



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS PARA MINIMIZAR
LOS TIEMPOS DE RESPUESTAS
A LAS SOLICITUDES DE OPERACIONES
DE CREDITO.**

San Diego, Agosto 2018



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PUBLICA
CARRERA CONTADURIA PUBLICA

ESTRATEGIAS PARA MINIMIZAR LOS TIEMPOS DE RESPUESTAS
A LAS SOLICITUDES DE OPERACIONES DE CREDITO

EMPRESA: Banco del Tesoro, Banco Universal C.A

AUTOR José Sequera
C.I.: V- 11.527.649

San diego, Agosto 2018



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PUBLICA
CARRERA CONTADURIA PUBLICA

ESTRATEGIAS PARA MINIMIZAR LOS TIEMPOS DE RESPUESTAS
A LAS SOLICITUDES DE OPERACIONES DE CREDITO

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Samoa-Jaramena V-7143061 *DEK*

Nombre, firma y cédula de identidad del tutor académico

[Firma]

Banco del Tesoro C.A.
Banco Universal
DIRECCIÓN REGIONAL ZONA CENTRO

Nombre, firma y cédula de identidad del tutor empresarial

AUTOR José Sequera

C.I.: V- 11.527.649

San diego, Agosto 2018

INDICE GENERAL

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	01
CAPÍTULO I. LA EMPRESA	
1.1 RESEÑA HISTORICA	02
1.2 MISION	03
1.3 VISION	03
1.4 VALORES	03
1.5 JUNTA DIRECTIVA	04
1.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	05
1.7 ORGRANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE CREDITO	06
CAPÍTULO II. EL PROBLEMA	
2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	07
2.2. FORMULACION DEL PROBLEMA	08
2.3. OBJETIVO DE LA INVESTIGACION	08
2.3.1. OBJETIVO GENERAL	08
2.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	08
2.3.3. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION	09
CAPÍTULO III. MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL	10

CAPÍTULO IV. FASES METODOLOGICAS	
4.1. FASE I	13
4.2. FASE II	13
4.3. FASE III	14
CAPÍTULO V. RECURSOS	
5.1 RECURSOS HUMANOS	15
5.2 RECURSOS UTILIZADOS	15
5.3 EL TIEMPO	15
5.3.1 CRONOGRAMA DEL TIEMPO UTILIZADO	16
5.4 RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	17
CONCLUSION	27
RECOMENDACIÓN	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	30



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
 COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO
EVALUACIÓN DEL PASANTE
 (TUTOR EMPRESARIAL)

DATOS PERSONALES Y ACADÉMICOS DEL PASANTE	Apellidos y nombres: Sequera Polo José Gregorio	
	Cédula de identidad: V 11527649	Teléfonos: 02418765215/04143469231
	Facultad: Ciencia Sociales	Escuela: Contaduría Pública
	Semestre: X	Tutor académico: Leda. Esmar Jiménez
DATOS DE LA EMPRESA	Nombre de la empresa Banco del Tesoro, Banco Universal	Teléfonos: 02418320202
	Dirección: C.C.P Guacara Plaza locales 7 y 19 calle piar cruce con Arvelo González	
	Tutor empresarial: Econ. María Navas	Departamento: Dirección Regional Zona Centro

DATOS DE LAS PASANTÍAS DEL ESTUDIANTE

Departamento	Área o división	Fecha inicio	Fecha de culminación

INSTRUCCIONES: Califique al pasante en cada casilla, marcando una "X", de acuerdo con la siguiente escala:

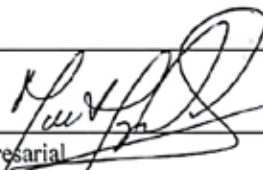
DEFICIENTE (1)	REGULAR (2)	BUENO (3)	MUY BUENO (4)	EXCELENTE (5)
-------------------	----------------	--------------	------------------	------------------

ASPECTOS A CONSIDERAR	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Adquirió conocimiento de la estructura y organización de la empresa, así como de los procedimientos de trabajo y de seguridad industrial.					X
Calidad del trabajo, habilidad, presentación, precisión, pulcritud.					X
Cumplió las normas y procedimientos de la empresa tales como: horario de trabajo, normas de seguridad, tramitación de servicios, etc.				X	
Iniciativa y creatividad, capacidad en la toma de decisiones, aporte de ideas.					X
Puntualidad y asistencia, cumplimiento del horario de trabajo a tiempo.				X	
Planeamiento y organización, capacidad para organizar y planificar el trabajo.					X
Relaciones personales, trato y cortesía con los compañeros de trabajo, cooperación, espontaneidad para colaborar con los compañeros de trabajo y su disposición para mantener buenas relaciones.					X
Presentó varias alternativas de posibles soluciones a cada problema propuesto.					X
Demostró receptividad a planteamientos diferentes a los presentados por él.				X	
Presentó explicaciones escritas de su trabajo en forma clara y precisa.				X	
Informe preliminar se ajusta a las necesidades de la empresa.					X
TOTAL PUNTOS (suma de la puntuación asignada a cada factor y divida entre el número total factores utilizados) CALIFICACIÓN FINAL (VER INSTRUCCIONES DE LLENADO)	SUMATORIA		DIVISION		



Observaciones del tutor empresarial:

Cumplió con los expectativas empresariales de la institución bancaria, aportó nuevos ideas en el desarrollo de la operatividad crediticia

Mónica Alejandra Yarovs S. 
Tutor empresarial
(Nombre, firma y sello de la empresa)



Fecha: 31/07/2018

Instrucciones de llenado del formato de evaluación de los tutores empresariales a los pasantes:

- Llene la hoja de evaluación sin enmiendas ni tachaduras.
- Informe al pasante de los resultados de su evaluación.
- Firme y coloque el sello de la empresa en el sitio indicado.
- Entregue la hoja de evaluación al tutor académico, o en su defecto al pasante en sobre cerrado para que éste la remita a la Coordinación de Pasantías y Trabajo de Grado. Favor firmar y sellar la abertura del sobre.

$$\text{Calificación} = (40/50)(20) = (0,80)(20) = 16,00$$

Calificación definitiva = 16 puntos.

INTRODUCCIÓN

Los clientes de las entidades financieras desean que se brinde toda la información necesaria con respecto a los productos y servicios que ofrecen, y que esta sea de una manera veraz, y que logren cubrir sus expectativas, es por ello que los asesores comerciales quienes son los que tienen un contacto directo con los usuarios y/o clientes, deben contar con las herramientas y conocimiento necesario para desempeñar su labor de manera óptima y eficaz, tal vez no enfocándose solo en el cumplimiento de metas, si no que su principal objetivo sea la buena atención al cliente, pero esto no solo aplica para el área comercial, si no que tanto el área de servicios, soporte, tecnología y negocios deben tener claro cómo realizar o atender cada uno de los requerimientos solicitados por los clientes, asimismo se debe tener en cuenta que todas las personas que laboran en la entidad y que tienen contacto con el cliente no solo deben conocer de sus áreas, sino que adicionalmente conozca a quién se puede dirigir el requerimiento que tiene el cliente en caso de no poderlo solucionar. Todo esto se obtiene manejando un excelente canal de comunicación donde se logre la sinergia entre todas las áreas de la entidad y se cree una cultura de servicio de atención al cliente. Buscando siempre cumplir con las expectativas del consumidor financiero y de esta manera lograr que se fidelicen con la entidad.

En pro de seguir dando cumplimiento a la atención al cliente y calidad de servicio, abordaremos un tema, el cual está afectando la calidad de servicio del departamento de crédito del Banco del Tesoro, Banco Universal, c.a., donde se ha notado con preocupación que existen factores que afectan los tiempos de respuestas en la solicitudes de créditos lo cual afecta directamente al cliente. Para solventar dicha problemática se propone establecer estrategias que permitan minimizar los tiempos de respuestas y a su vez diagnosticar los factores que originan estos retrasos.

CAPÍTULO I

LA EMPRESA

1.1 Reseña Histórica

El Banco del Tesoro, C.A., Banco Universal es una entidad bancaria creada por disposición Presidencial, el 17 de agosto de 2.005, cuyo único accionista es la República Bolivariana de Venezuela a través del Ministerio del Poder Popular para la Economía y Finanzas.

Su creación responde a la necesidad del Estado de contar con un órgano que potencie, y a su vez, dé transparencia a las finanzas públicas, para fortalecer un nuevo modelo económico, con servicios integrales bajo la dinámica de la Banca Social; que interrelaciona personas, tecnología y procesos, a fin de consolidar un sistema financiero humanista capaz de garantizar la inclusión de todos.

