

**UNIVERSIDAD PERUANA DE
CIENCIAS APLICADAS
ESCUELA DE POSTGRADO**

TRABAJO APLICATIVO FINAL – EEG

TÍTULO

**“MEJORA EN EL PROCESO DE VENTA, EVALUACION Y DESEMBOLSO DE
CREDITOS HIPOTECARIOS”**

AUTOR

JAIME LUIS VASQUEZ AMPUERO

**CATEGORÍA DE ACCESO
RESTRINGIDO**

LIMA, 2015

ÍNDICE

1. QUIENES SOMOS
2. RESUMEN EJECUTIVO
3. EL MERCADO INMOBILIARIO PERUANO
4. OBJETIVO
5. BASE LEGAL Y NORMATIVA RELACIONADA
6. AREAS PARTICIPANTES
7. SISTEMAS Y HERRAMIENTAS DE APOYO
8. GENERALIDADES
9. PROCEDIMIENTO
10. FLUJOS
11. CONCLUSIONES

¿Quiénes somos?

¡Cambiamos la Banca, Cambia tú También!

Banco de los Andes es un banco joven que nació en Julio del 2000, ante la oportunidad derivada del bajo nivel de bancarización en Colombia.. El banco está orientado al sector de ingresos medios que representa un 50% de la población no atendida por los bancos tradicionales. Una gran ventaja desde el inicio de operaciones fue la experiencia de más de 50 años de Grupo Retail en el otorgamiento de crédito a dicho sector.

Somos parte del **Grupo Reggiardo** una de las empresas más importantes de Colombia, que cuenta con **TV Union, Regicsa, Berkemeyer, , entre otras**. En particular, la División Financiera del grupo está conformada por **Banco de Los Andes, Seguros Andina, AFP Inca y Los Andes Retail Financiera**.

El banco cuenta con más de 500 sucursales, que representa la tercera red en Colombia, cuenta con más de 5 millones de clientes y ha desarrollado una de las infraestructuras tecnológicas más sofisticadas de la banca.

Para cubrir eficientemente el alto número de operaciones requeridas por la banca masiva, se ha implementado una operación con:

- **Uso de tecnología de punta**
- **Otorgamiento de crédito en 24 horas**
- **1,420 Sucursales, abiertas de 9 a.m. a 9 p.m., los 365 días del año**, atendidas por un equipo de 6,093 empleados
- **Introducción de procesos innovadores en la banca**
 - Huella digital en apertura de cuentas
 - Fotografía de clientes
 - Digitalización masiva de expediente
 - Procesos a la medida del cliente

Desde su creación, el banco ha registrado un fuerte crecimiento que muestra la gran necesidad de servicios financieros del sector medio, tanto en la captación, como en la colocación. Asimismo, la oferta de productos y servicios financieros se ha ampliado continuamente, para ello siempre estamos desarrollando proyectos con énfasis en el servicio óptimo a nuestro cliente.

Banco de Los Andes cuenta con una amplia vocación de apoyo al **sector inmobiliario e hipotecario**, diseñando productos para cubrir sus necesidades desde los niveles de más bajos recursos hasta el sector medio, es por ello que estamos implementado procesos que nos distinguen en el mercado por nuestro servicio ágil, personalizado y eficiente.

La expansión internacional de **Banco de Los Andes** es una de las más dinámicas de la banca en el mundo, estamos haciendo historia al propiciar la Banca AGIL, con ello queremos distinguirnos en el Sistema Financiero Peruano.

RESUMEN EJECUTIVO

El logro de un proceso ágil de aprobación y desembolso involucra una serie de acciones que tiene como participes a diferentes áreas de la organización como son el área de ventas, el área de créditos, el área legal, el área de operaciones y por último el área de administración ventas.

El beneficio de contar con un proceso de aprobación y desembolso que defina funciones, tiempos de ejecución y responsables es una herramienta eficaz para contar con un sistema ordenado y aceptado por todos los involucrados con la finalidad de lograr la mejora de los tiempos de respuesta a nuestro cliente finalista y así poder lograr valor agregado a nuestro producto y distinguirnos como marca cuya característica de valor principal es la agilidad en nuestros tiempo de respuesta.

El proceso aquí presentado esta listo para su implementación inmediata y solo requiere la aprobación de la plana ejecutiva de la organización, compromiso de las gerencias, difusión y capacitación al personal encargado de las diferentes fases de ejecución.

El costo de implementación y capacitación está muy por debajo de lo que se obtendrá con las ventajas comparativas que significan una mayor colocación de nuestro producto y por ende con la tasa adecuada obtener altos nivel de rentabilidad que se logra al tener un atributo diferente a la competencia que es la respuesta ágil a nuestro cliente, objetivo final de este trabajo.

Tiempo de respuesta optimo a nuestro cliente, crear valor de marca y reconocimiento de nuestro producto en un mercado de ventas hipotecarias cada vez más competitivo es la razón de ser de la propuesta aquí presentada.

EL MERCADO INMOBILIARIO PERUANO

En los últimos años el mercado inmobiliario ha registrado una expansión extraordinariamente alta, en especial en el segmento de viviendas, producto de una sostenida demanda por parte de sectores emergentes de la población, vinculado a una mejora en sus ingresos y al dinamismo del crédito hipotecario. Sin embargo, hoy el crecimiento se ha moderado a un ritmo aún robusto y más sostenible en el tiempo.

Para el 2015 preveemos que la actividad inmobiliaria registre un comportamiento moderado, asumiendo una disminución en el desempeño de la economía local, un entorno económico internacional más estable y un tipo de cambio sol/dólar volátil. Si bien el precio de las viviendas mantendría su tendencia al alza, debido a un mayor valor de los terrenos, el incremento de los precios sería en menor magnitud respecto a lo registrado en años anteriores. Finalmente, a mediano plazo, esperamos que el dinamismo del sector se mantenga sustentado en el importante déficit de viviendas -reflejado en el crecimiento de la demanda efectiva-, el incremento del empleo y los ingresos de la población así como el dinamismo del crédito hipotecario en soles gracias a la mayor penetración del sistema financiero.

Durante el último quinquenio el sector inmobiliario registró una expansión mayor al de la economía en su conjunto impulsado principalmente por los siguientes factores:

La mejora en los ingresos de la población producto de la expansión de la economía.

La demanda insatisfecha, en particular de viviendas para los niveles socioeconómicos “C” y “D”.

El mayor acceso a los créditos hipotecarios debido al descenso de las tasas de interés.

El apoyo del Estado a través de la promoción de programas habitacionales como Mivivienda.

La apreciación de la moneda local respecto al dólar que se registró hasta inicios del 2013.

Sin embargo, si bien el sector mantuvo su comportamiento positivo, durante el año 2013 y 2014 el sector inmobiliario mostró una desaceleración debido a diversos factores tales como: i) condiciones más estrictas para la obtención de créditos hipotecarios debido a cambios regulatorios; ii) desaceleración de la inversión privada en línea con el descenso en el índice de confianza empresarial, lo que impacta en la creación de empleo formal; y iii) el incremento del tipo de cambio sol/dólar, que influyó en la decisión de compra de nuevas viviendas.

Así, según el XVIII Estudio de Mercado de Edificaciones Urbanas de Lima y Callao realizado por CAPECO, a julio del 2013 la actividad edificadora en Lima Metropolitana y el Callao ascendió a 6'107,585 metros cuadrados (m²), superior en sólo 2.5% a lo registrado a julio del 2012.

En detalle, el incremento de la actividad edificadora a julio del 2013 estuvo explicada por una mayor área construida en edificaciones destinadas a oficinas (+111.5%) y a otros destinos como hoteles, colegios, cines, restaurantes, etc.-(+12.6%), lo cual contrastó con la caída en la edificación de locales comerciales (-13.7%) y viviendas (-5.3%). En particular, del total de la actividad edificadora, el segmento de viviendas concentró la mayor área edificada (74.4% del total), seguido de otros destinos (13.2%), oficinas (10.3%) y locales comerciales (2.1%).

Cabe destacar el incremento en el número de viviendas vendidas, que a julio del 2013 registró un ligero crecimiento de 1% respecto a julio del 2012. En términos de unidades, la venta de nuevas viviendas superó el número de viviendas disponibles para la venta, las cuales registraron una caída cercana al 9% respecto a julio del 2012. Es por ello que, en conjunto, la oferta comercializable total -viviendas vendidas y disponibles- en Lima Metropolitana sumó cerca de 42 mil viviendas a julio del 2013 (44 mil a julio del 2012), reduciéndose en 3.9% respecto a julio del 2012.

Asimismo, es importante mencionar el incremento del área construida destinada a oficinas, resaltando una mayor área comercializable -que no incluye edificaciones para uso propio- a julio del 2013 (+273.1%), superando el incremento registrado durante el periodo previo (+69.7%).

De otro lado, cabe mencionar que el precio promedio por metro cuadrado (m²) de los terrenos en Lima alcanzó los US\$1,192 a julio del 2013, siendo superior en 66% y 57% respecto a julio del 2012 y 2011, respectivamente. Cabe señalar que en los distritos cuya oferta está dirigida a personas de alto poder adquisitivo, el precio promedio por metro cuadrado (m²) de los departamentos se mantiene por encima del precio promedio registrado para la ciudad de Lima.

La tendencia ascendente en el precio de los terrenos, sumado a que la demanda de viviendas viene creciendo a un mayor ritmo que la oferta, explicó el hecho que el precio promedio por metro cuadrado (m²) de departamentos en Lima haya continuado con su tendencia alcista, alcanzando US\$1,474 a julio del 2013, superior en 21% y 46%

De otro lado, si bien esta alza de precios podría generar preocupación en torno a la formación de una burbuja inmobiliaria, nosotros consideramos que el alza en los precios de las viviendas obedece a un mayor dinamismo de la demanda y a un relativamente bajo valor de los terrenos en Lima respecto a otras capitales de América Latina. Así, según un estudio de Global Property Guide, el Perú tiene uno

de los menores precios por metro cuadrado (m²) construido respecto a otros países en la región. El precio en el Perú (US\$ 1,810) es menor comparado con Brasil (US\$ 3,751), Argentina (US\$ 2,813), Chile(US\$2,749), México (US\$2,635), Uruguay (US\$2,562), Colombia (US\$2,379), Panamá (US\$2,001), entre otros.

A ello se suma el hecho que el ratio Precio de Venta /Ingreso por Alquiler Anual (PER por sus siglas en inglés), calculado por el Banco Central de Reserva (BCR), registró un valor de 16.1 al cuarto trimestre del 2013.

Esto significa que, en promedio, un inversionista se demoraría 16 años en recuperar su inversión considerando los ingresos por alquiler. Este ratio se encuentra dentro de un rango de precios normal, pues se considera que un inmueble está sobrevalorado cuando el ratio excede a 25.

Sin embargo, en algunas zonas de Lima este indicador ya se aproxima a 18.

En cuanto a los costos de edificación, los precios de materiales de construcción registraron un incremento de 2.06% durante el año 2013, según el INEI. A nivel desagregado, resaltó el incremento de los productos metálicos(varillas de construcción, alambres) -debido a un incremento en el tipo de cambio sol-dólar-, así como también el incremento de los ladrillos y accesorios de plástico y suministros eléctricos -debido a la mayor cotización del petróleo en la segunda mitad del año-.

