

CÓDIGO: MP-GCC-03-NR

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA
NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN
DEL CRÉDITO**

**DEL
PROCESO:
RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO**

**DEL
MACROPROCESO:
GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DE CRÉDITO**

**VERSIÓN:
02**

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR		
			VERSIÓN: 02 AÑO:2020	PÁGINA: 2 de 80	
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO	CRITICIDAD:		

CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

FASE	DETALLE	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	Nombre: Andrés Sebastián Salas Poveda		
	Cargo: Técnico en Desarrollo Organizacional		
Revisado por:	Nombre: Juan Pablo Gencón Torres		
	Cargo: Subgerente General de Negocios		
	Nombre: Juan Carlos Erazo Blum		
	Cargo: Gerente de Sucursal Mayor Guayaquil		
	Nombre: Rubén Darío Montesdeoca Mejía		
	Cargo: Gerente de Calidad		
Revisado por:	Nombre: Álvaro Andrés González Zambrano		
	Cargo: Subgerente General de Calidad y Desarrollo		
		REFERENCIA	FECHA
Revisado por:	Pronunciamiento de Legal.	CFN-B.P.-GEJU-2020-0090-M	07 / abril / 2020
	Pronunciamiento de Riesgos.	CFN-B.P.-GERI-2020-0286-M	17 / marzo / 2020
Aprobado por:	Directorio de la Corporación Financiera Nacional B.P.	DIR-025-2020	16/ABRIL/2020

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE
02	16/ABRIL/2020	<ul style="list-style-type: none"> Se elimina actividad 7, "Reasignar verificación de documentos" del procedimiento 6.1. y flujo 7.1 Se simplifica la política 5.3.4. referente asignación de funciones para el rol de Oficial de Crédito. Se elimina política 5.4.7 "El Analista de Negocios - Recepción que recibe la solicitud no puede ser el mismo que verifica la consistencia de dicha documentación". Se modifica la política 5.3.7 referente a la generación del informe periódico de supervisión de crédito. Se incorpora política 5.7.10 referente a direccionamiento de solicitudes de informes legales. Se incorpora política 5.3.10, 5.3.11, 5.3.12 y 5.3.13 referente a estados de emergencia de cualquier índole y estados de excepción. Se actualizan formularios: R-GCC-NR-01, R-GCC-NR-02, R-GCC-NR-04, R-GCC-NR-05, Se actualiza Glosario de términos. 	Rubén Montesdeoca, Gerente de Calidad
01	10/ENE/2020	<ul style="list-style-type: none"> Se reemplaza el rol "Oficial de crédito – Solución de Obligaciones" por "Oficial de Crédito – Administrador", en consecuencia, se actualizan todos los registros operativos: Se cambia el nombre de la primera etapa de "Recepción" a "Validación documental". Se actualiza la sección 3 de Roles y responsabilidades. Se incorpora base legal 4.4 	Rubén Montesdeoca, Gerente de Calidad

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR	
			VERSIÓN: 02 AÑO: 2020	PÁGINA: 3 de 80
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO		CRITICIDAD:

		<ul style="list-style-type: none"> • Se incorporan políticas. • Se actualizan las políticas: 5.2.1, 5.2.8, 5.3.1, 5.3.5, 5.3.8, 5.4.2, 5.4.9, 5.6.2, 5.7, 5.9.1, 5.9.2, 5.9.3, 5.13 y 5.14. • Se agrega el indicador “Tiempo de validación documental”. • Se agrega el indicador “Tiempo de etapa de administración”. • Se editan y reorganizan los anexos 13. • Se rediseña el flujo de actividades de sus etapas 1, 2, 3 y 4. 	
00	20/DIC/2018	Elaboración del procedimiento documentado según Disposición de Directorio.	Rubén Montesdeoca, Gerente de Calidad

 CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR	
			VERSIÓN: 02 AÑO:2020	PÁGINA: 4 de 80
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO		CRITICIDAD:

CONTENIDO

1.	OBJETIVO	6
2.	ALCANCE	6
3.	ROLES Y/O RESPONSABLES	6
4.	BASE LEGAL	9
4.1.	Código Orgánico Monetario y Financiero.....	9
4.2.	Código Civil	9
4.3.	Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.....	9
4.4.	Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos	9
5.	POLÍTICAS.....	9
5.1.	Normativa aplicable de Corporación Financiera Nacional B.P	9
5.2.	Consideraciones Generales	10
5.3.	Consideraciones operativas.....	11
5.4.	Etapa 1 de Validación Documental.....	13
5.5.	Avalúos	14
5.6.	Etapa 2 de Administración.....	14
5.7.	Informe legal.....	15
5.8.	Informe técnico.	17
5.9.	Informe de riesgos.....	17
5.10.	Junta de clientes	18
5.11.	Etapa 4. Presentación a Comité.....	19
5.12.	Etapa 5 de instrumentación	19
5.13.	Condiciones especiales previas a instrumentación para reestructuras que superan un millón de dólares. 19	
5.14.	Condiciones especiales posteriores a instrumentación	22
6.	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	24
6.1.	Análisis y aprobación de Novación, Refinanciamiento o Reestructura.....	24
6.2.	Instrumentación de la Novación, Refinanciamiento o Reestructuración.....	39
7.	FLUJOGRAMAS.....	44
7.1.	Análisis y aprobación de Novación, Refinanciamiento o Reestructura.....	44
7.2.	Instrumentación de la Novación, Refinanciamiento o Reestructuración.....	50
8.	INDICADORES DE GESTIÓN	53
9.	CONTABILIZACIONES.....	56
10.	TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN.....	57

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR		
			VERSIÓN: 02 AÑO:2020	PÁGINA: 5 de 80	
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO	CRITICIDAD:		

11. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	57
12. FORMULARIOS.....	57
13. ANEXOS.....	61
13.1. Comunicación preventiva de operaciones.....	61
13.2. Comunicación de requisitos.....	62
13.3. Comunicación de no recepción de solicitud.....	63
13.4. Comunicado de recepción de solicitud.....	64
13.5. Comunicado de observaciones por inconsistencias.....	66
13.6. Comunicación de devolución por inconsistencias.....	67
13.7. Comunicado de pase a etapa de administración.....	68
13.8. Solicitud de informe de operaciones.....	69
13.9. Informe de operaciones.....	70
13.10. Comunicado de pase a etapa de análisis.....	72
13.11. Convocatoria a junta de clientes.....	73
13.12. Comunicado de Observaciones y plazos para justificarlas.....	74
13.13. Comunicación de devolución por observaciones.....	76
13.14. Comunicación pase a etapa de presentación a comité.....	77
13.15. Comunicación de negación de solución de obligación.....	78
13.16. Comunicado de aprobación de solución de obligaciones.....	79
14. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	80

 CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR		
			VERSIÓN: 02 AÑO:2020	PÁGINA: 6 de 80	
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO	CRITICIDAD:		

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para gestionar solicitudes de Novación, refinanciamiento y reestructuración de créditos otorgados por la Corporación Financiera Nacional B.P.

2. ALCANCE

Desde: Detectar la necesidad de una solución de obligaciones (Sea por petición del cliente o asesoría).

Incluye: Recepción de la solicitud, verificación de requisitos, análisis de la solución, solicitud de informes a las áreas, notificaciones.

Hasta: Instrumentación de la solución y notificación al cliente.

No comprende:

- Subproceso para "*Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales SARAS*", el cual debe ser consultado en el "*Procedimiento Sistema de Administración Ambiental y Social SARAS*".
- Solución de obligaciones con apalancamiento financiero y/o por sustitución de deudor, en cuyo caso estas operaciones deben seguir el proceso "*MP-GCC-01-AC Análisis y aprobación de crédito de primero piso*".

3. ROLES Y/O RESPONSABLES

ROLES Y/O CARGOS	DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES
Directorio / Comité de Negocios	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar propuesta de solución de obligaciones.
Secretario General	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar convocatoria de Comité de Negocios. • Generar resolución.
Gerente Jurídico/ Subgerente Regional Jurídico / Subgerente de Asesoría Legal	<ul style="list-style-type: none"> • Emitir informe legal.
Gerente de Riesgos / Subgerente de Riesgo de Crédito/Analista de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar Informe de Riesgos.
Gerente de Sucursal Mayor / Gerente de Sucursal Menor	<ul style="list-style-type: none"> • Asignar carpeta verificada del cliente. • Comunicar pase a etapa de análisis. • Presidir junta de cliente. • Emitir Oficio por devolución de solicitud por observaciones injustificadas. • Comunicar pase a etapa de Presentación a comité. • Revisar informe de resumen. • Suscribir memorando de Recomendación. • Notificar al cliente de la decisión del acto administrativo o resolución de comité. • Notificar aprobación al cliente.
Jefe de Apoyo al Cliente de Crédito de Primer Piso / Subgerente Regional de Servicios No Financieros /	<ul style="list-style-type: none"> • Emitir comunicado de "no recepción de solicitud". • Emitir oficio al cliente, comunicado de recepción de su solicitud. • Emitir comunicado de inconsistencias.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN,
REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL
CRÉDITO**

CÓDIGO: MP-GCC-03-NR

VERSIÓN: 02
AÑO: 2020

PÁGINA:
7 de 80

MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS
COLOCACIONES DEL CRÉDITO

PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL
CRÉDITO

TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O
PRODUCTIVO

CRITICIDAD:

ROLES Y/O CARGOS	DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES
Gerente de Sucursal Menor	<ul style="list-style-type: none"> Emitir comunicación de devolución por inconsistencias. Emitir comunicado de pase a etapa de administración.
Subgerente de Cartera y Garantías / Oficial de operaciones	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar informe de Operaciones.
Gerente de Sucursal Menor / Jefe Regional de Instrumentación de Operaciones de Crédito de Primer Piso	<ul style="list-style-type: none"> Asignar instrumentación de documentos recibidos. Verificar proceso para trámite.
Especialista Técnico	<ul style="list-style-type: none"> Realizar visita e informe técnico.
Analista de cartera	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar nueva operación y terminar la anterior.
Oficial de crédito - Administrador	<ul style="list-style-type: none"> Dar seguimiento al cliente. Asesorar al cliente. Solicitar informe de operaciones. Solicitar informe técnico (de ser necesario). Solicitar informe legal de garantías y sujeto de crédito. Elaborar comunicado de pase a etapa de análisis. Solicitar informe de Riesgos. Revisar informe de Riesgos. Coordinar junta de cliente. Elaborar Oficio por devolución de solicitud por observaciones injustificadas. Revisar descargos que justifican observaciones en solicitud. Generar informe periódico de supervisión de crédito Elaborar comunicado de pase a etapa de Presentación a Comité. Elaborar informe de resumen. Elaborar presentación. Enviar documentación a Archivo. Entregar Documentación a etapa de instrumentación. Solicitar cumplimiento de requisitos al cliente. Coordinar pago de intereses de la deuda original. Informar al cliente la operación instrumentada.
Oficial / Técnico de Instrumentación	<ul style="list-style-type: none"> Revisar documentación. Coordinar pago de intereses de la deuda original. Instrumentar la operación en Cobis trámites. Entregar documentos a legal. Ingresar documentos al Cobis trámites. Terminar el proceso de instrumentación en el sistema Cobis Trámites. Remitir trámite a cartera. Entregar documentación a Custodia. Entregar documentación a Crédito. Entregar documentación al archivo general.
Especialista / Analista legal	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar contrato y firmarlo con las partes.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR		
			VERSIÓN: 02 AÑO: 2020	PÁGINA: 8 de 80	
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO	CRITICIDAD:		

ROLES Y/O CARGOS	DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES
Analista de Negocios- Recepción	<ul style="list-style-type: none"> • Recepar y revisar solicitud junto con requisitos. • Elaborar comunicado de “no recepción de solicitud”. • Elaborar oficio comunicando la recepción de la solicitud. • Generar ID de Tracking por solución de obligaciones. • Verificar la consistencia de la solicitud. • Elaborar comunicado de inconsistencias. • Elaborar Comunicación de devolución por inconsistencias. • Elaborar comunicado de pase a etapa de administración

 CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR	
			VERSIÓN: 02 AÑO: 2020	PÁGINA: 9 de 80
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO		CRITICIDAD:

4. BASE LEGAL

4.1. Código Orgánico Monetario y Financiero.

4.2. Código Civil

4.2.1. Código Civil, Título XV: de la novación

4.3. Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.

4.3.1. Codificación de resoluciones monetarias, financieras, de valores y seguros. Libro I: Sistema Monetario y financiero, Título II: Sistema financiero Nacional, Capítulo XVIII: Calificación de Activos de Riesgo y constitución de provisiones por parte de las entidades de los sectores financiero público y privado bajo el control de la superintendencia de bancos, Sección V: Créditos novados, refinanciados y Reestructurados. Art. 18 y 19.

4.3.2. Resolución de la Junta de Política Monetaria y Financiera 385, Registro Oficial Suplemento 44, 24/07/2017 Resolución de la Junta de Política Monetaria y Financiera 402 Registro Oficial 90 de 29-sep.-2017

4.4. Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos

4.4.1. Libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos; Título X.- Del Control Interno; Capítulo III.- Normas para las entidades de los sectores financieros público y privado sobre prevención de lavado de activos, y del financiamiento de delitos como el terrorismo; Sección V.- De la Debida Diligencia y sus procedimientos, artículo 19

5. POLÍTICAS

5.1. Normativa aplicable de Corporación Financiera Nacional B.P

5.1.1. Libro I, Título I, Sub II: Manual de Productos Financieros, Sección 7.6 Avalúos.

5.1.2. Libro I, Título I, Sub II: Manual de Productos Financieros, Sección 7.23 Normas para la solución de obligaciones de primer piso.

5.1.3. Libro I; Título I; Subtítulo I: Política de Operaciones Activas y Contingentes, Sección 4.22 Cupos e Instancias de aprobación, 4.22.1 Operaciones de financiamiento, contingentes.

5.1.4. Libro I; Título I; Anexos Sub I Política de operaciones Activas y contingentes; Anexo 3

5.1.5. Libro I; Título VII: Comités Ámbito Operativo; Capítulo XVII: Reglamento para el funcionamiento del comité de negocios de la CFN B.P.

5.1.6. Libro I; Título IV; Anexos Sub I Política de operaciones activas y contingentes, Anexo 4: Matriz de excepciones y dispensas.

5.1.7. Libro I; Título IV; Subtítulo II; Capítulo II: Metodología de Riesgo de Crédito.

5.1.8. Libro I; Título V; Subtítulo I; Capítulo I, Manual de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y otros delitos.

5.1.9. Libro II, Título I: Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Corporación Financiera Nacional B.P., Capítulo III, Sección 2.1.2.1: Gestión de Crédito de Primer Piso; 2.1.2.3: Gestión de Seguimiento y Recuperación de Crédito; y 3.1.1.1.1 Gestión de Administración de Cartera y tesorería.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO			CÓDIGO: MP-GCC-03-NR	
				VERSIÓN: 02 AÑO:2020	PÁGINA: 10 de 80
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO			CRITICIDAD:

5.1.10. Libro V Normas Generales, Título I Política Ambiental y Social de Corporación Financiera Nacional B.P.

5.1.11. Libro V Normas Generales, Título III: Manual SARAS para Crédito de Primer Piso.

5.1.12. Código de Ética.

5.2. Consideraciones Generales

5.2.1. Toda solución de obligación que implique aumento de riesgo, apalancamiento financiero o sustitución de deudor, debe atenderse mediante el procedimiento de Análisis y Aprobación de Crédito de Primer Piso.

5.2.2. No es aplicable una solución de obligaciones cuando se requieran cambios en la resolución aprobatoria de crédito que no afecten el contrato de crédito firmado por las partes. Para estos casos el Oficial de Crédito – Administrador debe gestionar una modificatoria.

5.2.3. Una solución de obligación se debe gestionar, siempre que se requieran cambios en el contrato de crédito firmado por las partes.

5.2.4. Toda solución de obligación extingue la operación original y crea una operación nueva, con un nuevo contrato de crédito, pagarés y accesorios.

5.2.5. Las políticas aplicables a los mecanismos de solución de obligaciones se encuentran en el manual de productos financieros de la CFN. Libro I, Título I, Sub II: Manual de Productos Financieros, Sección 7.23 Normas para la solución de obligaciones de primer piso.

5.2.6. Los mecanismos para solución de obligaciones son:

MECANISMO	DESCRIPCIÓN
Novación	Es la operación de crédito a través de la cual se extingue la primitiva obligación con todos los accesorios y nace una nueva, entera y totalmente distinta de la anterior; no obstante, las partes deben acordar mantener los accesorios, lo que se dará en modo expreso. Por accesorios se entenderán las garantías y demás obligaciones que accedan a la obligación principal.
Refinanciamiento	El refinanciamiento procederá cuando la CFN, prevea probabilidades para el incumplimiento de la obligación vigente. Si, en una operación refinanciada se deteriora el perfil de riesgo y no cumple con las condiciones pactadas en el contrato, ésta podrá ser reestructurada y/o declarada de plazo vencido.
Reestructura	La reestructuración de un crédito podrá darse cuando el deudor original presente fuertes debilidades financieras con un nivel de riesgo superior al potencial, capacidad de pago nula o insuficiente, serios problemas para honrar sus obligaciones; y, cuando se hayan agotado otras alternativas de repago de la obligación crediticia. Será aplicable a aquel deudor que por cualquier causa debidamente justificada y comprobada, ha disminuido su capacidad de pago, más no su voluntad de honrar el crédito recibido.

5.2.7. Los mecanismos para una solución de obligación, según la calificación del cliente, se aplican de la siguiente manera.

Calificación del cliente	A1	A-1	A2	A-2	A3	A-3	B1	B-1	B2	B-2	C1	C-1	C2	C-2	D	E
Tipo de solución	Novación										1ra. Reestructura					
	Refinanciamiento										2da. Reestructura					

 <small>CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR	
			VERSIÓN: 02 AÑO: 2020	PÁGINA: 11 de 80
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO		CRITICIDAD:

Estado del cliente	Flujo de caja favorable y genere utilidades o ingreso neto	Presenta fuertes debilidades financieras
---------------------------	--	--

5.2.8. El presente procedimiento se divide en las siguientes etapas.

- 5.2.8.1. **Etap 1 Validación Documental:** Desde la recepción formal de la solicitud de solución de obligaciones con todos sus requisitos (incluyendo validación de consistencias de la solicitud), hasta la comunicación de pase a etapa de “Administración” o devolución de solicitud.
- 5.2.8.2. **Etap 2 Administración:** Desde la solicitud del informe de las operaciones vigentes del cliente (Incluye: verificación técnica de ser el caso, verificación legal del sujeto de crédito y garantías), hasta la comunicación de pase a etapa de “Análisis” o devolución de solicitud.
- 5.2.8.3. **Etap 3 Análisis:** Desde la solicitud del informe de Riesgos (Incluye: análisis del riesgo de otorgar la solución, junta de cliente de ser el caso), hasta la comunicación de pase a etapa de “Presentación a comité” o devolución de solicitud.
- 5.2.8.4. **Etap 4 Presentación a comité:** Desde la elaboración de informes de resumen, recomendación de aprobación (incluye: presentación a Comité de Negocios / Directorio), hasta la comunicación de pase a etapa de “Instrumentación” o devolución de solicitud.
- 5.2.8.5. **Etap 5 Instrumentación:** Desde la revisión de documentos para instrumentación, hasta Entrega de documentos al archivo general y comunicación al cliente.

5.2.9. Si, durante las etapas 1 y 4, cambian las condiciones del cliente que determinan su elegibilidad para el tipo de solución solicitada, dicha observación debe ser comunicada al cliente para que este pueda actualizar su solicitud y esta sea evaluada por la Gerencia de Riesgos y presentada ante la instancia de aprobación pertinente para su consideración, sin que constituya causal de devolución total de la operación. Si el cambio de calificación del cliente se da durante la etapa de instrumentación se mantiene el tipo de solución expresado en la resolución aprobatoria.

5.3. Consideraciones operativas

- 5.3.1. En caso de que un emisor/originador del portafolio de inversiones de la institución solicite un plan de pago o convenio de pago y la fuente de repago propuesta provenga de un cliente de la Corporación Financiera Nacional B.P. que esté solicitando una solución de obligación, la Gerencia de Negocios Financieros y Captaciones debe comunicar a la Gerencia de Sucursal Mayor/Menor para que la Gerencia de Riesgos realice el análisis integral de la propuesta (el convenio de pago y la solución de obligaciones de la fuente de repago). Las dos propuestas deben ser presentadas en conjunto y su resolución debe ser informada tanto a las Gerencias de Sucursales Mayor/Menor como a la Gerencia de Negocios Financieros y Captaciones. Las operaciones deben ser instrumentadas por separado.
- 5.3.2. Los Gerentes de Sucursales Mayores y Menores respectivas a nivel nacional, deben asumir la responsabilidad de revisar y validar la información contenida en los informes de Solución de Obligaciones con los funcionarios de cada oficina.
- 5.3.3. Los expedientes de información generados son confidenciales y por ningún motivo deben ser retirados de la institución.
- 5.3.4. El Gerente de Sucursal Mayor o menor, puede asignar las funciones de “Oficial de Crédito” descritas en este manual, a servidores responsables bajo su cargo, previo informe a la gerencia de talento humano.

 CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR		
			VERSIÓN: 02 AÑO:2020	PÁGINA: 12 de 80	
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO	CRITICIDAD:		

- 5.3.5. La Gerencia de Riesgos es responsable de la actualización y administración de las plantillas financieras elaboradas por la Corporación Financiera Nacional B. P. que se encuentran disponibles en la página web institucional, las mismas que son utilizadas por el cliente para la presentación de la información financiera del cliente.
- 5.3.6. Es responsabilidad de todos los funcionarios que participan en los distintos procesos de crédito el dar cumplimiento a los aspectos relacionados al control de lavado de activos del sujeto de crédito, accionistas (hasta llegar al conocimiento de la persona natural), representantes legales, su cónyuge/conviviente, administradores, constituyentes y beneficiarios finales para el caso de fideicomisos, respectivamente conforme a lo establecido en el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, acorde a las instancias que les corresponden.
- 5.3.7. Toda solicitud de **informe de riesgos por** solución de obligación debe tener adjunto un informe periódico de supervisión de crédito **(elaborado por el oficial de crédito que administra la carpeta)**, mismo que debe incluir la constancia de revisión en listas nacionales e internacionales vigente, en cumplimiento con lo establecido en la Política “Conozca a su Cliente” y responsabilidades aplicables a gerentes de sucursales en materia de prevención de lavado de activos establecida en el Manual de Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos. **Así mismo, en el informe periódico de supervisión de crédito se debe presentar un análisis del comportamiento de pago del cliente durante la vigencia de su crédito, afectaciones en sus procesos productivos que se hallan identificado en la supervisión, el detalle de sus garantías vigente, cobertura, avalúos, el detalle de sus operaciones de crédito vigentes, un análisis de sus estados financieros de los últimos tres años y balance interno del último mes disponible, detalle de resoluciones de aprobación anteriores, backtesting de ventas, así como cualquier otra información que requiera o considere pertinente la Unidad de Riesgos para su análisis, pronunciamiento o informe.**
- 5.3.8. El Oficial de Crédito es el responsable de solicitar la aprobación de la relación comercial con un PEP al Gerente General o su delegado, en cumplimiento con la política de Aceptación de Clientes del Manual de Prevención de Lavado de Activos. En tal sentido, se debe contar con la aprobación de la continuación de la relación comercial para los casos donde existan coincidencias en listas nacionales e internacionales de tipo restrictivo.
- 5.3.9. Cada pase de etapa debe ser registrado en el sistema informático institucional, de tal manera que las mismas se reflejen en la página web de Seguimiento de Solicitud en Línea (tracking) y puedan ser visualizadas oportunamente por los clientes.
- 5.3.10. El Gerente General, en caso de estados de emergencia de cualquier índole y estados de excepción, debidamente declarados; y, que interfieran con la prestación normal y continua de los servicios notariales, puede generar las directrices necesarias para la operatividad de la novación, refinanciamiento o reestructura.**
- 5.3.11. Bajo los mismos lineamientos del numeral 5.3.10., en los contratos que se generen (por novación, refinanciamiento o reestructura), se debe incluir la siguiente cláusula, inmediatamente debajo de la firma del cliente o clientes:**

“Por el presente manifiesto y ratifico que la firma y huella que consta en el presente documento fueron estampadas por mí, sin ningún vicio de consentimiento y con pleno conocimiento de las repercusiones legales que conlleva dicha firma, así también reconozco las obligaciones que estoy contrayendo por la suscripción de dicho documento. A su vez, me comprometo por este medio a acudir ante un notario público de la ciudad de Guayaquil/Quito a reconocer ante dicha autoridad mi firma y rúbrica, una vez que el estado de excepción o emergencia sea levantado y se reanuden las

 <small>CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR		
			VERSIÓN: 02 AÑO:2020	PÁGINA: 13 de 80	
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO	CRITICIDAD:		

actividades en las notarías, dentro de 30 días desde la regularización del servicio notarial, de no hacerlo la Corporación Financiera Nacional B.P. podrá declarar de plazo vencido la(s) obligación (es) que tuviere en cualquier estado en el que se encontraren.

(FIRMA DE TODOS LOS COMPARECIENTES)"

5.3.12. Para las solicitudes aprobadas cuyos plazos de instrumentación, aun considerando la(s) prórroga (s) a que hubiere lugar de acuerdo a la normativa interna de la Corporación Financiera Nacional, venzan dentro del periodo declarado en estado de excepción por calamidad pública declarado mediante decreto ejecutivo, así como demás medidas de restricción de circulación y/o suspensión laboral declarados por autoridad competente que impidan realizar los trámites necesarios para tal efecto; se ampliará dicho periodo de instrumentación hasta 60 días posteriores a la finalización del estado de excepción y/o de la restricciones supradichas, de conformidad con la ley.

5.3.13. Los clientes podrán regularizar y cumplir con las condiciones especiales y previas establecidas en las resoluciones de crédito vigentes hasta 90 días posteriores al levantamiento del estado de excepción previamente señalado.

5.4. Etapa 1 de Validación Documental

5.4.1. Las solicitudes para solución de obligaciones se derivan de:

5.4.1.1. **Contacto preventivo con el cliente:**

Cuando el - Administrador, producto de la administración del crédito, supervisión de operaciones y/o publicación del "Informe Trimestral de Calificación Coyuntural y Futura del Desempeño de las Actividades Económicas y Productivas", prevé el posible incumplimiento de las obligaciones del crédito en alguno de los usuarios de su cartera de clientes, este tiene la potestad de contactar al cliente mediante oficio "Anexo 13.1 Comunicación preventiva de operaciones", para informar acerca de las opciones de soluciones de obligaciones.

5.4.1.2. **Como resultado de una asesoría al cliente:**

El cliente, en cualquier momento de la vigencia de su operación, puede solicitar una asesoría para solicitar una solución de obligaciones, misma que deber ser proporcionada por el Oficial de Crédito - Administrador.

5.4.1.3. **Por solicitud del cliente:**

El cliente puede encontrar los requisitos para solicitar una solución de obligación en la página web de la Corporación Financiera Nacional B.P. www.cfn.fin.ec

5.4.2. Previo emitir el "Anexo 13.2 Comunicación de requisitos", el Oficial de Crédito - Administrador, debe consultar los documentos existentes en la carpeta u expediente del cliente, con el objetivo de no solicitar documentación que, de acuerdo a su fecha de emisión, puedan ser utilizados para gestionar la solución. Tampoco se solicitara al cliente información que pueda ser consultada de manera pública (páginas web), excepto en casos donde dicha información no sea legible, completa y/o este desactualizada en el medio consultado.

5.4.3. Se aceptan los estados financieros internos, siempre que su fecha de corte no sobrepase los seis meses previos a la fecha de presentación de la solicitud de solución de obligaciones.

5.4.4. El cliente puede presentar el requisito "Certificado de Gravamen", de los bienes en garantía a favor de la Corporación Financiera Nacional B.P. después de la aprobación del crédito y como requisito

 <small>CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR		
			VERSIÓN: 02 AÑO: 2020	PÁGINA: 14 de 80	
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO	CRITICIDAD:		

previo a la instrumentación, solo cuando éste haya demostrado que no mantiene deudas con el Servicio de Rentas Internas (SRI) o Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), ni demandas por temas laborales. En estos casos, una vez recibido el documento, se debe solicitar un alcance al informe legal emitido durante la etapa de análisis, mismo que se constituye requisito previo a la instrumentación.

- 5.4.5. La información financiera del cliente debe ser llenada en las plantillas financieras para solución de obligaciones, que se encuentran en la página Web de la Corporación Financiera Nacional B.P. Este requisito específico debe ser entregado de manera física y digital. Si el cliente entrega plantillas financieras que presenten alteraciones en su programación original (refiérase a fórmulas y/o enlaces de celdas), la solicitud es devuelta.
- 5.4.6. El Analista de Negocios - Recepción, debe receiptar la solicitud de solución de obligaciones y revisar que sus documentos y requisitos estén completos, y que sus campos estén debidamente llenados. No deben existir espacios en blanco. En caso que el cliente no aplique a un campo de la solicitud, el espacio se debe llenar con las siglas "N/A".
- 5.4.7. Toda recepción o devolución de solicitud debe ser copiada al Oficial de crédito – Administrador e informada al Gestor de cobro para su conocimiento y gestión interna.
- 5.4.8. No se deben recibir solicitudes donde los flujos de caja proyectados proporcionados por el cliente presente saldos finales de caja negativos en algún periodo.
- 5.4.9. El cliente puede autorizar a un tercero para el seguimiento de la solicitud y/o instrumentación de la solución de obligaciones, utilizando el registro operativo R-GCC-NR-03 "*Carta de autorización a terceros para seguimiento de solicitudes de Solución de Obligaciones*".
- 5.4.10. Toda devolución de solicitud de solución de obligaciones debe ser notificada al cliente mediante oficio Quipux, para que, en un plazo no superior a 30 días calendario, se acerque a las oficinas de la Corporación Financiera Nacional B.P. donde ingresó su solicitud y retire su documentación. Solo se debe devolver la documentación presentada por el cliente junto con su solicitud, excluyendo la documentación del expediente del cliente que debe permanecer en el área de custodia. La Corporación Financiera Nacional B.P. no se responsabiliza por documentos no retirados posterior al plazo indicado.

5.5. Avalúos

- 5.5.1. La vigencia de los avalúos de garantías, realizados por peritos calificados por la Superintendencia de Bancos y registrados en la Corporación Financiera Nacional B.P., están regidos por la junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y por la normativa vigente de la Corporación Financiera Nacional B.P.
- 5.5.2. La Corporación Financiera Nacional B.P. puede solicitar un avalúo adicional, cuando presuma razonablemente y/o mediante informe técnico, que el bien hipotecado ha sufrido deterioro o desvaloración.

5.6. Etapa 2 de Administración

- 5.6.1. La Subgerencia de Cartera y Garantías y la Subgerencia Regional de Operaciones Financieras debe coordinar con las Gerencias de Sucursales para determinar quiénes son servidores designados a emitir el informe de Operaciones en las sucursales de acuerdo con los lineamientos y políticas emitidos por la Gerencia de Operaciones Financieras.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR		
			VERSIÓN: 02 AÑO:2020	PÁGINA: 15 de 80	
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO	CRITICIDAD:		

- 5.6.2. El informe de Operaciones debe incluir información sobre operaciones de financiamiento de bienes rematados, subastados, Factoring electrónico o internacional y de certificados de pasivos Garantizados.
- 5.6.3. De ser necesario, el cliente puede gestionar “*modificatorios*” a su crédito original durante la etapa de Administración de la Solución de obligaciones.

5.7. Informe legal

5.7.1. El área Legal debe verificar en las páginas judiciales si el cliente o sus relacionados poseen delitos relacionados con el Lavado de Activos, en cuyo caso se debe establecer el estado de los mismos en su informe Legal, para la toma de decisión del mantenimiento de la relación comercial, en concordancia con la política de Aceptación de clientes establecida en el manual de Lavado de Activos.

5.7.2. El informe Legal de Sujeto de Crédito debe contemplar, al menos, el análisis de la siguiente información:

5.7.2.1. Superintendencia de Compañías.

⇒ Estatuto Social:

○ Constitución de la compañía, a fin de verificar:

- Fecha de constitución,
- Plazo,
- Dirección; y,
- Representación Legal y limitaciones estatutarias a la administración.

○ Último acto societario realizado por la compañía, a fin de poder determinar que no se encuentre en disolución o liquidación.¹

○ Verificación del certificado de obligaciones y existencia legal de la compañía.

○ Verificación del certificado de paquete accionario, que permita analizar al accionista

5.7.2.2. Acta de Junta General.

5.7.2.3. Servicio de Rentas Internas.

⇒ Verificación de obligaciones tributarias.

⇒ Verificación de obligaciones en firme, impugnadas o en facilidades de pago.

5.7.2.4. IESS.

⇒ Verificación de obligaciones patronales.

5.7.2.5. Análisis al accionista mayoritario, representante legal (facultad legal para comparecer) y garante/codeudor.

¹ En caso de existir cambios societarios del cliente, ocurridos luego de la operación a cuya solución aplica, el oficial de crédito debe solicitar la entrega física de tales documentos (reformas estatutarias, aumentos de capital, cambios de domicilio, entre otros), para que la misma se adjunte a la solicitud de informe legal.

 <small>CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR	
			VERSIÓN: 02 AÑO:2020	PÁGINA: 16 de 80
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO		CRITICIDAD:

- 5.7.2.6. Revisión procesal del representante legal, accionista mayoritario y garante/codeudor, en la página web del consejo de la judicatura y fiscalía.
- 5.7.2.7. Análisis y Conclusiones.
- 5.7.3. El informe Legal de Garantías debe contemplar, al menos, el análisis de la siguiente información:
- Carta propuesta de garantía, de aplicar.
 - Copia de escritura pública
 - Copia de la información jurídica del bien mueble y/o inmueble (refiérase a los certificados de historial de dominio y gravamen)
 - Copia del pago del impuesto predial
 - Otros documentos según el Bien puesto en garantía
 - Observaciones del análisis
 - Recomendaciones y Conclusión
- 5.7.4. En los casos en que los clientes se encuentren vinculados a conductas relativas a delitos contemplados en el Código Orgánico Integral Penal, tales como: falsificación de moneda local o extranjera, delitos en contra de la propiedad intelectual e industrial, delitos en contra del medioambiente, sicariato, secuestro, robo, delitos en contra de la administración aduanera, extorsión, adulteración y falsificación de documentos, evasión tributaria, crimen organizado, delitos intermedios por asociación ilícita, terrorismo y financiamiento del terrorismo, tráfico de personas, tráfico de migrantes, explotación sexual, tráfico ilícito de drogas y sustancias estupefacientes, tráfico ilícito de armas, tráfico y venta de bienes robados, delitos en contra de la administración pública, fraude o estafa, delitos en contra de la eficiencia de la administración pública y/o apuestas ilegales reportados por los organismos de control, se debe cumplir con las normas vigentes relativas a la Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, las cuales deben prevalecer sobre cualquier objetivo comercial o financiero de la entidad.
- 5.7.5. Para los casos en que el cliente presente procesos relacionados con los delitos antes descritos, detectados en la revisión de las páginas de la función judicial o fiscalía, dicha situación debe ser expuesta en la Junta de Cliente, a fin de que el cliente presente los descargos emitidos por el órgano competente, que justifiquen su desvinculación dentro del proceso legal. Si el cliente no presenta los documentos requeridos en el tiempo establecido, se debe devolver el expediente al cliente, en aplicación de las políticas de control interno antes mencionadas.
- 5.7.6. En el caso de personas jurídicas, cuyos accionistas residan en el extranjero y presenten un poder, tanto para firmar a nombre de la empresa como por los propios derechos que representan, la validación de firmas de las solicitudes de deudor, solicitud de garante/codeudor, propuesta de garantías, deben ser incluidas dentro del informe legal.
- 5.7.7. Toda documentación recibida físicamente por parte del Especialista y/o Analista Legal debe contar con la fecha y hora de recepción.
- 5.7.8. El informe Legal debe ser claro y concluyente, no debe prestarse a ambigüedades y debe servir para la toma de decisiones.
- 5.7.9. Cuando el informe legal presente observaciones, este debe incorporar una sección donde se detallen las observaciones que deben ser comunicadas al cliente y subsanadas por el mismo.
- 5.7.10. Las Gerencias de Sucursal Mayor y Menor, remiten a la Gerencia Jurídica o Subgerencia Regional Jurídica las solicitudes de “Informe legal de sujeto de crédito” e “Informe legal de Garantías”, de acuerdo a la siguiente distribución.**

 CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR		
			VERSIÓN: 02 AÑO: 2020	PÁGINA: 17 de 80	
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO	CRITICIDAD:		

GERENCIA JURÍDICA	SUBGERENCIA REGIONAL JURÍDICA
* Sucursal Mayor Guayaquil	* Sucursal Mayor Quito
* Sucursal Menor Cuenca	* Sucursal Menor Riobamba
* Sucursal Menor Manta	* Sucursal Menor Ibarra
* Sucursal Menor Machala	* Sucursal Menor Ambato
* Sucursal Menor Loja	* Sucursal Menor Esmeraldas

5.8. Informe técnico.

- 5.8.1. Solo se requiere visita e informe técnico cuando el cliente exprese, dentro de su solicitud, una afectación a su proceso productivo (Los costos de producción y variaciones de mercado no se consideran como afectaciones al proceso productivo).
- 5.8.2. El informe técnico debe enfocarse principalmente en corroborar realidad de la afectación expresada en la solicitud, y la veracidad de la propuesta presentada por el cliente.
- 5.8.3. En caso de que exista informe técnico, como resultado de una supervisión de la operación, que contemple las afectaciones descritas por el cliente en su solicitud de solución de obligaciones, este se debe aceptar como válido con una antigüedad máxima de 3 meses previos a la fecha de presentación de la solicitud.
- 5.8.4. El informe técnico ambiental se debe realizar con cada nueva operación, siempre que el monto de crédito de la misma supere \$300.000 USD o pertenezca a Actividades Sensibles.
- 5.8.5. El Oficial de Crédito - Administración debe solicitar el soporte del Especialista Técnico Ambiental para el análisis de los temas relacionados con gestión ambiental, acorde a las exigencias de cada programa y a la Política Ambiental y Social de la Corporación Financiera Nacional B.P.
- 5.8.6. Cuando el informe técnico presente observaciones, este debe incorporar una sección donde se detallen las observaciones que deben ser comunicadas al cliente y subsanadas por el mismo.

5.9. Informe de riesgos

- 5.9.1. El informe de Riesgos debe contemplar (de ser el caso) dentro de sus conclusiones, un análisis costo/beneficio para la CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL B.P. respecto a dar o negar la solución de obligaciones en cuestión.
- 5.9.2. El informe de riesgos debe recomendar (en caso de ser necesario) medidas de mitigación, sugerencias de modificación de flujos proyectados, estructura de pagos, análisis del impacto en provisiones según la calificación de la cartera de clientes, entre otras recomendaciones, resultado del análisis financiero realizado.
- 5.9.3. El informe de riesgos para soluciones de obligaciones sin aumento de riesgos debe contener como mínimo lo siguiente:
 - Información general de deudor, codeudores y garantes.
 - Propuesta del cliente: Situación actual del cliente, situación actual de los relacionados.
 - Descripción de garantías.
 - Endeudamiento en el sistema financiero ecuatoriano.
 - Cumplimiento de límites de crédito.
 - Flujo de proyecto y supuestos: Flujo de caja proyectado y explicación de supuestos utilizados.
 - Análisis de sensibilidad.
 - Análisis de impacto en provisiones.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR		
			VERSIÓN: 02 AÑO:2020	PÁGINA: 18 de 80	
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO	CRITICIDAD:		

- Análisis de variación patrimonial.
- Probabilidad de pérdida esperada o fallo.
- Opinión y categoría de riesgo: Análisis de Costo/Beneficio. Determinación de viabilidad de solución de obligaciones.
- Firmas de los responsables del informe.

En caso de sustitución de deudores, el informe de riesgos debe contar además con:

- Estructura accionaria del solicitante y de sus relacionados.
- Estructura financiera
 - Balance general histórico
 - Estado de resultados histórico
 - Estado del flujo efectivo del cliente
 - Indicadores financieros históricos

- 5.9.4. El informe de riesgos es el que determina si una solicitud de solución de obligación debe continuar a la etapa de presentación a comité.
- 5.9.5. El informe de riesgos debe considerar si las condiciones del cliente que determinan el tipo de solución requerida cambiaron durante el tiempo de procesamiento de su solicitud.
- 5.9.6. La Gerencia de Riesgo de Crédito es la encargada de revisar y validar la información proporcionada por el cliente en los modelos o herramientas financieras para realizar el análisis financiero respectivo.
- 5.9.7. En caso de que los sustentos entregados por el cliente no justifiquen la variación patrimonial detectada, el Oficial de Riesgo de Crédito debe solicitar al cliente, los justificativos pertinentes durante la Junta de Cliente.
- 5.9.8. Si el cliente no presenta los justificativos en el tiempo establecido o dichos sustentos se consideran inválidos, es obligación del Oficial Riesgo de Crédito, comunicar a la Gerencia de Cumplimiento mediante el anexo 2 “Reporte de Posible Operación Inusual e Injustificada” (Normativa CFN, libro I: Operaciones, Título V: Prevención de lavado de Activos, SUBT I: prevención de lavado de Activos, Capítulo I: Manual de prevención de lavado de Activos y financiamiento del delito, Anexo 2).
- 5.9.9. Cuando el informe de Riesgos presente observaciones, este debe incorporar una sección donde se detallen las observaciones que deben ser comunicadas al cliente y subsanadas por el mismo.
- 5.9.10. Los valores resultantes de desinversiones relacionadas con venta de activos fijos o venta de acciones, que haya realizado el cliente hasta 6 meses antes de la presentación de la solicitud de solución de obligaciones por reestructura, deben aplicarse como un abono al capital del o los créditos vigentes. Esta condición debe ser verificada en el análisis financiero realizado por la Gerencia de Riesgos.

5.10. Junta de clientes

5.10.1. La Junta de clientes para solución de obligaciones está conformada por:

- El Gerente de Sucursal Mayor (Quito / Guayaquil) o Gerente de Sucursal Menor (otras sucursales) o su delegado, quien debe presidir la reunión.
- Oficial de Crédito - Administrador, quien debe hacer las funciones de secretario.
- El cliente, Gerente de la empresa, Gerente financiero o Representante legal.

 CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR	
			VERSIÓN: 02 AÑO:2020	PÁGINA: 19 de 80
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO		CRITICIDAD:

- 5.10.2. En la junta de cliente pueden participar funcionarios de la Gerencia de Riesgos y/o de la Subgerencia de Asesoría Legal, cuando amerite y/o según lo requiera el Oficial Crédito Administración.
- 5.10.3. La asistencia del cliente a la Junta de Cliente es obligatoria, en caso de persona jurídica puede asistir el representante legal, apoderado, Gerente Financiero (o el que haga sus veces) y los terceros autorizados mediante el *"R-GCC-NR-03 Carta de autorización a terceros para seguimiento de solicitudes de solución de obligaciones"*.
- 5.10.4. La junta de clientes se comprende como el espacio de transparencia que tiene el cliente para verificar y rectificar las observaciones que surgieron producto de su solicitud.
- 5.10.5. La junta de clientes solo puede darse una vez por solicitud de solución de obligaciones. Si, luego de la primera junta, el informe de riesgos no recomienda su presentación a comité, la solicitud debe ser devuelta de manera formal.

5.11. Etapa 4. Presentación a Comité

- 5.11.1. El Oficial de Crédito - Administración, es el responsable de la presentación del caso al Comité de Negocios respectivo y el área de riesgos (el funcionario que elaboró el informe de Riesgos), es quién debe presentar, según aplique, el análisis financiero de la solicitud, indicadores del proyecto, indicadores financieros, análisis de garantías e información financiera histórica y proyectada ante el Comité de Negocios pertinente.

5.12. Etapa 5 de instrumentación

- 5.12.1. Se podrá exceptuar el pago de intereses para operaciones de Refinanciamiento y Reestructura de clientes que se encuentren en sectores económicos deprimidos que estén plenamente identificados en el *"Informe Trimestral de Calificación Coyuntural y Futura del Desempeño de las Actividades Económicas y Productivas"*.

5.13. Condiciones especiales previas a instrumentación para reestructuras que superan un millón de dólares.

- 5.13.1. En todos los casos de reestructura por montos de deuda total desde USD 1,000,000.00 en adelante, el cliente debe entregar una declaración juramentada con el detalle de todas sus cuentas bancarias con la respectiva autorización de débito, incluyendo las de su cónyuge para personas naturales (incluso después de disolución de la sociedad conyugal), y para personas jurídicas, las del grupo empresas del grupo económico, donde el cliente o personas del primer grado de consanguinidad y/o cónyuge (incluso después de disolución de la sociedad conyugal) posean en total más del 50% de participación accionaria.

En el caso de que la disolución de la sociedad conyugal se haya realizado en razón de un divorcio, el ex cónyuge no está obligado a presentar la autorización de débito de las cuentas bancarias que posea ni deberá ser incluido en la declaración juramentada detallada en el párrafo anterior, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- 1) El ex cónyuge no haya participado de la operación como codeudor o garante; y,
- 2) Que el ex conyugue no tenga injerencia directa o indirecta dentro de la administración de la empresa ni que participe del patrimonio de la misma.