El 15 de julio de 2011 se autoriza mediante la Gaceta Oficial del estado venezolano la fusión por absorción del Sofioccidente Banco de Inversión por parte del Banco del Tesoro y la adquisición de las todas las acciones representativas del capital social de este.

Por nuevas directrices económicas, en enero del 2016 del gobierno central ordena la fusión del Banco del Tesoro con el Banco Industrial de Venezuela (BIV).

La institución ofrece en todo el territorio nacional 140 puntos de atención entre oficinas y taquillas.

1.2. Misión

Es una institución bancaria del Estado, con una sólida estructura humana y tecnológica concebida para proveer servicios confiables, oportunos y rentables a fin de satisfacer las necesidades de sus clientes e impulsar los planes estratégicos del País.

1.3. Visión

Ser la institución bancaria del Estado reconocida por la integridad, excelencia y compromiso de su gente, con tecnología de punta, para proveer servicios de calidad, contribuyendo al desarrollo nacional.

1.4. Valores

- Honestidad
- Transparencia
- Compromiso
- Lealtad
- Calidad de servicio
- Excelencia y confiabilidad

1.5. Junta directiva

Directores principales

- Rafael Elías Gil
- Yilda Plaza
- María Eugenia Urbina
- Alberto Barrios

Directores suplentes

- Lorna Romero
- José Guedéz
- Rolando Santos
- José Goncalves

Presidenta

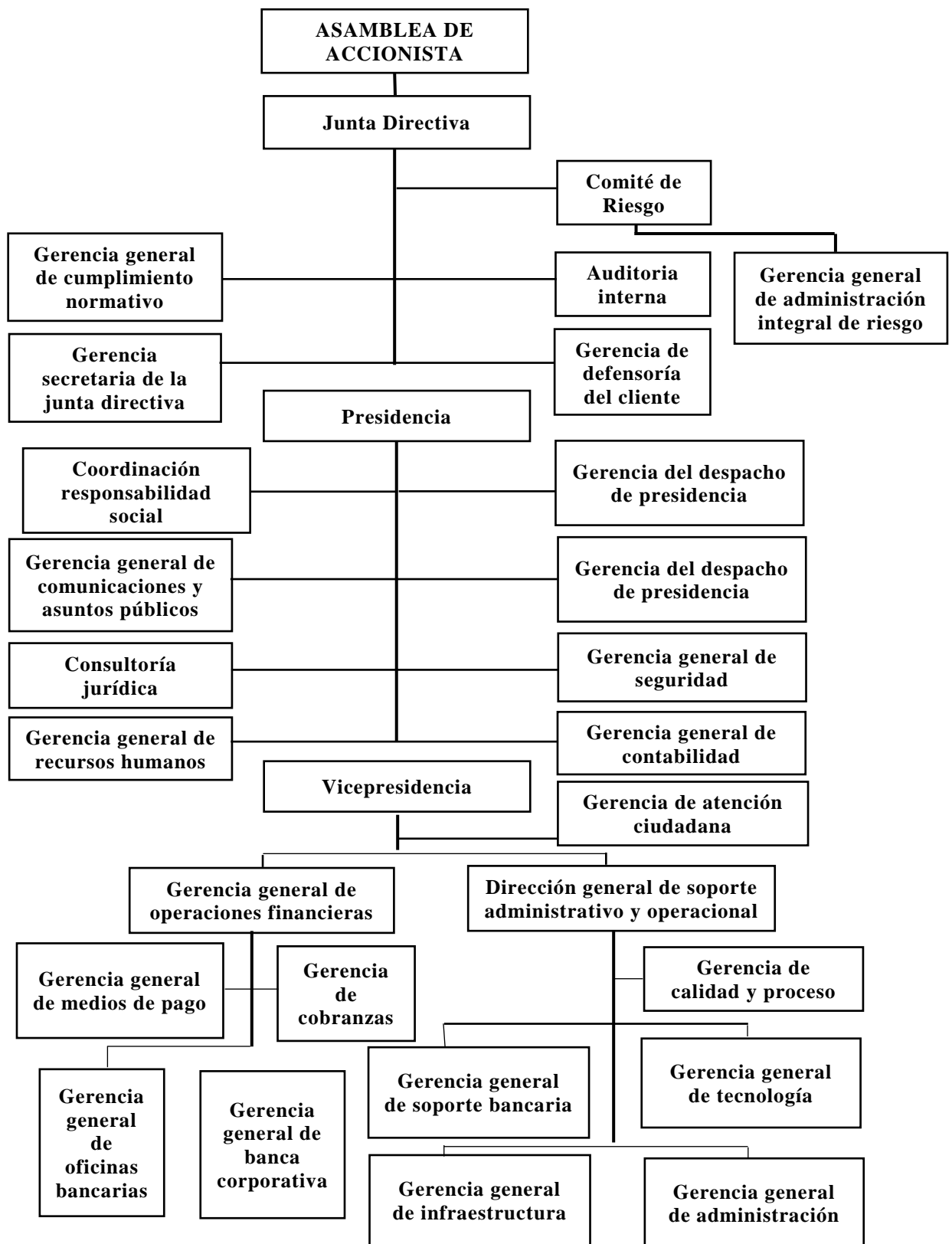
- Eneida Laya Lugo

Dirección General de Soporte Administrativo y Operacional

- Leonardo Rodríguez

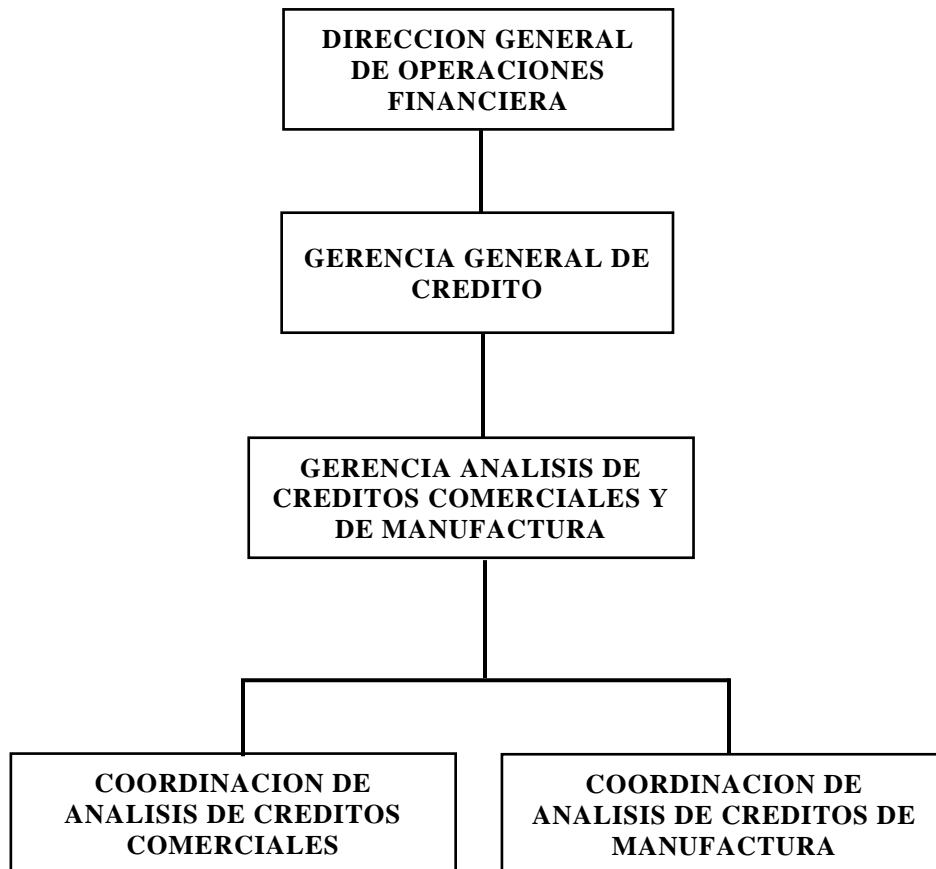
Dirección General de Operaciones Financieras

- Ramón Rojas



Fuente: manual de política normas y procedimiento del banco del tesoro.

1.7. Organigrama del departamento de crédito.



Fuente: manual de política normas y procedimiento del banco del tesoro

CAPITULO II

EL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del problema

En el Banco del Tesoro, Banco Universal se está presentando una debilidad en el departamento de análisis de crédito donde se ha observado un retraso significativo en la respuesta de las solicitudes de créditos de los clientes, lo que afecta de gran manera la calidad de servicio prestada por la institución.