En lo que se refiere a los créditos hipotecarios en el sistema financiero, éstos sumaron S/.29,678 millones (US\$10,650 millones) al finalizar el año 2013, mayor en 21% en moneda local respecto al año 2012 (10.7% medido en dólares corrientes), según cifras de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS). En particular, el sistema bancario provee el 96% del monto total de créditos hipotecarios.

Cabe resaltar la continua reducción de la dolarización de los créditos hipotecarios, habiendo pasado de 96% en el 2005 a 38% en el 2013. Ello se explica por medidas implementadas por la SBS durante el 2013, incrementando la cuota inicial para acceder a un crédito hipotecario en dólares, desincentivando los créditos hipotecarios mayores a veinte años y los destinados a segunda vivienda. A ello se suma la política de encajes adoptada por el BCRP, reduciendo los encajes en soles -desde junio del 2013- y encareciendo los encajes en dólares -desde febrero del 2013-, con la finalidad de alentar la toma de créditos en moneda local para así reducir el riesgo cambiario crediticio.

En particular, la oferta de viviendas para la venta sumó 20,291 unidades habitacionales, 9% menor a lo registrado en el periodo previo (22,225 viviendas), siendo los departamentos los que sumaron una mayor participación (98% del total). Así, el mayor porcentaje de oferta se concentró en un rango de

precios de entre US\$80,000 y US\$200,000, representando el 48% de unidades comercializables, siendo los distritos de Jesús María, Lince, Magdalena, San Miguel, Pueblo Libre, Surquillo y Barranco los que tuvieron una mayor concentración de esta oferta (36% del total).

Asimismo, la venta de viviendas nuevas sumó 22,220 unidades habitacionales, 1% más que los comercializado durante el período previo (21,990 viviendas), siendo los departamentos los que sumaron mayor participación (95% del total). En este caso el mayor porcentaje de venta también se encontró en un rango de precios de entre US\$80,000 y US\$200,000.

Estos montos representaron el 41% de unidades comercializadas, nivel similar a lo registrado en el periodo anterior.

En particular los distritos de Jesús María, Lince, Magdalena del Mar, San Miguel, Pueblo Libre, Surquillo y Barranco fueron los que tuvieron una mayor concentración de departamentos vendidos. En este contexto cabe destacar que el 59% de la demanda efectiva de viviendas en Lima, estimada en cerca de 432 mil, se encuentra concentrada en un rango de precios que va hasta US\$60,000.

Si bien lo anterior denota el importante potencial decrecimiento en viviendas destinadas a los sectores socioeconómicos de menores ingresos, muestra también que debido a la mejora en los ingresos de la población la demanda efectiva ha venido desplazándose a un rango de precios superior a lo registrado en años anteriores, ya que durante el periodo previo las viviendas en este mismo rango de precios representaban el 71% del total de la demanda efectiva.

De otro lado, el precio promedio por departamento en Lima Metropolitana (US\$145,318) aumentó en 19.4%, debido principalmente a la tendencia creciente del precio promedio por m² (US\$1,474), explicado por el alza en el valor de los terrenos que a julio del 2013 aumentó 20.7% respecto a julio del 2012. Por su parte, el área promedio de los departamentos llegó a los 89.9 m² -a julio del 2013-, siendo ligeramente superior a los 88.7 m² registrados a julio del 2012.

En lo referente a la venta de viviendas en Lima Metropolitana y el Callao, debido a la existencia de diferentes mecanismos de venta anticipada -en planos-, cerca del 75% del total de viviendas vendidas -a julio del 2013- aún se encontraba en construcción. Esta tendencia ha venido incrementándose en el tiempo producto de la creciente demanda y el dinamismo del crédito hipotecario -a julio del 2009 la venta en planos era el 70% del total de viviendas vendidas.

En lo que respecta a programas de promoción de viviendas impulsadas por el Estado, el Fondo Mivivienda llegó a desembolsar S/.1,403 millones en créditos durante el 2013.

De ello se destinó S/.1,353 millones al nuevo crédito Mivivienda, S/.28 millones al programa Miconstrucción y S/.21 millones al crédito complementario Techo Propio.

Cabe resaltar que las provincias representaron el 34% del monto total de créditos desembolsados, cifra que ha venido incrementándose en los últimos años (29% en el año 2009). Respecto al número de créditos, se llegaron a colocar 13,164 créditos durante el 2013, 16% más respecto a lo colocado durante el año 2012. Es importante anotar que la mayoría de créditos se destinaron a viviendas en construcción (94% del total), financiadas mayormente por entidades bancarias (74% del total) y todos ellos colocados en moneda local. Asimismo, el Fondo Mivivienda desembolsó cerca de S/.418 millones en Bonos Familiares Habitacionales (BFH), 40% más respecto a los desembolsado en el año 2012. En términos de unidades se registraron 23,914 bonos adjudicados, 37% más que lo adjudicado en el año 2012.

ANALISIS FODA

Fortalezas

Sostenido crecimiento del crédito hipotecario ante mejora en el nivel de ingresos y mayor penetración financiera.

Compromiso del gobierno para impulsar viviendas sociales con subsidio del Estado (Mivivienda y Miconstrucción).

Venta de viviendas en planos (75% del total) genera mayor rentabilidad y disminuye el riesgo de inversión.

Tasas de interés históricamente bajas en los créditos hipotecarios (alrededor de 8.5% en soles y 9% en dólares).

Baja morosidad hipotecaria en el segmento de viviendas (1.03% al finalizar el año 2013).

Oportunidades

Elevado déficit de viviendas (1.86 millones de unidades).

Interesante rentabilidad en proyectos relacionados a la construcción de oficinas y viviendas.

Incremento de la inversión extranjera en el sector inmobiliario, con incidencia en oficinas y viviendas.

Desarrollo de proyectos de viviendas multifamiliares, ante una menor disponibilidad de terrenos.

Importante porcentaje de familias que aún habitan en viviendas alquiladas (15% a nivel nacional, 22% en Lima).

Mayor presencia de centros comerciales en provincias debido al interesante potencial de consumo.

Excesiva burocracia administrativa y falta de uniformidad en las municipalidades para obtener licencias de construcción.

Sector altamente sensible a cambios en el ciclo económico (en períodos de recesión cae más que el PBI).

Cambios en los planes de desarrollo urbano, dificulta el avance inmobiliario.

Baja oferta disponible de terrenos saneados (con inscripción en Registros Públicos) y con servicios básicos ya instalados.

Uso extendido de la autoconstrucción de viviendas (construcción informal), que abarca alrededor del 60% del total de viviendas construidas en el país.

Debilidades

Cambios inesperados en la política monetaria de EEUU podría fortalecer el dólar e influir en la decisión de compra de nuevos departamentos.

Incremento en el precio de los terrenos (representa entre el 18% y 20% del costo total de un proyecto inmobiliario) incidiría en un mayor nivel de precios de las viviendas.

Aumento de precios de terrenos afectaría edificación de viviendas sociales.

Nuevas medidas regulatorias, ante eventos inesperados en el panorama económico internacional, podrían afectar el nivel de las tasas de interés de los créditos hipotecarios.

Amenazas

Durante el 2015 el sector inmobiliario mostraría una expansión menor al año anterior. Así, en términos de metros cuadrados construidos se registraría una disminución de alrededor de 3%. En particular, este comportamiento estaría influenciado en mayor proporción por la inestabilidad política y desaceleración económica registrada. Asimismo, la actividad edificadora de locales comerciales continuaría con su expansión a nivel nacional, especialmente en provincias debido a su potencial de crecimiento. Por su parte, la actividad edificadora de viviendas tendrá un comportamiento estable, ello debido que se espera una mayor demanda de viviendas tanto en Lima como en provincias, sin embargo el menor desempeño de la economía local, que incide en los ingresos de la población afectara la demanda de nuevos créditos.

En términos de valor, pronosticamos un decrecimiento, dado la menor rotación en las ventas y mayor reserva en la evaluación crediticia por parte de las entidades financieras.

Las opiniones, estimaciones, pronósticos y recomendaciones efectuadas en el presente reporte son producto de la investigación y estudio realizado por el autor sobre la base de información pública disponible.

**PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROCEDIMIENTO DE VENTA, EVALUACIÓN Y
DESEMBOLSO DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS**

1. OBJETIVO

El OBJETIVO PRIMORDIAL es mejorar el proceso a fin de que la experiencia de nuestro cliente finalista sea óptima y así lograr mayor participación en el mercado, generando valor a nuestra marca.

El presente documento tiene además por objetivo establecer las responsabilidades de cada una de las áreas partícipes en el proceso de venta, evaluación y desembolso de un crédito hipotecario.

2. BASE LEGAL Y NORMATIVA RELACIONADA

2.1. Externa

- Ley N° 26702 "Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros".
- Resolución SBS N° 11356 - 2008 "Reglamento de Evaluación y Clasificación del Deudor".
- Ley N° 27287, "Ley de Títulos Valores".
- Ley N° 28587, "Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros".

- Resolución SBS N° 8181-2012 "Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero".
- Resolución SBS N° 838 - 2008 – “Normas Complementarias para la Prevención del Lavado de Activos”.
- Resolución 8548 -2012 de la SBS, que modifica la Res 14354-2009 de la SBS.
- Resolución SBS N° 980-2006: Aprobación Reglamento del Fondo MIVIVIENDA S.A.
- Ley de Datos Personales- Ley N°29733.

2.2. Interna

- Manual de Políticas de Banca Personal.
- Manual de Procedimiento de Creación de Cliente y Apertura de Cuentas Pasivas de Personas Naturales.
- Manual de Procedimiento de Evaluación de la Solicitud de Afiliación de Seguro (SAS) o de Póliza Endosada de Seguro de Desgravamen.
- Manual de Procedimientos de Emisión, Custodia y Cancelación de Depósitos a Plazo en Garantía (CDE) en Unidad de Negocios.
- Manual de Procedimiento de Constitución y Levantamiento de Garantías.
- Manual de Políticas de Crédito de Banca Personal.

3. AREAS PARTICIPANTES

N°	Cargo / Área del Participante	Tipo
1	Canales de Distribución y Servicios	Interno
2	Operaciones Banca Personal – Administración de Ventas	Interno
3	Operaciones Banca Personal – Operaciones Cartera	Interno
4	Riesgos Banca Personal	Interno
5	Broker	Externo
6	Perito Tasador	Externo
7	Estudio de Abogados	Externo
8	Operador Logístico	Externo
9	COFIDE	Externo

4. SISTEMAS Y HERRAMIENTAS DE APOYO

N°	Nombre del Sistema o Herramienta
1	Pre - Evaluador
2	Macro de Soporte Comercial
3	Excel de Control de Files Procesados Manualmente
4	Simulador Web del Nuevo Crédito MiVivienda
5	Simulador Web de Crédito Hipotecario Tradicional

5. GENERALIDADES

5.1. Alcance

- a. La presente circular normativa detalla las actividades de los subprocesos de prospección, venta, digitación, evaluación, envío de carta de aprobación y desembolso de FILES de Créditos Hipotecarios en Lima y Provincias.