- 5.13.2. Para operaciones de segunda reestructura por montos de deuda total entre USD 1,000,000.00 a USD 5,000,000.00, el cliente debe constituir un Fideicomiso Mercantil de Administración flujos, cuyo objetivo sea asegurar el pago del total de la deuda con la Corporación Financiera Nacional B.P. a lo largo del tiempo. Adicionalmente, el fideicomiso debe remitir reportes mensuales de administración de flujos a la Gerencia de Sucursal Mayor/Menor respectivamente.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR	
			VERSIÓN: 02 AÑO:2020	PÁGINA: 20 de 80
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO		CRITICIDAD:

La Gerencia de Riesgos debe analizar el porcentaje de facturación o cartera del cliente con la que debe conformarse el fideicomiso, así como las condiciones de la retención del flujo de la operación y su consecuente liberación a favor del cliente.

Adicional al fideicomiso de administración de flujos, y a las garantías que el sujeto de crédito que hubiere solicitado la reestructura mantenga ante la CFN B.P., al igual que las de sus relacionadas que posean operaciones con la institución, el cliente deberá constituir un fideicomiso en garantía con la finalidad de respaldar las obligaciones adquiridas.

Para la conformación del fideicomiso en garantía se debe considerar la vivienda principal del cliente y de sus accionistas. Estos bienes inmuebles deberán pasar a formar parte de los bienes del fideicomiso en garantía.

Para la valorización de todos los bienes inmuebles que se aportarán al fideicomiso, se tomará en cuenta el valor de realización de un avalúo actualizado realizado por un perito calificado por la Superintendencia de Bancos y registrado en la CFN B.P., de conformidad con las políticas y normas de crédito de esta última.

- 5.13.3. Para las operaciones de primera y segunda reestructura por montos de deuda total entre USD 5,000,000.01 a USD 10,000,000.00, el cliente debe constituir un Fideicomiso Mercantil de Administración flujos, cuyo objetivo asegurar sea el pago del total de la deuda con la Corporación Financiera Nacional B.P. a lo largo del tiempo. Adicionalmente, el fideicomiso debe remitir reportes mensuales de administración de flujos a la Gerencia de Sucursal Mayor/Menor respectivamente.

Para este caso, el 100% de la cartera de facturación del cliente debe conformar el fideicomiso. La Gerencia de Riesgos tiene la responsabilidad de evaluar las condiciones de la retención del flujo de la operación y su consecuente liberación a favor del cliente.

Adicional al fideicomiso de administración de flujos, y a las garantías que el sujeto de crédito que hubiere solicitado la reestructura mantenga ante la CFN B.P., al igual que las de sus relacionadas que posean operaciones con la institución, el cliente deberá constituir un fideicomiso en garantía con la finalidad de respaldar las obligaciones adquiridas.

Para la conformación del fideicomiso en garantía se debe considerar la vivienda principal del cliente y de sus accionistas. Estos bienes inmuebles deberán pasar a formar parte de los bienes del fideicomiso en garantía.

Para la valorización de todos los bienes inmuebles que se aportarán al fideicomiso, se tomará en cuenta el valor de realización de un avalúo actualizado realizado por un perito calificado por la Superintendencia de Bancos y registrado en la CFN B.P., de conformidad con las políticas y normas de crédito de esta última.

- 5.13.4. Para operaciones de primera y segunda reestructura con montos de deuda total desde USD 10,000,001.00 en adelante, el cliente debe constituir un Fideicomiso Mercantil de Administración flujos, cuyo objetivo sea asegurar el pago del total de la deuda con la Corporación Financiera Nacional B.P. a lo largo del tiempo. Adicionalmente, el fideicomiso debe remitir reportes mensuales de administración de flujos a la Gerencia de Sucursal Mayor/Menor respectivamente.

 <small>CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR		
			VERSIÓN: 02 AÑO:2020	PÁGINA: 21 de 80	
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO	CRITICIDAD:		

Para este caso, el 100% de la cartera de facturación del cliente debe conformar el fideicomiso. La Gerencia de Riesgos tiene la responsabilidad de evaluar las condiciones de la retención del flujo de la operación y su consecuente liberación a favor del cliente.

El fideicomiso en mención debe incluir a las empresas del grupo económico, donde la persona jurídica tenga a su vez acciones por más del 50% de participación accionaria y/o donde los accionistas con más del 20% de participación junto con sus familiares hasta el segundo grado de consanguinidad, primero de afinidad, conviviente en unión de hecho y/o cónyuge (incluso después de disolución de la sociedad conyugal) posean en total más del 50% de participación accionaria.

En el caso de que la disolución de la sociedad conyugal se haya realizado en razón de un divorcio, el ex cónyuge no está obligado a formar parte del fideicomiso mencionado en el párrafo anterior, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- 1) El ex cónyuge no haya participado de la operación como codeudor o garante; y,
- 2) Que el ex cónyuge no tenga injerencia directa o indirecta dentro de la administración de la empresa ni que participe del patrimonio de la misma.

Posterior a la aprobación de la primera o segunda reestructura, en caso de que los accionistas y/o sus relacionados de acuerdo a las definiciones precedentes que conformaron el fideicomiso constituyan nuevas compañías, estas deben formar parte del Fideicomiso antes mencionado. El cliente tiene la obligación de informar la constitución de dichas compañías a la Corporación Financiera Nacional B.P. hasta 30 días calendario posterior a dicho evento, el incumplimiento de esta política es considerada causal de plazo vencido.

Adicional al fideicomiso de administración de flujos, y a las garantías que el sujeto de crédito que hubiere solicitado la reestructura mantenga ante la CFN B.P., al igual que las de sus relacionadas que posean operaciones con la institución, el cliente deberá constituir un fideicomiso en garantía con la finalidad de respaldar las obligaciones adquiridas.

Para la conformación del fideicomiso en garantía se debe considerar la vivienda principal del cliente y de sus accionistas. Estos bienes inmuebles deberán pasar a formar parte de los bienes del fideicomiso en garantía.

Para la valorización de todos los bienes inmuebles que se aportarán al fideicomiso, se tomará en cuenta el valor de realización de un avalúo actualizado realizado por un perito calificado por la Superintendencia de Bancos y registrado en la CFN B.P., de conformidad con las políticas y normas de crédito de esta última.

- 5.13.5. Para todos los casos en que se constituya un fideicomiso, la fiduciaria que administre dicho fideicomiso debe llenar el formulario RPOC-29 "Certificado de control preventivo de lavado de activos para administradoras de fondos y fideicomisos", adjuntando copia de resolución de calificación del Gerente de Cumplimiento (Oficial de Cumplimiento) y entregarlo a la Corporación Financiera Nacional B.P. a través del Oficial de Crédito - Administrador, para que repose en el expediente y le sea comunicado a la Gerencia de Cumplimiento, para que esta a su vez pueda verificar que los constituyentes de dicho fideicomiso que posean un 20% o más de participación, no tengan coincidencias exactas en las listas de sancionados nacionales e internacionales, en cuyo caso se deberá cumplir con lo que establece la política de aceptación de clientes del Manual de Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos.

 <small>CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR		
			VERSIÓN: 02 AÑO: 2020	PÁGINA: 22 de 80	
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO	CRITICIDAD:		

5.13.6. El Gerente de Sucursal Mayor o Gerente de Sucursal Menor según corresponda, a través del administrador del crédito deberá:

1. Realizar seguimiento y monitoreo de los “Fideicomisos Mercantiles de Administración de Flujos” con el fin de precautelar y asegurar la cancelación de las obligaciones del cliente, debiendo remitir a la Gerencia General un informe mensual de las gestiones realizadas.
2. Realizar seguimiento de los informes de rendición de cuentas mensuales emitidos por las fiduciarias, a efecto de informar a la Gerencia General el cumplimiento de las cláusulas contractuales.
3. Informar a la Gerencia General sobre las acciones emprendidas por la entidad ante las juntas de fideicomiso a efecto de hacer prevalecer sus derechos.

5.14. Condiciones especiales posteriores a instrumentación

5.14.1. **Para las operaciones de Refinanciamiento**, como parte de la supervisión de las operaciones, se debe realizar un análisis de comportamiento financiero del cliente considerando los estados financieros presentados, mismos que deben incluir las Declaraciones de Impuesto a la Renta e Impuesto Valor agregado, presentadas para la calificación de cartera. Así mismo, para este análisis se debe solicitar el flujo de efectivo anual.

5.14.2. **Para Operaciones de Primera y segunda reestructura**, como parte de la supervisión de las operaciones, se debe realizar un análisis de comportamiento financiero del cliente considerando los estados financieros presentados, mismos que deben incluir las Declaraciones de Impuesto a la Renta e Impuesto Valor agregado, presentadas para la calificación de cartera. Así mismo, para este análisis se debe solicitar el flujo de efectivo anual. Se debe generar el respectivo informe de análisis de comportamiento financiero del cliente para conocimiento del Gerente de Sucursal Mayor/Menor.

No se puede aplicar o solicitar liberaciones parciales durante la vigencia de la reestructura cuando exista un componente prendario de garantía, indistintamente de su porcentaje de cobertura. En el caso de las prendas, se puede solicitar su reemplazo o liberación en caso de detectarse obsolescencia verificada técnicamente, siempre que se mantenga el nivel de cobertura en función de la aprobación del crédito.

Solo para clientes del segmento PYMES se pueden aceptar solicitudes de liberaciones parciales de garantías cuando exista un componente prendario de garantía acorde a la normativa vigente, según el respectivo análisis financiero y de garantías.

5.14.3. **Para Operaciones de Primera y segunda reestructura** se pueden aceptar solicitudes de liberación parciales de garantías hipotecarias, siempre que la finalidad de esta sea el cierre de una venta de dicho bien inmueble a terceros y que los valores correspondientes a dicha transacción sean abonados directamente, y en un solo pago a la CFN B.P., al saldo adeudado del cliente relacionado con la garantía.

El valor relacionado con la liberación de la garantía hipotecaria, el de venta a terceros y el del abono correspondiente al saldo de la deuda del cliente ante la CFN B.P. deberá ser mayor o igual al valor de realización que conste en el avalúo que respaldó la garantía a liberarse. Como resultado final luego de la liberación, el porcentaje de cobertura de las garantías restantes deberán mantener los mismos niveles de garantía requeridos por las normas y marco jurídico existente, así como

 CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR		
			VERSIÓN: 02 AÑO:2020	PÁGINA: 23 de 80	
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO	CRITICIDAD:		

también mantener la misma proporción de garantía hipotecaria existente respecto del total garantizado que prevalecía antes de la liberación.

Se podrá presentar un avalúo actualizado en caso de que se pretenda justificar una reducción del valor de realización respecto del último avalúo. El valor de realización del avalúo actualizado no podrá ser inferior al 80% del valor de realización del último avalúo.

Es responsabilidad de la instancia de aprobación de la liberación el disponer las condiciones específicas que aseguren la cobertura de garantía por el saldo de capital adeudado, así como el cumplimiento del pago de la obligación, la liberación y la transferencia de dominio del bien en un mismo acto.

5.14.4. **Para Operaciones de Segunda reestructura**, Clientes Empresariales y Corporativos deben mantener garantías que cubran el porcentaje establecido en la normativa interna; su componente hipotecario (de ser mayores al 50%) debe mantener al menos el 50%; en ningún caso se puede desmejorar la cobertura hipotecaria ya existente, manteniéndose por toda la vigencia del crédito reestructurado.

5.14.5. **Para Operaciones de Primera y Segunda reestructura**, sobre las que se hayan constituido fideicomisos de flujos, al cierre de cada ejercicio fiscal el cliente podrá solicitar ante el Gerente General de CFN B.P. o su delegado, la autorización para reinvertir sus utilidades y/o repartir las mismas a sus accionistas.

Para aquellos casos en donde todas o parte de las utilidades sean repartidas a sus accionistas, dichos recursos deben formar parte del mismo fideicomiso de flujos.

CFN B.P. autorizará la repartición de utilidades y/o destino de las mismas conforme a las políticas y/o normas que se establezcan para el efecto. Mientras no exista tal autorización los recursos provenientes de los dividendos en el fideicomiso en mención, no podrán ser repartidos a sus accionistas, pero si invertidos en el sistema financiero nacional o utilizados para abonar o precancelar las operaciones activas y contingentes vigentes con CFN B.P.

Adicionalmente en caso de que la persona natural o jurídica o alguna(s) de la(s) persona(s) naturales o jurídicas que forman parte del fideicomiso de administración de flujos requiera vender o ceder activos fijos cuyo valor sea mayor o igual a 125 SBU de acuerdo a los registros contables durante el último año fiscal, deberá solicitar la autorización del Gerente General de CFN B.P. o su delegado.

Lo mismo aplicará en aquellos casos cuando alguna de las personas jurídicas que forman parte del fideicomiso de administración de flujos, pero que no sean deudoras ante la CFN B.P., requieran efectuar cambio de accionistas.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN,
REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO**

CÓDIGO: MP-GCC-03-NR

VERSIÓN: 02
AÑO:2019

PÁGINA:
24 de 80

MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO

PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO

TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO

CRITICIDAD:

6. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

6.1. Análisis y aprobación de Novación, Refinanciamiento o Reestructura.

No.	ACTIVIDAD	INSUMO/ ENTRADA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO/SALIDA
1.	Dar seguimiento al cliente	<ul style="list-style-type: none"> “Informe Trimestral de Calificación Coyuntural y Futura del Desempeño de las Actividades Económicas y/o Productos”. 	<p>Entrada 1: Corporación Financiera Nacional B.P. contacta al cliente cuando se prevea probabilidades de incumplimiento de la obligación vigente.</p> <p>Contactar a los clientes que se encuentren dentro del “Informe Trimestral de Calificación Coyuntural y Futura del Desempeño de las Actividades Económicas y/o Productos”, mediante correo electrónico, comunicando la posibilidad de aplicar a una novación o un refinanciamiento previo al deterioro de su operación.</p> <p>1.1 ¿Requiere asesoría?</p> <p>Sí: Dirigirse a la actividad 2.</p> <p>No: Dirigirse a la actividad 3.</p>	Oficial de Crédito -Administración	<ul style="list-style-type: none"> Oficio: Anexo 13.1. Comunicación preventiva de operaciones.
2.	Asesorar al cliente	<ul style="list-style-type: none"> Petición. 	<p>Entrada 2: El cliente solicita asesoría</p> <p>Consultar al cliente acerca de su situación, el motivo de su solicitud y el justificativo de la misma, para evaluar el tipo de solución (novación, refinanciamiento o Reestructura) al cual podría acogerse, según sea el caso.</p> <p>Levantar acta de reunión y compromisos (de ser el caso).</p> <p>Nota: Previo emitir el “Anexo 13.2 Comunicación de requisitos”, el Oficial de Crédito - Administrado, debe consultar los documentos existentes en la carpeta u expediente del cliente, con el objetivo de no pedir documentación que ya se encuentre en la misma y, que de acuerdo a su fecha de emisión, puedan ser utilizados</p>	Oficial de Crédito -Administración	<ul style="list-style-type: none"> Oficio: Anexo 13.2 Comunicación de requisitos.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN,
REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO**

CÓDIGO: MP-GCC-03-NR

VERSIÓN: 02
AÑO:2019

PÁGINA:
25 de 80

MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO

PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO

TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO

CRITICIDAD:

No.	ACTIVIDAD	INSUMO/ ENTRADA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO/SALIDA
			<p>para gestionar la solución.</p> <p>Es muy importante que el cliente tenga claro los documentos que debe entregar, para que no se generen atrasos o devoluciones una vez que dichos documentos ingresen a la etapa de validación documental.</p>		
3.	Receptar y revisar solicitud junto con requisitos	<ul style="list-style-type: none"> R-GCC-NR-01 Solicitud (PN) / R-GCC-NR-02 Solicitud (PJ). R-GCC-NR-04 Requisitos (PN) / R-GCC-NR-05 Requisitos (PJ). 	<p>Entrada 3: El cliente presenta la solicitud de solución de obligaciones y sus requisitos.</p> <p>Recibir la solicitud para solución de obligaciones del cliente junto con sus documentos adjuntos y revisar si se encuentran completos.</p> <p>Nota: En caso de clientes que hayan recibido asesoría, (actividad anterior) estos también deben presentar el oficio “Anexo 13.2 de comunicación de requisitos”, como justificativo para la no entrega de requisitos que ya consten en su carpeta u expediente de crédito y que puedan ser usados durante el proceso.</p> <p>3.1 ¿Están completos los requisitos?</p> <p>Sí: Dirigirse a la actividad 6</p> <p>No: Dirigirse a la actividad 4</p>	Analista de Negocios - Recepción	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud y requisitos, revisados.
4.	Elaborar comunicado de “no recepción de solicitud”	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud y requisitos, revisados. 	<p>Elaborar comunicado de devolución de documentos, de acuerdo al Anexo 13.3 “Comunicación de no recepción de documentación” y reasignarlo al Jefe de Apoyo al Cliente de Crédito de Primer Piso o Subgerente Regional de Servicios No Financieros o Gerente de Sucursal Menor, según su jurisdicción</p>	Analista de Negocios - Recepción	<ul style="list-style-type: none"> Quipux: Anexo 13.3 Comunicación de no recepción de solicitud, elaborado.

MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO

PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO

TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO

CRITICIDAD:

No.	ACTIVIDAD	INSUMO/ ENTRADA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO/SALIDA
5.	Emitir comunicado de "no recepción de solicitud"	<ul style="list-style-type: none"> • Quipux: Anexo 13.3 Comunicación de no recepción de solicitud, elaborado. 	<p>Devolver documentación al cliente, indicando la información / documentación que debe completar, según lo indican los formularios de requisitos.</p> <p>Comunicar al cliente que puede pasar por asesoría, para absolver cualquier inquietud.</p> <p>Fin de procedimiento</p>	Jefe de Apoyo al Cliente de Crédito de Primer Piso / Subgerente Regional de Servicios No Financieros / Gerente de Sucursal Menor	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio: Anexo 13.3 Comunicación de no recepción de solicitud, emitido.
6.	Elaborar oficio comunicando la recepción de la solicitud	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud y requisitos, revisados. 	<p>Elaborar oficio comunicando la recepción de la solicitud, junto con sus requisitos, de acuerdo al anexo 13.4 Comunicado de recepción de documentos.</p> <p>Armar la carpeta del cliente y entregarla (al Jefe de Apoyo al Cliente de Crédito de Primer Piso / Subgerente Regional de Servicios no Financieros /Gerente de Sucursal Menor) para su reasignación.</p> <p>Generar ID de Tracking por solución de obligaciones en el sistema informático institucional y registrarlo en el formulario R-GCC-NR-04 Requisitos (PN) o en el R-GCC-NR-05 Requisitos (PJ), dependiendo el caso. Adjuntar este informe en el memorando anexo 13.4.</p> <p>Continuar con actividades 7 y 8, de forma paralela.</p>	Analista de Negocios-Recepción	<ul style="list-style-type: none"> • Quipux: anexo 13.4 Comunicado de recepción de documentos, elaborado. • Carpeta del cliente. • Generación de ID de Tracking
7.	Emitir oficio al cliente, comunicado de recepción de su solicitud	<ul style="list-style-type: none"> • Quipux: anexo 13.4 Comunicado de recepción de documentos, elaborado. 	<p>Emitir Oficio: anexo 13.4 Comunicado de recepción de documentos.</p> <p>Fin de procedimiento.</p>	Jefe de Apoyo al Cliente de Crédito de Primer Piso / Subgerente Regional de Servicios No Financieros /	<ul style="list-style-type: none"> • Quipux: anexo 13.4 Comunicado de recepción de documentos, emitido.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN,
REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO**

CÓDIGO: MP-GCC-03-NR

VERSIÓN: 02
AÑO: 2019

PÁGINA:
27 de 80

MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO

PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO

TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO

CRITICIDAD:

No.	ACTIVIDAD	INSUMO/ ENTRADA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO/SALIDA
				Gerente de Sucursal Menor	
8.	Verificar la consistencia de la solicitud	<ul style="list-style-type: none"> • Carpeta del cliente. 	<p>Revisar consistencia de la solicitud del cliente, junto con sus requisitos.</p> <p>8.1 ¿La solicitud y sus requisitos es consistente?</p> <p>Sí: Dirigirse a las actividades 13.</p> <p>No: Dirigirse a la decisión 8.2.</p> <p>8.2 ¿El cliente ha recibido observaciones por inconsistencia previamente?</p> <p>Sí: Dirigirse a la actividad 11.</p> <p>No: Dirigirse a la actividad 9.</p>	Analista de Negocios-Recepción	<ul style="list-style-type: none"> • Carpeta del cliente, verificada.
9.	Elaborar comunicado de inconsistencias	<ul style="list-style-type: none"> • Carpeta del cliente, verificada. 	<p>Elaborar moderando Quipux, comunicando al cliente que su solicitud y/o requisitos presentaron observaciones y/o inconsistencias, mismas que deben ser subsanadas dentro de 5 días laborables, caso contrario su solicitud será devuelta formalmente, mediante oficio, de acuerdo al anexo 13.5 <i>"Comunicado de observaciones por inconsistencias"</i>.</p>	Analista de Negocios-Recepción	<ul style="list-style-type: none"> • Quipux: Anexo 13.5 Comunicado de observaciones por inconsistencias, elaborado.
10.	Emitir comunicado de inconsistencias	<ul style="list-style-type: none"> • Quipux: Anexo 13.5 Comunicado de observaciones por inconsistencias, elaborado. 	<p>Emitir comunicado de inconsistencias, de acuerdo al anexo 13.5 <i>"Comunicado de observaciones por inconsistencias"</i>.</p> <p>10.1 ¿El cliente subsana inconsistencias dentro del plazo?</p> <p>Sí: Dirigirse a la actividad 8.</p> <p>No: Dirigirse a la actividad 11.</p>	Jefe de Apoyo al Cliente de Crédito de Primer Piso / Subgerente Regional de Servicios No Financieros / Gerente de Sucursal Menor	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio: Anexo 13.5 Comunicado de observaciones por inconsistencias, emitido.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN,
REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO**

CÓDIGO: MP-GCC-03-NR

VERSIÓN: 02
AÑO:2019

PÁGINA:
28 de 80

MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO

PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO

TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO

CRITICIDAD:

No.	ACTIVIDAD	INSUMO/ ENTRADA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO/SALIDA
11.	Elaborar Comunicación de devolución por inconsistencias	<ul style="list-style-type: none"> • Carpeta del cliente, verificada. 	Elaborar comunicado de devolución, de acuerdo al anexo 13.6 <i>“Comunicación de devolución por inconsistencias”</i> , y reasignarlo al Jefe de Apoyo al Cliente de Crédito de Primer Piso / Subgerente Regional de Servicios No Financieros / Gerente de Sucursal Menor.	Analista de Negocios-Recepción	<ul style="list-style-type: none"> • Quipux: anexo 13.6 Comunicación de devolución por inconsistencias, elaborado.
12.	Emitir comunicación de devolución por inconsistencias	<ul style="list-style-type: none"> • Quipux: anexo 13.6 Comunicación de devolución por inconsistencias, elaborado. 	Emitir Comunicación de devolución por inconsistencias. <ul style="list-style-type: none"> • Fin del procedimiento. 	Jefe de Apoyo al Cliente de Crédito de Primer Piso / Subgerente Regional de Servicios No Financieros / Gerente de Sucursal Menor	<ul style="list-style-type: none"> • Quipux: anexo 13.6 Comunicación de devolución por inconsistencias, emitido.
13.	Elaborar comunicado de pase a etapa de administración	<ul style="list-style-type: none"> • Carpeta del cliente, verificada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Armar la carpeta física del cliente y entregarla al Oficial de crédito – Administrador. • Escanear los documentos, armar una carpeta digital del cliente y entregarla al Oficial de crédito – Administrador, mediante correo institucional, con copia al “Jefe de Apoyo al Cliente de Crédito de Primer Piso” o “Subgerente Regional de Servicios No Financieros” o “Gerente de Sucursal Menor”, según su jurisdicción. • Elaborar oficio formal al cliente, comunicando el pase de su solicitud a etapa de análisis, de acuerdo al anexo 13.7 <i>“Comunicado de etapa de administración”</i> y reasignarlo al Jefe de Apoyo al Cliente de Crédito de Primer Piso / Subgerente 	Analista de Negocios-Recepción	<ul style="list-style-type: none"> • Quipux: anexo 13.7 Comunicado de pase a etapa de administración, elaborado. • Carpeta del cliente, verificada (física y digital).