Se ha notado como las solicitudes han pasado más de treinta (30) días en el área de análisis y no ha existido una respuesta en referencia al status de la solicitud, así como tampoco se logra una comunicación telefónica con el área de crédito en la oficina principal.

Todo este retraso trae como consecuencia que al momento de que el analista de crédito comienza con la revisión de la solicitud ya algunos documentos se encuentran vencidos por lo cual el analista que estudia la solicitud pasa a la oficina bancaria un correo solicitando la actualización de los documentos ya vencidos para lo cual da un plazo de setenta y dos (72) horas para que el cliente consigne nuevamente la información solicitada, de no consignarla en el tiempo establecido la solicitud será devuelta a la oficina bancaria que envía la solicitud de crédito. Todo este proceso se traduce en pérdida de tiempo de trabajo en las oficinas así como también pérdida de dinero por parte del cliente que solicita la operación de crédito.

Debido a estos retrasos se genera descontento en la clientela de la institución lo cual trae como consecuencia la cancelación de algunas cuentas o pérdida de reciprocidad con la institución.

2.2 Formulación del Problema

¿Determinar los factores que inciden en el retardo de respuesta de las solicitudes de crédito?

2.3 Objetivos de la Investigación

2.3.1 Objetivo General

Proponer estrategias que permita minimizar los tiempos de respuesta a las solicitudes de las operaciones de crédito.

2.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar qué factores originan el retardo en la aprobación o no de las solicitudes de crédito.
- Analizar de qué manera estos retardos afecta la calidad de atención al cliente.
- Diseñar estrategias que permitan minimizar los tiempos de respuestas a las solicitudes de crédito.

2.3.3 Justificación de la Investigación

El propósito de esta investigación tiene como objetivo principal establecer unas estrategias en el departamento de crédito que permitan minimizar los tiempos de respuestas a las solicitudes de operaciones de créditos, para estos se determinaran los factores o motivos que originen los retardos en los análisis de las solicitudes de crédito y así determinar la aprobación o la negación de la solicitud, como también se analizara de qué manera estos retardos afectan la calidad de atención al cliente, por último se diseñaran estrategias que permitan alcanzar los objetivos planteados en referencia a optimizar los tiempos de respuestas.

Por otra parte también se puede agregar que una vez que se corrijan las desviaciones que inciden en los tiempos de aprobación de las solicitudes de créditos se pudieran atender más cantidades de solicitudes de crédito trayendo esto como consecuencia que se pudiera mejorar los cumplimientos de metas activas en las oficinas bancarias, logrando así un equilibrio en proporción a la relación activos y pasivos lo que se conoce como intermediación financiera.

CAPITULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

Los clientes se han vuelto cada vez más exigentes, lo que ha hecho que las instituciones financieras se aboquen de una manera más eficiente a la atención del cliente, por lo que el servicio de atención al cliente puede resultar ser un factor diferenciador en el sector financiero.

Por lo general el servicio de atención al cliente se ve de una forma plana, donde solo existe una relación entre el cliente y las personas que están de cara directa e inmediata al cliente, por lo que sobre ellos recae la mayor responsabilidad del servicio al cliente y se está dejando de considerar a los demás integrantes o áreas que hacen parte del servicio. Por lo tanto, si una institución financiera quiere implementar una cultura de servicio como una estrategia de negocio, deberá lograr una armonía de todas las áreas que tienen que ver en todo el proceso la gestión de servicios.

A continuación, se muestra la relación que tiene la estrategia de servicio, los sistemas y la gente de la compañía enfocados en el cliente. El definir una estrategia de servicio permite establecer lo que se va a ofrecer al cliente enfocándose en sus necesidades y prioridades, para así generarles beneficios, adicional es una guía que involucra a todas las áreas de la institución financiera donde se canalizan todos los esfuerzos para que el servicio de atención al cliente se perciba como un diferenciador a lo que ofrecen las demás entidades.

Albrecht (1988) dice que una nítida estrategia del servicio que haya sido explicada a todos los empleados crea la convicción de que *“el servicio para el cliente es el criterio más importante para el éxito de la Institución Financiera”*. Para una correcta implementación de la estrategia del servicio se debe tener un amplio perfil de conocimiento de las características de los clientes.

El sistema de servicio consiste en todos los elementos físicos (maquinaria, materiales, tecnología, instalaciones, entre otros) y todos los procesos que se necesitan para que los empleados presten el servicio de manera adecuada de tal forma que se logre cubrir las necesidades y expectativas del cliente desde el momento en que este ingresa a la institución y con el que se logran facilitar las cosas, recibiendo la respuesta oportuna a sus necesidades.

Con el sistema de servicio se busca que el cliente tenga una experiencia positiva, donde se minimicen las formas y procedimientos que puedan ocasionar inconformidades al cliente.

Dentro de las entidades financieras hoy en día se está tratando de crear esta cultura de servicio demostrando mucho más compromiso hacia los consumidores financieros. Crear una cultura de servicio al cliente implica una estrategia corporativa donde participen todos los niveles de la organización y se inicie con un diagnóstico profundo sobre el cual exista la determinación por parte de la administración y la gerencia de intervenir con el fin de establecer claros indicadores de mejoramiento que tendrán su impacto y su recompensa cuando sean los mismos clientes los que perciban y manifiesten con su comportamiento económico mayores niveles de satisfacción, fidelidad e incluso compromiso con un modelo gerencial capaz de crear un diferenciador significativo en la prestación del servicio al cliente.

Enfocándose en el problema de investigación que compete, específicamente determinar los factores que inciden en el retardo de respuesta de solicitudes de créditos, se deben establecer estrategias para minimizar los tiempos de respuestas a las solicitudes de crédito, donde es necesario que se establezcan ciertas estrategias que permitan definir las posibles desviaciones en el departamento que inciden en los tiempos de respuestas y así mantener al cliente satisfecho con la atención prestada, traduciéndose esto en calidad de servicio.

Para que esta calidad de servicio sea exitosa es necesario contar con una comunicación asertiva, donde adicional se refleje los valores y principios de la organización y que esto se desarrolle en un ambiente adecuado de respeto y transparencia, transmitiendo esa parte vivencial al cliente, con el debido entrenamiento y capacitación en el área de crédito del banco.

CAPITULO IV

FASES METODOLOGICAS

4.1. Fase I: Diagnosticar la situación actual en el departamento de crédito en referencia al proceso de análisis.

En esta fase se buscó analizar los Procesos de análisis de solicitudes de crédito, así como la situación actual en referencia a los tiempos de respuesta de las solicitudes, control del proceso y carga de trabajo. Para esto se utilizó la encuesta; conformada por diez (10) preguntas, la cual ayudo a diagnóstico de una manera clara y precisa, encuestando a los empleados de la institución financiera ubicado en la región zona centro.

La encuesta es uno de los métodos más utilizados en la investigación de mercados porque permite obtener amplia información de fuentes primarias.

- Según Stanton, Etzel y Walker, *“una encuesta consiste en reunir datos entrevistando a la gente”*.
- Para Richard L. Sandhusen, *“las encuestas obtienen información sistemáticamente de los encuestados a través de preguntas, ya sea personales, telefónicas o por correo”*.
- Según Naresh K. Malhotra, las *encuestas* son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado. Según el mencionado autor, *“el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica”*.

4.2. Fase II: Describir el proceso de análisis en el departamento de crédito.

En esta fase se utilizó la técnica de la encuesta y estuvo enfocado al personal interno de la institución. La encuesta se le aplicó a nueve (09) Gerentes, ocho (08) ejecutivos de negocio, para un total de diecisiete (17) personas. Se buscó analizar los pasos que se aplican en el área de análisis de crédito desde el momento en que reciben el expediente de parte de las oficinas bancarias hasta el momento que se determina que la solicitud es aprobada o negada. Partiendo de la información obtenida en la aplicación de la encuesta, se estableció las estrategias para que el departamento de análisis de crédito corrija sus procesos.

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según **Tamayo y Tamayo, (1997)**, **“La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de la población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”**.

Entonces, una población es el conjunto de todas las cosas que concuerdan con una serie determinada de especificaciones. Un censo, por ejemplo, es el recurso de todos los elementos de una población.

y así mejorar los tiempos de respuesta de las solicitudes de las operaciones de crédito.

Según **Fidias Arias (2006)**, define muestra como: *“Un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. Para seleccionar la muestra se utilizan técnicas y procedimientos denominado muestreo”*.

