

PROCEDIMIENTO

SOLICITUD DE PRÉSTAMO (CLIENTE NUEVO)

FECHA DE APROBACIÓN 8-sept.-98	FECHA DE VIGENCIA 30-sept.-98	NÚM. DEL PROCEDIMIENTO FEM-A-P.001
--	---	--

INTRODUCCIÓN:

Proceso para orientar al cliente al solicitar un préstamo, y evaluar si éste cualifica para el mismo, de acuerdo a los reglamentos de los programas que administra el Departamento de Financiamiento Empresarial y el Departamento de Financiamiento Agrícola. El proceso se llevará a cabo de acuerdo a las políticas prestatorias y reglamentos del Banco de Desarrollo Económico para Puerto Rico (en adelante el "Banco").

PARTICIPANTES:

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Cliente /Agricultor • Director FEM • Director FA • Director Regional • Líderes de Grupo • Ejecutivo de Cuenta | <ul style="list-style-type: none"> • Agrónomo del Concilio • Especialista de Crédito • Apoyo Administrativo • Representante de Servicio al Cliente (FEM) • Oficial de Servicio al Cliente (FA) • VPE Financiamiento y Desarrollo |
|--|--|

Funcionario	Responsabilidad
Orientación y Entrevista: <ul style="list-style-type: none"> • Cliente / Agricultor 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicita orientación respecto a los programas de financiamiento disponibles en los Departamentos de Financiamiento Empresarial y Financiamiento Agrícola. Esta puede ser mediante llamadas telefónicas, visitas al Banco o en presentaciones del BDE o en visita a la Oficina Regional del Depto. de Agricultura.
<ul style="list-style-type: none"> • Integrante del Equipo a cargo de la orientación: 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Cada equipo bajo la estructura del Departamento de Financiamiento Empresarial establecerá un sistema de turnos para ofrecer los servicios de orientación, los cuales se programan por adelantado y según lo acordado entre los equipos.
<ul style="list-style-type: none"> • Especialista de Crédito y/o • Agrónomo del Concilio • Líder de Grupo • Ejecutivo de Cuenta 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Tiene la responsabilidad de orientar respecto a los Programas de Financiamiento, requisitos de elegibilidad y términos y condiciones generales del Banco de acuerdo al Reglamento de Normas y Procedimientos de Financiamiento y Concesión de Garantías e Inversiones del Banco (Favor de referirse a la sección de Reglamentos y Políticas). 4. Solicitar la información necesaria para evaluar el proyecto.

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo Administrativo • Representante de Servicio al Cliente(FEM) • Oficial de Servicio al Cliente (FA) | <ul style="list-style-type: none"> a) La entrevista y orientación inicial debe proveer los mecanismos necesarios para procesar las solicitudes de financiamiento para propósitos elegibles. (Favor de referirse al Anejo 1). Se le notificará al cliente por escrito o al momento de la orientación, que el proyecto no es elegible. |
| <p>Proceso de la Solicitud del Préstamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Representante de Servicio al Cliente (FEM) | <ul style="list-style-type: none"> 5. Llena formulario "Servicio al Cliente" (Favor de referirse al Anejo 2) donde la información obtenida durante la entrevista es desglosada. 6. Si el proyecto cualifica de acuerdo a los parámetros del Banco, se entrega al cliente la Solicitud de Financiamiento (Favor de referirse al Anejo 1) y la lista de requisitos y documentos necesarios para procesar el caso. <ul style="list-style-type: none"> a) De ser necesario, se discute la misma con el cliente. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Representante de Servicio al Cliente (FEM) | <ul style="list-style-type: none"> 7. Recibe y revisa la Solicitud de Financiamiento y los documentos solicitados en la entrevista inicial. 8. Estampa en la solicitud el sello con la fecha de recibida. <ul style="list-style-type: none"> a) Abre un expediente para cada una de las solicitudes de préstamos recibidas. b) Asigna un número de solicitud para el trámite de la misma que consiste del año, mes, municipio, sector económico y orden numérico consecutivo. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Representante de Servicio al Cliente (FEM) | <ul style="list-style-type: none"> 9. Prepara una tarjeta "Perfil del Cliente" (Favor de referirse al Anejo 3). 10. Registra la información en el Informe de Solicitudes Recibidas por Mes en el sistema mecanizado. (Favor de referirse al Anejo 4). |
| <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutivo de Cuenta | <ul style="list-style-type: none"> 11. De no estar completa la información, dará seguimiento al cliente para completar documentos requeridos mediante carta (Favor de referirse al FD-M.001) y llamadas de seguimiento. <ul style="list-style-type: none"> a) El cliente tendrá 180 días para someter la información solicitada o el caso se dará de baja por escrito (Favor de referirse al FD-M.001). |