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN,
REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO**

CÓDIGO: MP-GCC-03-NR

VERSIÓN: 02
AÑO: 2019

PÁGINA:
29 de 80

MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO

PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO

TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO

CRITICIDAD:

No.	ACTIVIDAD	INSUMO/ ENTRADA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO/SALIDA
			Regional de Servicios No Financieros / Gerente de Sucursal Menor, para su emisión.		
14.	Emitir comunicado de pase a etapa de administración	<ul style="list-style-type: none"> • Quipux: anexo 13.7 Comunicado de pase a etapa de administración, elaborado. 	Emitir Oficio: anexo 13.7 <i>“Comunicado pase a etapa de administración”</i> .	Jefe de Apoyo al Cliente de Crédito de Primer Piso / Subgerente Regional de Servicios No Financieros / Gerente de Sucursal Menor	<ul style="list-style-type: none"> • Quipux: anexo 13.7 Comunicado de pase a etapa de administración, emitido.
15.	Asignar carpeta verificada del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Quipux: anexo 13.7 Comunicado de pase a etapa de administración, emitido. • Carpeta del cliente, verificada (física y digital). 	<p>Asignar la carpeta del cliente, verificada (física y digital) al Oficial de Crédito que administra la carpeta del cliente que solicita la solución, o a un funcionario designado, en casos excepcionales.</p> <p>Continuar con las actividades 16, 18, 20 y 22 en paralelo.</p>	Gerente de Sucursal Mayor / Gerente de Sucursal Menor	<ul style="list-style-type: none"> • Carpeta del cliente, verificada (física y digital) y reasignada.
16.	Solicitar informe técnico (de ser necesario)	<ul style="list-style-type: none"> • Carpeta Física y digital del cliente. 	<p>Solicitar informe técnico de capacidades, al área técnica (de ser necesario) de acuerdo a las políticas de este manual, detallando los días de mora de la operación del cliente y la calificación del mismo al momento de la solicitud.</p> <p>16.1 ¿Requiere visita técnica?</p> <p>Sí: Dirigirse a la actividad 17.</p> <p>No: Dirigirse a la actividad 22.</p>	Oficial de crédito - Administrador	<ul style="list-style-type: none"> • Memorando de solicitud para informe técnico.

MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO

PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO

TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO

CRITICIDAD:

No.	ACTIVIDAD	INSUMO/ ENTRADA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO/SALIDA
17.	Realizar visita e informe técnico	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de informe técnico, Requisitos técnicos descritos en el: R-GCC-NR-04 / R-GCC-NR-05. 	<p>Revisar la documentación requerida para realizar la visita técnica, dependiendo del proyecto, según se describe en los Requisitos técnicos descritos <i>R-GCC-NR-04 "Requisitos para novación, refinanciamiento o reestructura para persona natural" / R-GCC-NR-05 "Requisitos para novación, refinanciamiento o reestructura para persona Jurídica"</i>.</p> <p>El Jefe del Área Técnica designa al Especialista técnico y comunica al Oficial a cargo del caso, y a su Jefe inmediato, mediante correo electrónico, la revisión de la documentación, previa visita.</p> <p>Realizar visita técnica.</p> <p>Elaborar y remitir, mediante memorando, un <i>"RPSU-07 Registro de Supervisión Técnica"</i>, el mismo que deberá ser revisado por el Jefe de equipo Técnico.</p> <p>Dirigirse al actividad 22</p>	Especialista Técnico	<ul style="list-style-type: none"> RPSU-07 "Registro de Supervisión Técnica".
18.	Solicitar informe de operaciones	<ul style="list-style-type: none"> Carpeta del cliente, verificada (física y digital) y reasignada. 	<p>Solicitar un Informe de Operaciones del cliente y sus relacionados, mediante memorando a la Subgerencia de Cartera y Garantías, según anexo 13.8 <i>"Solicitud de informe de operaciones"</i>.</p>	Oficial de crédito - Administrador	<ul style="list-style-type: none"> Quipux: anexo 13.8 Solicitud de informe de operaciones.
19.	Elaborar informe de Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> Quipux: anexo 13.8 Solicitud de informe de operaciones. 	<p>Verificar si el cliente y/o sus relacionados mantienen operaciones vigentes con la entidad, operaciones de financiamiento bursátil, Factoring y revisar el estado de las mismas utilizando la herramienta informática dispuesta para el efecto o cualquier fuente de información disponible que le permita complementar la verificación.</p>	Subgerente de Cartera y Garantías / Oficial de operaciones	<ul style="list-style-type: none"> Quipux: anexo 13.9 Informe de operaciones.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN,
REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO**

CÓDIGO: MP-GCC-03-NR

VERSIÓN: 02
AÑO:2019

PÁGINA:
31 de 80

MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO

PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO

TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO

CRITICIDAD:

No.	ACTIVIDAD	INSUMO/ ENTRADA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO/SALIDA
			<p>Elaborar y suscribir el informe de Operaciones mediante memorando vía Quipux con el resultado obtenido de la verificación realizada.</p> <p>Contestar la solicitud de informe de operaciones, conforme al anexo 13.9 "Informe de operaciones".</p> <p>Dirigirse a la actividad 22.</p>		
20.	Solicitar informe legal de garantías y sujeto de crédito	<ul style="list-style-type: none"> Copia de comunicado de recepción de documentos, emitido. Carpeta Física y digital del cliente. 	Solicitar un "Informe de sujeto de crédito" e "Informe legal de garantías", al área legal, mediante memorando, detallando los días de mora de la operación del cliente y la calificación del mismo al momento de la solicitud.	Oficial de crédito - Administrador	<ul style="list-style-type: none"> Memorando de solicitud de informe legal de sujeto de crédito e informe de garantías.
21.	Emitir informe legal	<ul style="list-style-type: none"> Memorando de solicitud de informe legal de sujeto de crédito e informe de garantías. 	<p>Revisar al cliente/cónyuge, sus accionistas y empresas relacionadas cuando conforman grupo económico.</p> <p>Revisar el cumplimiento de obligaciones con el SRI, Superintendencia de Compañías e IESS.</p> <p>Elaborar el "Informe de sujeto de crédito" e "Informe legal de garantías", el mismo que debe contener el análisis y la recomendación en el ámbito estrictamente legal.</p> <p>Responder la solicitud de informe legal.</p> <p>Dirigirse a la actividad 22</p>	Gerente Jurídico/ Subgerente de Asesoría Legal / Subgerencia Regional Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> Informe Legal de Sujeto de crédito remitido, Informe Legal de Garantías remitido.
22.	Generar informe periódico de	<ul style="list-style-type: none"> Carpeta del cliente, verificada (física y digital) y 	Generar el informe periódico de supervisión de crédito de acuerdo a la política 5.3.7.	Oficial de crédito - Administrador	<ul style="list-style-type: none"> Informe periódico de supervisión de crédito



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN,
REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO**

CÓDIGO: MP-GCC-03-NR

VERSIÓN: 02
AÑO: 2019

PÁGINA:
32 de 80

MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO

PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO

TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO

CRITICIDAD:

No.	ACTIVIDAD	INSUMO/ ENTRADA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO/SALIDA
	supervisión de crédito	reassignada.			
23.	Elaborar comunicado de pase a etapa de análisis	<ul style="list-style-type: none"> Informe Legal de Sujeto de crédito remitido, Informe Legal de Garantías remitido. Informe de operaciones. RPSU-07 "Registro de Supervisión Técnica" (de ser el caso). 	<p>Receptar los informes de operaciones, técnicos y legales.</p> <p>Elaborar memorando de pase a etapa de análisis, de acuerdo al anexo 13.10 "Comunicado de pase a etapa de análisis" y remitirlo al Gerente de sucursal Mayor / Gerente de sucursal Menor, para su emisión.</p>	Oficial de crédito - Administrador	<ul style="list-style-type: none"> Quipux; anexo 13.10 Comunicado de pase a etapa de análisis, elaborado.
24.	Comunicar pase a etapa de análisis	<ul style="list-style-type: none"> Quipux: anexo 13.10 Comunicado de pase a etapa de análisis, elaborado. 	Comunicar al cliente que su solicitud ha pasado a la etapa de análisis, mediante anexo 13.10 "Comunicado de pase a etapa de análisis",	Gerente de sucursal Mayor / Gerente de sucursal Menor	<ul style="list-style-type: none"> Oficio: anexo 13.10 Comunicado de pase a etapa de análisis, emitido.
25.	Solicitar informe de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> Requisitos detallados en R-GCC-NR-04/ GCC-NR-05. Informe periódico de supervisión de 	<p>Solicitar a la Gerencia de Riesgos a través de memorando Quipux, la elaboración del informe de riesgos del crédito, detallando los días de mora de la operación del cliente y la calificación del mismo al momento de la solicitud.</p> <p>Los anexos requeridos por la Gerencia de Riesgos para la elaboración del informe deben ser cargados en la</p>	Oficial de crédito - Administrador	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de informe de riesgos.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN,
REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO**

CÓDIGO: MP-GCC-03-NR

VERSIÓN: 02
AÑO: 2019

PÁGINA:
33 de 80

MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO

PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO

TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO

CRITICIDAD:

No.	ACTIVIDAD	INSUMO/ ENTRADA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO/SALIDA
		crédito.	carpeta de la sucursal correspondiente que se encuentra en la carpeta compartida.		
26.	Elaborar Informe de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de informe de riesgos. 	<p>Analizar el riesgo asociado a la operación, utilizando la metodología de riesgo de crédito Corporación Financiera Nacional B.P. dispuesta para el efecto y la normativa vigente.</p> <p>Realizar el análisis económico y financiero; y evaluar las condiciones del proyecto.</p> <p>Emitir informe de riesgos vía memorando al Oficial responsable del caso.</p> <p>Nota: Es importante que el informe de riesgos cuente con una sección de “observaciones a ser comunicadas al cliente”, en caso de existir observaciones.</p>	Gerente de Riesgos / Subgerente de Riesgo de Crédito/ Analista de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> Informe de Riesgos.
27.	Revisar informe de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> Informe de riesgos. 	<p>Recibir y revisar informe de Riesgos.</p> <p>27.1 ¿Existen observaciones?</p> <p>Sí: Dirigirse a la actividad 28.</p> <p>No: Dirigirse a la actividad 31.</p>	Oficial de crédito - Administrador	<ul style="list-style-type: none"> Informes revisados.
28.	Coordinar junta de cliente	<ul style="list-style-type: none"> Informes revisados. 	Coordinar junta de cliente, mediante oficio: <i>anexo 13.11 “Convocatoria a junta de clientes”.</i>	Oficial de crédito - Administrador	<ul style="list-style-type: none"> Oficio: anexo 13.11 convocatoria a junta de clientes.
29.	Presidir junta de cliente	<ul style="list-style-type: none"> Informes revisados. 	<p>Gestionar el levantamiento de un acta de reunión, para constancia de los compromisos creados.</p> <p>Comunicar formalmente las observaciones revisadas y los plazos para cumplirlas, mediante oficio: <i>anexo 13.12 “Comunicado de Observaciones y plazos para</i></p>	Gerente de Sucursal Mayor / Gerente de Sucursal Menor (o su delegado)	<ul style="list-style-type: none"> Oficio: anexo 13.12 Comunicado de Observaciones y plazos para



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN,
REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO**

CÓDIGO: MP-GCC-03-NR

VERSIÓN: 02
AÑO: 2019

PÁGINA:
34 de 80

MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO

PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO

TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO

CRITICIDAD:

No.	ACTIVIDAD	INSUMO/ ENTRADA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO/SALIDA
			<p><i>justificarlas”.</i></p> <p>29.1 ¿El cliente entrega descargos dentro del plazo? Sí: Dirigirse a la actividad 30. No: Dirigirse a la actividad 31.</p>		justificarlas.
30.	Revisar descargos	<ul style="list-style-type: none"> Justificativos y descargos entregados por el cliente. 	<p>Revisar los justificativos y/o descargos entregados por el cliente dentro del plazo.</p> <p>30.1 ¿Se justifican las observaciones? Sí: Dirigirse a la actividad 16. No: Dirigirse a la actividad 31.</p>	Oficial de crédito - Administrador	<ul style="list-style-type: none"> Justificativos revisados.
31.	Elaborar Oficio por devolución de solicitud por observaciones injustificadas	<ul style="list-style-type: none"> Justificativo de devolución. 	<p>Elaborar oficio acerca de la no continuidad del proceso de solución, justificando las razones por la devolución de su solicitud, de acuerdo a las políticas establecidas en este manual y la normativa vigente.</p> <p>Archivar digitalmente la solicitud de solución de obligaciones.</p> <p>Nota: Los documentos generados hasta este punto deben ser archivados física y digitalmente, y deben ser cargados en la carpeta de la sucursal correspondiente.</p>	Oficial de crédito - Administrador	<ul style="list-style-type: none"> Quipux: anexo 13.13 Comunicación de devolución por observaciones, elaborado.
32.	Emitir Oficio por devolución de solicitud por observaciones injustificadas	<ul style="list-style-type: none"> Quipux: anexo 13.13 Comunicación de devolución por observaciones, elaborado. 	<p>Emitir Oficio dirigido al cliente, comunicando la devolución de su solicitud por motivo de observaciones injustificadas dentro del plazo.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	Gerente de sucursal Mayor / Gerente de sucursal Menor	<ul style="list-style-type: none"> Oficio: anexo 13.13 Comunicación de devolución por observaciones, emitido.
33.	Elaborar comunicado de pase a etapa de Presentación a	<ul style="list-style-type: none"> Informes revisados. 	<p>Elaborar comunicado de pase de tapa de presentación a comité, según anexo 13.14 “Comunicación de inicio de etapa de presentación a comité”.</p>	Oficial de crédito - Administrador	<ul style="list-style-type: none"> Quipux: anexo 13.14 Comunicación de pase a etapa de



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN,
REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO**

CÓDIGO: MP-GCC-03-NR

VERSIÓN: 02
AÑO:2019

PÁGINA:
35 de 80

MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO

PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO

TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO

CRITICIDAD:

No.	ACTIVIDAD	INSUMO/ ENTRADA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO/SALIDA
	Comité				presentación a comité, elaborado.
34.	Comunicar pase a etapa de Presentación a comité	<ul style="list-style-type: none"> • Quipux: anexo 13.14 Comunicación de pase a etapa de presentación a comité, elaborado. 	Emitir un oficio comunicando al cliente el pase de su solicitud a etapa de presentación a comité.	Gerente de sucursal Mayor / Gerente de sucursal Menor	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio: anexo 13.14 Comunicación de pase a etapa de presentación a comité, emitido.
35.	Elaborar informe de resumen	<ul style="list-style-type: none"> • Informe legal de sujeto de crédito. • Informe legal de garantías. • Informe Técnico de capacidades (de ser el caso). • Informe de Riesgos. 	<p>Elaborar el informe de resumen de la solicitud de solución de obligaciones, de acuerdo al registro operativo R-GCC-NR-06 <i>"Informe de resumen de la solicitud de solución de obligaciones – Persona Natural"</i> o R-GCC-NR-07 <i>"Informe de resumen de la solicitud de solución de obligaciones – Persona Jurídica"</i> Informe de resumen – solución de obligaciones - Persona Natural o Persona Jurídica, según corresponda.</p> <p>Elaborar informe de Recomendación de la operación propuesta.</p> <p>El informe de recomendación debe indicar, además, los días de mora de la operación que requiere solución y la calificación actual del cliente.</p>	Oficial de crédito - Administrador	<ul style="list-style-type: none"> • R-GCC-NR-06 o R-GCC-NR-07 Informe de resumen – elaborado. • Informe de Recomendación elaborado.
36.	Revisar informe de resumen	<ul style="list-style-type: none"> • R-GCC-NR-06 o R-GCC-NR-07 Informe de resumen – elaborado. 	Revisar el <i>"R-GCC-NR-06 Informe de resumen de la solicitud de solución de obligaciones – Persona Natural"</i> o <i>"R-GCC-NR-07 Informe de resumen de la solicitud de solución de obligaciones – Persona Jurídica"</i> Informe de resumen – solución de obligaciones - Persona Natural o	Gerente de sucursal Mayor / Gerente de sucursal Menor	<ul style="list-style-type: none"> • R-GCC-NR-06 o R-GCC-NR-07 Informe de resumen – revisado.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN,
REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO**

CÓDIGO: MP-GCC-03-NR

VERSIÓN: 02
AÑO: 2019

PÁGINA:
36 de 80

MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO

PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO

TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO

CRITICIDAD:

No.	ACTIVIDAD	INSUMO/ ENTRADA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO/SALIDA
		<ul style="list-style-type: none"> Informe de Recomendación elaborado. 	<p>Persona Jurídica, según corresponda.</p> <p>Revisar el informe de Recomendación.</p> <p>36.1 ¿Existen observaciones? Sí: Dirigirse a la actividad 35. No: Dirigirse a la actividad 37.</p>		<ul style="list-style-type: none"> Informe de Recomendación, revisado.
37.	Suscribir memorando de Recomendación	<ul style="list-style-type: none"> R-GCC-NR-06 o R-GCC-NR-07 Informe de resumen – revisado. Informe de Recomendación, revisado. 	<p>Suscribir memorando Quipux mediante el cual se recomienda la operación de crédito a la instancia de aprobación correspondiente, conforme lo establece la normativa vigente <i>“Política de Operaciones Activas y Contingentes”</i>.</p> <p>El memorando debe ser dirigido al Presidente del Comité de Negocios o delegado, en conocimiento a Secretaría General, y debe adjuntar el Informe de recomendación e informes de las diferentes unidades, de ser el caso.</p>	Gerente de sucursal Mayor / Gerente de sucursal Menor	<ul style="list-style-type: none"> Informe de recomendación suscrito.
38.	Elaborar presentación	<ul style="list-style-type: none"> Memorando de Recomendación suscrito. R-GCC-NR-06 o R-GCC-NR-07 Informe de resumen – revisado. 	Elaborar presentación de la solicitud para exponer ante el Comité de Negocios o instancia de aprobación.	Oficial de crédito - Administrador	<ul style="list-style-type: none"> Presentación elaborada.
39.	Realizar convocatoria de Comité de Negocios	<ul style="list-style-type: none"> Presentación elaborada. 	Convocar a Comité de Negocios conforme lo establece la normativa vigente <i>“Política de Operaciones Activas y Contingentes”</i> .	Secretario General	<ul style="list-style-type: none"> Convocatoria a sesión.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN,
REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO**

CÓDIGO: MP-GCC-03-NR

VERSIÓN: 02
AÑO:2019

PÁGINA:
37 de 80

MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO

PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO

TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO

CRITICIDAD:

No.	ACTIVIDAD	INSUMO/ ENTRADA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO/SALIDA
40.	Revisar propuesta de solución de obligaciones	<ul style="list-style-type: none"> Convocatoria a sesión. 	Conocer las operaciones de crédito, de acuerdo a los cupos y ámbitos de aprobación, establecidos en la normativa vigente <i>"Política de Operaciones Activas y Contingentes"</i> .	Comité de Negocios/ Directorio	<ul style="list-style-type: none"> Decisión del acto administrativo: Aprobado /Negado o Suspendido.
41.	Generar resolución	<ul style="list-style-type: none"> Decisión del acto administrativo: Aprobado. 	Elaborar y notificar resolución de crédito. 41.1 ¿Comité de Negocios aprobó? Sí: Dirigirse a la actividad 42. No: Dirigirse a la actividad 43.	Secretario General	<ul style="list-style-type: none"> Resolución.
42.	Notificar al cliente de la decisión del acto administrativo o resolución de comité	<ul style="list-style-type: none"> Resolución. 	Notificar al cliente de la decisión del acto administrativo o resolución de crédito. Los documentos deben ser cargados en la carpeta de la sucursal correspondiente. Fin del proceso.	Gerente de sucursal Mayor / Gerente de sucursal Menor	<ul style="list-style-type: none"> Oficio: anexo 13.15 Comunicación de negación de solución de obligación.
43.	Notificar aprobación al cliente	<ul style="list-style-type: none"> Resolución. 	Notificar al cliente la decisión del acto administrativo o resolución de crédito. Elaborar el registro operativo <i>R-GCC-NR-08 "Carta de aceptación de términos de resolución aprobatoria de solución de obligaciones"</i> . Notificar la resolución al cliente y coleccionar su firma. Los documentos deben ser cargados en la carpeta de la sucursal correspondiente.	Gerente de sucursal Mayor / Gerente de sucursal Menor	<ul style="list-style-type: none"> R-GCC-NR-08 - Carta Aceptación de Términos, Oficio: anexo 13.16 Comunicado de aprobación de solución de obligaciones.
44.	Enviar documentación	<ul style="list-style-type: none"> Documentación para archivo. 	Entregar la documentación no requerida dentro del Subproceso de Instrumentación a la unidad de Archivo.	Oficial de crédito - Administrador	<ul style="list-style-type: none"> Documentación entregada a



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN,
REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO**

