	RESIDENCIA <input type="checkbox"/>	OFICINA <input type="checkbox"/>
VINCULACION DEL BANCO						
SE ENCUENTRA VINCULADO CON EL BANCO POPULAR			CUENTA CORRIENTE	CUENTA AHORROS	AHORRO PURO <input type="checkbox"/>	
SI <input type="checkbox"/>	NOMBRE DE LA OFICINA		PRODUCTOS QUE TIENE CON EL BANCO POPULAR No.	No.	SU HOGAR <input type="checkbox"/>	
NO <input type="checkbox"/>					RENTA AHORRO <input type="checkbox"/>	
CDT S <input type="checkbox"/>	POR VALOR DE		TARJETA DE CREDITO <input type="checkbox"/>	SEGURO DE VIDA <input type="checkbox"/>	LINEA VERDE <input type="checkbox"/>	AVALNET <input type="checkbox"/>
DAT <input type="checkbox"/>	\$		No.	TELEPAGO <input type="checkbox"/>	TARJETA DEBITO <input type="checkbox"/>	OTRO <input type="checkbox"/>
ES FAMILIAR DE ALGUN EMPLEADO DEL BANCO			INDICAR NOMBRE		TELEFONO	
SI <input type="checkbox"/>						
NO <input type="checkbox"/>						
ACTIVIDAD ECONOMICA						
FECHA DE INGRESO A LA EMPRESA		No. PERSONAS A CARGO	AFICIONES		CARGO U OCUPACION ACTUAL	
AÑO	MES	DIA				
NIVEL DE ESTUDIO	NINGUNO <input type="checkbox"/> PRIMARIA <input type="checkbox"/> SECUNDARIA <input type="checkbox"/> TECNICO <input type="checkbox"/> UNIVERSITARIO <input type="checkbox"/>			TITULO OBTENIDO/PROFESION		
RESIDENCIA	OFICINA		ACTIVIDAD LABORAL			
PROPIA <input type="checkbox"/>	FAMILIAR <input type="checkbox"/>	ARRENDADA <input type="checkbox"/>	PROPIA <input type="checkbox"/>	ARRENDADA <input type="checkbox"/>	ASALARIADO <input type="checkbox"/>	INDEPENDIENTE <input type="checkbox"/> SOCIO <input type="checkbox"/>
ASALARIADO	TIPO DE CONTRATO		ACTIVIDAD ECONOMICA DE LA EMPRESA		ACTIVIDAD ECONOMICA	TIEMPO EN ELLA
	FIJO <input type="checkbox"/>	INDEFINIDO <input type="checkbox"/>	TEMPORAL <input type="checkbox"/>	INDEPENDIENTE / SOCIO		
CREDITO SOLICITADO						
LINEA DE CREDITO		MONTO SOLICITADO	PLAZO	SISTEMA DE PAGO		
				MENSUAL <input type="checkbox"/>	TRIMESTRAL <input type="checkbox"/>	
GARANTIAS OFRECIDAS	HIPOTECARIA <input type="checkbox"/>	DEUDOR SOLICITARIO <input type="checkbox"/>	DESCRIPCION			
	PRENDARIA <input type="checkbox"/>	OTRAS <input type="checkbox"/>				
DESTINO U OBJETO DEL CREDITO						
INFORMACION GENERAL DEL CONYUGE						
NOMBRE(S)		PRIMER APELLIDO		SEGUNDO APELLIDO		
IDENTIFICACION	LUGAR Y FECHA DE EXPEDICION		FECHA DE NACIMIENTO (AAAA/MM/DD)	LUGAR DE NACIMIENTO	EDAD	
PROFESION	EMPRESA DONDE TRABAJA					
DIRECCION DE LA OFICINA			DEPARTAMENTO	CIUDAD	TELEFONO OFICINA	EXT.
FECHA DE INGRESO	SUELDO MENSUAL	TOTAL INGRESOS	TOTAL EGRESOS			

INGRESOS, GASTOS Y OBLIGACIONES (AL CORTE ULTIMO MES)

INGRESOS MENSUALES		GASTOS MENSUALES		OBLIGACIONES VIGENTES	
SUELDO	\$	PRESTAMOS E HIPOTECAS	\$	BANCOS	\$
HONORARIOS	\$	TARJETA DE CREDITO	\$	CORPORACIONES	\$
OTROS INGRESOS	\$	GASTOS FAMILIARES	\$	PERSONALES	\$
INGRESOS DEL CONYUGE	\$	ARRIENDO	\$	OTRAS OBLIGACIONES	\$
	\$	OTROS GASTOS	\$		\$
TOTAL INGRE. FAMILIARES	\$	TOTAL	\$	TOTAL	\$

DESCRIPCION DE OTROS INGRESOS, GASTOS U OTRAS OBLIGACIONES

PRESTAMOS	ENTIDAD	VALOR DEL CREDITO	SALDO ACTUAL	CUOTA MENSUAL	No. CUOTAS POR PAGAR

TARJETAS DE CREDITO	ENTIDAD	CUPO ACTUAL	SALDO ACTUAL	CUOTA MENSUAL

ACTIVOS: BIENES INMUEBLES: CASA, APARTAMENTO, FINCA, OTROS

CLASE	DIRECCION	AREA	No. MATRICULA INMOBILIARIA	No. ESCRITURA	FECHA	NOTARIA	CIUDAD	VALOR COMERCIAL	VALOR HIPOTECA SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