4.3 Fase III: Diseñar mecanismos que permitan descentralizar el proceso de análisis de solicitudes de crédito en la zona centro.

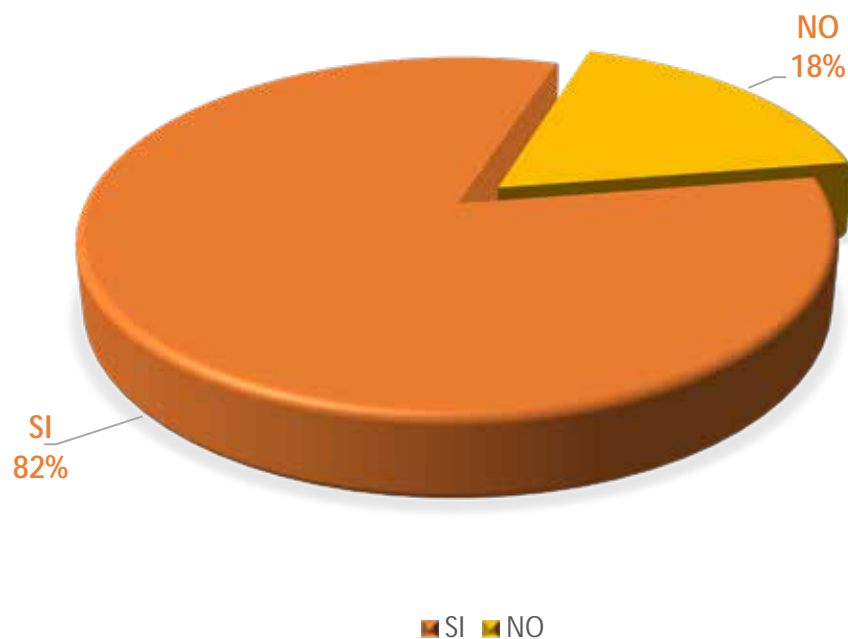
Una vez analizado los resultados de la encuesta se procedió a establecer nuevas estrategias que permitan dar celeridad en los tiempos de respuestas a las solicitudes de crédito en el área de análisis ubicada en la oficina principal ubicada en Caracas Distrito Capital, y estudiar todas las posibilidades de que se pueda descentralizar las operaciones del departamento de análisis de crédito a la zona centro.

CAPITULO V

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

1. ¿Está usted de acuerdo con los tiempos de respuesta a las solicitudes de las operaciones de crédito?

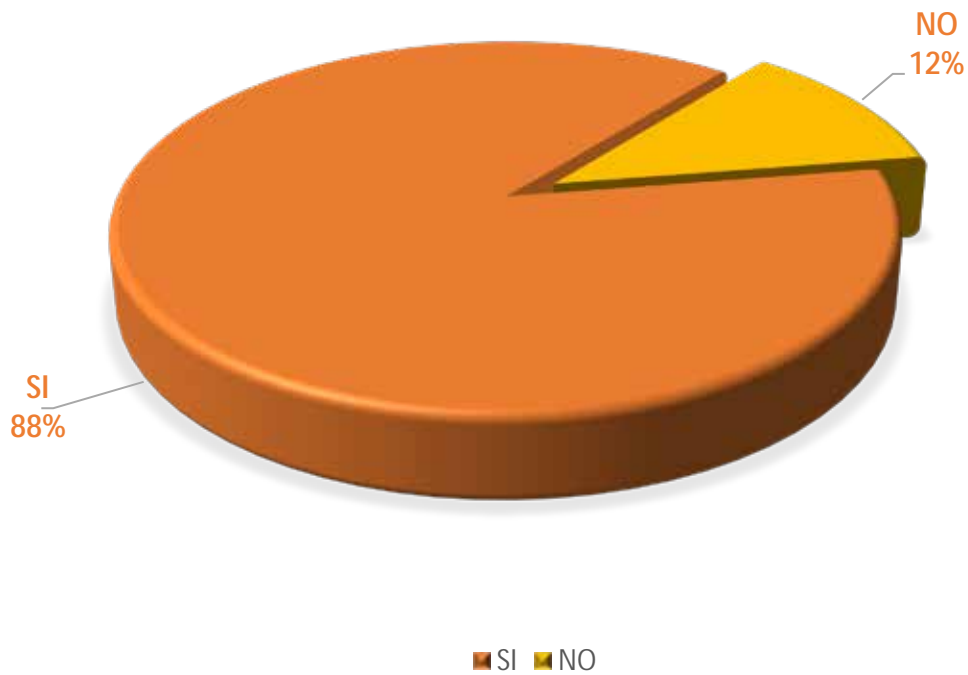
OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	82%
NO	03	18%
TOTAL	17	100%



Análisis: Del 100% de los encuestados (17 empleados) el 82% manifiesta que no están de acuerdo con los tiempos de respuesta por parte del departamento de análisis de crédito y el 18% manifiestan estar conforme.

2. ¿Considera usted que el retraso en el análisis de solicitud de crédito afecta la calidad de servicio de las oficinas bancarias?

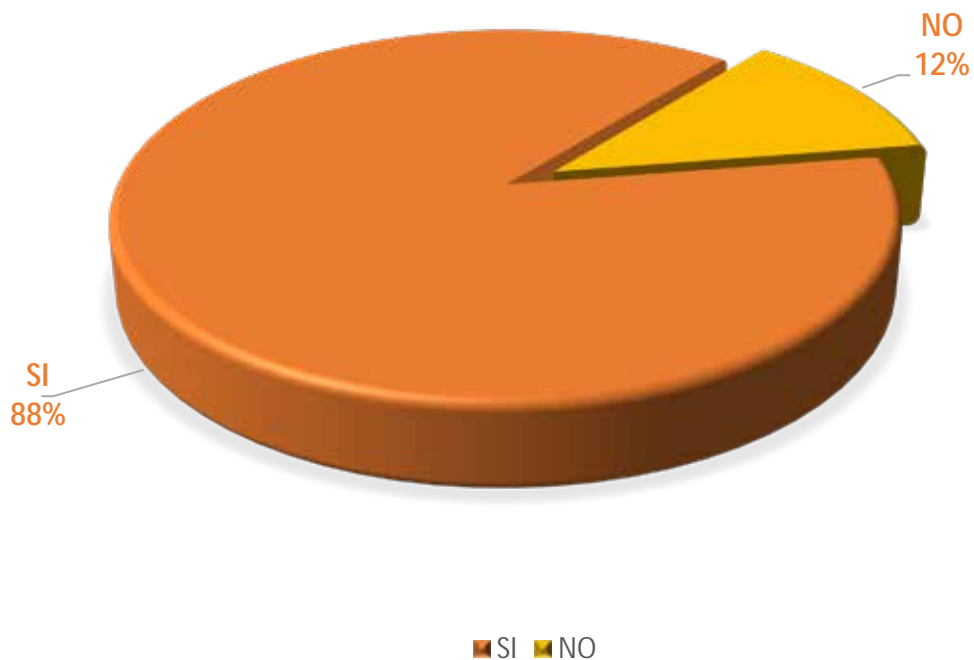
OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	88%
NO	02	12%
TOTAL	17	100%



Análisis: Del 100% de los encuestados el 88% manifiesta que el retraso en la aprobación de las solicitudes de crédito afectan la calidad de servicio de las oficinas mientras el 12% no lo considera.

3. ¿Estaría usted de acuerdo con que se cree una unidad del Departamento de Crédito en cada Zona Regional o en las principales Zonas Regionales del país?