CÓDIGO: MP-GCC-03-NR

VERSIÓN: 02
AÑO:2019

PÁGINA:
38 de 80

MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES
DEL CRÉDITO

PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO

TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O
PRODUCTIVO

CRITICIDAD:

No.	ACTIVIDAD	INSUMO/ ENTRADA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO/SALIDA
	a Archivo		Dirigirse al proceso de instrumentación de la solución de obligación.		Archivo.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN,
REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO**

CÓDIGO: MP-GCC-03-NR

VERSIÓN: 02
AÑO: 2019

PÁGINA:
39 de 80

MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO

PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO

TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO

CRITICIDAD:

6.2. Instrumentación de la Novación, Refinanciamiento o Reestructuración

No.	ACTIVIDAD	INSUMO/ ENTRADA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO/SALIDA
1.	Entregar documentación a etapa de instrumentación	<ul style="list-style-type: none"> Resolución de aprobación y Modificatoria de ser el caso. 	<p>Verificar el cumplimiento de las condiciones previas a la instrumentación.</p> <p>Remitir o informar a Cartera del pago del cliente previo a la instrumentación del trámite de Novación, Reestructura o Refinanciamiento.</p> <p>Adjuntar <i>R-GCC-NR-09 "Checklist de documentos para la instrumentación de solución de obligaciones"</i> y remitirlo al área de Operaciones.</p>	Oficial de Crédito -Administrador	<ul style="list-style-type: none"> R-GCC-NR-09 Checklist de documentos para la instrumentación de solución de obligaciones. Requisitos.
2.	Asignar instrumentación de documentos recibidos	<ul style="list-style-type: none"> R-GCC-NR-09 Checklist de documentos para la instrumentación de solución de obligaciones. Requisitos. 	<p>Recibir y asignar el "<i>R-GCC-NR-09 Checklist de documentos para la instrumentación de solución de obligaciones</i>" al Técnico / Oficial de instrumentación.</p>	Gerente de Sucursal Menor / Jefe Regional de Instrumentación de Operaciones de Crédito de Primer Piso	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de operación.
3.	Revisar documentación	<ul style="list-style-type: none"> R-GCC-NR-09 Checklist de documentos para la instrumentación de solución de obligaciones. Requisitos. 	<p>Revisar si constan todos los documentos requeridos, que constan en el <i>R-GCC-NR-09 "Checklist de documentos para la instrumentación de solución de obligaciones"</i>.</p> <p>Revisar resolución y verificar el cumplimiento de las condiciones previas a la instrumentación.</p> <p>3.1. ¿La documentación está completa? SÍ: Dirigirse a la decisión 3.2 No: Dirigirse a la actividad 4</p> <p>3.2. ¿Se cumplieron condiciones previas a la instrumentación? SÍ: Dirigirse a la Decisión 3.3 No: Dirigirse a la actividad 4</p>	Oficial / Técnico de Instrumentación	<ul style="list-style-type: none"> Requisitos revisados.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN,
REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO**

CÓDIGO: MP-GCC-03-NR

VERSIÓN: 02
AÑO: 2019

PÁGINA:
40 de 80

MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO

PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO

TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO

CRITICIDAD:

No.	ACTIVIDAD	INSUMO/ ENTRADA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO/SALIDA
			3.3. ¿Requiere pagar intereses a la deuda original? SÍ: Dirigirse a la decisión 5 No: Dirigirse a la actividad 6		
4.	Solicitar cumplimiento de requisitos al cliente	<ul style="list-style-type: none"> Requisitos revisados. 	Solicitar al usuario financiero que complete el(los) requisito(s) faltante(s) y/o condición(es) previa(s) a la instrumentación, de ser el caso. Cumplidos los requisitos, remitir documentación adicional al Técnico / Oficial de instrumentación. <ul style="list-style-type: none"> Dirigirse a la actividad 3. 	Oficial de Crédito -Administrador	<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico u oficio.
5.	Coordinar pago de intereses de la deuda original	<ul style="list-style-type: none"> Requisitos revisados. 	Coordinar pago de intereses de la deuda original con el cliente, de acuerdo al tipo de solución de obligaciones y tomando en cuenta la normativa vigente. Tomar en cuenta que los intereses del crédito a extinguirse se deben pagar en la fecha que se firmen los documentos y se instrumente la solución. Tomar en cuenta que se incurren intereses por cada día que transcurre y la obligación anterior no se suspende mientras existan intereses por pagar.	Oficial de crédito - Administrador y Oficial / Técnico de Instrumentación y Analista legal	<ul style="list-style-type: none"> Intereses pagado de acuerdo a la solución aplicada.
6.	Instrumentar la operación en Cobis trámites	<ul style="list-style-type: none"> Cobis trámites. 	Proceder a instrumentar la operación en Cobis trámites, obteniendo los siguientes documentos al terminar su proceso: <ul style="list-style-type: none"> Pagaré Tabla de amortización Autorización de debito 	Oficial / Técnico de Instrumentación	<ul style="list-style-type: none"> Pagaré, Tabla de amortización, Autorización de débito.
7.	Entregar documentos a legal	<ul style="list-style-type: none"> Documentos adjuntos. 	Entregar documentación al analista legal mediante memorando, adjuntando lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> Tabla de amortización. Pagaré. Resolución de aprobación y Modificatoria de ser el caso. 	Oficial / Técnico de Instrumentación	<ul style="list-style-type: none"> Documentos entregados a legal.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN,
REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO**

CÓDIGO: MP-GCC-03-NR

VERSIÓN: 02
AÑO:2019

PÁGINA:
41 de 80

MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO

PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO

TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO

CRITICIDAD:

No.	ACTIVIDAD	INSUMO/ ENTRADA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO/SALIDA
			<ul style="list-style-type: none"> Autorización de débito. 		
8.	Elaborar contrato y firmarlo con las partes	<ul style="list-style-type: none"> Documentos entregados a legal. 	<p>Elaborar Contrato de novación / Refinanciamiento / reestructuración, para la nueva operación. Firmar documentación legal conjuntamente con el cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> Contrato Novación/ Refinanciamiento/ Reestructuración, firmado y notariado. <p>Coordinar reconocimiento de firmas con un notario.</p> <ul style="list-style-type: none"> Pagaré firmado. Autorización o débito firmada <p>Entregar documentos firmados al Técnico/Oficial de Instrumentación.</p>	Especialista / Analista Legal	<ul style="list-style-type: none"> Contrato Novación/ Refinanciamiento / Reestructuración. Documentación firmada.
9.	Ingresar documentos al Cobis trámites	<ul style="list-style-type: none"> Cobis Trámites. 	<p>Recibir documentación legal del área jurídica. Ingresar la información al sistema Cobis trámites para revisión y aprobación del Gerente de Sucursal Menor / Jefe Regional de Instrumentación de Operaciones de Crédito de Primer Piso</p>	Oficial / Técnico de Instrumentación	<ul style="list-style-type: none"> Información ingresada a Cobis Trámites
10.	Terminar el proceso de instrumentación en el sistema Cobis Trámites	<ul style="list-style-type: none"> Registro Legal. Cobis Trámites. 	<p>Terminar el proceso de instrumentación en el sistema Cobis Trámites.</p>	Oficial / Técnico de Instrumentación	<ul style="list-style-type: none"> Operación instrumentada en el Cobis Trámites.
11.	Verificar proceso para trámite	<ul style="list-style-type: none"> Cobis Trámites. 	<p>Revisar y aprobar trámite en el sistema Cobis Trámites.</p>	Gerente de Sucursal Menor / Jefe Regional de Instrumentación de Operaciones de Crédito de Primer Piso	<ul style="list-style-type: none"> Tramite aprobado en el Cobis trámites.

No.	ACTIVIDAD	INSUMO/ ENTRADA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO/SALIDA
12.	Remitir trámite a cartera	<ul style="list-style-type: none"> Operación instrumentada en el Cobis Trámites. 	Remitir trámite al Analista de Cartera, mediante correo electrónico, para su validación.	Oficial / Técnico de Instrumentación	<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico de entrega de la documentación para la activación del trámite y Cancelación de la operación anterior.
13.	Ejecutar nueva operación y terminar la anterior	<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico. Cobis Cartera. 	<p>Proceder a la activación (desembolso) de la nueva operación y a la cancelación de la operación anterior (Reestructura, Novación o Refinanciamiento), dentro del sistema informático Cobis Cartera.</p> <p>Verificar si la operación está en estado Judicial. En caso de estarlo, se comunicara al área de coactiva, para su conocimiento.</p>	Analista de cartera	<ul style="list-style-type: none"> Operación nueva activada. Operación antigua desactivada.
14.	Entregar documentación a Custodia	<ul style="list-style-type: none"> Autorización de débito original. Tabla de amortización. Pagaré. 	<p>Enviar los documentos legales a Custodia mediante formulario de "<i>Solicitud de custodia</i>", para la puesta en vigencia de los contratos y pagarés.</p> <p>La <i>Solicitud de custodia</i> deberá adjuntar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Autorización de débito original Tabla de amortización Pagaré Contrato <p>Solicitar mediante correo electrónico, la cancelación de los contratos, pagarés y otros documentos legales previos a la reestructura, novación o refinanciamiento.</p>	Oficial / Técnico de Instrumentación	<ul style="list-style-type: none"> Doc. Adjuntos. Correo electrónico. Solicitud de custodia.
15.	Entregar documentación a Crédito	<ul style="list-style-type: none"> Documentación del cliente. 	Entregar copia de los documentos legales de la nueva operación y documentación cancelada, al Oficial de Crédito – Administrador, mediante registro R-GCC-IP-03 "Acta entrega-recepción de documentos para el cliente".	Oficial / Técnico de Instrumentación	<ul style="list-style-type: none"> R-GCC-IP-03 Acta entrega-recepción de documentos para el cliente.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN,
REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO

CÓDIGO: MP-GCC-03-NR

VERSIÓN: 02
AÑO:2019

PÁGINA:
43 de 80

MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES
DEL CRÉDITO

PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO

TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O
PRODUCTIVO

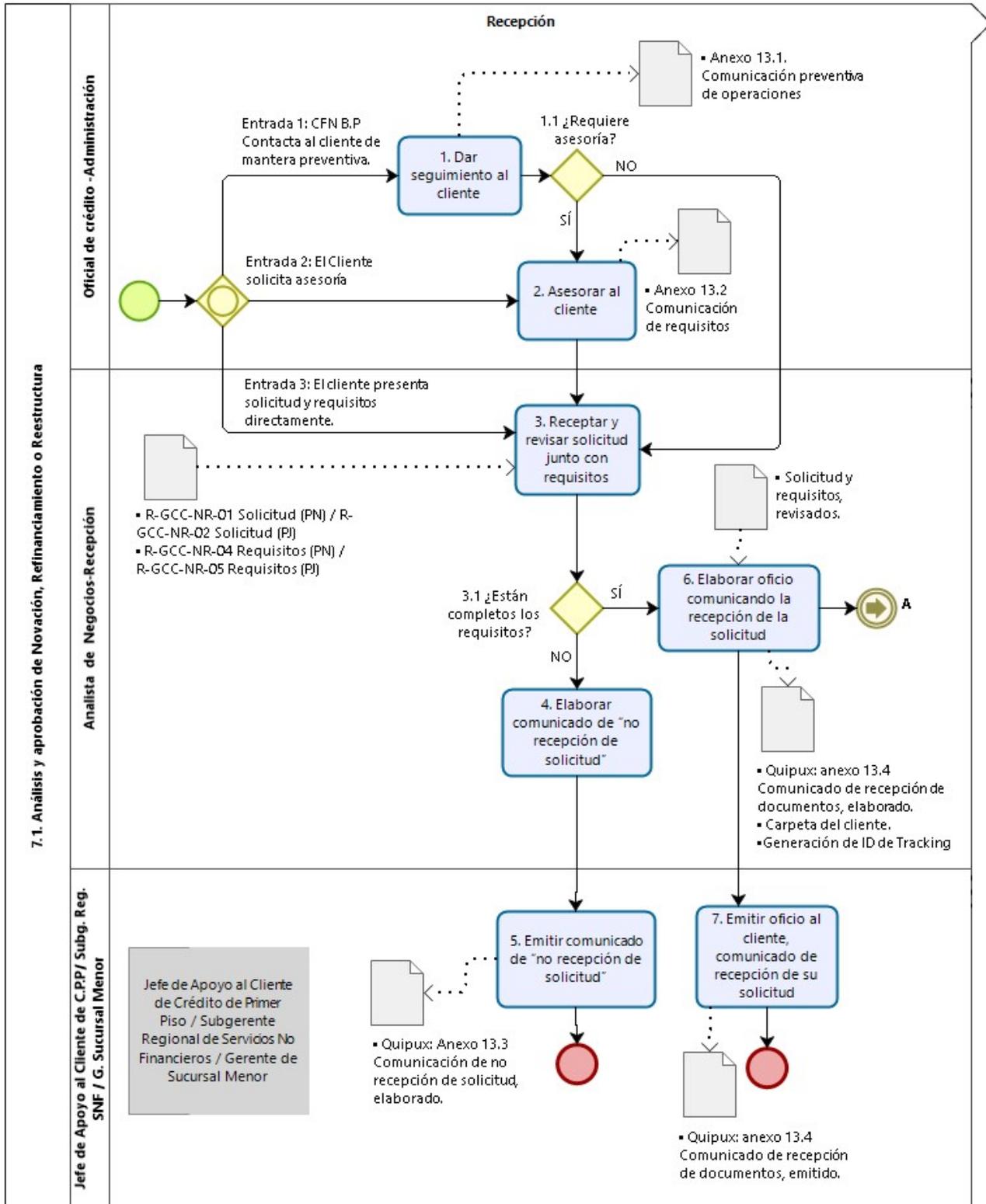
CRITICIDAD:

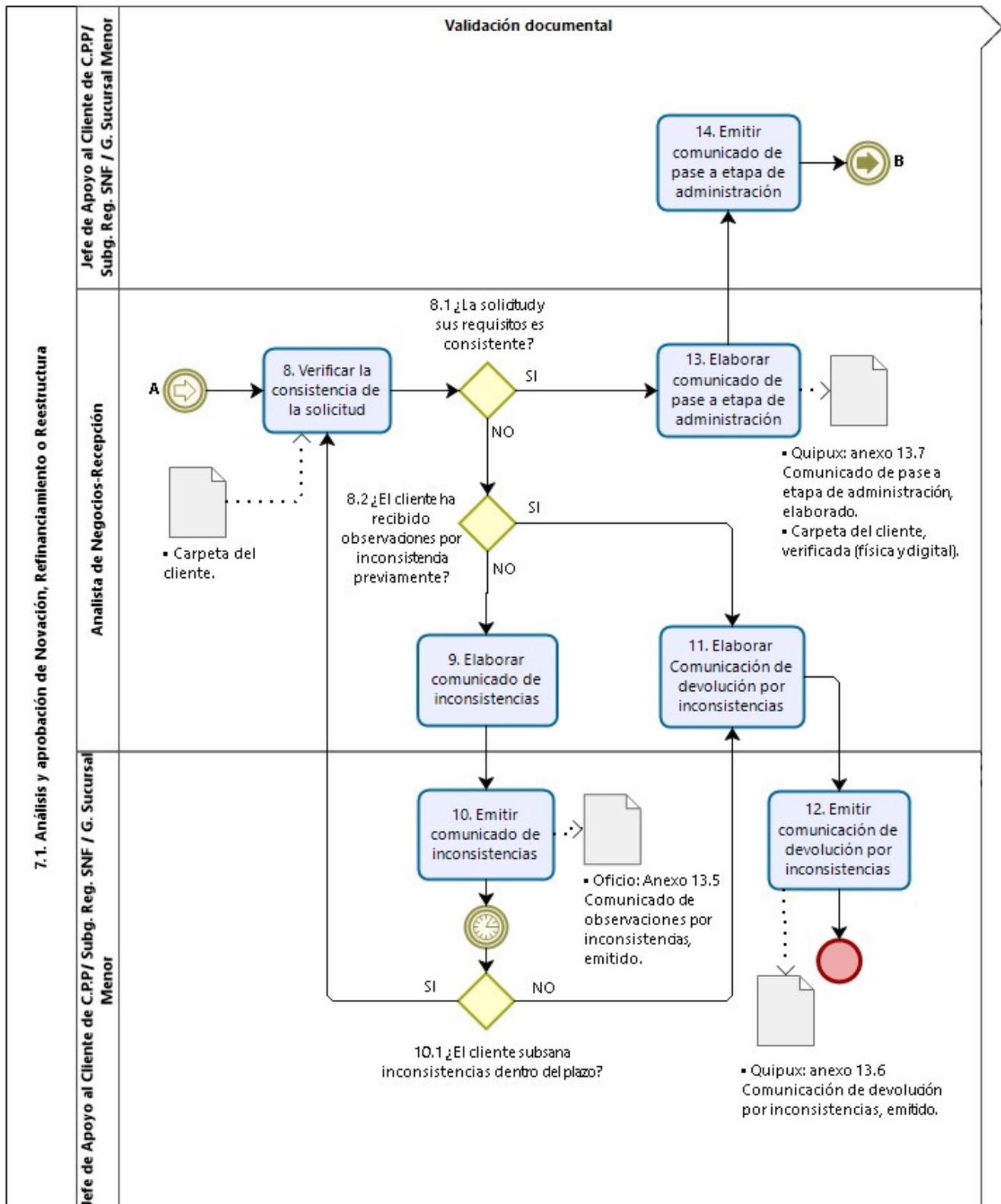
No.	ACTIVIDAD	INSUMO/ ENTRADA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRODUCTO/SALIDA
16.	Informar al cliente la operación instrumentada	<ul style="list-style-type: none">R-GCC-IP-03 Acta entrega-recepción de documentos para el cliente.	Informar mediante Quipux al cliente la vigencia de la nueva operación.	Oficial de crédito – Administrador	<ul style="list-style-type: none">Oficio / correo electrónico informativo.
17.	Entregar documentación al archivo general	<ul style="list-style-type: none">Documentos para el expediente del cliente financiero.	Elaborar el <i>RPOP-17 "Registro de entrega de documentos"</i> en donde consten los documentos de Operaciones. Incorporar los nuevos documentos al expediente del cliente en el archivo.	Oficial / Técnico de Instrumentación	<ul style="list-style-type: none">RPOP-17 Registro de entrega de documentos.

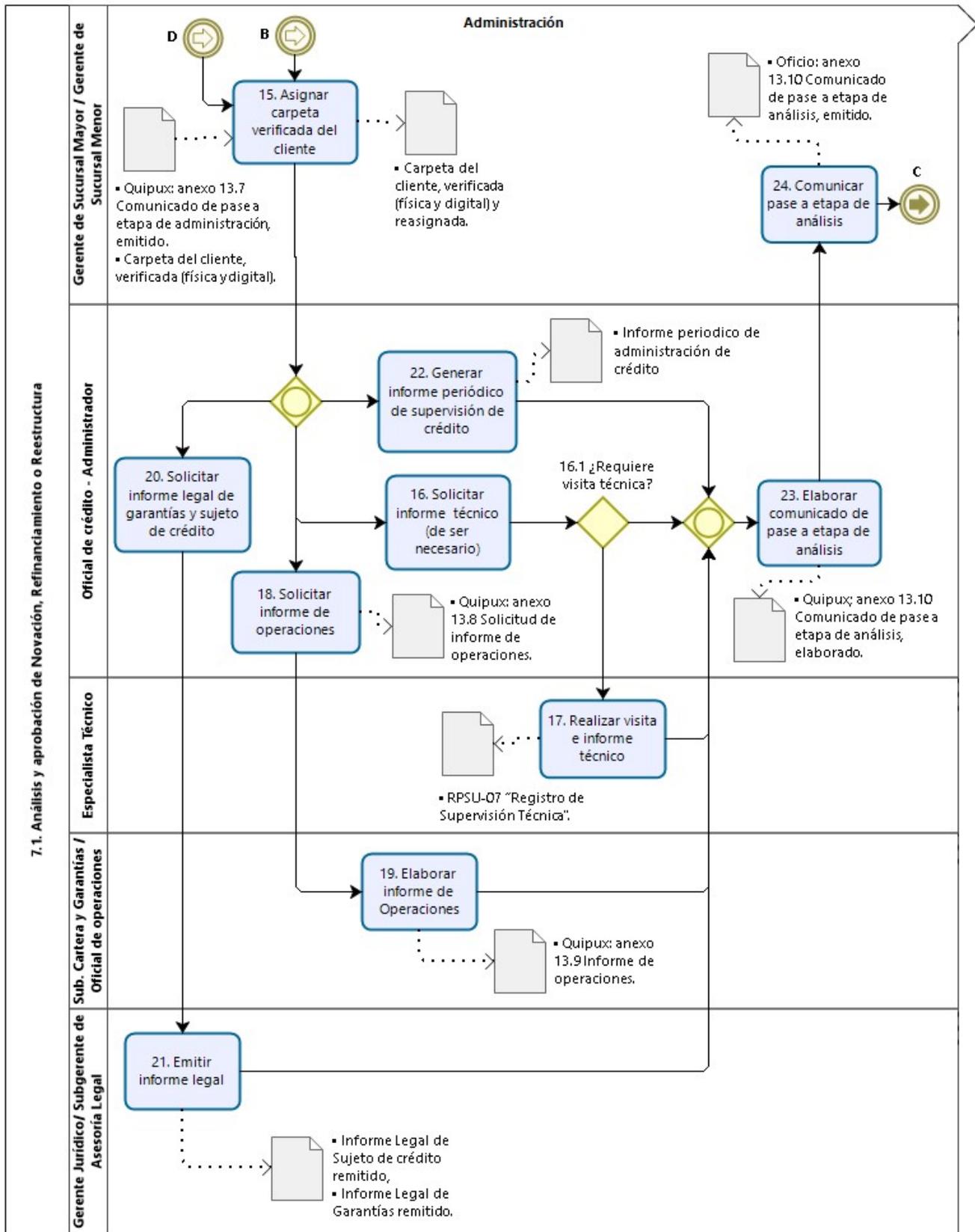
 CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR		
			VERSIÓN: 02 AÑO: 2020	PÁGINA: 44 de 80	
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO	CRITICIDAD:		