BIENES MUEBLES: MAQUINARIA, EQUIPOS, VEHICULOS, OTROS

CLASE	MARCA	MODELO	SERIE	MOTOR	PLACA No.	VALOR COMERCIAL	VALOR PIGNORADO	A NOMBRE DE:

OTROS ACTIVOS: ACCIONES, SEMOVIENTES, OTROS BIENES

☞ EN CASO DE NO SER SUFICIENTE EL ESPACIO ASIGNADO FAVOR ADJUNTAR EN UNA HOJA LA INFORMACION ADICIONAL

DESCRIPCION DEL BIEN Y EL VALOR

REFERENCIAS

FINANCIERA	BANCO O CORPORACION	No. CUENTA	DIRECCION	CIUDAD	TELEFONO

COMERCIAL	NOMBRE	DIRECCION	CIUDAD	TELEFONO

PERSONAL	NOMBRE	PARENTESCO	DIRECCION	CIUDAD	TELEFONO

AUTORIZACIONES DE ACEPTACIONES, CONSULTAS Y VERIFICACIONES CENTRALES DE RIESGO

El Deudor principal y los deudores solidarios, autorizamos al BANCO POPULAR para reportar, procesar, solicitar y divulgar a la Central de Información del Sector Financiero CIFI, que administra la Asociación Bancaria, a Datacrédito o cualquier otra entidad que maneje o administre bases de datos con los mismos fines, toda la información referente a nuestro comportamiento como cliente de la entidad. Aceptamos que el cumplimiento o incumplimiento de nuestras obligaciones se reflejará en las mencionadas bases de datos, de manera completa y veraz. EL BANCO POPULAR podrá consultar, reportar y divulgar todos datos referentes a nuestro actual y pasado comportamiento frente al sector financiero y en general frente al cumplimiento de nuestras obligaciones. La permanencia de la información en las mencionadas bases de datos, dependerá de los términos legal, reglamentaria o jurisprudencialmente establecidos.

El suscrito _____, identificado con _____ Número de _____ En el evento que resulte aprobada la solicitud de crédito anexa, autorizo expresa e irrevocablemente al Banco Popular para descontar en la fecha del desembolso del crédito que me pueda otorgar el valor de \$ _____ que corresponda al valor de los gastos que se causen en el trámite de estudio y evaluación del crédito, entendiéndolo por ello, los procesos administrativos y operativos que el Banco realiza previamente al perfeccionamiento del contrato de mutuo correspondiente.

*****EL BANCO SE ABSTIENE DE RECIBIR SOLICITUDES QUE NO ESTEN CORRECTAMENTE DILIGENCIADAS*****

FIRMA DEL DEUDOS PRINCIPAL		FIRMA PRIMER DEUDOR SOLIDARIO		FIRMA DEL SEGUNDO DEUDOR SOLIDARIO	
C.C.O.C.E	DE	C.C.O.C.E	DE	C.C.O.C.E	DE
CIUDAD		CIUDAD		CIUDAD	
FECHA		FECHA		FECHA	

DOCUMENTO QUE SE DEBEN ANEXAR Y LISTA DE CHEQUEO PARA DEUDOR PRINCIPAL Y DEUDORES SOLIDARIOS

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> SOLICITUD DE CREDITO MERCADO INDIVIDUAL COMPLETAMENTE DILIGENCIADA Y FIRMADA | <input type="checkbox"/> SI ESTA OBLIGADO A DECLARAR: FOTOCOPIA DE LA DECLARACION DE RENTA DEL ULTIMO AÑO GRAVABLE |
| <input type="checkbox"/> BALANCES ACTUALIZADOS DEL DEUDOR PRINCIPAL Y DE LOS DEUDORES SOLIDARIOS | <input type="checkbox"/> SI ES EMPLEADO CERTIFICACION DE INGRESOS Y RETENCIONES DEL ULTIMO AÑO FIRMADA POR EL EMPLEADOR |
| <input type="checkbox"/> EN EL FORMATO DEL BANCO CON LOS SIGUIENTES ANEXOS: | <input type="checkbox"/> SI ES EMPLEADO CARTA LABORAL FIRMADA POR EL EMPLEADOR QUE INCLUYA CARGO, SUELDO Y ANTICUENDADO. |
| <input type="checkbox"/> BIENES RAICES | |
| <input type="checkbox"/> VEHICULOS | |

Anexo. B. Encuesta Clientes Cartera Vencida

AREA DE CREDITO Y CARTERA

INFORMACION PERSONAL

6.1.1.1 NOMBRE: _____
—

6.1.1.2 EDAD: _____ 3. ESDADO C D V S U

4. No. HIJOS: _____ 5. ESTRATO: 1 2 3 4 5 6

6. PERSONAS A CARGO: _____

7. DIRECCION DE RESIDENCIA: _____

CIUDAD: _____ DEPARTAMENTO: _____

8. NIVEL DE ESTUDIOS: PRIMARIOS SECUNDARIOS UNIVERSITARIOS

9. ACTIVIDAD ECONOMICA: _____

INFORMACION CREDITICIA

10. MONTO DEL CREDITO: \$ _____ 9. PLAZO: _____

11. SISTEMA DE PAGO: MENSUAL TRIMESTRAL

12. TIPO DE GARANTIA: HIPOTECARIA DEUDOR SOLIDARIO

13. ¿EN QUE FUE SOLICITADO EL MONTO DEL CREDITO?