5.2. Definiciones

- a. Se considera a **EL BANCO**
- b. Se considera **SBS** a la Superintendencia de Banca y Seguros.
- c. Se considera **COFIDE** a la Corporación Financiera de Desarrollo S.A.
- d. Se considera **BCRP** al Banco Central de Reserva del Perú.
- e. Se considera **OPERADOR LOGISTICO** a la empresa que contrata el BANCO para que custodie los documentos del BANCO.
- f. Se considera **SUNARP** a la Superintendencia Nacional de Registros Públicos.
- g. Se considera **CREDITO HIPOTECARIO** al crédito destinado para la adquisición de una vivienda (casa, departamento, terreno). Permite financiar inmuebles de PRIMERA VIVIENDA y SEGUNDA VIVIENDA, en planos o en proceso de construcción. Asimismo incluye préstamos de Traslado Hipotecario y Home Equity.
- h. Se considera **CLIENTE** a las personas naturales dependientes e independientes con capacidad de pago, que validen ingresos dentro del Perú.

- i. Se considera **PROYECTOS SIN GO** a los proyectos aprobados; pero, sin aprobación para desembolso por el área Inmobiliaria del BANCO. Cuando se puedan desembolsar se considera **PROYECTO CON GO** y continúa su proceso normal.
- j. Se considera **AHORRO HIPOTECARIO** al sistema de ahorro que le permite a los **CLIENTES** que no pueden sustentar ingresos mensuales regulares, la posibilidad de financiar su vivienda a través de un crédito hipotecario.
- k. Se considera **BIEN FUTURO** al financiamiento de inmuebles que aún no cuentan con la independización de la vivienda, por lo que se solicita garantías adicionales, las cuales pueden ser: Carta Fianza de un banco local, Pagaré, Garantía Mobiliaria o Garantía Líquida de parte del constructor. Ver Manual de Procedimientos de Emisión, Custodia y Cancelación de Depósitos a Plazo en Garantía (CDE) en Unidad de Negocios. En los casos en que el Banco financie el proyecto inmobiliario (**PROYECTOS SIN GO**) el BANCO podrá contar con garantías adicionales del constructor. En todos los casos, la garantía será por el 100% del monto financiado.
- l. Se considera **BIEN TERMINADO** al financiamiento de inmuebles en donde la vivienda ya cuenta con la independización respectiva y se puede constituir la garantía hipotecaria.
- m. Se considera **NUEVO CRÉDITO MIVIVIENDA** al préstamo para adquirir casas o departamentos con recursos externos del Fondo MiVivienda, se considera financiamiento de BIENES FUTUROS y BIENES TERMINADOS.
- n. Se considera **ASESOR DE VENTA** al colaborador del BANCO que coloca CREDITOS HIPOTECARIOS, éste podrá pertenecer a la Fuerza de Venta (Asesor de Venta) o Unidades de Negocio de Lima y Provincia (Ejecutivo y Funcionario de Negocio).
- o. Se considera **FILE** al expediente de Crédito Hipotecario, el cual contiene los documentos detallados en los Checklist de Créditos Hipotecarios

- p. Se considera **BIEN VINCULADO** al inmueble cuya construcción es financiado por EL BANCO.
- q. Se considera **BIEN NO VINCULADO** al inmueble cuya construcción es financiado por otro banco o por recursos propios del vendedor.
- r. Se considera **PRIMERA VIVIENDA** a la única vivienda del deudor o de su cónyuge registrada en SUNARP al momento del otorgamiento del crédito. La búsqueda registral se debe efectuar en todas las zonas registrales existentes a nivel nacional. A continuación algunos conceptos mencionados en la Resolución 8548 -2012 de la SBS, que modifica la Res 14354-2009 de la SBS.
- Se considera como vivienda a los predios urbanos no industriales ni comerciales, cuya única finalidad sea la de casa-habitación.
 - Si a la fecha de otorgamiento del crédito hipotecario para vivienda, el deudor y/o su cónyuge no cuentan con viviendas registradas en SUNARP pero mantienen créditos hipotecarios para vivienda de acuerdo con la última información disponible del Reporte Crediticio Consolidado, el crédito hipotecario para vivienda a otorgarse no podrá ser considerado para adquisición o construcción de primera vivienda.
 - Si a la fecha de otorgamiento del crédito hipotecario para vivienda, el deudor y/o su cónyuge cuentan con viviendas inscritas en SUNARP en calidad de copropiedad con terceros, se debe analizar el porcentaje de participación sobre los citados bienes. Si su participación en los referidos bienes es mayor o igual al 50%, no puede considerarse que el crédito hipotecario para vivienda a otorgarse tiene como destino la adquisición o construcción de primera vivienda.

- En el caso de sociedades conyugales sujetas al régimen de separación de patrimonios, si en la evaluación crediticia se incluyen los ingresos generados por ambos cónyuges, se tomará en consideración las viviendas que sean propiedad de cualquiera de ellos para determinar si el crédito hipotecario a otorgarse tiene como destino la adquisición o construcción de primera vivienda. En caso se incluya únicamente los ingresos del solicitante, se tomará en consideración únicamente las viviendas de propiedad de dicho solicitante. En caso de sociedades conyugales sin separación de patrimonios se deberá efectuar la búsqueda a ambos cónyuges (sumen o no ingresos).

 - En caso de transferencia de un crédito hipotecario para adquisición o construcción de primera vivienda de una empresa del sistema financiero a otra, dicho crédito seguirá siendo considerado como crédito hipotecario para adquisición o construcción de primera vivienda."
- s. Se considera **SEGUNDA VIVIENDA** a cualquiera que no sea considerada como PRIMERA VIVIENDA

5.3. Responsabilidad

- a. Todos los participantes son responsables de la aplicación de este procedimiento.

5.4. Lineamiento Generales

- a. El ASESOR DE VENTA para el cálculo del cronograma tentativo deberá utilizar el Simulador de la página web del BANCO, el cuál debe ser firmado por EL CLIENTE. No son válidas las aprobaciones por correo electrónico.

- b. El ASESOR DE VENTA deberá coordinar la venta del CREDITO HIPOTECARIO sólo con quién será el titular del crédito y el cónyuge en caso participe de la operación; las coordinaciones no se podrán efectuar con terceros.

- c. El ASESOR DE VENTA deberá seguir la Matriz de Excepciones y Modificaciones en caso necesitara alguna de estas (anexo 01). Dichas autorizaciones deben estar adjuntas en forma física (impresas) dentro del File de Crédito Hipotecario.
- d. Por requerimiento de la SBS el cobro por el concepto de Estudios de Títulos está prohibido; por ende, será EL BANCO quién asuma con dicho costo en caso decida tercerizar dicha actividad; no deberá trasladarla al CLIENTE.
- e. Los Files de Créditos Hipotecarios aprobados tendrán una vigencia de 90 días calendario contados a partir del envío de la Carta de Aprobación; si un ASESOR DE VENTA desea continuar con el desembolso de un crédito posterior a los 90 días (se considera que no renovó la vigencia del FILE con el Gerente de Riesgos Banca Personal); entonces, deberá presentar un nuevo File de Crédito Hipotecario; es decir, se inicia de cero.
- f. El ASESOR DE VENTA al momento de ofrecer el crédito hipotecario deberá consultar al CLIENTE si el crédito que está tramitando es para su PRIMERA o SEGUNDA VIVIENDA; se le debe indicar al CLIENTE que EL BANCO validará dicha información y en caso la declaración del CLIENTE no fuera verdadera; entonces, el file crediticio será rechazado. La declaración de PRIMERA o SEGUNDA VIVIENDA se registra en la Solicitud de Crédito Hipotecario.
- g. El ASESOR DE VENTA deberá considerar que sólo es posible la venta de “créditos hipotecarios segunda venta” cuando:
- El CLIENTE financió la primera venta con EL BANCO.
 - El CLIENTE pagó el monto total del inmueble en efectivo.
 - El INMUEBLE sea un BIEN FUTURO.

Nota: No es posible otra combinación porque la Garantía no estaría a favor de EL BANCO.

- h. Ninguno de los integrantes de Administración de Ventas (Verificación, Digitación, Gestor Hipotecario y Desembolsos) y Riesgos Local pueden mantener en sus cajones personales u otras ubicaciones los FILES de Créditos Hipotecarios o los documentos pertenecientes a los mismos. Todo FILE o documentación respecto del FILE debe ser custodiada en la credenza asignada al área. El responsable de cada área (llámese supervisor o subgerente o gerente) debe validar que esta credenza permanezca cerrada y con llave.

- i. El supervisor de “Administración de Ventas – Desembolsos” debe realizar mensualmente un arqueo comparando lo la cantidad de FILES registrados en su archivo "Custodia de Crédito Hipotecario", el cual contiene los files custodiados pendientes y file vencidos (no destruidos) versus lo custodiado físicamente, de tal forma que pueda tener un detalle completo (Ver Anexo 07). El supervisor de “Administración de Ventas – Desembolsos” debe colocar el detalle de su revisión, su firma y sello personal en señal de conformidad, este arqueo debe ser finalmente escaneado al Gerente de Canales de Distribución y Servicios y al Gerente de Operaciones informando sobre el cumplimiento de esta actividad. Esta arqueo debe quedar archivado en file correspondiente en el área de “Administración de Ventas – Desembolsos”. El Gerente de Canales de Distribución y Servicios debe asegurarse mensualmente de tener evidencia de la realización de este control.

- j. Dentro del Proceso de Venta, Evaluación y Desembolso de créditos hipotecarios se considera el concepto (perfil) de PIVOT que tendrá dos funciones:
 - a. Función Comercial: Se contactará con los CLIENTES que tienen FILE aprobados mas no desembolsados; su principal meta es impulsar y gestionar de manera diligente al CLIENTE a tomar el crédito con el BANCO. Podrá efectuar modificaciones según la Matriz de Modificaciones y Excepciones (ver anexo 01).

 - b. Función Operativa: Será el punto de contacto con el CLIENTE cuando el FILE tenga alguna observación; de tal manera que se descarga de labores operativas al

ASESOR DE VENTA. Deberá coordinar con el ASESOR DE VENTA la inscripción de la garantía en primer rango en el caso de traslados hipotecarios.

- k. El BANCO podrá financiar los gastos notariales y registrales para los Créditos Hipotecarios tradicionales; esta modalidad no aplica para Nuevo Crédito MiVivienda.
- l. Si producto de la tasación se identifica que el inmueble es de USO COMERCIAL (no vivienda); entonces no se continúa con el proceso; a menos que el ASESOR DE VENTA obtenga la aprobación del Gerente de Riesgos Banca Personal.
- m. El beneficiario del Nuevo Crédito MiVivienda podrá ser aquella persona natural residente en el Perú o peruano residente en el extranjero, que cumple con los siguientes requisitos:
 - a. Haber sido calificado por ingreso familiar como sujeto de crédito por EL BANCO.
 - b. Que el solicitante y/o, en su caso, su cónyuge o su conviviente legalmente reconocido independientemente de su régimen patrimonial e hijos menores de edad, no sean propietarios o copropietarios de otra vivienda en cualquier localidad del país.
 - c. No haber adquirido, ni el solicitante ni su cónyuge o conviviente legalmente reconocido, vivienda financiada con recursos del Fondo MIVIVIENDA S.A. o del Programa Techo Propio, del FONAVI o Banco de Materiales aun cuando ya no sean propietario de la misma.
- n. El Especialista Legal del Banco podrá apoyar al Estudio de Abogados en la elaboración de Estudio de Títulos cuando el primero tenga FILES en cola de atención por ejemplo, en “cierre de mes” o según designación de jefes superiores.