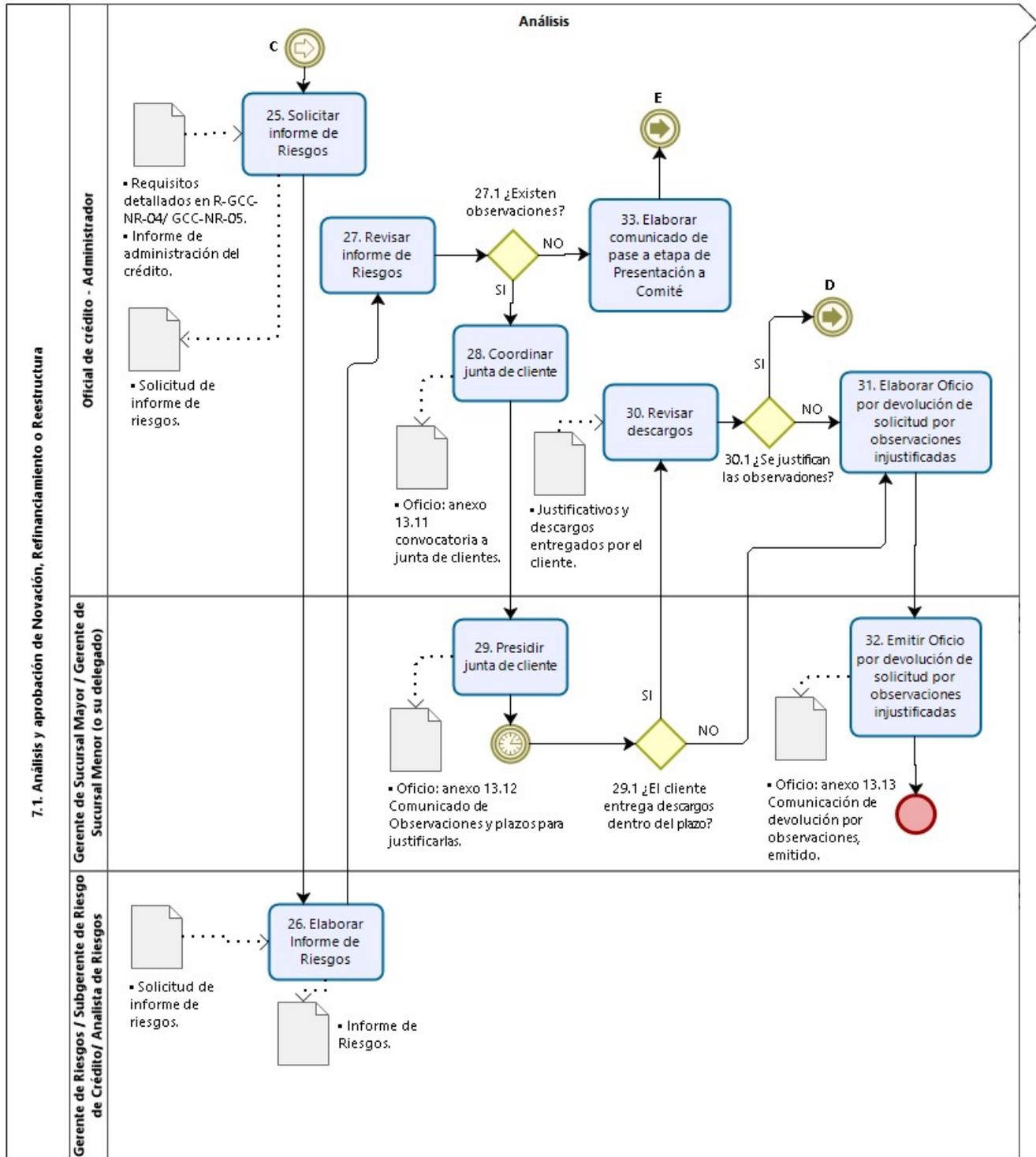
7. FLUJOGRAMAS

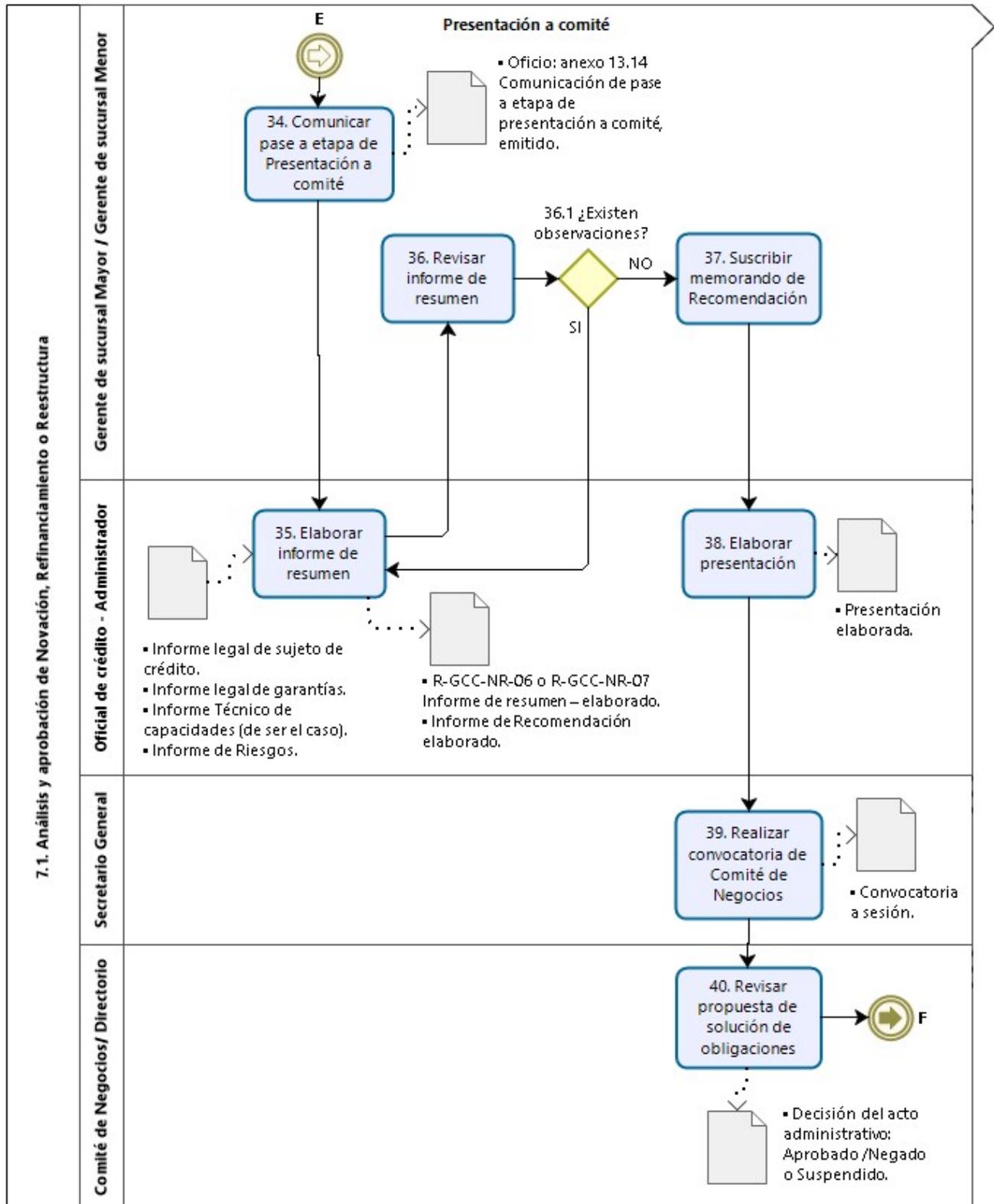
7.1. Análisis y aprobación de Novación, Refinanciamiento o Reestructura.

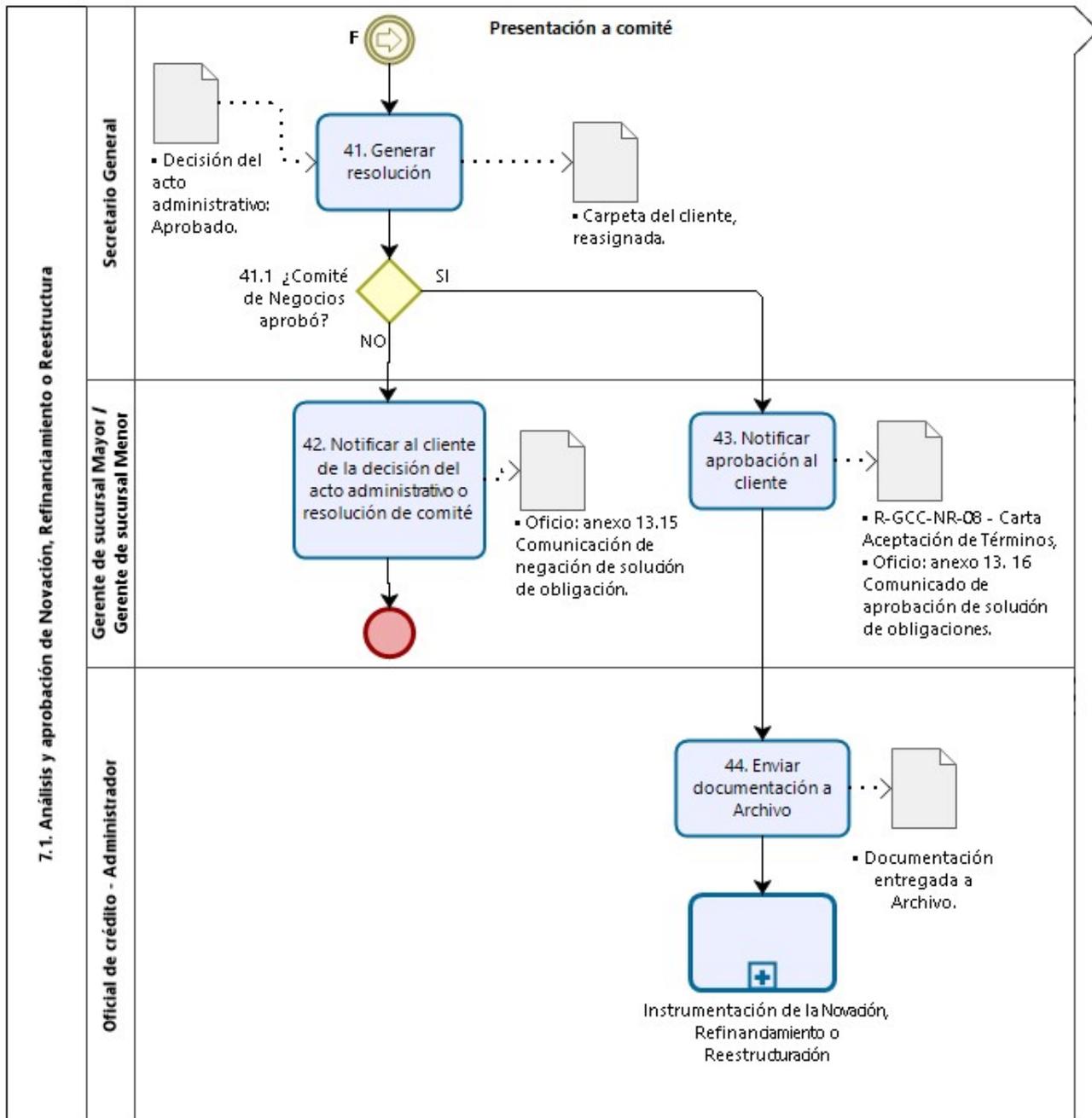




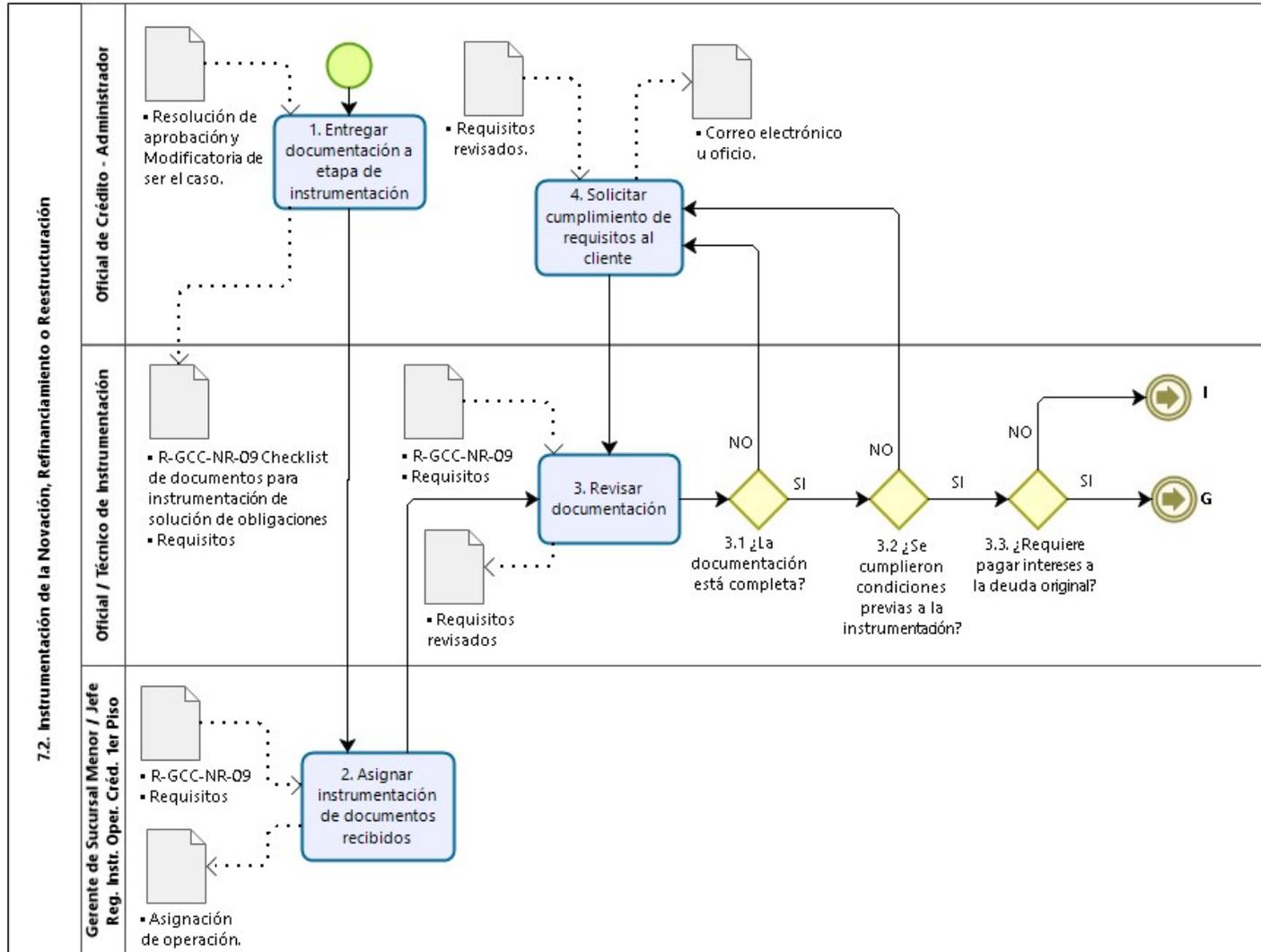


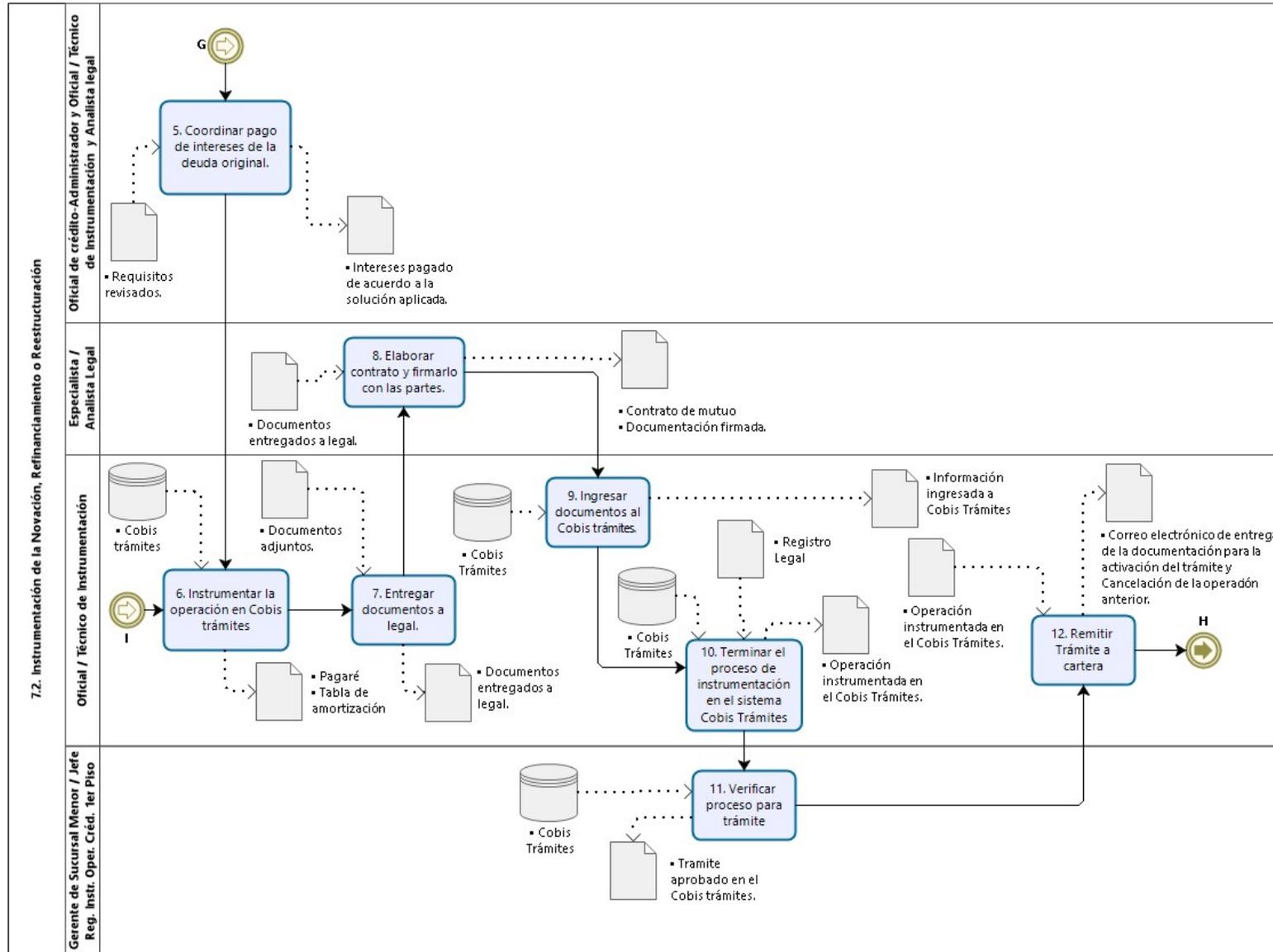


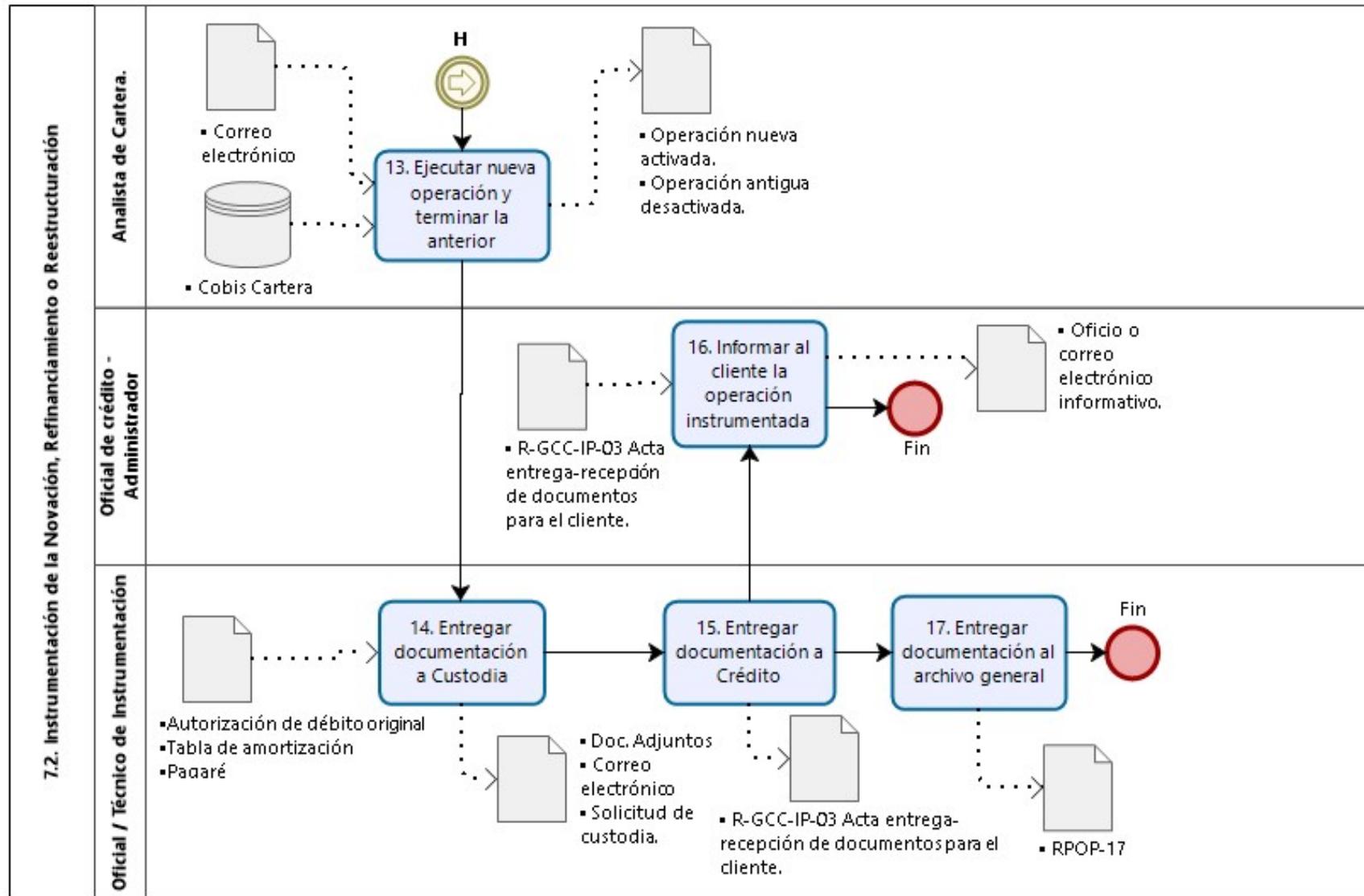




7.2. Instrumentación de la Novación, Refinanciamiento o Reestructuración







8. INDICADORES DE GESTIÓN

N.º	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CALCULO	FUENTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
1.	Tiempo de aprobación de la solución de obligaciones.	(B) - (A) - (tiempo del cliente) – (días no laborables)	(A) Oficio: Anexo 13.4 Comunicado de recepción de documentos. (B) Anexo 13.16 Comunicado de aprobación de solución de obligaciones.	Oficial de Crédito – Administrador	Mensual	9 días laborables	Gerente de sucursal mayor / Gerente de sucursal menor
2.	Eta 1: Validación Documental	(D) - (C) - (tiempo del cliente) – (días no laborables)	(C) Oficio: Anexo 13.4 Comunicado de recepción de documentos. (D) Oficio: Anexo 13.7 Comunicado de pase a etapa de administración.	Oficial de Crédito – Administrador	Mensual	1 días laborables	Gerente de sucursal mayor / Gerente de sucursal menor