- **Ejecutivo de Cuenta**
 - b) La fecha de radicada la solicitud será cuando el cliente complete los documentos necesarios para efectuar el análisis del caso.
- **Director FEM**
 - 12. Entrega los expedientes de clientes a los Líderes de Grupo para entregarlos a los Ejecutivos de Cuenta designados.
- **Oficial de Servicio al Cliente (FA)**
 - 13. Entrega los expedientes al Agrónomo del Concilio o Especialista de Crédito.
- **Líder de Grupo**
 - 14. Entrega el expediente del caso al Ejecutivo de Cuentas que estará a cargo del análisis.
 - a) Registra en la tarjeta de Perfil del Cliente el nombre del Ejecutivo de Cuenta a cargo del caso.
- **Ejecutivo de Cuenta**
 - 15. Informa al cliente que estará trabajando su caso.
 - a) Registra en el Informe Semanal de Clientes bajo Evaluaciones el caso asignado (Favor de referirse al Anejo 5).
- **Representante de Servicio al Cliente**
 - 16. Provee seguimiento a los Agrónomos del Concilio y Especialistas de Crédito sobre los casos que le han sido asignados.
- **Director Regional**
 - 17. En el caso donde la solicitud conlleve el otorgamiento de una garantía por parte del Banco a una institución bancaria participante deberá:
 - a) Verificar la lista de bancos participantes en el Programa de Garantías del Banco.
 - b) Si no es un banco participante, someterle el Contrato de Préstamo en Garantía (Participación Diferida), para formalizar y legalizar su participación en el programa.

Favor de referirse al Contrato de Préstamo en Garantía (FD-M 003).
 - c) Somete a su vez al banco participante la Solicitud de Garantía (Favor de referirse al Anejo 6). El documento debe formalizarse dentro de un término máximo de **45** días calendario o se procederá a dar de baja la solicitud
- **Ejecutivo de Cuenta**

- **Ejecutivo de Cuenta**

18. Procede con el análisis de la Solicitud en Garantía una vez recibida la información solicitada:

- a) Se abre expediente y se siguen los mismos procesos estadísticos como en el caso de un préstamo directo.

Rev. 8-Sep -98



BANCO DE DESARROLLO ECONOMICO
PARA PUERTO RICO

Gobierno de Puerto Rico

FECHA : 8 de septiembre de 1998

ENDOSO A MANUAL

Título	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE FINANCIAMIENTO EMPRESARIAL Y AGRICOLA	
Propósito	Revisión de los procedimientos estándares que se llevan a cabo en el departamento, para mantener la documentación actualizada a la luz de los cambios más recientes.	
Recomendado por:	Firma:	Fecha:
Mayra D. Laó Vicepresidente Ejecutivo		03 / Sep / 98

CERTIFICACIÓN DE ENDOSO

<input checked="" type="checkbox"/> ENDOSO <u>CERTIFICO:</u> a) que he examinado el manual que se describe arriba, en el cual tengo una participación decisiva, y b) que recomiendo favorablemente su aprobación e implantación.	<input type="checkbox"/> NO ENDOSO <u>CERTIFICO:</u> a) que he examinado el manual que se describe arriba, en el cual tengo una participación decisiva, y b) que recomiendo se modifique el mismo por las razones que expongo a continuación:	
Endosado por:	Firma:	Fecha:
Agnes B. Suárez Presidente BDEPR		9/3/98