6. PROCEDIMIENTO

6.1. Venta, Evaluación y Aprobación de Files de Créditos Hipotecarios en Lima y Provincia

Responsable	Actividad	Paso Siguiete	
Asesor de Venta	1. Informa al CLIENTE los beneficios del crédito hipotecario del BANCO.	2	
	2. Consulta al CLIENTE las variables del crédito hipotecario que desea tramitar; es decir: Plazo, monto, tipo de seguro, otros.	3	
	3. Evalúa crediticiamente al CLIENTE en la macro interna del BANCO denominada "Pre-Evaluador" (ver nota), según sea el resultado: <u>Nota:</u> Sólo para los casos de Nuevo Crédito MiVivienda deberá ingresar en el pre-evaluador el valor de la cuota mensual el cuál es el calculado en el Simulador Web de Nuevo Crédito MiVivienda. El simulador debe ser amigable y debe permitir acciones libres sin pre-determinaciones para los CLIENTES.	3.1 / 3.2	
	3.1 <u>CLIENTE con Posibilidades:</u> Continúa con el proceso.	4	
	3.2 <u>CLIENTE sin Posibilidades:</u> Revisa si CLIENTE podría acceder a alguna excepción, se considera que el CLIENTE tiene los sustentos.	3.2.1 / 3.2.2	
	3.2.1 <u>El CLIENTE si aplica a Excepción:</u> Escala el caso al Supervisor de Venta (Fuerza de Venta) o al Gerente de Unidad de Negocio (Unidades de Negocio de Lima y Provincia) para que sea éste quién escale a través de un correo electrónico dirigido al Especialista de Créditos Hipotecarios de Riesgos Banca Personal con	3.1	

	<p>copia al Gerente de Riesgos Banca Personal; la respuesta de éste último se deberá adjuntar al File del Crédito Hipotecario.</p>		
	<p>3.2.2 <u>El CLIENTE no aplica a Excepción:</u> Explica al CLIENTE los motivos por lo cual no puede acceder a un crédito hipotecario en EL BANCO.</p>	FIN	
	<p>4. Según el tipo de Canal:</p>	4.1 / 4.2	
	<p>4.1 <u>Unidad de Negocio de Lima y Provincia:</u> Digita en el sistema los datos del cliente y del crédito hipotecario; manda a evaluación crediticia automática</p>	4.1.1 / 4.1.2	
	<p>4.1.1 <u>Sistema Aprueba Crediticiamente:</u> Solicita al CLIENTE los documentos según Checklist de evaluación vigente y los envía mediante valija interna a Administración de Ventas quién firmará el cargo de entrega de la empresa de mensajería a su recepción.</p>	5	
	<p>4.1.2 <u>Sistema Rechaza Crediticiamente:</u> Explica al CLIENTE los motivos por lo cual no puede acceder a un crédito hipotecario en EL BANCO.</p>	FIN	
	<p>4.2 <u>Fuerza de Ventas:</u> Solicita al CLIENTE los documentos según Checklist de evaluación vigente y los entrega personalmente a Administración de Ventas.</p>	5	
<p>Administración de Ventas (Asistente)</p>	<p>5. Registra el FILE en la Macro de Soporte Comercial. Deberá consignar el número generado por la Macro de Soporte Comercial en la sección superior derecha de la Solicitud de Crédito Hipotecario. Entrega el FILE al Broker.</p>	6	

Broker	6. Evalúa los documentos correspondientes al Seguro de Desgravamen. Entrega el FILE al Digitador.	7	
Administración de Ventas (Digitador)	7. Según resultado de evaluación del Broker:	7.1 / 7.2	
	7.1 <u>Aprobado u Observado</u> : Continúa con el proceso. <u>Nota</u> : Solo en caso de Créditos Hipotecarios se continúa con la operación a pesar de tener el seguro “observado”; ya que antes del desembolso se vuelve a validar que el seguro si se encuentre con el estado “aprobado”.	8	
	7.2 <u>Rechazado</u> : Envía el FILE (según el origen del FILE) al Supervisor de Fuerza de Ventas o al Analista de Canales de Banca Personal para que sean éstos quienes hagan llegar el FILE al ASESOR DE VENTA de Fuerza de Ventas o Unidad de Negocio respectivamente.	FIN	
	8. Según tipo de Crédito Hipotecario:	8.1 / 8.2	
	8.1 <u>Nuevo Crédito MiVivienda</u> : Entrega FILE al Verificador.	9	
	8.2 <u>Crédito Hipotecario Tradicional (no Nuevo Crédito MiVivienda)</u> : Según el tipo de Canal que envió el FILE:	8.2.1 / 8.2.2	
	8.2.1 <u>Unidad de Negocio de Lima y Provincia</u> : Revisa que la digitación en el sistema esté correcta. Si encuentra inconsistencias, debe corregirlas. Entrega el FILE al Verificador. Ingres a la “Macro de Vinculación”	9	
	8.2.2 <u>Fuerza de Ventas</u> : Digita en el sistema los datos del cliente y del crédito hipotecario; manda a evaluación crediticia automática.	8.2.2.1 / 8.2.2.2	

	8.2.2.1 <u>Sistema Aprobó Crediticiamente:</u> Entrega el FILE al Verificador.	9	
	8.2.2.2 <u>Sistema Rechazó Crediticiamente:</u> Revisa si FILE cuenta con correo de aprobación de Riesgos Banca Personal o Estrategia de Negocios a alguna excepción.	8.2.2.1 / 8.2.2.2	
	8.2.2.2.1 <u>Excepción con Aprobación:</u> Registra el FILE en el Excel de "Trámites Manuales". Entrega el FILE al Verificador.	9	
	8.2.2.2.2 <u>Excepción sin Aprobación:</u> Envía el FILE (según el origen del FILE) al Supervisor de Fuerza de Ventas o al Analista de Canales de Banca Personal para que sean éstos quienes hagan llegar el FILE al ASESOR DE VENTA de Fuerza de Ventas o Unidad de Negocio respectivamente.	FIN	
Administración de Ventas (Verificador)	9. Revisa que FILE cuente con todos los documentos según Checklist de evaluación	9.1 / 9.2	
	9.1 <u>FILE completo:</u> Aprueba el FILE en la Macro de Soporte Comercial y en el sistema	9.1.1 / 9.1.2	
	9.1.1 <u>Sistema decide Evaluación Crediticia Manual / Trámite Manual / Nuevo Crédito MiVivienda:</u> Entrega el FILE al Analista de Riesgos Banca Personal.	10	

	<p>9.1.2 <u>Sistema decide no Evaluación Crediticia Manual (es decir aprobó el crédito):</u> Entrega FILE al Asistente.</p>	<p>11</p>	
	<p>9.2 <u>File Incompleto:</u> Actualiza el estado en el sistema (en caso aplique) y en la Macro de Soporte Comercial a “Rechazado”. Envía el FILE (según el origen del FILE) al Supervisor de Fuerza de Ventas o al Analista de Canales de Banca Personal para que sean éstos quienes hagan llegar el FILE al ASESOR DE VENTA de Fuerza de Ventas o Unidad de Negocio respectivamente. El FILE corregido inicia proceso de cero.</p>	<p>FIN</p>	
<p>Especialista de Riesgos Banca Personal</p>	<p>10. Revisa todas las operaciones que el Analista Virtual no aprueba directamente así como las solicitudes que ingresan con previa excepción de Riesgos; también se incluye los files del Nuevo Crédito MiVivienda.</p> <p>El especialista cuenta con la facultad de asignar Status a la solicitud de “Aprobado” o “Rechazado”.</p> <p>Los analistas y especialistas de crédito cuentan con autonomías de aprobación máximas escalables según perfil y producto.</p> <p>Para el caso de Nuevo Crédito MiVivienda revisa que el valor de la cuota consignado en el Pre-Evaluador sea igual al valor de la cuota calculado por el Simulador Web de Nuevo Crédito MiVivienda.; ambos documentos están impresos en el FILE de Apertura.</p>	<p>10.1 / 10.2</p>	
	<p>10.1 <u>FILE Aprobado Crediticiamente por Riesgos:</u></p> <p>El especialista actualiza el estado en el sistema</p> <p>Inmediatamente procede a ingresar datos de evaluación de la solicitud en la herramienta FES.</p> <p>Nota: Dentro del proceso de evaluación crediticia se valida</p>	<p>11</p>	

	<p>en RCC las deudas del cliente y su cónyuge por producto, de esta forma se valida si el titular o cónyuge (si lo hubiera) poseen alguna deuda hipotecaria vigente.</p> <p>Adicionalmente, antes de enviar la carta de aprobación el área de Gestión Hipotecaria valida en la Web de SUNARP si el titular y su cónyuge (si lo hubiera) cuentan con algún bien inmueble registrado a su nombre.</p>		
	<p>10.2 <u>File Rechazado Crediticiamente por Riesgos:</u></p> <p>Actualiza el estado en el sistema (en caso aplique).</p> <p>Inmediatamente procede a ingresar datos de evaluación de la solicitud</p> <p>Envía el FILE al Verificador de Administración de Ventas a fin de que éste lo envíe al Supervisor de Fuerza de Ventas o al Analista de Canales de Banca Personal para que sean éstos quienes hagan llegar el FILE al ASESOR DE VENTA de Fuerza de Ventas o Unidad de Negocio respectivamente.</p>	9.2	
Administración de Ventas (Asistente)	<p>11. Según el tipo de FILE:</p>	11.1 / 11.2	
	<p>11.1 <u>Trámite Manual o Nuevo Crédito MiVivienda:</u> Crea al CLIENTE en el sistema Entrega FILE a Gestor Hipotecario (estación Gestión).</p>	12	
	<p>11.2 Realiza mantenimiento en el sistema HFE; es decir: Reducir la línea del crédito a cero y elimina los portes. Entrega FILE a Gestor Hipotecario (estación Gestión).</p>	12	
Gestor Hipotecario	<p>12. Revisa la solicitud de crédito hipotecario e identifica si el cliente indicó que el crédito lo desea para PRIMERA o SEGUNDA</p>	12.1 / 12.2	