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN,
REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO**

CÓDIGO: MP-GCC-03-NR

VERSIÓN: 02
AÑO:2020

PÁGINA:
54 de 80

MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO

PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO

TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO

CRITICIDAD:

3.	Etapa 2: administración	(F) - (E) - (tiempo del cliente) – (días no laborables)	(E) Oficio: Anexo 13.7 Comunicado de pase a etapa de administración. (F) Oficio: Anexo 13.10 Comunicado de pase a etapa de análisis.	Oficial de Crédito – Administrador	Mensual	3 días laborables	Gerente de sucursal mayor / Gerente de sucursal menor
4.	Etapa 3: Análisis	(H) - (G) - (tiempo del cliente) – (días no laborables)	(G) Oficio: Anexo 13.10 Comunicado de pase a etapa de análisis. (H) Oficio: Anexo 13.14 Comunicado de pase a etapa de presentación a comité.	Oficial de Crédito – Administrador	Mensual	3 días laborables	Gerente de sucursal mayor / Gerente de sucursal menor
5.	Etapa 4: Presentación a comité	(J) - (I) - (tiempo del cliente) – (días no laborables)	(I) Oficio: Anexo 13.14 Comunicado de pase a etapa de presentación a comité. (J) Oficio: Anexo 13.15 Comunicación de negación de solución de obligaciones. / Anexo 13.16 Comunicado de aprobación de solución de obligaciones.	Oficial de Crédito – Administrador	Mensual	2 días laborables	Gerente de sucursal mayor / Gerente de sucursal menor



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN,
REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO**

CÓDIGO: MP-GCC-03-NR

VERSIÓN: 02
AÑO:2020

PÁGINA:
55 de 80

MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO

PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO

TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO

CRITICIDAD:

6.	Etapa 5: Instrumentación	(L) - (K) - (días no laborables)	(K) R-GCC-NR-09 Checklist de documentos para instrumentación de solución de obligaciones. (L) R-GCC-IP-03 Acta de entrega de recepción de documentos".	Oficial / Técnico de instrumentación	Mensual	7 días laborables	Gerente de Sucursal Menor / Jefe Regional de Instrumentación de Operaciones de Crédito de Primer Piso
7.	Tiempo de atención de informe técnico	(N) - (M) - (días no laborables)	(M) Informe Técnico (N) Memorando de solicitud de informe técnico.	Jefe de Supervisión Técnica / Especialista técnico	Mensual	3 días laborables	Gerente de sucursal mayor / Gerente de sucursal menor
5.	Tiempo de atención de informe legal	(P) - (O) - (días no laborables).	(O) Memorando Quipux de solicitud de informe legal. (P) Informes legales	Especialista / Analista legal	Mensual	3 días laborables	Gerente Jurídico/ Subgerente de Asesoría Legal
6	Tiempo de atención de informe de riesgos	(R) - (Q) - (días no laborables).	(Q) Memorando solicitando informe de riesgos (R) Informe de riesgos	Especialista /Analista de Riesgos	Mensual	3 días laborables	Gerente de Riesgos / Subgerente de Riesgo de Crédito/Analista de Riesgos



9. CONTABILIZACIONES

Novación

CUENTA	DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER	OBSERVACIÓN
14	Cartera de Créditos	xxxx		Registra el valor del capital novado
2990901002	Operaciones por liquidar cartera de créditos		xxxx	Cuenta transitoria

Reestructuración

CUENTA	DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER	OBSERVACIÓN
Capital				
14	Cartera de Créditos	xxxx		Registra el valor del capital reestructurado
2990901002	Operaciones por liquidar cartera de créditos		xxxx	Cuenta transitoria

Intereses				
2990901002	Operaciones por liquidar cartera de créditos		xxxx	Cuenta transitoria
1615	Intereses reestructurados por cobrar	xxxx		Registra el valor de los intereses reestructurados
16990502	(Provisión Intereses cartera)		xxxx	Registra el valor de la provisión intereses reestructurados
4403	Cuentas por cobrar	xxxx		Registra el gasto de la provisión de intereses
2990901002	Operaciones por liquidar cartera de créditos		xxxx	Cuenta transitoria

Refinanciamiento

CUENTA	DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER	OBSERVACIÓN
Capital				
14	Cartera de Créditos	xxxx		Registra el valor del capital refinanciado
2990901002	Operaciones por liquidar cartera de créditos		xxxx	Cuenta transitoria

Intereses				
2990901002	Operaciones por liquidar cartera de créditos		xxxx	Cuenta transitoria
16140510	Pago por cuenta de interés refinanciado	xxxx		Registra el valor de los intereses refinanciados
16991002	(Provisión cartera cuentas por cobrar)		xxxx	Registra el valor de la provisión intereses refinanciados
4403	Cuentas por cobrar	xxxx		Registra el gasto de la provisión de intereses
2990901002	Operaciones por liquidar cartera de créditos		xxxx	Cuenta transitoria

 <small>CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR		
			VERSIÓN: 02 AÑO:2020	PÁGINA: 57 de 80	
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO	CRITICIDAD:		

10. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

- Sistema informático Cobis Trámites
- Sistema informático Cobis Explorer.Net (Cobis MIS)
- Sistema informático Cobis Cartera
- Sistema informático Pcie Riesgos
- QlikView — Tablero Información Clientes.

11. DOCUMENTOS RELACIONADOS

No aplica.

12. FORMULARIOS

CÓDIGO	NOMBRE	FORMA	TIPO DE ARCHIVO	LUGAR Y RESPONSABLE	ORDEN	TIEMPO DE CONSERVACIÓN
R-GCC-NR-01	Solicitud de Solución de Obligaciones para Persona Natural	Físico	Activo	Crédito	Expediente de cliente	Hasta la cancelación de la solución
			Pasivo	Archivo	Expediente de cliente	10 años después de la cancelación de la solución
R-GCC-NR-02	Solicitud de Solución de Obligaciones Para Persona Jurídica	Físico	Activo	Crédito	Expediente de cliente	Hasta la cancelación de la solución
			Pasivo	Archivo	Expediente de cliente	10 años después de la cancelación de la solución
R-GCC-NR-03	Carta de autorización a terceros para seguimiento de solicitudes de Solución de Obligaciones.	Físico	Activo	Crédito	Expediente de cliente	Hasta la cancelación de la solución
			Pasivo	Archivo	Expediente de cliente	10 años después de la cancelación de la solución
R-GCC-NR-04	Requisitos para novación, refinanciamient o o reestructura para persona natural	Físico	Activo	Crédito	Expediente de cliente	Hasta la cancelación de la solución
			Pasivo	Archivo	Expediente de cliente	10 años después de la cancelación de la solución
R-GCC-NR-05	Requisitos para novación, refinanciamient o o reestructura	Físico	Activo	Crédito	Expediente de cliente	Hasta la cancelación de la solución
			Pasivo	Archivo	Expediente	10 años

CÓDIGO	NOMBRE	FORMA	TIPO DE ARCHIVO	LUGAR Y RESPONSABLE	ORDEN	TIEMPO DE CONSERVACIÓN
	para persona Jurídica.				de cliente	después de la cancelación de la solución
R-GCC-NR-06	Informe de resumen de la solicitud de solución de obligaciones – persona natural	Físico	Activo	Crédito	Expediente de cliente	Hasta la cancelación de la solución
			Pasivo	Archivo	Expediente de cliente	10 años después de la cancelación de la solución
R-GCC-NR-07	Informe de resumen de la solicitud de solución de obligaciones – persona jurídica	Físico	Activo	Crédito	Expediente de cliente	Hasta la cancelación de la solución
			Pasivo	Archivo	Expediente de cliente	10 años después de la cancelación de la solución
R-GCC-NR-08	Carta de aceptación de términos de resolución aprobatoria de solución de obligaciones	Físico	Activo	Crédito	Expediente de cliente	Hasta la cancelación de la solución
			Pasivo	Archivo	Expediente de cliente	10 años después de la cancelación de la solución
R-GCC-NR-09	Checklist de documentos para la instrumentación de solución de obligaciones	Físico	Activo	Crédito	Expediente de cliente	Hasta la cancelación de la solución
			Pasivo	Archivo	Expediente de cliente	10 años después de la cancelación de la solución
R-GCC-NR-10	Requisitos técnicos – solución de obligaciones – flores	Físico	Activo	Crédito	Expediente de cliente	Hasta la cancelación de la solución
			Pasivo	Archivo	Expediente de cliente	10 años después de la cancelación de la solución
R-GCC-NR-11	Requisitos técnicos – solución de obligaciones – banano y plátano	Físico	Activo	Crédito	Expediente de cliente	Hasta la cancelación de la solución
			Pasivo	Archivo	Expediente de cliente	10 años después de la cancelación de la solución
R-GCC-NR-12	Requisitos técnicos – solución de	Físico	Activo	Crédito	Expediente de cliente	Hasta la cancelación de la solución

CÓDIGO	NOMBRE	FORMA	TIPO DE ARCHIVO	LUGAR Y RESPONSABLE	ORDEN	TIEMPO DE CONSERVACIÓN
	obligaciones – caña de azúcar		Pasivo	Archivo	Expediente de cliente	10 años después de la cancelación de la solución
R-GCC-NR-13	Requisitos técnicos – solución de obligaciones – agrícola	Físico	Activo	Crédito	Expediente de cliente	Hasta la cancelación de la solución
			Pasivo	Archivo	Expediente de cliente	10 años después de la cancelación de la solución
R-GCC-NR-14	Requisitos técnicos – solución de obligaciones – avicultura - engorde	Físico	Activo	Crédito	Expediente de cliente	Hasta la cancelación de la solución
			Pasivo	Archivo	Expediente de cliente	10 años después de la cancelación de la solución
R-GCC-NR-15	Requisitos técnicos – solución de obligaciones – ganadería de leche, de engorde y doble propósito	Físico	Activo	Crédito	Expediente de cliente	Hasta la cancelación de la solución
			Pasivo	Archivo	Expediente de cliente	10 años después de la cancelación de la solución
R-GCC-NR-16	Requisitos técnicos – solución de obligaciones – industrial	Físico	Activo	Crédito	Expediente de cliente	Hasta la cancelación de la solución
			Pasivo	Archivo	Expediente de cliente	10 años después de la cancelación de la solución
R-GCC-NR-17	Requisitos técnicos – solución de obligaciones – acuícola	Físico	Activo	Crédito	Expediente de cliente	Hasta la cancelación de la solución
			Pasivo	Archivo	Expediente de cliente	10 años después de la cancelación de la solución
R-GCC-NR-18	Requisitos técnicos – solución de obligaciones – naval	Físico	Activo	Crédito	Expediente de cliente	Hasta la cancelación de la solución
			Pasivo	Archivo	Expediente de cliente	10 años después de la cancelación de la solución

CÓDIGO	NOMBRE	FORMA	TIPO DE ARCHIVO	LUGAR Y RESPONSABLE	ORDEN	TIEMPO DE CONSERVACIÓN
R-GCC-IP-03	Acta entrega-recepción de documentos para el cliente.	Físico	Activo	Crédito	Expediente de cliente	Hasta la cancelación de la solución
			Pasivo	Archivo	Expediente de cliente	10 años después de la cancelación de la solución
RPOP-17	Registro de entrega de documentos.	Físico	Activo	Crédito	Expediente de cliente	Hasta la cancelación de la solución
			Pasivo	Archivo	Expediente de cliente	10 años después de la cancelación de la solución
RPOP-18	Registro de solicitud de expedientes de crédito	Físico	Activo	Crédito	Expediente de cliente	Hasta la cancelación de la solución
			Pasivo	Archivo	Expediente de cliente	10 años después de la cancelación de la solución
RPSU-07	Registro de Supervisión Técnica	Físico	Activo	Crédito	Expediente de cliente	Hasta la cancelación de la solución
			Pasivo	Archivo	Expediente de cliente	10 años después de la cancelación de la solución
RPOC-29	Certificado de control preventivo de lavado de activos para administradoras de fondos y fideicomisos	Físico	Activo	Crédito	Expediente de cliente	Hasta la cancelación de la solución
			Pasivo	Archivo	Expediente de cliente	10 años después de la cancelación de la solución

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR		
			VERSIÓN: 02 AÑO:2020	PÁGINA: 61 de 80	
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO	CRITICIDAD:		

13. ANEXOS

13.1. Comunicación preventiva de operaciones.

PARA:	<i>(Nombre del cliente)</i>
DE:	<i>(Oficial de crédito - Administrador)</i>
CC:	
ASUNTO:	Gestión preventiva
<p>EMPRESA: <i>Razón Social de la Compañía</i></p> <p>Estimado Señor (a) <i>NOMBRE Y APELLIDOS</i>,</p> <p>Reciba un cordial saludo de parte de quienes conformamos la Corporación Financiera Nacional B.P.</p> <p>Como producto del seguimiento de su operación de crédito y/o la publicación del “Informe Trimestral de Calificación Coyuntural y Futura del Desempeño de las Actividades Económicas y Productivas”, me permito contactarlo preventivamente para invitarlo a una asesoría con nuestros oficiales de crédito, mismos que le brindarán información que podría serle de utilidad, en caso de tener dificultades en el cumplimiento de sus obligaciones crediticias.</p> <p>Saludos cordiales,</p> <p>(Pie de firma del funcionario responsable de la atención)</p>	

Nota: *Los anexos de formato de comunicación son una guía destinada a agilizar las comunicaciones y pueden ser ajustados en su contenido por el emisor, de acuerdo a la particularidad de cada solicitud siempre y cuando esta modificación no contraponga las políticas y normativas vigentes.*

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR
			VERSIÓN: 02 AÑO: 2020
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO	CRITICIDAD:

13.2. Comunicación de requisitos.

PARA:	<i>(Nombre del cliente)</i>
DE:	<i>(Oficial de crédito - Administrador)</i>
CC:	
ASUNTO:	Informar requisitos
EMPRESA:	<i>(Razón Social de la Compañía)</i>
Estimado Señor (a) <i>NOMBRE Y APELLIDOS</i> ,	
<p>Reciba un cordial saludo de parte de quienes conformamos la Corporación Financiera Nacional B.P. Con el objetivo de facilitar el proceso de gestión de su solicitud de Solución de Obligaciones, sirvo en adjuntar el formulario R-GCC-NR-04 / 05 "Requisitos para novación, refinanciamiento o reestructura, para persona (<i>natural / jurídica</i>)" debidamente firmado, donde indico como "requerido" aquella información que debe ser entregada junto con la solicitud al momento de la recepción, que no se encuentra en su expediente y/o no está vigente para los fines de su solicitud.</p>	
<p>Para sus registros, adjunto también una copia digital del acta de reunión levantada durante la asesoría (<i>de ser el caso</i>)</p>	
<p>Los formularios y requisitos necesarios, mencionados en el formulario R-GCC-NR-04 / 05, los puede encontrar en el sitio web de la institución (https://www.cfn.fin.ec).</p>	
<p>En caso de requerir información adicional o personalizada sobre solución de obligaciones, le invitamos a visitar nuestras oficinas donde podrá recibir asesoría sin ningún costo.</p>	
<p>Una vez más le agradecemos por la confianza depositada en la Corporación Financiera Nacional B.P.</p>	
<p><i>¡Recuerda que todo trámite es gratuito!</i></p>	
<p>Con sentimientos de distinguida consideración.</p>	
<p>Saludos cordiales,</p>	
<p><i>(Pie de firma del funcionario responsable de la atención)</i></p>	

Nota: Los anexos de formato de comunicación son una guía destinada a agilizar las comunicaciones y pueden ser ajustados en su contenido por el emisor, de acuerdo a la particularidad de cada solicitud siempre y cuando esta modificación no contraponga las políticas y normativas vigentes.

 <small>CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR	
			VERSIÓN: 02 AÑO: 2020	PÁGINA: 63 de 80
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO		CRITICIDAD:

13.3. Comunicación de no recepción de solicitud.

PARA:	<i>(Nombre del cliente)</i>
DE:	<i>(Jefe de Apoyo al Cliente de Crédito de Primer Piso / Subgerente Regional de Servicios No Financieros / Gerente de Sucursal Menor)</i>
CC:	<i>(Gestor de cobro, Oficial de Crédito Administrador)</i>
ASUNTO:	Comunicado de no recepción de solicitud - Cliente <i>(Nombre del cliente)</i>

De mi consideración:

Cumplo informar que la documentación presentada junto con su solicitud de solución de obligaciones el __ de __ del 201__, está incompleta.

Las observaciones encontradas son:

1. *(Se requiere de.....)*
2. *(Se requiere de.....)*
3. *(Se requiere de.....)*

Por lo expuesto, no es viable aceptar su solicitud de solución de obligaciones; por lo que se procede a la devolución de la documentación. Sírvese a retirar su documentación en los próximos 30 días en las oficinas de la Corporación Financiera Nacional B.P. La institución no se responsabiliza por el expediente no retirado, posterior al plazo indicado.

Se le recuerda que puede acercarse a las oficinas de la Corporación Financiera Nacional B.P. y solicitar asesoría gratuita.

Agradecemos la confianza depositada en la Corporación Financiera Nacional B.P. para solventar sus requerimientos y esperamos poder servirle una vez que se completen todos los requisitos.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Nota: Los anexos de formato de comunicación son una guía destinada a agilizar las comunicaciones y pueden ser ajustados en su contenido por el emisor, de acuerdo a la particularidad de cada solicitud siempre y cuando esta modificación no contraponga las políticas y normativas vigentes.

 <small>CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR	
			VERSIÓN: 02 AÑO: 2020	PÁGINA: 64 de 80
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO		CRITICIDAD:

13.4. Comunicado de recepción de solicitud.

PARA: *(Nombre del cliente)*

DE: *(Jefe de Apoyo al Cliente de Crédito de Primer Piso / Subgerente Regional de Servicios No Financieros / Gerente de Sucursal Menor).*

CC: *(Gestor de cobro, Oficial de Crédito Administrador)*

ASUNTO: Recepción de documentación -Cliente *(Nombre del cliente)*

De mi consideración:

Agradecemos la confianza depositada en la Corporación Financiera Nacional B.P. para Gestionar su solicitud de solución de obligaciones. Esperamos poder servirle de la mejor manera y contribuir al progreso de su actividad económica.

Le informamos que se ha receptado su solicitud de Solución de Obligaciones presentada el __ de __ del 201__ de manera efectiva.

Con el objetivo de ofrecer agilidad, transparencia e inclusión a nuestros clientes durante el proceso de la solución, la Corporación Financiera Nacional B.P. simplificó el Procedimiento para novación, refinanciamiento y reestructura en cinco etapas:

- **Etapas 1 Validación documental:** Desde la recepción formal de la solicitud de solución de obligaciones con todos sus requisitos (incluyendo validación de consistencias de la solicitud), hasta la comunicación de pase a etapa de “Administración” o devolución de solicitud.
- **Etapas 2 Administración:** Desde la solicitud del informe de las operaciones vigentes del cliente (Incluye: verificación técnica de ser el caso, verificación legal del sujeto de crédito y garantías), hasta la comunicación de pase a etapa de “Análisis” o devolución de solicitud.
- **Etapas 3 Análisis:** Desde la solicitud del informe de Riesgos (Incluye: análisis del riesgo de otorgar la solución, junta de cliente de ser el caso), hasta la comunicación de pase a etapa de “Presentación a comité” o devolución de solicitud.
- **Etapas 4 Presentación a Comité:** Desde la elaboración de informes de resumen, recomendación de aprobación (incluye: presentación a Comité de Negocios / Directorio), hasta la comunicación de pase a etapa de “Instrumentación” o devolución de solicitud.
- **Etapas 5 Instrumentación:** Desde la revisión de documentos para instrumentación, hasta Entrega de



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN,
REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL
CRÉDITO**

CÓDIGO: MP-GCC-03-NR

VERSIÓN: 02
AÑO:2020

PÁGINA:
65 de 80

MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS
COLOCACIONES DEL CRÉDITO

PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL
CRÉDITO

TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O
PRODUCTIVO

CRITICIDAD:

documentos al archivo general y comunicación al cliente.

Comunicamos que su solicitud, junto con su documentación completa, fue recibida y está siendo revisada por nuestros Analistas de Negocios. Esta primera etapa de “Validación documental” puede durar un promedio de dos días.

Etapa 1 Validación documental	Etapa 2 Administración	Etapa 3 Análisis	Etapa 4 Presentación a comité	Etapa 5 Instrumentación
X				

Se informa que podrá realizar el seguimiento de su trámite en el siguiente link: <https://sccenlinea.cfn.fin.ec/> con el código de seguimiento descrito al final del formulario *R-GCC-NR-04 Requisitos (PN) / R-GCC-NR-05 Requisitos (PJ)*. Para facilitar el acceso a la herramienta Tracking CFN, anexo al presente podrá encontrar archivo PDF que contiene instrucciones precisas sobre cómo ingresar a la misma.

Con sentimientos de distinguida consideración

Adjunto:

- *R-GCC-NR-04 Requisitos (PN) / R-GCC-NR-05 Requisitos (PJ) con No. tracking.*

Nota: Los anexos de formato de comunicación son una guía destinada a agilizar las comunicaciones y pueden ser ajustados en su contenido por el emisor, de acuerdo a la particularidad de cada solicitud siempre y cuando esta modificación no contraponga las políticas y normativas vigentes.

 <small>CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR		
			VERSIÓN: 02 AÑO: 2020	PÁGINA: 66 de 80	
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO	CRITICIDAD:		

13.5. Comunicado de observaciones por inconsistencias.

PARA:	<i>(Nombre del cliente)</i>
DE:	<i>(Jefe de Apoyo al Cliente de Crédito de Primer Piso / Subgerente Regional de Servicios No Financieros / Gerente de Sucursal Menor)</i>
CC:	<i>(Gestor de cobro / Oficial de crédito - Administrador)</i>
ASUNTO:	Comunicado de no recepción de solicitud - Cliente <i>(Nombre del cliente)</i>

De mi consideración:

Cumplo informar que la documentación presentada junto con su solicitud de solución de obligaciones el __ de __ del 201__, presenta las siguientes observaciones, mismas que deben ser subsanadas en un plazo no mayor a 5 días laborables:

1. *(Se requiere de.....)*
2. *(Se requiere de.....)*
3. *(Se requiere de.....)*

Culminado el plazo para justificar dichas observaciones, su solución de obligaciones ser devuelta formalmente mediante oficio y usted podrá retirar la documentación que nos ha entregado.