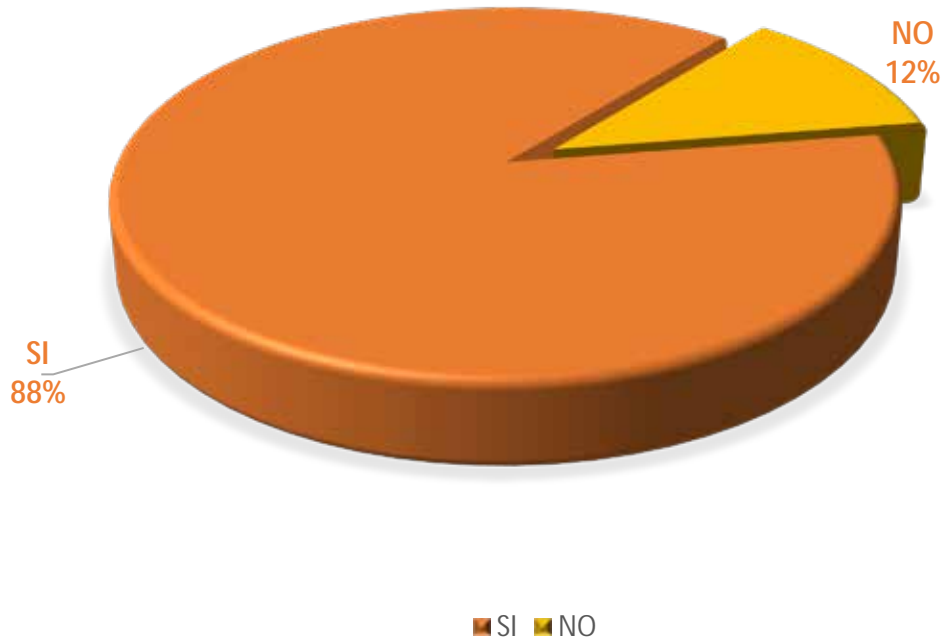
OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	88%
NO	02	12%
TOTAL	17	100%



Análisis: Del 100% de los encuestados el 88% manifiesta estar de acuerdo con que se cree una unidad del Departamento de Crédito en cada Zona Regional o en las principales Zonas Regionales del País, y el 12% manifiesta no estar de acuerdo

4. ¿Estaría usted de acuerdo que se puedan realizar comité de Crédito en las Zonas Regionales donde el Director regional tenga facultad de la aprobación hasta un monto determinado de las solicitudes?

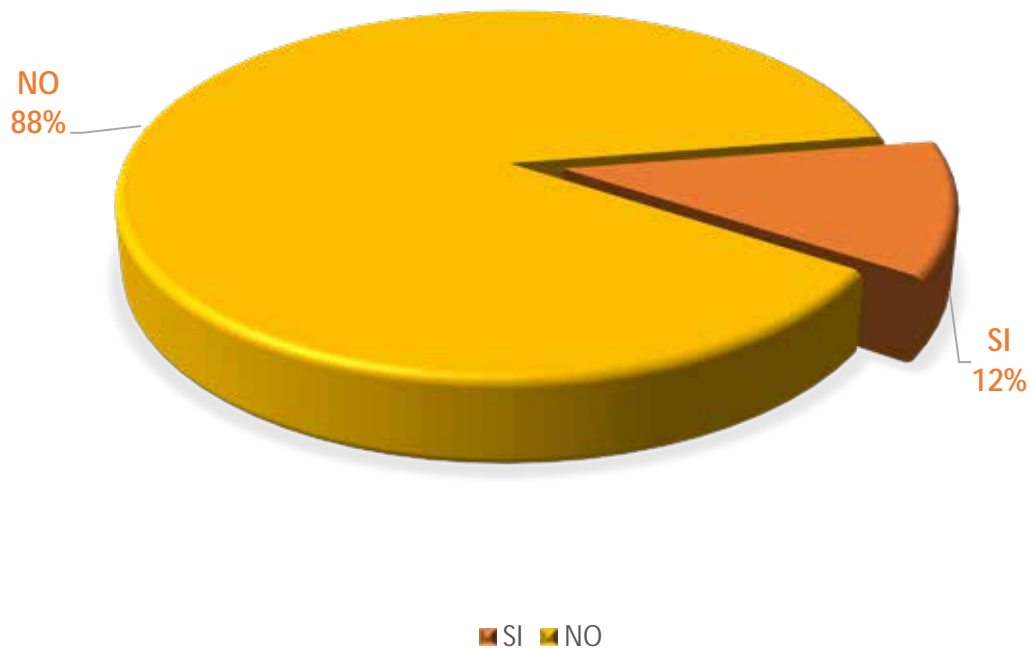
OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	88%
NO	02	12%
TOTAL	17	100%



Análisis: Del 100% de los encuestados EL 88% apoyan la opción que se realicen comité de crédito en la Zonas Regionales, donde el director regional tenga facultad de aprobar las solicitudes de créditos hasta un monto determinado y el 12% no está de acuerdo.

5. ¿Cree usted que el Banco del Tesoro actualmente cuenta con el número de talento humano necesario en el área de análisis crédito como para dar respuesta oportuna a las solicitudes de operaciones de crédito?

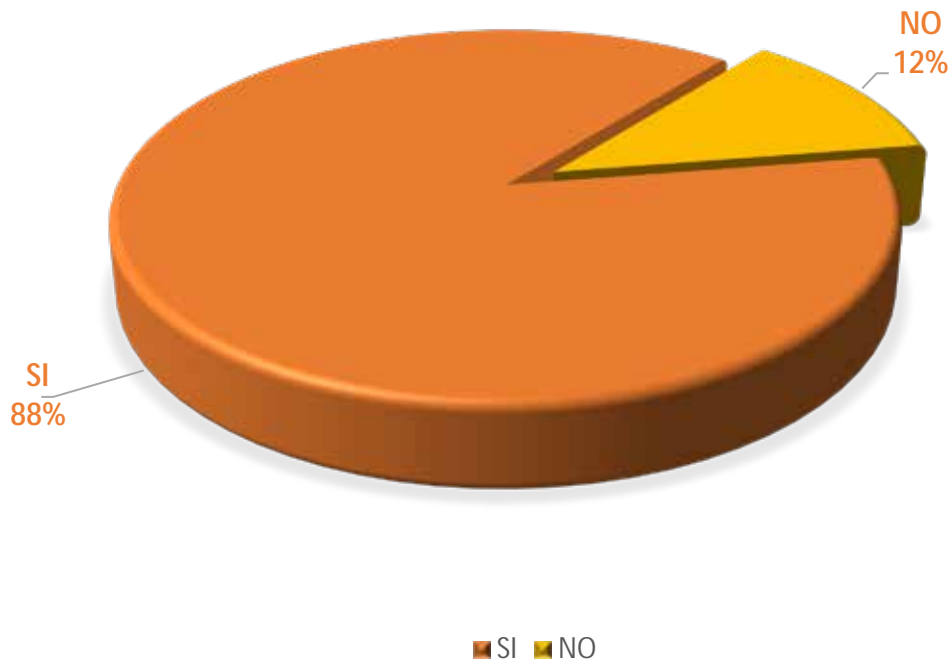
OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	12%
NO	15	88%
TOTAL	17	100%



Análisis: Del 100% de los encuestados el 88% consideran que el departamento de crédito no cuenta con el talento humano necesario para dar respuesta al volumen de solicitudes recibidas y el resto de los encuestados opinan lo contrario.

6. ¿Cree usted que si se incrementa la plantilla del Departamento de Crédito mejorarían los tiempos de respuesta de las solicitudes de operaciones de crédito?

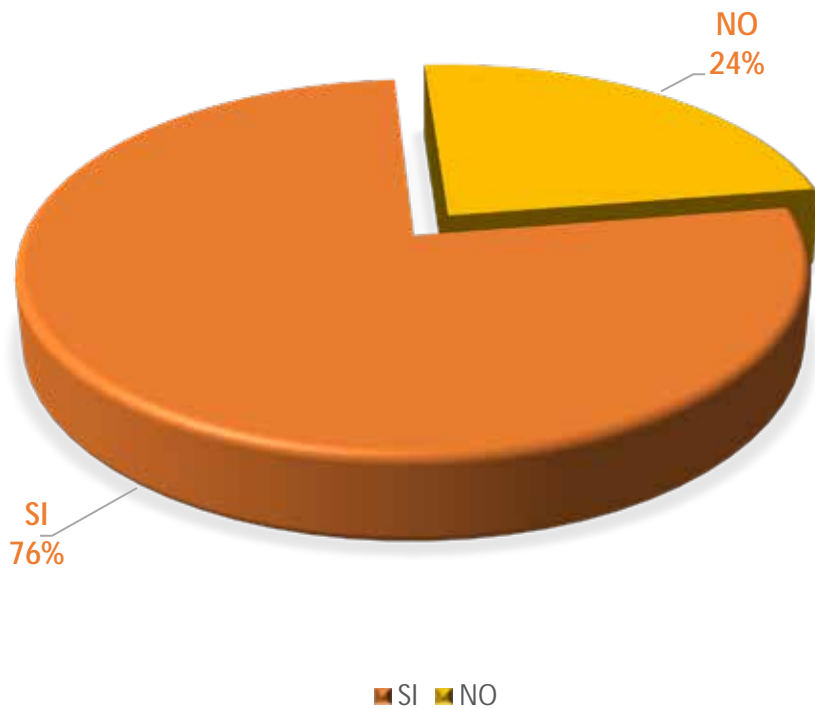
OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	88%
NO	02	12%
TOTAL	17	100%



Análisis: Del 100% de los encuestados 88% coinciden en que si se aumenta la plantilla del departamento de crédito mejorarían los tiempos de respuestas de las solicitudes recibidas y los encuestados restantes no apoyan este criterio.