(Estación Gestión)	VIVIENDA (ver anexo 03). Según elección del CLIENTE:		
	12.1 <u>PRIMERA VIVIENDA</u> : Ingresar a la página web de la SUNARP y buscar si el CLIENTE y su cónyuge posee algún bien inmueble hipotecario a nivel nacional.	12.1.1 / 12.1.2	
	12.1.1 <u>Si es PRIMERA VIVIENDA</u> : Deberá imprimir el resultado de la búsqueda y deberá adjuntarlo al file de crédito hipotecario.	13	
	12.1.2 <u>No es PRIMERA VIVIENDA</u> : Deberá imprimir el resultado de la búsqueda y deberá adjuntarlo al file de crédito hipotecario; acto seguido, deberá enviar el FILE al Supervisor de Fuerza de Ventas o al Analista de Canales de Banca Personal para que sean éstos quienes hagan llegar el FILE al ASESOR DE VENTA de Fuerza de Ventas o Unidad de Negocio respectivamente.	FIN	
	12.2 <u>SEGUNDA VIVIENDA</u> : Continúa con el proceso.	13	
	13. Escanea la Solicitud de Crédito Hipotecario y el Pre-Evaluador y los graba en ruta interna de Administración de Ventas.	14	
	14. Ingresar el FILE al Sistema de Créditos Hipotecarios.	15	
	15. Envía vía correo electrónico la Carta de Aprobación de Crédito Hipotecario al CLIENTE. Se envía al correo electrónico que registró el CLIENTE en la Solicitud de Crédito Hipotecario. Ver Anexo 08.	16	

	<p>16. Entrega FILE al “Supervisor de Administración de Ventas – Desembolso” para custodia temporal por 90 días calendario a la espera de los documentos generados con el desembolso del crédito hipotecario.</p>	<p>17</p>	
<p>Administración de Ventas - Desembolsos</p>	<p>17. Registra FILE en el archivo “Custodia de Crédito Hipotecario”</p> <p><u>Nota:</u> En este archivo se registra el detalle del estado del FILE, los cambios y traslados que pueda sufrir durante su custodia (ingresos, salidas, cambios, destrucción, otros).</p>	<p>18</p>	
	<p>18. Según la cantidad de días de custodia del FILE de Crédito Hipotecario.</p>	<p>18.1 / 18.2</p>	
	<p>18.1 <u>Custodia de FILE menor o igual a 90 días calendario:</u></p> <p>Durante ese periodo (90 días calendario) y hasta antes del mismo, el ASESOR DE VENTA tendrá la posibilidad de requerir el file a “Administración de Ventas – Desembolsos”, para solicitar la extensión de plazo de vigencia, reingresarlo o hacer las modificaciones que amerite el proceso. Cual fuese el caso, el ASESOR DE VENTA debe solicitarlo canalizando el pedido con el “Supervisor de Ventas” o “Gerente de Unidad de Negocio”, debe indicarle los datos del file que está solicitando. El responsable de “Administración de Ventas – Desembolsos” tendrá la siguiente operativa:</p> <p>18.1.1 <u>Lima y Provincia:</u> Ubica el file y lo entrega vía valija al Supervisor de Ventas o Gerente de Unidad de Negocio; el cargo será el que custodie la Empresa de Mensajería Interna del Banco.</p> <p><u>Nota:</u></p>	<p>FIN</p>	

	El responsable del FILE (devuelto) será el Supervisor de Fuerza de Ventas o el Gerente de Unidad de Negocio.		
	18.2 <u>Custodia de FILE mayor a 90 días calendario:</u> Procede a la destrucción del FILE, para lo cual se debe utilizar la trituradora de documentos. Asimismo debe completar el Acta de destrucción de Files de Crédito Hipotecario (ver anexo 7). Esta acta debe ser archivada.	FIN	

6.2. Desembolso de Créditos Hipotecarios en Lima

Responsable	Actividad	Paso Siguiente	SLA (Si aplica)
Asesor de Venta	1. Envía vía valija al “Gestor Hipotecario estación de recepción” los documentos del FILE de Desembolso (Ver anexo 05)	2	
Gestor Hipotecario (Estación de Recepción)	2. Recibe valija y efectúa las siguientes validaciones: <ul style="list-style-type: none"> a. Valida que los documentos estén completos y vigentes según la carta de aprobación y “Checklist de desembolso”. b. Valida que el CLIENTE tenga cuenta pasiva en EL BANCO y saldo suficiente para pagar los gastos notariales, registrales y tasación (el saldo necesario por CLIENTE se menciona en la Carta de Aprobación). En caso el BANCO financie los gastos notariales y registrales, no se debe superar, el límite permitido en la política de riesgos (6% del valor del préstamo); si los gastos fueran mayores al 6%; entonces, el CLIENTE asume la diferencia. 	2.1 / 2.2	

	<p><u>Nota:</u> Solo se financian gastos para los casos de Bien Futuro Proyecto Vinculado (ver literal K del numeral 5.4.)</p> <p>c. Valida que el FILE para desembolso sea igual al FILE aprobado; en caso fuera diferente, verifica que se cuente con los correos sustento de las excepciones o modificaciones.</p> <p>d. Valida que el Seguro de Desgravamen se encuentre APROBADO; se considera al seguro BANCO GNB o al seguro endosado.</p> <p>e. Valida el Loan to Value considerando el monto aprobado en la solicitud y el monto de la minuta de compra – venta.</p>		
	<p>2.1 <u>FILE conforme:</u> Continúa con el proceso. Registra en Sistema de Créditos Hipotecario el avance.</p>	3	
	<p>2.2 <u>FILE no conforme:</u> Envía observaciones al PIVOT. El PIVOT solicitará al CLIENTE documentos necesarios. Si el Gestor Hipotecario (Estación de Recepción) no recibe respuesta de subsanación hasta las 5:00 pm; entonces, deberá devolver al PIVOT los documentos recibidos.</p>	1	
	<p>3. Envía correo electrónico a Administración de Ventas – Desembolso solicitando debitar de la cuenta pasiva del CLIENTE el gasto de tasación; en el correo electrónico copia al Perito Tasador a quién le solicita el informe de Tasación. Se adjunta en el correo electrónico los documentos necesarios (depende de la modalidad de venta).</p>	4	
Administración de Ventas -	<p>4. Transfiere a la cuenta del Tasador el gasto correspondiente a la tasación; debita la cuenta pasiva del cliente.</p>	5	

Desembolso	5. Envía correo electrónico a Perito Tasador indicando que transfirió fondos para la tasación y le indica en el correo si es crédito hipotecario tradicional o Nuevo Crédito MiVivienda.	6	
Perito Tasador	6. Elabora informe de Tasación, firma en señal de conformidad y envía en ambos medios: <u>Nota:</u> Para Nuevo Crédito MiVivienda; el informe de Tasación deberá ser en el formato aprobado por COFIDE (Hoja Resumen Tasación de Inmuebles – Fondo MiVivienda S.A. C-04).	6.1 / 6.2	
	6.1 <u>En Físico:</u> Al Gestor Hipotecario (Estación de Recepción).	7	
	6.2 <u>En Virtual:</u> El informe escaneado es enviado al correo electrónico del Estudio de Abogados con copia a Gestor Hipotecario	8	
Gestor Hipotecario (Estación de Recepción)	7. Adjunta el informe de Tasación al FILE de Desembolso o envía informe de tasación escaneado a Especialista Legal, si éste va a realizar el Estudio de Títulos	8	
	8. Según modalidad de venta	8.1 / 8.2	
	8.1 <u>BIEN VINCULADO:</u> Entrega al Estudio de Abogados o Especialista de Legal: DNI de los clientes, minuta de compra - venta original, copia de la solicitud de crédito hipotecario y copia de la carta de aprobación.	9	
	8.2 <u>BIEN NO VINCULADO:</u> Valida el Loan to Value respecto	8.2.1 /	

	del valor comercial de tasación:	8.2.2	
	8.2.1 <u>Loan to Value conforme:</u> Entrega al Estudio de Abogados o Especialista de Legal DNI de los clientes, minuta de compra de venta original, copia de la solicitud de crédito hipotecario y copia de la carta de aprobación y los documentos según modalidad del inmueble.	9	
	8.2.2 <u>Loan to Value no Conforme:</u> Registra observaciones en el Sistema de Créditos Hipotecario, se guía del Informe de Tasación. Envía correo electrónico con observaciones al PIVOT quién evaluará si es posible solicitar excepción para incremento de LTV; caso contrario devuelve la operación al Asesor de Ventas para reingreso por mayor monto.	FIN	
Estudio de Abogados / Especialista Legal del Banco	9. Elabora Estudios de Títulos, según resultado del Estudio de Títulos:	9.1 / 9.2	
	9.1 <u>Estudio de Títulos sin Observaciones:</u> Envía correo electrónico al Gestor Hipotecario con copia a la Notaría adjuntando: a. Estudio de Títulos. b. Contrato de Crédito Hipotecario. c. Excel de cálculos de Gastos Notariales y Registrales d. Minuta de Compra - Venta. <u>Nota:</u> Adicionalmente actualiza el Sistema de Crédito	10	

	Hipotecario con el status correspondiente y entrega a Gestor Hipotecario (estación de Gestión) el Estudio de Títulos aprobado en físico.		
	9.2 <u>Estudio de Títulos con Observaciones:</u> Actualiza el Sistema de Crédito Hipotecario con el status correspondiente; según tipo de Bien:	9.2.1 / 9.2.2	
	9.2.1 <u>BIEN VINCULADO:</u> Según tipo de observación:	9.2.1.1 / 9.2.1.2	
	9.2.1.1 <u>Observaciones a Datos del Cliente:</u> Envía correo electrónico con observaciones al CLIENTE con copia al PIVOT.	9	
	9.2.1.2 <u>Observaciones a Datos del Proyecto:</u> Envía correo electrónico al PIVOT con copia a Proyectos Inmobiliarios.	9	
	9.2.2 <u>BIEN NO VINCULADO:</u> Envía correo electrónico con observaciones al CLIENTE con copia al PIVOT.	9	
Gestor Hipotecario (Estación de Gestión)	<p>10. Adjunta "Estudio de Títulos" al FILE de Desembolso. Con el correo de conformidad del Estudio de Abogados efectúa las siguientes validaciones:</p> <p>a. Valida y calcula la variación por tipo de cambio.</p> <p>b. Valida la vigencia de la aprobación del crédito hipotecario y documentos para desembolso.</p> <p>c. Valida que FILE de Desembolso cuente con la aprobación de las excepciones o modificaciones.</p>	10.1 / 10.2	

	<p>d. Valida la Minuta de Compra y Venta.</p> <p>e. Valida que el CLIENTE tenga saldo suficiente para el pago de gastos notariales y registrales. Si el CLIENTE ha financiado los Gastos Notariales y Registrales valida que no supere el 6% del monto del crédito; si hubiera alguna diferencia se debe informar al CLIENTE para que deposite la diferencia.</p> <p>f. Valida que el seguro de desgravamen se encuentre APROBADO y vigente. Se considera APROBADO al Seguro del BANCO o Endosado; en caso de restricciones deberá contar con el “ok” del Gerente de Riesgos Banca Personal y el Gerente de Estrategia de Negocios.</p>		
	<p>10.1 <u>FILE</u> conforme: Según el tipo de Bien:</p>	<p>10.1.1 / 10.1.2</p>	
	<p>10.1.1 <u>BIEN FUTURO</u> de Proyectos Tradicionales: Continúa con el proceso.</p>	<p>13</p>	
	<p>10.1.2 <u>BIEN TERMINADO</u> y <u>Nuevo Crédito MiVivienda (sea Bien Futuro o Bien Terminado)</u>: Solicita a Administración de Ventas la transferencia a la Notaría por el concepto de gastos notariales y registrales debitando la cuenta pasiva del cliente. En caso de financiamiento de Gastos Notariales y Registrales; debe enviar un correo a la Notaría solicitando se proceda con la toma de firmas y el bloqueo; que el pago de los gastos notariales y registrales se hará post –</p>	<p>11</p>	