INVERSION

CONSUMO

ENFERMEDAD

LIQUIDEZ EN EMPRESA

CAUSA DE MOROSIDAD

14. A INCURRIDO EN ALGUN TIPO DE MOROSIDAD?: SI NO

15. EN QUE MARGEN?: 30-60 DIAS 61-90 DIAS 91-180 DIAS MAS DIAS

16. CUAL ES LA CAUSA DE MORA?:

- * NO POSEE LOS RECURSOS SUFICIENTES PARA HACER FRENTE A LA OBLIGACION
- INESTABILIDAD ECONOMICA
- PERDIDA DEL EMPLEO

¹ * Lo que gana no le alcanza para sobrevivir.

- El negocio al que se dedica es inestable, las ganancias son irregulares o cambia de actividad económica con frecuencia.
- Percance inesperado de iliquidez, actividad económica en quiebra.

Anexo. C. Entrevista Funcionarios de Crédito

1. Cual es su nombre?
2. Cual es el área que usted representa?
3. Que función desempeña el área que usted representa dentro de la Estructura de Crédito y Cartera de esta entidad?
4. Cual es el procedimiento que se lleva a cavo en esta área para el desempeño de su función dentro de la Estructura?
5. Cual es su responsabilidad directa como representante de área en el buen funcionamiento de la Estructura?
6. En su opinión. Que debilidades posee la estructura de crédito y cartera y en que aspectos debería mejorar cada área como aporte a la Estructura?
7. Que alternativas se pueden implantar para que haya un mejor desempeño y posibilidades en a conformación y manejo de la Estructura de Crédito y Cartera del Banco?

Anexo. D. Funciones Área de Cartera

FUNCIONES:

1. Atender al público de una manera cortés, oportuna y eficiente, informando e indicando sobre los servicios del banco.
2. Alistar su puesto de trabajo con anterioridad a la atención al público.
3. Por delegación del superior inmediato, suministrar a la clientela formulario de "solicitud de crédito" e instruirlos acerca de su diligenciamiento, documentos y requisitos necesarios para su trámite.
4. Verificar que la documentación de los préstamos que se van a contabilizar esté completa y debidamente diligenciada.
5. Tomar firmas del deudor y codeudores en los pagarés de préstamos de cartera personal y comercial, identificando plenamente a las personas.
6. Asignar número de crédito, ingresar por la terminal de cartera todos los datos concernientes al crédito nuevo con base en el estudio de crédito y condiciones de aprobación.
7. Atender los abonos, prorrogas y cancelaciones de cartera personal y comercial, efectuar su registro en la terminal de cartera y producir las contabilizaciones y cuadros correspondientes.
8. Efectuar el cobro telefónico y por escrito de la cartera vencida.
9. A solicitud de los interesados expedir certificados de deuda e interés y paz y salvo de cartera.

10. Efectuar las contabilizaciones requeridas y atender el control sobre la vigencia y renovación de las pólizas de seguros por los distintos conceptos de los créditos.
11. Responder por el archivo actualizado y selectivos de los pagares de todas las modalidades de crédito.
12. Sumar y cuadrar periódicamente pagares de los créditos.
13. Efectuar el cuadro del movimiento diario de la sección, elaborar la planilla de contabilidad y los comprobantes resumen.
14. Diligenciar mensualmente acta de arqueo de pagares y demás documentos y valores de la sección.
15. Rendir los informes que sobre deudores soliciten los directivos de la oficina, sucursales y demás dependencias del Banco.
16. Verificar permanentemente que las garantías sobre crédito se encuentre vigentes y notificar a su superior inmediato las que estén vencidas.
17. Documentar las obligaciones vencidas para enviar a cobro judicial de acuerdo con normas y procedimientos vigentes.
18. Elaborar el balance de la sección en forma correcta y oportuna.
19. Atender la constitución, pago, reposición, cancelación o vencimiento de las garantías bancarias.
20. Elaborar original de la aceptación, verificar el diligenciamiento del pagare y carta de instrucciones y efectuar la contabilización correspondiente una vez se apruebe la solicitud.

21. Informar a los solicitantes la aprobación del crédito y citarlos junto con lo codeudores para la firma y contabilización del crédito o informar también cuando la solicitud sea rechazada.
22. Resolver todas las consultas relacionadas con su cargo y promover procedimientos de trabajo tendientes a mejorar estas actividades, responder por la ejecución de las labores asignadas a su área.
23. Cumplir con cualquier otra función relacionada con su cargo o que le indique su superior inmediato.