Se le recuerda que puede acercarse a las oficinas de la Corporación Financiera Nacional B.P. y solicitar asesoría gratuita.

Agradecemos la confianza depositada en la Corporación Financiera Nacional B.P. para solventar sus requerimientos y esperamos poder servirle una vez que se completen todos los requisitos.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Nota: *Los anexos de formato de comunicación son una guía destinada a agilizar las comunicaciones y pueden ser ajustados en su contenido por el emisor, de acuerdo a la particularidad de cada solicitud siempre y cuando esta modificación no contraponga las políticas y normativas vigentes.*

 <small>CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR		
			VERSIÓN: 02 AÑO: 2020	PÁGINA: 67 de 80	
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO	CRITICIDAD:		

13.6. Comunicación de devolución por inconsistencias.

PARA:	<i>(Nombre del cliente)</i>
DE:	<i>(Jefe de Apoyo al Cliente de Crédito de Primer Piso / Subgerente Regional de Servicios No Financieros / Gerente de Sucursal Menor)</i>
CC:	<i>(Gestor de cobro / Oficial de crédito - Administrador)</i>
ASUNTO:	Comunicación de Devolución de solicitud-Cliente <i>(Nombre del cliente)</i> .
De mi consideración:	
Agradecemos la confianza depositada en la Corporación Financiera Nacional B.P., esperamos poder servirle de la mejor manera y contribuir al progreso de su actividad económica, para fomentar el desarrollo productivo del país.	
Le informamos que su solicitud de solución de obligaciones No. <i>(Número)</i> ingresada el __ de __ del 201__, ha presentado las siguientes observaciones:	
1. <i>(Se requiere de.....)</i>	
2. <i>(Se requiere de.....)</i>	
3. <i>(Se requiere de.....)</i>	
Por lo expuesto, no es viable atender su solicitud de solución de obligaciones presentada; por lo que se procede a la devolución de la documentación. Sírvese a retirar su documentación en los próximos 30 días en las oficinas de la Corporación Financiera Nacional B.P. La institución no se responsabiliza por el expediente no retirado, posterior al plazo indicado.	
Esperamos poder servirle en otra oportunidad con cualquiera de los productos financieros disponibles que se acoplen a su necesidad.	
Con sentimientos de distinguida consideración.	

Nota: Los anexos de formato de comunicación son una guía destinada a agilizar las comunicaciones y pueden ser ajustados en su contenido por el emisor, de acuerdo a la particularidad de cada solicitud siempre y cuando esta modificación no contraponga las políticas y normativas vigentes.

 <small>CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR		
			VERSIÓN: 02 AÑO: 2020	PÁGINA: 68 de 80	
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO	CRITICIDAD:		

13.7. Comunicado de pase a etapa de administración.

PARA: *(Nombre del cliente)*

DE: *(Jefe de Apoyo al Cliente de Crédito de Primer Piso / Subgerente Regional de Servicios No Financieros / Gerente de Sucursal Menor).*

CC: *(Gerente de Sucursal Mayor / Gerente de Sucursal Menor, Analista de Negocios-Recepción, Gestor de Cobro, Oficial de crédito – Administrador del crédito).*

ASUNTO: Recepción y validación de documentación -Cliente *(Nombre del cliente)*

De mi consideración:

Agradecemos la confianza depositada en la Corporación Financiera Nacional B.P. para gestionar su solicitud de solución de obligaciones y esperamos poder servirle de la mejor manera posible.

Le informamos que su solicitud de Solución de Obligaciones presentada el __ de __ del 201__ ha superado la etapa de recepción, al momento de la emisión de este oficio, su operación mantiene __ días de mora.

ESTADO DE SU SOLICITUD

Etapa 1 Validación documental	Etapa 2 Administración	Etapa 3 Análisis	Etapa 4 Presentación a comité	Etapa 5 Instrumentación
	X			

La etapa 2 de administración, misma que debe tomar un tiempo aproximado de 4 días laborables.

Con sentimientos de distinguida consideración

Nota: Los anexos de formato de comunicación son una guía destinada a agilizar las comunicaciones y pueden ser ajustados en su contenido por el emisor, de acuerdo a la particularidad de cada solicitud siempre y cuando esta modificación no contraponga las políticas y normativas vigentes.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN,
REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL
CRÉDITO**

CÓDIGO: MP-GCC-03-NR

VERSIÓN: 02
AÑO:2020

PÁGINA:
69 de 80

MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS
COLOCACIONES DEL CRÉDITO

PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL
CRÉDITO

TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O
PRODUCTIVO

CRITICIDAD:

13.8. Solicitud de informe de operaciones.

PARA: (Subgerente Nacional de Administración de Cartera y Garantías)

DE: (Oficial de crédito – Administrador)

CC: (Analista de Operaciones)

ASUNTO: Informe de Operaciones de (Colocar nombre de cliente)

De mi consideración:

Por medio de la presente comunico a usted que el cliente (colocar nombre del cliente) está solicitando una solución de obligaciones, por lo cual se solicita nos remita el Informe de Operaciones de la compañía y sus relacionados, para lo cual se remite la siguiente información:

Al momento de la emisión de este escrito, la operación del cliente (motivo de su solicitud) mantiene ___ días de mora, y su calificación es de ___ lo que representa un Riesgo _____

Aspectos Generales de la compañía:	(Colocar nombre de cliente)
RUC:	
Actividad a financiar:	
Sector del Proyecto:	
Representante Legal:	
Cédula de Ciudadanía:	

Condiciones del crédito	
Monto:	
Plazo:	
Destino	

Accionistas		
C.C./RUC	Nombre o Razón Social	% Participación

Compañías relacionadas		
C.C./RUC	Nombre o Razón Social	% Participación

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Nota: Los anexos de formato de comunicación son una guía destinada a agilizar las comunicaciones y pueden ser ajustados en su contenido por el emisor, de acuerdo a la particularidad de cada solicitud siempre y cuando esta modificación no contraponga las políticas y normativas vigentes.

 <small>CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR	
			VERSIÓN: 02 AÑO: 2020	PÁGINA: 70 de 80
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO		CRITICIDAD:

13.9. Informe de operaciones.

PARA: *(Oficial de crédito – Administrador)*

DE: *(Subgerente de Cartera y Garantías)*

CC: *(Analista de Operaciones)*

ASUNTO: Informe de Operaciones de *(Colocar nombre de cliente)*

MODELO SI NO TIENE COINCIDENCIAS:

De mi consideración:

CFN-____-____ del *(día)* de *(Mes)* del 201_, informo que, de la revisión efectuada en nuestras bases de datos, el cliente *(colocar nombre del cliente)* con RUC *(colocar número del RUC)*, no registran obligaciones con la institución y en las de emisor PFB (Guayaquil/Quito), factoring electrónico e internacional, no se encontraron coincidencias sobre la empresa y personas indicadas.

Cabe indicar que la información aquí contenida es de carácter estrictamente confidencial, está dirigida exclusivamente a su destinatario, por lo que el uso que se dé a la misma es de responsabilidad de la persona a quien está remitido.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

MODELO SI TIENE COINCIDENCIAS:

De mi consideración:

CFN-____-____ del *(día)* de *(Mes)* del 201_, informo que, de la revisión efectuada en nuestras bases de datos, el cliente *(colocar nombre del cliente)* con RUC *(colocar número del RUC)* registra la(s) siguiente(s) operación(es):

- **Primer piso** *(de ser el caso)*

Facilidad	Operación	Monto	Deudor	Inicio	Vencimiento	Saldo Capital	Saldo No Capital	Saldo Total	Estado (Vigente / vencidas / judicial / Castigada)

- **Emisor de PFB (Quito/Guayaquil)** *(de ser el caso)*

PORTAFOLIO DE FINANCIAMIENTO BURSATIL – PFB-CFN B.P. <i>(colocar nombre del cliente)</i> <i>(colocar número del RUC)</i> INFORMACIÓN AL <i>(Colocar fecha de revisión)</i>								
No. DE PORTAFOLIO	EMISOR	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE COMPRA	FECHA VENCIMIENTO OPERACIÓN	VALOR NOMINAL ACTUAL	VALOR NOMINAL ORIGINAL	VALOR EN LIBROS	TIPO DE PORTAFOLIO



MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS
COLOCACIONES DEL CRÉDITO

PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL
CRÉDITO

TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O
PRODUCTIVO

CRITICIDAD:

TOTAL GENERAL

- **FACTORING ELECTRÓNICO** *(de ser el caso)*

FACTORING ELECTRÓNICO <i>(colocar nombre del cliente colocar número del RUC)</i> INFORMACIÓN AL <i>(Colocar fecha de revisión)</i>		
EMISOR	No. DE OPERACIONES	SALDO
TOTAL GENERAL		

- **FACTORING INTERNACIONAL** *(de ser el caso)*

FACTORING INTERNACIONAL <i>(colocar nombre del cliente colocar número del RUC)</i> INFORMACIÓN AL <i>(Colocar fecha de revisión)</i>		
CLIENTE	No. DE OPERACIONES	SALDO
TOTAL GENERAL		

De no aplicar alguno de los cuadros anteriores: “Adicionalmente, me permito informar que se revisó en la base de datos Emisor PFB (*Guayaquil/Quito*), factoring electrónico e internacional a los demás relacionados, y no se encontraron coincidencias a la *(fecha de consulta)*.”

Cabe indicar que la información aquí contenida es de carácter estrictamente confidencial, está dirigida exclusivamente a su destinatario, por lo que el uso que se dé a la misma es de responsabilidad de la persona a quien está remitido.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Nota: Los anexos de formato de comunicación son una guía destinada a agilizar las comunicaciones y pueden ser ajustados en su contenido por el emisor, de acuerdo a la particularidad de cada solicitud siempre y cuando esta modificación no contraponga las políticas y normativas vigentes.

 <small>CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR	
			VERSIÓN: 02 AÑO: 2020	PÁGINA: 72 de 80
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO		CRITICIDAD:

13.10. Comunicado de pase a etapa de análisis.

PARA: *(Nombre del cliente)*
DE: *(Gerente de sucursal Mayor / Gerente de sucursal Menor)*
CC: *(Oficial de crédito – Administrador)*

ASUNTO: Pase a etapa de análisis

De mi consideración:

Agradecemos la confianza depositada en la Corporación Financiera Nacional B.P. para gestionar su solicitud de solución de obligaciones y esperamos poder servirle de la mejor manera posible.

Le informamos que, luego de las etapas recepción y administración de su solicitud de Solución de Obligaciones, esta pasa a la etapa de análisis. Al momento de la emisión de este oficio, su operación mantiene ___ días de mora.

Etapa 1 Validación documental	Etapa 2 Administración	Etapa 3 Análisis	Etapa 4 Presentación a comité	Etapa 5 Instrumentación
		X		

Revisada su solicitud, usted se encuentra actualmente en la etapa de **Análisis**, donde se revisará la viabilidad de la misma, en un tiempo aproximado de 4 días hábiles.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Nota: Los anexos de formato de comunicación son una guía destinada a agilizar las comunicaciones y pueden ser ajustados en su contenido por el emisor, de acuerdo a la particularidad de cada solicitud siempre y cuando esta modificación no contraponga las políticas y normativas vigentes.



MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO

PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO

TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO

CRITICIDAD:

13.11.Convocatoria a junta de clientes.

PARA: (Nombre del cliente)
DE: (Gerente de Sucursal Mayor / Gerente de sucursal Menor)
CC: (Oficial de crédito - Administrador)
ASUNTO: Convocatoria a Junta de Cliente – Cliente (Nombre del cliente)

De mi consideración:

Al tiempo de expresarle un cordial saludo, le informamos que durante el análisis realizado a su solicitud de solución de obligaciones, se han presentado observaciones.

<p>Legal</p> <ol style="list-style-type: none"> (Detallar observación) (Detallar observación) (Detallar observación) 	<p>Riesgos</p> <ol style="list-style-type: none"> (Detallar observación) (Detallar observación) (Detallar observación)
<p>Técnica</p> <ol style="list-style-type: none"> (Detallar observación) (Detallar observación) (Detallar observación) 	<p>Operaciones</p> <ol style="list-style-type: none"> (Detallar observación) (Detallar observación)

Con el objetivo de darle a conocer el detalle de estas observaciones, se lo convoca a la Junta de Cliente, a celebrarse el día ___ del ___ del 201_ a las ___:___ horas, en las oficinas de la Corporación Financiera Nacional B.P.

Una vez expuestas las observaciones, las mismas podrán ser justificadas por usted en un plazo máximo establecido, para dar lugar nuevamente al análisis pertinente.

Esperamos poder contar con su asistencia. Recuerde que la asistencia del cliente a la Junta de Cliente es obligatoria, en caso de persona jurídica puede asistir el representante legal, apoderado, Gerente Financiero (o el que haga sus veces) y los terceros autorizados mediante el R-GCC-NR-03 “Carta de autorización a terceros para seguimiento de solicitudes de solución de obligaciones”.

¡Recuerda que todo trámite es gratuito!

Con sentimientos de distinguida consideración.

Nota: Los anexos de formato de comunicación son una guía destinada a agilizar las comunicaciones y pueden ser ajustados en su contenido por el emisor, de acuerdo a la particularidad de cada solicitud siempre y cuando esta modificación no contraponga las políticas y normativas vigentes.

 <small>CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR		
			VERSIÓN: 02 AÑO:2020	PÁGINA: 74 de 80	
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO	CRITICIDAD:		

13.12. Comunicado de Observaciones y plazos para justificarlas.

PARA: *(Nombre del cliente)*

DE: *(Gerente de Sucursal Mayor / Gerente de sucursal Menor)*

CC: *(Oficial de crédito - Administrador)*

ASUNTO: Observaciones y plazos para justificarlas. Cliente –*(Nombre del cliente)*

De mi consideración:

Al tiempo de expresarle un cordial saludo, le agradecemos su participación en la Junta de cliente celebrada el día ___ del ___ de 201_ a las __:___ horas, en las oficinas de la Corporación Financiera Nacional B.P.

A continuación expongo los detalles de la misma:

Participantes:

1. *(Colocar nombre)*
2. *(Colocar nombre)*
3. *(Colocar nombre)*

Puntos tratados:

1. *(Colocar punto tratado)*
2. *(Colocar punto tratado)*
3. *(Colocar punto tratado)*

Observaciones expuestas:

Las siguientes observaciones deben ser justificadas para continuar con el análisis de la solicitud:

Legal

1. *(Detallar observación)*
2. *(Detallar observación)*
3. *(Detallar observación)*

Técnica

4. *(Detallar observación)*
5. *(Detallar observación)*
6. *(Detallar observación)*

Riesgos

3. *(Detallar observación)*
4. *(Detallar observación)*
5. *(Detallar observación)*

Otros

1. *(Detallar observación)*
2. *(Detallar observación)*
3. *(Detallar observación)*

Las siguientes observaciones pueden ser justificadas hasta previo a la instrumentación de la operación en caso de aprobarse:

Legal



MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS
COLOCACIONES DEL CRÉDITO

PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL
CRÉDITO

TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O
PRODUCTIVO

CRITICIDAD:

1. (Detallar observación)
2. (Detallar observación)
3. (Detallar observación)

Técnica

1. (Detallar observación)
2. (Detallar observación)
3. (Detallar observación)

Riesgos

1. (Detallar observación)
2. (Detallar observación)
3. (Detallar observación)

Otros

1. (Detallar observación)
2. (Detallar observación)
3. (Detallar observación)

Según lo acordado en la Junta de Cliente, se otorga como plazo máximo de (# de días) días hábiles para justificar las observaciones enumeradas anteriormente.

Una vez solventadas las mismas, se dará lugar nuevamente al análisis pertinente, para posteriormente iniciar la etapa de la Presentación al Comité de Negocios correspondiente.

Se adjunta el acta de la celebración de la Junta de Cliente.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Nota: Los anexos de formato de comunicación son una guía destinada a agilizar las comunicaciones y pueden ser ajustados en su contenido por el emisor, de acuerdo a la particularidad de cada solicitud siempre y cuando esta modificación no contraponga las políticas y normativas vigentes.

 <small>CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR		
			VERSIÓN: 02 AÑO: 2020	PÁGINA: 76 de 80	
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO	CRITICIDAD:		

13.13. Comunicación de devolución por observaciones.

PARA: *(Nombre del cliente)*

DE: *(Gerente de sucursal mayor / Gerente de sucursal menor)*

CC: *(Gestor de cobro / Oficial de crédito - Administrador)*

ASUNTO: Comunicación de Devolución por observaciones-Cliente *(Nombre del cliente)*

De mi consideración:

Le informamos que su la solicitud de solución de obligaciones No. *(Número)* ingresada el __ de __ del 201__, ha presentado las siguientes observaciones:

Legal

4. *(Detallar observación)*
5. *(Detallar observación)*
6. *(Detallar observación)*

Técnica

7. *(Detallar observación)*
8. *(Detallar observación)*
9. *(Detallar observación)*

Riesgos

6. *(Detallar observación)*
7. *(Detallar observación)*
8. *(Detallar observación)*

Otros

4. *(Detallar observación)*
5. *(Detallar observación)*
6. *(Detallar observación)*

Por lo expuesto y dado que dichas observaciones no fueron justificadas dentro del plazo otorgado, no es viable atender su solicitud; por lo que se procede a la devolución de la documentación. Sírvese a retirar su documentación en los próximos 30 días en las oficinas de la Corporación Financiera Nacional B.P. La institución no se responsabiliza por el expediente no retirado, posterior al plazo indicado.

Esperamos poder servirle en otra oportunidad con cualquiera de los productos financieros disponibles que se acoplen a su necesidad.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Nota: Los anexos de formato de comunicación son una guía destinada a agilizar las comunicaciones y pueden ser ajustados en su contenido por el emisor, de acuerdo a la particularidad de cada solicitud siempre y cuando esta modificación no contraponga las políticas y normativas vigentes.

 <small>CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR		
			VERSIÓN: 02 AÑO: 2020	PÁGINA: 77 de 80	
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO	CRITICIDAD:		

13.14. Comunicación pase a etapa de presentación a comité.

PARA: *(Nombre del cliente)*
DE: *(Gerente de Sucursal Mayor / Gerente de Sucursal Menor)*
CC: *(Gestor de cobro / Oficial de crédito - Administrador)*

ASUNTO: Notificación pase a Etapa de Presentación a Comité – Cliente *(Nombre del cliente)*

De mi consideración:

Agradecemos la confianza depositada en la Corporación Financiera Nacional B.P. para gestionar su solicitud de solución de obligaciones y esperamos poder servirle de la mejor manera posible.

Le informamos que, luego de la validación documental, administración y análisis de su solicitud de solución de obligación, esta ha pasado a etapa de "Presentación a Comité". Al momento de la emisión de este oficio, su operación mantiene ___ días de mora.

Etapa 1 Validación documental	Etapa 2 Administración	Etapa 3 Análisis	Etapa 4 Presentación a comité	Etapa 5 Instrumentación
			X	

Una vez más, reiteramos el agradecimiento por la confianza depositada en la Corporación Financiera Nacional B.P.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Nota: Los anexos de formato de comunicación son una guía destinada a agilizar las comunicaciones y pueden ser ajustados en su contenido por el emisor, de acuerdo a la particularidad de cada solicitud siempre y cuando esta modificación no contraponga las políticas y normativas vigentes.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR		
			VERSIÓN: 02 AÑO: 2020	PÁGINA: 78 de 80	
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO	CRITICIDAD:		

13.15. Comunicación de negación de solución de obligación.

PARA: *(Nombre del cliente)*
DE: *(Gerente de Sucursal Mayor / Gerente de Sucursal menor)*
CC: *(Gestor de cobro / Oficial de crédito - Administrador)*

ASUNTO: Notificación de Negación de solución de obligación – Cliente *(Nombre del cliente)*

De mi consideración:

Por medio de la presente notifico a usted que el *(colocar nombre de Comité de Negocios)* de la Corporación Financiera Nacional B.P; en sesión celebrada el ___ de ___ de 20___, resolvió negar la solicitud de Solución de Obligación a favor de *(colocar nombre del cliente)*.

Por lo expuesto se procede a la devolución de su documentación. Sírvase a retirar su documentación en los próximos 30 días en las oficinas de la Corporación Financiera Nacional B.P. La institución no se responsabiliza por la documentación no retirada, posterior al plazo indicado.

Esperamos poder servirle en otra oportunidad con cualquiera de los productos financieros disponibles que se acoplen a su necesidad.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Nota: Los anexos de formato de comunicación son una guía destinada a agilizar las comunicaciones y pueden ser ajustados en su contenido por el emisor, de acuerdo a la particularidad de cada solicitud siempre y cuando esta modificación no contraponga las políticas y normativas vigentes.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR		
			VERSIÓN: 02 AÑO:2020	PÁGINA: 79 de 80	
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO	CRITICIDAD:		

13.16. Comunicado de aprobación de solución de obligaciones.

PARA: (Nombre del cliente)

DE: (Gerente de Sucursal Mayor / Gerente de sucursal Menor)

CC: (Gestor de cobro / Oficial de crédito - Administrador)

ASUNTO: Notificación de Aprobación de solución de obligaciones – Cliente (Nombre del cliente)

De mi consideración:

Por medio de la presente notifico a usted que el (colocar nombre de Comité de Negocios) de la Corporación Financiera Nacional B.P; en sesión celebrada el __ de __ de 201__, resolvió aprobar la solicitud de solución de obligaciones a favor de (colocar nombre del cliente).

Le informamos que, luego superadas las primeras cuatro etapas de su solicitud de Solución de Obligaciones No. (Número de la solicitud), esta pasa a etapa de **Instrumentación**.

Etapa 1 Validación documental	Etapa 2 Administración	Etapa 3 Análisis	Etapa 4 Presentación a comité	Etapa 5 Instrumentación
				X

Sírvase a retirar la Resolución Nro. CFN-B.P.-SEG-20__-____-R, donde se detallan los términos y condiciones de la aprobación, en las oficinas de la Corporación Financiera Nacional B.P.

Se adjunta R-GCC-NR-08 - Carta Aceptación de Términos.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Nota: Los anexos de formato de comunicación son una guía destinada a agilizar las comunicaciones y pueden ser ajustados en su contenido por el emisor, de acuerdo a la particularidad de cada solicitud siempre y cuando esta modificación no contraponga las políticas y normativas vigentes.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO		CÓDIGO: MP-GCC-03-NR		
			VERSIÓN: 02 AÑO:2020	PÁGINA: 80 de 80	
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS COLOCACIONES DEL CRÉDITO	PROCESO: RECUPERACIÓN Y COBRANZAS DEL CRÉDITO	TIPO DE PROCESO: SUSTANTIVO O PRODUCTIVO	CRITICIDAD:		

14. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
MORA	Tardanza en el cumplimiento del pago. El tiempo de dicha tardanza origina un interés por mora.
SARAS	Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales.
UAFE	Unidad de Análisis Financiero y Económico