	<p>desembolso.</p> <p>El BANCO podrá financiar los gastos notariales y registrales para los Créditos Hipotecarios tradicionales; esta modalidad no aplica para Nuevo Crédito MiVivienda.</p>		
	<p>10.2 <u>FILE no conforme</u>: Envía correo electrónico con observaciones al PIVOT.</p>	10	
Notaría	<p>11. Contacta al CLIENTE y toma su firma en el Contrato de Crédito Hipotecario.</p>	12	
	<p>12. Ingresa los documentos a Registros Públicos para la inscripción del bloqueo. Cuando Registros Públicos confirma, envía correo a Gestor Hipotecario confirmando la operación.</p>	13	
Gestor Hipotecario (Estación de Gestión)	<p>13. Según tipo de Crédito Hipotecario</p>	13.1 / 13.2	
	<p>13.1 <u>Nuevo Crédito MiVivienda</u>: Elabora los siguientes documentos , obtiene la firma de los representantes de EL BANCO y los adjunta al File de Desembolso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Carta de Solicitud de Desembolso (Operación Individual). ➤ Pagaré emitido por EL BANCO a favor de COFIDE. ➤ Informe de Crédito Dirigido al Fondo MiVivienda. 	14	
	<p>13.2 <u>Crédito Hipotecario Tradicional (no Nuevo Crédito MiVivienda)</u>: Elabora Plantilla de Desembolso y la</p>	15	

	<p>Hoja Resumen de Crédito Hipotecario y los envía vía correo electrónico al Supervisor de Gestor Hipotecario para revisión (control dual). Imprime la Plantilla de Desembolso, la adjunta al FILE de Desembolso y entrega el FILE al Supervisor de Gestor Hipotecario.</p>		
	<p>14. Fotocopian la siguiente documentación y envía a COFIDE en sobre cerrado (a través de su motorizado) según el siguiente cuadro; se debe usar un sobre por cada CLIENTE.</p> <p><u>Nota:</u></p> <p>a. El Supervisor de Crédito Hipotecario debe revisar la documentación antes de su envío de COFIDE (control dual).</p> <p>b. COFIDE debe custodiar la documentación enviada según la Ley de Datos Personales- Ley N°29733.</p> <p>c. Administración de Ventas (Supervisor de Gestor Hipotecario) debe llevar un control de la información enviada a COFIDE; se entiende por “control” a tener registrado la cantidad de FILES enviados a COFIDE; así como el estado del mismo: Aprobado, rechazado o en evaluación. También debe considerar la fecha de envío o respuesta de COFIDE.</p>	<p>15</p>	

N	Documento	Lo Completa		COFIDE
1	Carta de Solicitud de Desembolso.	Gestor Hipotecario	Copia	Original
2	Informe del Crédito	Gestor Hipotecario	Copia	Original
3	Pagaré Emitido por Banco GNB a favor de COFIDE	Gestor Hipotecario	Copia	Original
4	Hoja Resumen del Beneficiario	Cliente	Copia	Original
5	Copia del Documento de Identidad del Beneficiario	Cliente	Copia	Copia
6	Declaración Jurada para Residentes en el Perú o Residentes en el Extranjero	Cliente	Copia	Original
7	Hoja Resumen Tasación de	Tasador	Copia	Original

			Inmuebles					
	8	Contrato de Compra – Venta	Vendedor	Original	Copia			
	9	Contrato de Mutuo con Garantía Hipotecario	Estudio de Abogados o Especialista Legal del Banco	Original	Copia			
	10	Copia de Certificado de Registro Inmobiliario (CRI)	Cliente	Copia	Copia			
COFIDE	15. Evalúa documentación recibida, según resultado:						15.1 /	
							15.2	
	15.1	<u>Documentación Conforme:</u> Desembolsa el 100% del crédito; pero, transfiere el 99.75% del mismo a la cuenta del Banco en el BCRP. Al día siguiente envía el “reporte de desembolsos” el cual incluye: Importe total desembolsado y la relación de clientes (código, descripción, monto y número de contrato).					16	
15.2	<u>Documentación con Error:</u> Envía carta a BANCO informando los FILES con error. El BANCO podrá consultar mediante llamadas telefónicas a COFIDE el estado de los FILES antes de la recepción de la					13		

	carta.		
Gestor Hipotecario (Estación de Gestión)	16. Elabora Plantilla de Desembolso (ver anexo 06) y la Hoja Resumen de Crédito Hipotecario y los envía vía correo electrónico al Supervisor de Gestor Hipotecario para revisión (control dual). Imprime la Plantilla de Desembolso, la adjunta al FILE de Desembolso y entrega el FILE al Supervisor de Gestor Hipotecario.	17	
Supervisor de Gestor Hipotecario	17. Revisa el FILE de Desembolso	17.1 / 17.2	
	17.1 <u>FILE de Desembolso Correcto:</u> Envía correo electrónico a Administración de Ventas – Desembolso solicitando desembolso del crédito hipotecario. En el correo electrónico debe adjuntar la Hoja Resumen y la Plantilla de Desembolso; asimismo debe especificar los montos a transferir por gastos notariales y registrales; asimismo la cuenta de cargo y la cuenta de abono. En el correo copia al Gestor Hipotecario (Estación de Gestión) para que éste le envíe un correo electrónico al CLIENTE informando que la Notaría se contactará con él para coordinar la toma de firmas de su contrato y escritura pública.	18	
	17.2 <u>FILE de Desembolso con Error:</u> Devuelve FILE al Gestor Hipotecario (Estación Gestión) indicando las observaciones encontradas.	13	
Administración de Ventas -	18. Valida que tenga en custodia el FILE de Originación de Crédito Hipotecario; según resultado de la validación:	18.1 / 18.2	

Desembolso	18.1 <u>NO custodia el FILE:</u> Comunica (según el origen del FILE) al Supervisor de Fuerza de Ventas o al Analista de Canales de Banca Personal para que sean éstos quienes hagan llegar la consulta al ASESOR DE VENTA de Fuerza de Ventas o Unidad de Negocio respectivamente. El ASESOR DE VENTA deberá ubicar el FILE de Originación; caso contrario, no se puede continuar con el Desembolso.	FIN	
	18.2 <u>SI custodia el FILE:</u> Realiza el débito de la cuenta del CLIENTE por el concepto de gastos notariales y gastos registrales; deposita dicho dinero en la cuenta de Notaría (control dual con el Supervisor de Desembolso).	19	
	19. Envía correo electrónico a Notaría indicando que le transfirió fondos por concepto de gastos notariales y registrales para que proceda con la toma de firmas (en caso sea).	20	
	20. Según tipo de Crédito Hipotecario	20.1 / 20.2	
	20.1 <u>Nuevo Crédito MiVivienda:</u> Crea en el Sistema a la persona (alta reducida), al cliente y el crédito hipotecario con fecha valor (deberá ser la fecha en que COFIDE transfirió los fondos a BANCO GNB). Genera el cronograma de pago y desembolsa el crédito hipotecario (ambas actividades en Bantotal) en “Cuenta Trámite HUB de Desembolso”. Termina por completar la Hoja Resumen del Crédito Hipotecario (sólo los campos de monto y moneda) y convierte la	21	

	<p>Hoja Resumen a formato PDF.</p> <p>Bantotal creará de forma automática las dinámicas contables mencionadas en el anexo 8.12</p>		
	<p>20.2 <u>Crédito Hipotecario Tradicional (no Nuevo Crédito MiVivienda)</u>: Crea Crédito Hipotecario (incluye la creación del préstamo así como la asociación del seguro de desgravamen y todo riesgo), genera el cronograma de pago y desembolsa crédito hipotecario en cuenta trámite; además termina por completar la Hoja Resumen del Crédito Hipotecario (sólo los campos de monto y moneda) y convierte la Hoja Resumen a formato PDF.</p>	21	
	<p>21. Según tipo de pago al vendedor (ver nota):</p> <p><u>Nota:</u></p> <p>Para el caso de Nuevo Crédito MiVivienda se deberá debitar la “Cuenta Trámite de Pago” cuando se efectúe la Transferencia o se genere el Cheque de Gerencia.</p>	21.1 / 21.2	
	<p>21.1 <u>Transferencia</u>: Envía vía correo electrónico a la Notaría confirmando el desembolso y adjuntando la Hoja Resumen y el Cronograma de Pagos (ambos en formato PDF).</p>	22	
	<p>21.2 <u>Cheque de Gerencia</u>: Solicita la Emisión del Cheque de Gerencia a la Unidad de Negocio. Entrega el Cheque de Gerencia al representante de la Notaría en su visita diaria al BANCO, se deja constancia de la entrega con Cargo. Envía vía correo electrónico a la Notaría confirmando el desembolso y adjuntando la</p>	22	

	Hoja Resumen y el Cronograma de Pagos (ambos en formato PDF).		
Notaría	<p>22. Coordina con el CLIENTE y el VENDEDOR cita en las instalaciones de la Notaría para la firma de documentación.</p> <p><u>Nota:</u> Notaría podrá ofrecer alternativas para la toma de firmas en otras instalaciones; la tarifa es cobrada directamente por la Notaría.</p>	23	
	<p>23. Toma la firma del CLIENTE y el VENDEDOR en la Hoja Resumen, Cronograma de Pagos y Escritura Pública. Para el caso de BIENES FUTUROS también hacer firmar al CLIENTE el Pagaré. Entrega al vendedor el cheque de gerencia (en caso aplique).</p>	24 / 25	
	<p>24. Envía correo electrónico al “Gestor Hipotecario” y a “Administración de Ventas – Desembolso” confirmando la toma de firma del CLIENTE y del VENDEDOR.</p>	25	
	<p>25. Envía en físico a “Administración de Ventas – Desembolso” el Cronograma de Pagos, la Hoja Resumen y el Pagaré (en caso sea)</p>	26	
Administración de Ventas - Desembolso	<p>26. Transfiere los fondos generados por el crédito desembolsado de la Cuenta Trámite a la Cuenta del Vendedor (solo para los casos de no uso de Cheque de Gerencia). Continúa el proceso con el Manual de Procedimiento de Constitución y Levantamiento de Garantías. Confirma a la Notaría la transferencia a la cuenta del vendedor mediante correo electrónico con copia a Gestor Hipotecario.</p>	27	

	<p>27. Adjunta al "FILE de Originación" el "FILE DE DESEMBOLSO" así como el Cronograma de Pagos, la Hoja Resumen y el Pagaré (en caso sea) y envía el FILE completo a Bóveda para que éstos lo envíen al Operador Logístico, se debe dejar constancia con un cargo; se deberá guiar del "reporte de desembolsos diarios".</p>	28	
	<p>28. Genera la "Nota de Abono" (sustento de la transferencia al VENDEDOR), coloca sello en señal de conformidad y lo envía a COFIDE en físico a través de un motorizado. Se deberá efectuar esta actividad los siguientes treinta (30) días calendario post pago al VENDEDOR. Se debe contar con el "cargo de entrega" el cual debe ser archivado y custodiado por Administración de Ventas – Desembolso. La "Nota de Abono" debe contener: Datos del Cliente, Datos del Préstamo, Detalle del Tramo y Forma de Desembolso; se debe usar el formato "Nota de Abono" aprobado por EL BANCO.</p>	FIN	