7. ¿Cree usted que si el banco del tesoro automatiza todos los procesos para la solicitud de una operación de crédito agilizaría los tiempos de respuesta?

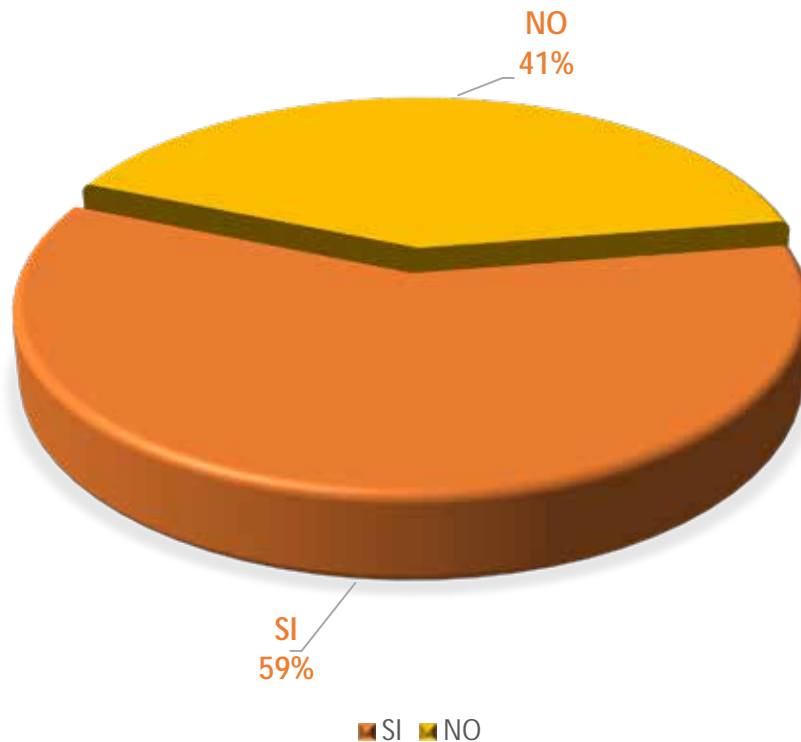
OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	76%
NO	04	24%
TOTAL	17	100%



Análisis: Del 100% de los encuestados el 76% estuvo de acuerdo en que si se automatiza los procesos para la solicitud de préstamo se agilizaría los tiempos de respuestas y el 24% no está de acuerdo.

8. ¿Piensa usted que el Banco del Tesoro deba simplificar los recaudos de las solicitudes de operaciones de Crédito en cuanto al armado del expediente de las solicitudes de operaciones de Crédito?

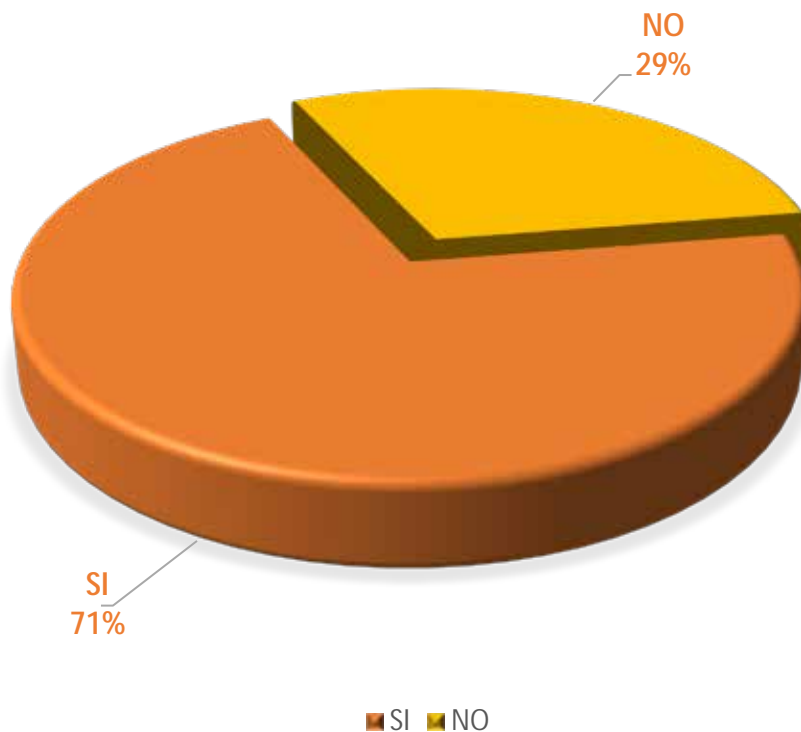
OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	59%
NO	07	41%
TOTAL	17	100%



Análisis: Del 100% de los encuestados el 59% está de acuerdo con simplificar los recaudos para la solicitud de un crédito y el 41% no considera la simplificación.

9. ¿Cree usted que el Banco del Tesoro deba implementar un mecanismo que puedan generar los Documentos de las operaciones de crédito aprobadas a través de alguno de sus sistemas?

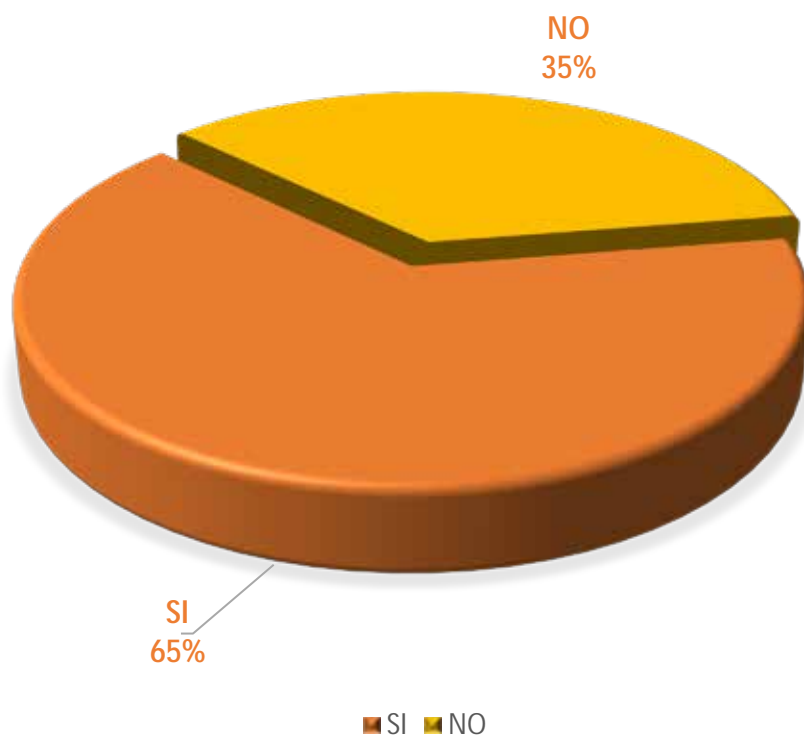
OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	71%
NO	05	29%
TOTAL	17	100%



Análisis: Del 100% de los encuestados el 71% está de acuerdo con la implementación de un sistema que pueda generar los documentos de créditos aprobados y el restante de los encuestados no está de acuerdo.

10. ¿Cree usted que una vez generada la carta de aprobación de la solicitud de operación de crédito por parte del departamento de análisis no debería exceder más de siete (7) días la liquidación del mismo?

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	65%
NO	06	35%
TOTAL	17	100%



Análisis: Del 100% de los encuestados el 65% apoya la opción de que no se debe exceder más de siete (7) días las liquidaciones de crédito desde el momento que se genere la carta de aprobación y el restante no apoya esta propuesta.

RECOMENDACIONES

Es de suma importancia que la institución financiera Banco del Tesoro Banco Universal analice la propuesta presentada de las tres posibles causas de retardo en el análisis de las solicitudes de operaciones crédito las cuales se enfocan en crear un Departamento de Análisis de Créditos en cada Dirección Regional, facultar al Director Regional para que pueda realizar comités de crédito hasta un monto determinado, estipulado por la junta directiva y por ultimo realizar un chequeo del departamento de análisis de crédito y determinar si este cuenta con la cantidad de empleados necesarios para realizar el trabajo del área de manera eficiente y eficaz y confirmar si están bien capacitados para realizar este trabajo y determinar si se debe incrementar la plantilla de este departamento.