6.3. Desembolso de Créditos Hipotecarios en Provincia

Responsable	Actividad	Paso Siguiete	SLA (Si aplica)
Asesor de Venta	<p>1. Solicita al CLIENTE los documentos según "Checklist de Desembolso" Entrega al Back Office de Provincia los documentos originales, se deja constancia de la entrega mediante cargo.</p>	2	
Back Office de Provincia	<p>2. Solicita la tasación al Perito Tasador de Provincia.</p> <p><u>Nota:</u></p> <p>El cliente previamente depositó el costo de la tasación en la cuenta del Perito Tasador en el BANCO.</p>	3	
Perito Tasador	<p>3. Elabora informe de Tasación, firma en señal de conformidad y envía en físico al Back Office de Provincia.</p> <p><u>Nota:</u></p> <p>Para los casos de Nuevo Crédito MiVivienda; el informe de Tasación deberá ser en el formato aprobado por COFIDE (Hoja Resumen Tasación de Inmuebles – Fondo MiVivienda S.A. C-04).</p>	4	
Back Office de Provincia	<p>4. Escanea la documentación del CLIENTE y el Informe de Tasación y guarda dichos archivos en ruta compartida. Acto seguido, envía correo electrónico a Gestor Hipotecario</p> <p>La documentación original la archiva en gabinete ignífugo</p>	5	

	y custodia hasta la conformidad de Estudio de Títulos.		
Gestor Hipotecario (Estación de Recepción)	<p>5. Ingres a ruta compartida y efectúa las siguientes validaciones</p> <p>a. Valida que los documentos estén completos y vigentes según la carta de aprobación y “Checklist de desembolso”.</p> <p>b. Valida que el FILE para desembolso sea igual al FILE aprobado; en caso fuera diferente, verifica que se cuente con los correos sustento de las excepciones o modificaciones.</p> <p>c. Valida que el Seguro de Desgravamen se encuentre APROBADO.</p> <p>d. Valida el Loan to Value considerando el monto aprobado en la solicitud y el monto de la minuta de compra – venta.</p> <p><u>Nota:</u> Envía informe de tasación escaneado a Especialista Legal, si éste va a realizar el Estudio de Títulos.</p>	5.1 / 5.2	
	5.1 <u>FILE conforme:</u> Imprime la documentación publicada en la ruta compartida y la entrega al Estudio de Abogados o Especialista Legal.	6	
	5.2 <u>FILE no conforme:</u> Envía observaciones al Back Office de Provincia. El Back Office de Provincia coordina con el ASESOR DE VENTA la corrección de la documentación.	1	
Estudio de	6. Elabora Estudios de Títulos, según resultado del Estudio	6.1 / 6.2	

Abogados / Especialista de Legal	de Títulos:		
	6.1 <u>Estudio de Títulos sin Observaciones:</u> Envía correo electrónico al Back Office de Provincia adjuntando: <ul style="list-style-type: none"> a. Estudio de Títulos. b. Contrato de Crédito Hipotecario. <p>En dicho correo detalla la documentación original que debe ser entregada a Notaría.</p> <p><u>Nota:</u></p> <p>Adicionalmente actualiza el Sistema de Crédito Hipotecario con el status correspondiente y envía vía valija al Back Office de Provincia el Estudio de Títulos aprobado y el Contrato de Crédito Hipotecario.</p>	7	
	6.2 <u>Estudio de Títulos con Observaciones:</u> Actualiza el Sistema de Crédito Hipotecario con el status correspondiente; según tipo de Bien:	6.2.1 / 6.2.2	
	6.2.1 <u>BIEN VINCULADO:</u> Según tipo de observación:	6.2.1.1 / 6.2.1.2	
	6.2.1.1 <u>Observaciones a Datos del Cliente:</u> Envía correo electrónico con observaciones al CLIENTE con copia al PIVOT.	4	
6.2.1.2 <u>Observaciones a Datos del Proyecto:</u> Envía correo electrónico al PIVOT con copia a Proyectos Inmobiliarios.	4		

	6.2.2 <u>BIEN NO VINCULADO</u> : Envía correo electrónico con observaciones al CLIENTE con copia al PIVOT.	4	
Back Office de Provincia	7. Envía la Minuta de Compra – Venta y el Contrato de Crédito Hipotecario a la Notaría aprobada por el BANCO.	8	
Notaría	8. Contacta al CLIENTE y toma su firma en el Contrato de Crédito Hipotecario, en la Minuta de Compra – Venta y en el Bloqueo (en caso aplique). Entrega los documentos en original al Back Office de Provincia.	9	
Back Office de Provincia	<p>9. Envía vía valija a Gestor Hipotecario (Estación de Gestión): Ejemplar original con sello de ingreso a notaría de la Minuta de Compra – Venta, ejemplar original del Contrato de Crédito Hipotecario, original del Bloqueo (en caso aplique) y el ejemplar original del informe de Tasación. Para los casos de Nuevo Crédito MiVivienda deberá enviar adicionalmente:</p> <p>9.1 Hoja Resumen del Beneficiario → Generado por el CLIENTE.</p> <p>9.2 Copia del Documento de Identidad del Beneficiario y su Cónyuge o Conviviente → Generado por el CLIENTE.</p> <p>9.3 Declaración Jurada para Residentes en el Perú o Residentes en el Extranjero → Generado por el CLIENTE.</p>	10	
Gestor Hipotecario	10. Según tipo de Crédito Hipotecario	10.1 / 10.2	

(Estación de Gestión)	<p>10.1 <u>Nuevo Crédito MiVivienda</u>: Elabora los siguientes documentos , obtiene la firma de los representantes de EL BANCO y los adjunta al File de Desembolso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Carta de Solicitud de Desembolso (Operación Individual). ➤ Pagaré emitido por EL BANCO a favor de COFIDE. ➤ Informe de Crédito Dirigido al Fondo MiVivienda. 	11	
	<p>10.2 <u>Crédito Hipotecario Tradicional (no Nuevo Crédito MiVivienda)</u>: Elabora Plantilla de Desembolso (ver anexo 06) y la Hoja Resumen de Crédito Hipotecario y los envía vía correo electrónico al Supervisor de Gestor Hipotecario para revisión (control dual). Imprime la Plantilla de Desembolso, la adjunta al FILE de Desembolso y entrega el FILE al Supervisor de Gestor Hipotecario</p>	14	
	<p>11. Fotocopian la siguiente documentación y envía a COFIDE en sobre cerrado (a través de su motorizado) según el siguiente cuadro; se debe usar un sobre por cada CLIENTE.</p> <p><u>Nota:</u></p> <p>a. El Supervisor de Crédito Hipotecario debe revisar la documentación antes de su envío de COFIDE (control dual).</p>	12	

b. COFIDE debe custodiar la documentación enviada según la Ley de Datos Personales- Ley N°29733.

c. Administración de Ventas (Supervisor de Gestor Hipotecario) debe llevar un control de la información enviada a COFIDE; se entiende por “control” a tener registrado la cantidad de FILES enviados a COFIDE; así como el estado del mismo: Aprobado, rechazado o en evaluación. También debe considerar la fecha de envío o respuesta de COFIDE.

N	Documento	Lo Completa	Banco	COFIDE
1	Carta de Solicitud de Desembolso.	Gestor Hipotecario	Copia	Original
2	Informe del Crédito	Gestor Hipotecario	Copia	Original
3	Pagaré Emitido por Banco GNB a favor de COFIDE	Gestor Hipotecario	Copia	Original
4	Hoja Resumen del Beneficiario	Cliente	Copia	Original
5	Copia del Documento de Identidad del Beneficiario	Cliente	Copia	Copia

		6	Declaración Jurada para Residentes en el Perú o Residentes en el Extranjero	Cliente	Copia	Original		
		7	Hoja Resumen Tasación de Inmuebles	Tasador	Copia	Original		
		8	Contrato de Compra – Venta	Vendedor	Original	Copia		
		9	Contrato de Mutuo con Garantía Hipotecario	Estudio de Abogados o Especialista Legal del Banco	Original	Copia		
		10	Copia de Certificado de Registro Inmobiliario (CRI)	Cliente	Copia	Copia		
COFIDE	12. Evalúa documentación recibida, según resultado:						12.1 / 12.2	
	12.1 <u>Documentación Conforme</u> : Desembolsa el 100% del crédito; pero, transfiere el 99.75% del mismo a						13	

	la cuenta de Banco GNB en el BCRP. Confirma las transferencias.		
	12.2 <u>Documentación con Error:</u> Envía carta a BANCO informando los FILES con error. BANCO podrá consultar el estado de los FILES directamente con COFIDE antes de la recepción de la carta.	10	
Gestor Hipotecario (Estación de Gestión)	13. Elabora Plantilla de Desembolso y la Hoja Resumen de Crédito Hipotecario y los envía vía correo electrónico al Supervisor de Gestor Hipotecario para revisión (control dual). Imprime la Plantilla de Desembolso, la adjunta al FILE de Desembolso y entrega el FILE al Supervisor de Gestor Hipotecario.	14	
	14. Revisa el FILE de Desembolso	14.1 / 14.2	
Supervisor de Gestor Hipotecario	14.1 <u>FILE de Desembolso Correcto:</u> Envía correo electrónico a Administración de Ventas – Desembolsos solicitando desembolso del crédito hipotecario. En el correo electrónico debe adjuntar la Hoja Resumen y la Plantilla de Desembolso.	15	
	14.2 <u>FILE de Desembolso con Error:</u> Devuelve FILE al Gestor Hipotecario (Estación Gestión) indicando las observaciones encontradas.	13	
Administración de Ventas - Desembolso	15. Valida que tenga en custodia el FILE de Originación de Crédito Hipotecario; según resultado de la validación:	15.1 / 15.2	
	15.1 <u>NO custodia el FILE:</u> Comunica (según el origen del FILE) al Supervisor de Fuerza de Ventas o al	FIN	

	Analista de Canales de Banca Personal para que sean éstos quienes hagan llegar la consulta al ASESOR DE VENTA de Fuerza de Ventas o Unidad de Negocio respectivamente. El ASESOR DE VENTA deberá ubicar el FILE de Originación; caso contrario, no se puede continuar con el Desembolso.		
	15.2 <u>SI custodia el FILE:</u> Continúa con el proceso.	16	
	16. Según tipo de Crédito Hipotecario	16.1 / 16.2	
	16.1 <u>Nuevo Crédito MiVivienda:</u> Crea en sistema a la persona (alta reducida), al cliente y el crédito hipotecario con fecha valor (deberá ser la fecha en que COFIDE transfirió los fondos) Genera el cronograma de pago y desembolsa el crédito hipotecario. Termina por completar la Hoja Resumen del Crédito Hipotecario (sólo los campos de monto y moneda) y convierte la Hoja Resumen a formato PDF y las envía al Back Office de Provincia.	17	
	16.2 <u>Crédito Hipotecario Tradicional (no Nuevo Crédito MiVivienda):</u> Crea Crédito Hipotecario (incluye la creación del préstamo así como la asociación del seguro de desgravamen y todo riesgo), genera el cronograma de pago y desembolsa crédito hipotecario en cuenta trámite; además termina por	17	

	<p>completar la Hoja Resumen del Crédito Hipotecario (sólo los campos de monto y moneda) y convierte la Hoja Resumen a formato PDF. Envía la Hoja Resumen y el Cronograma de Pagos vía correo electrónico al Back Office de Provincia.</p>		
	<p>17. Le solicita al Back Office según modalidad de desembolso:</p> <p>17.1 <u>Transferencia:</u> Solicita la confirmación de toma de firmas.</p> <p>17.2 <u>Cheque de Gerencia:</u> Solicita al Back Office de Provincia la emisión del cheque de gerencia.</p>	18	
Back Office de Provincia	<p>18. Envía en físico el Cronograma de Pagos, Hoja Resumen y la Escritura Pública a la Notaría. Se debe dejar constancia de la entrega con cargo.</p> <p><u>Nota:</u> En caso de pago con Cheque de Gerencia, solicita a la Unidad de Negocio de la Provincia la generación del mismo. Entrega Cheque de Gerencia a la Notaría.</p>	19	
Notaría	<p>19. Coordina con el CLIENTE y el VENDEDOR cita en las instalaciones de la Notaría para la firma de documentación.</p>	20	
	<p>20. Toma la firma del CLIENTE y el VENDEDOR en la Hoja Resumen, Cronograma de Pagos y Escritura Pública. Para el caso de BIENES FUTUROS también hacer firmar al CLIENTE el Pagaré. Entrega el vendedor el cheque de gerencia (en caso aplique).</p>	21	
	<p>21. Envía correo electrónico al Back Office de Provincia</p>	22	

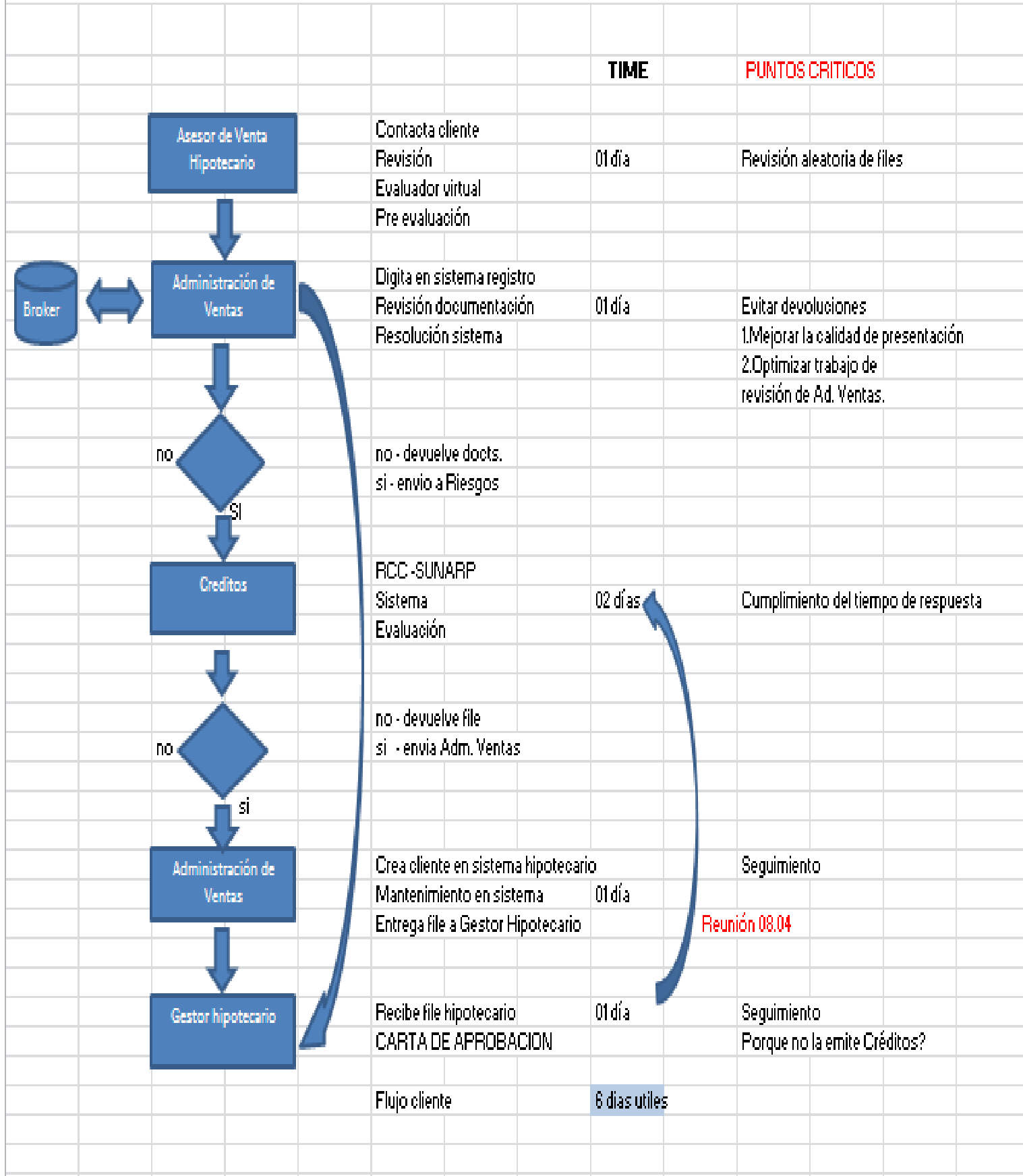
	<p>confirmando la firma de la documentación y que los CLIENTES han cancelado los gastos notariales y registrales.</p>		
	<p>22. Envía en físico al Back Office de Provincia el Cronograma de Pagos, la Hoja Resumen y el Pagaré (en caso sea) para que éstos se lo hagan llegar a “Administración de Ventas – Desembolso”.</p>	23	
Administración de Ventas - Desembolso	<p>23. Adjunta al “FILE de Originación” el Cronograma de Pagos, la Hoja Resumen y el Pagaré (en caso sea) y envía el FILE completo a Bóveda para que éstos lo envíen al Operador Logístico, se debe dejar constancia con un cargo.</p>	24	
	<p>24. Transfiere los fondos generados por el crédito desembolsado de la Cuenta Trámite a la Cuenta del Vendedor (solo para los casos de no uso de Cheque de Gerencia). Continúa el proceso con el Manual de Procedimiento de Constitución y Levantamiento de Garantías. Se confirma la transferencia a la cuenta del constructos al Back Office de Provincia.</p>	25	
	<p>25. Genera la “Nota de Abono” (sustento de la transferencia al VENDEDOR), coloca sello en señal de conformidad y lo envía a COFIDE en físico. Se deberá efectuar esta actividad los siguientes treinta (30) días post pago al VENDEDOR.</p>	FIN	

CONCLUSIONES

- Mejora sustancial en el Proceso de Aprobación de Créditos Hipotecarios pasando de un tiempo de respuesta al cliente de 14 días útiles a 6 días útiles con Carta de Aprobación, 3 días útiles en la comunicación al cliente.
- Mejora sustancial en el Proceso de Desembolso de Créditos Hipotecarios pasando de un tiempo de respuesta al cliente de 21 días útiles a 5 días útiles en caso de bien futuro vinculado y de 10 a 15 días útiles para los casos de créditos futuros no vinculados, bienes terminados y créditos Mi Vivienda.
- Se establece un Control de Tiempos de respuesta por tipo de modalidad y seguimiento del producto hipotecario.
- Formalización de un Proceso de Aprobación y Desembolsos de Créditos Hipotecarios aceptados por todas las áreas que intervienen en su ejecución.
- Impacto positivo en el mayor número de colocaciones como consecuencia de la agilidad de nuestra respuesta.
- Impacto positivo en el índice de rentabilidad general como consecuencia del mayor número de colocaciones y tasa adecuada de acuerdo al ingreso de los clientes.

- Creación de Valor de Marca, ya que a través de nuestro servicio personalizado y AGIL, lograremos que el mercado nos distinga como un Banco que ofrece un servicio rápido en comparación de la competencia, es sumamente importante esta experiencia gratificante para nuestro cliente, tanto Constructora, como Cliente Finalista ya que a través de la repetición de esta experiencia y difusión a clientes potenciales incrementara el mayor número de colocaciones para el Producto Hipotecario.
- El incremento del número de colocaciones en créditos hipotecarios nos dará también la oportunidad de poder colocar productos colaterales como son productos pasivos llámense ahorros a plazo y CTS, así como productos activos llámense tarjetas de créditos, préstamos personales, entre otros ya que el producto hipotecario tiene el atributo de ser un Crédito Ancla, por ende se mejorara aún más la participación y rentabilidad de la Banca Personal.

FLUJO DE APROBACION HIPOTECARIOS



FLUJO DESEMBOLO HIPOTECARIOS



Asesor envia minuta y abono de gastos notariales, registrales y tasación.	Valida documentación completa Valida cta. Pasiva para cubrir gastos notariales, registrales, tasación Valida seguro de desgravamen	Loan to value	Revisa Contrato Hipotecario	Revisa documentos Valida vigencia, seguros, minuta, cobertura de gastos tasación, registrales, notariales.	Creación credito hipot. Emisión cronograma Emisión cheque Gerencia Envio Notaria para escritura, firmas e inscripción en registro.	APRUEBA OPERACIÓN RECHAZA OPERACIÓN
PUNTOS CRITICOS ABONO GASTOS CONTRATO COMPRA-VENTA	PUNTOS CRITICOS CONSULTA SUNARP 1RA Y/O 2DA PROPIEDAD		PUNTOS CRITICOS ERRORES CONTRATO DIAS DE CIERRE INFORME CONSTRUCTOR EXEPCIONES		SE ENVIA INFO FINAL EN CASO MI VIVIENDA	

DURACION DEL PROCESO HIPOTECARIO

BIEN FUTURO	PROMEDIO 5 DIAS
BIEN TERMINADO	PROMEDIO 10 DIAS
MI VIVIENDA	PROMEDIO 15 DIAS

FLUJO DE APROBACION Y DESEMBOLSO HIPOTECARIOS ANTERIOR

		TIME
<pre> graph TD A[Asesor de Venta Hipotecario] --> B[Administración de Ventas] B --> C{ } C -- no --> B C -- si --> D[Creditos] D --> E{ } E -- no --> B E -- si --> F[Administración de Ventas] F --> G[Desembolso] G --> B </pre>	Contacta cliente Revisión Evaluador virtual Pre evaluación	01 día
	Digita en sistema registro Revisión documentación Resolución sistema	05 días
no	no - devuelve docts. si - envio a Riesgos	
si	RCC -SUNARP Sistema Evaluación	05 días
no	no - devuelve file si - envia Adm. Ventas	
si	Crea cliente en sistema hipotecario Mantenimiento en sistema Entrega file a Gestor Hipotecario	02 día
	Recibe file hipotecario Tasación EETT Legal Gestoras desembolsan	01 día 02 días 03 días 02 días
	Flujo cliente	21 dias utiles