Se sugiere que se estudien cada una de los casos y determinen en conjunto a la Junta Directiva cual sería el más idóneo para dar solución a esta problemática y así convertir a esta institución financiera en una institución más efectiva y rentable de lo que actualmente es.

CONCLUSIONES

El presente informe tuvo como objetivo determinar las posibles causas o factores que inciden en el retraso del tiempo de aprobación de las solicitudes de créditos.

Para poder determinar esto se realizó una encuesta a una población de diez y siete (17) trabajadores involucrados en el proceso de análisis de solicitudes de crédito. Gran parte de la población encuestada coinciden en que para mejorar los tiempos de respuestas de las solicitudes de crédito se deben trazar tres (3) posibles soluciones:

- 1) Crear a nivel de las Direcciones regionales un Departamento de Análisis Crédito que este permita sectorizar las solicitudes de los clientes y esto incida directamente en los tiempos de respuesta a los clientes de la institución financiera.
- 2) Facultar a los Directores Regionales para que ellos puedan realizar comités de créditos y puedan aprobar las solicitudes de créditos hasta un determinado monto establecido por la junta directiva de la institución.
- 3) Evaluar de manera minuciosa el área del departamento de crédito ubicada en la sede principal de Caracas, para así determinar si se cuenta con la cantidad de personal necesario para cubrir la demanda de solicitudes de créditos o si es necesario incrementar la plantilla del talento humano asignado para tal fin, así como también capacitarlos para que ellos puedan realizar esta tarea de una manera eficiente y eficaz.

REFERENCIAS

- § Manual de políticas, normas y procedimientos del Banco del Tesoro, Banco Universal.
- § www.bancodeltesoro
- § <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>
- § <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>
- § <https://proyectoseducativoscr.wordpress.com/elaboracion-del-ante-proyecto/capitulo-iii-marco-metodologico-de-la-investigacion/3-3-poblacion-y-muestra/>

ANEXOS

Anexo A
ENCUESTA

1. ¿Está usted de acuerdo con los tiempos de respuesta a las solicitudes de las operaciones de crédito?

SI_____NO_____

2. ¿Considera usted que el retraso en el análisis de solicitud de crédito afecta la calidad de servicio de las oficinas bancarias?

SI_____NO_____

3. ¿Estaría usted de acuerdo con que se cree una unidad del Departamento de Crédito en cada Zona Regional o en las principales Zonas Regionales del país?

SI_____NO_____

4. ¿Estaría usted de acuerdo que se puedan realizar comité de Crédito en las Zonas Regionales donde el Director regional tenga facultad de la aprobación hasta un monto determinado de las solicitudes?

SI_____NO_____

5. ¿Cree usted que el Banco del Tesoro actualmente cuenta con el número de talento humano necesario en el área de análisis crédito como para dar respuesta oportuna a las solicitudes de operaciones de crédito?

SI_____NO_____

A-1

6. ¿Cree usted que si se incrementa la plantilla del Departamento de Crédito mejorarían los tiempos de respuesta de las solicitudes de operaciones de crédito?

SI _____ NO _____

7. ¿Cree usted que si el banco del tesoro automatiza todos los procesos para la solicitud de una operación de crédito agilizaría los tiempos de respuesta?

SI _____ NO _____

8. ¿Piensa usted que el Banco del Tesoro deba simplificar los recaudos de las solicitudes de operaciones de Crédito en cuanto al armado del expediente de las solicitudes de operaciones de Crédito?

SI _____ NO _____

9. ¿Cree usted que el Banco del Tesoro deba implementar un mecanismo que puedan generar los Documentos de las operaciones de crédito aprobadas a través de alguno de sus sistemas?

SI _____ NO _____

10. ¿Cree usted que una vez generada la carta de aprobación de la solicitud de operación de crédito por parte del departamento de análisis no debería exceder más de siete (7) días la liquidación del mismo?

SI _____ NO _____

Anexo B



Requisitos Crédito Personal

- Ser cliente del Banco del Tesoro con 21 años de edad o más y con cuenta corriente con antigüedad mínima de un (01) mes.
- El solicitante debe haber trabajado al menos un (1) año de forma continua para el momento de tramitar la solicitud. Adicionalmente, deberá contar con una antigüedad mayor o igual a seis (6) meses en la empresa donde labore actualmente.
- El solicitante deberá demostrar experiencia en créditos bancarios y/o tarjeta de crédito. (Mínimo seis (6) meses en el sistema financiero) Sin embargo, aquellos solicitantes que no posean experiencia crediticia, se le tomará en consideración los saldos promedios en cuentas durante los seis (6) últimos meses para el análisis del crédito.
- Si es extranjero, deberá tener una antigüedad mínima de dos (2) años en el país.
- El vehículo al cual se le colocará los accesorios, repuestos o se le efectuará mantenimiento, deberá ser propiedad del solicitante del financiamiento.

Recaudos del solicitante:

- Completar debidamente el formato de solicitud de Crédito Personal. (Sin tachaduras ni enmiendas).
- Fotocopia de la cédula de identidad; si es casado, consignar copia de la C.I. del cónyuge. En caso de ser distinto el estado civil al indicado en la cédula de identidad, consignar documento que lo certifique.
- Fotocopia del RIF actualizado.
- Constancia de trabajo (membrete, teléfonos, dirección y número de RIF) firmada y sellada. El cliente debe tener una antigüedad mínima de seis(6) meses en la empresa donde labora y/o certificación de ingresos donde indique actividad (es) detallada (s) a las que se dedica, emitida con antigüedad no mayor a tres (3) meses, elaborada por un Contador Público colegiado.
- Recibos de pago de los últimos tres (3) meses sellados y firmados.

B-1



- Balance Personal y Certificación de Ingresos elaborado, firmado por un Contador Público y visado por el colegio de contadores (máximo seis (06) meses de emitida). El solicitante con estado civil "casado" o "concubino", debe presentar Balance Personal Mancomunado. En caso de concubinato, el cliente debe presentar el Acta Declaratoria de la unión estable de hecho emitida por la autoridad civil y/o un ente competente.
- Referencias bancarias y últimos tres (3) estados de cuenta bancarias sellados y firmados por el banco emisor. Tres (3) últimos estados de cuenta de tarjetas de crédito, cuentas corrientes o libretas de ahorro que el solicitante posea en otras instituciones financieras sellada y firmada por el banco emisor.
- Fotocopia legible de la última Declaración del ISLR. (Para personas que devenguen ingresos mayores a 1.000 UT) Si el cliente devengo ingresos mayores a 1.000 UT y no presenta su fotocopia legible de la última Declaración del ISLR, debe consignar carta explicativa indicando el motivo de no haber realizado la declaración.
- Formulario de justificación del destino de los fondos. Puede solicitar en cualquiera de nuestras oficinas o a través de la página web del Banco del Tesoro carta explicativa del destino de los fondos, deberá estar debidamente llena sin tachadura ni enmienda en todos sus campos y firmada en original por el solicitante, cónyuge y fiador si aplica.

Recaudos solicitante adicionales según el destino de fondos:

- Mejoras parciales y decoraciones de vivienda: o Consignar la fotocopia del título de propiedad del inmueble a ser renovado. Si el inmueble a ser renovado no es propiedad del solicitante, debe presentar como recaudo adicional: carta de autorización del propietario del inmueble y fotocopia legible de la cédula de identidad del mismo; para estos casos solo serán autorizadas remodelaciones de vivienda de familiares hasta el tercer grado de consanguinidad. (Padres, hijos y hermanos).

Gastos médicos (tratamientos odontológicos, cirugías, tratamientos de fertilidad, entre otros):

- Informe médico.

En caso que el solicitante sea Médico u Odontólogo:

- Credencial que lo identifique como médico u odontólogo (título) o inscripción en el Colegio de médicos u odontólogos. (Carné).

B-2



Accesorios, servicios de mantenimiento y repuestos adquiridos en concesionarios:

- Copia del título de propiedad o certificado de origen del vehículo.

Recaudos fiador:

- Fotocopia de la cédula de identidad; si es casado, consignar copia de la C.I. y RIF del cónyuge. En caso de ser distinto el estado civil el indicado en la C.I., consignar documento que lo certifique.
- Fotocopia del RIF actualizado.
- Constancia de trabajo (membrete, teléfonos, dirección y número RIF) firmada, sellada. El fiador debe tener una antigüedad mínima de seis (6) meses en la empresa donde labora y/o Certificación de Ingresos donde indique actividad (es) detallada (s) a las que se dedica, con sus respectivos soportes, emitida con antigüedad no mayor a tres (3) meses, elaborada por un contador público colegiado. (El patrimonio del fiador debe cumplir con una relación del uno (1) a uno (1) en cuanto a los activos fijos del solicitante).
- Recibos de pago de los últimos tres (3) meses sellados y firmados.
- Balance Personal y Certificación de Ingresos elaborado, firmado por un contador público y visado por el Colegio de Contadores con máximo seis (06) meses de emitida. (El patrimonio del fiador debe cumplir con una relación del uno (1) a uno (1) en cuanto a los activos fijos del solicitante).
- Referencias bancarias y últimos tres (3) estados de cuenta bancarias sellados y firmados por el banco emisor. Tres (3) últimos estados de cuenta de tarjetas de crédito, cuentas corrientes o libretas de ahorro que el solicitante posea en otras instituciones financieras sellada y firmada por el banco emisor.
- Fotocopia legible de la última declaración del ISLR (Si aplica).

Anexo C



SOLICITUD DE CRÉDITO PERSONAL

Sello Oficina Receptora

SOLO PARA SER LLENADO POR EL BANCO					
Oficina / Sucursal:	Nombre del Gerente / Promotor:	Código:	Fecha:		
SOLICITUD DE CREDITO AL CONSUMO					
<input type="checkbox"/> Crédito Personal Monto Solicitado Bs. _____ Plazo _____ Meses Cuotas Especiales Semestrales Si _____ No _____					
DESTINO DEL CRÉDITO					
DATOS DEL SOLICITANTE					
Primer Apellido:	Segundo Apellido:	Primer Nombre:	Segundo Nombre:	N° de RIF:	Cédula de Identidad: V <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/>
Sexo: F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>	Estado Civil: Soltero <input type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/>	Edad:	Fecha de Nacimiento:	Pais de Nacimiento:	Profesión u Oficio:
Nivel Académico:	Si es Naturalizado N° de C.I. Anterior:	Años en el País:	Carga Familiar:	Correo Electrónico:	
DATOS DEL CONYUGUE DEL SOLICITANTE					
Primer Apellido:	Segundo Apellido:	Primer Nombre:	Segundo Nombre:	N° de RIF:	Cédula de Identidad:
Edad:	Fecha de Nacimiento:	Pais de Nacimiento:	Profesión u Oficio:	Nivel Académico:	Carga Familiar:
Correo Electrónico:	Empresa donde Trabaja:	Cargo:	Sueldo Mensual:	Telf. de Oficina:	Telf. Celular:
Dirección de la Empresa:					
DIRECCION DE HABITACION DEL SOLICITANTE					
Avenida / Calle / Carrera:		Residencia / Edificio / Casa / Quinta:		Apartamento:	Piso / Nivel:
Urbanización:	Ciudad:	Parroquia:	Estado:	Teléfono de Habitación:	Teléfono Celular:
Condición de Vivienda: Propia <input type="checkbox"/> De Un Familiar <input type="checkbox"/>		Alquilada <input type="checkbox"/> Hipotecada <input type="checkbox"/>	Años de Residencia:	Cuota Mensual:	Nombre del Acreedor:
Valor de la Vivienda:					
DATOS LABORALES DEL SOLICITANTE					
Empresa Propia: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Tipo de Contrato: Fijo <input type="checkbox"/> Contratado <input type="checkbox"/>		Otros <input type="checkbox"/>	Nombre de la Empresa:	Cargo:
		Gerencia o Dpto:	Antigüedad		
Avenida / Calle / Carrera:		Residencia / Edificio / Casa / Quinta:		Oficina:	Piso / Nivel:
Ciudad:	Estado:	Teléfono de Oficina:	N° Fax:	Sueldo Mensual:	Bonos Especiales:
Total Ingreso:					
REFERENCIAS PERSONALES (información Indispensable)					
Apellidos y Nombres:	Ciudad:	Cédula de Identidad:	Teléfono de Habitación:	Teléfono de Oficina:	Teléfono Celular:
Apellidos y Nombres:	Ciudad:	Cédula de Identidad:	Teléfono de Habitación:	Teléfono de Oficina:	Teléfono Celular:
Apellidos y Nombres:	Ciudad:	Cédula de Identidad:	Teléfono de Habitación:	Teléfono de Oficina:	Teléfono Celular:

C-1

REFERENCIAS BANCARIAS (Información Indispensable)					
Institución Financiera:	Tipo de Cuenta: Ahoro <input type="checkbox"/> Corriente <input type="checkbox"/>	Número del Código Cuenta:			
Institución Financiera:	Tipo de Cuenta: Ahoro <input type="checkbox"/> Corriente <input type="checkbox"/>	Número del Código Cuenta:			
Institución Financiera:	Tipo de Cuenta: Ahoro <input type="checkbox"/> Corriente <input type="checkbox"/>	Número del Código Cuenta:			
REFERENCIAS TARJETAS DE CREDITO OTROS BANCOS					
Institución Financiera:	Número de Tarjeta:	Tipo:	Límite:	Fecha de Expedición:	
Institución Financiera:	Número de Tarjeta:	Tipo:	Límite:	Fecha de Expedición:	
Institución Financiera:	Número de Tarjeta:	Tipo:	Límite:	Fecha de Expedición:	
DATOS DEL FIADOR					
Primer Apellido:	Segundo Apellido:	Primer Nombre:	Segundo Nombre:	Cédula de Identidad: V <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/>	
Sexo: F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>	Estado Civil: Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/>	Edad:	Fecha de Nacimiento:	País de Nacimiento:	Profesión u Oficio:
Nivel Académico:	Si es Naturalizado N° de C.I. Anterior:	Años en el País:	Carga Familiar:	Correo Electrónico:	
DIRECCIÓN DE HABITACIÓN DEL FIADOR					
Avenida / Calle / Carrera:		Residencia / Edificio / Casa / Quinta:		Apartamento:	Piso / Nivel:
Urbanización:	Ciudad:	Parroquia:	Estado:	Teléfono de Habitación:	Teléfono Celular:
Condición de Vivienda: Propia <input type="checkbox"/> De Un Familiar <input type="checkbox"/>	Alquilada <input type="checkbox"/> Hipotecada <input type="checkbox"/>	Años de Residencia:	Cuota Mensual:	Nombre del Acreedor:	Valor de la Vivienda:
DATOS LABORALES DEL FIADOR					
Empresa Propia: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Tipo de Contrato: Fijo <input type="checkbox"/> Contratado <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>	Nombre de la Empresa:	Cargo:	Gerencia o Dpto:
Avenida / Calle / Carrera:		Residencia / Edificio / Casa / Quinta:		Oficina:	Piso / Nivel:
Ciudad:	Estado:	Teléfono de Oficina:	N° Fax:	Sueldo Mensual:	Bonos Especiales:
Total Ingreso:					
DATOS DEL CONYUGE DEL FIADOR					
Primer Apellido:	Segundo Apellido:	Primer Nombre:	Segundo Nombre:	N° de RIF:	Cédula de Identidad: V <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/>
Fecha de Nacimiento:	País de Nacimiento:	Correo Electrónico:		Empresa donde Trabaja:	
Dirección de la Empresa:					
Sueldo Mensual:		Cargo:	Teléfono de Oficina:		Teléfono Celular:

C-2

DATOS ECONÓMICOS			
1.INGRESOS MENSUALES	Solicitante	Co-solicitante / Cónyuge	Total
Sueldo			
Comisiones			
Honorarios			
Intereses / Rentas			
Otros (ESPECIFICAR)			
TOTAL INGRESOS			
2.GASTOS MENSUALES FIJOS	Solicitante	Co-solicitante / Cónyuge	Total
Por Créditos Hipotecarios			
Otros Créditos/Préstamos			
Por Tarjetas de Crédito (Pago Mínimo mensual)			
Alquiler			
TOTAL GASTOS			
3.INGRESO NETOS MENSUALES (1-2)			

CLIENTE BANCO DEL TESORO			
Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<table border="0"> <tr> <td>Oficina Bancaria:</td> <td>Código de Cuenta:</td> </tr> </table>	Oficina Bancaria:	Código de Cuenta:
Oficina Bancaria:	Código de Cuenta:		
<p>Yo, _____ Titular de la C.I. N° _____, declaro bajo fe de juramento, que la información contenida en este instrumento es cierta. Así mismo autorizo al BANCO DEL TESORO, C.A., BANCO UNIVERSAL, a debitar de mi cuenta, la totalidad del monto de las cuotas ordinarias y/o especiales, intereses de mora, si procediere, primas de seguros, comisiones, así como gastos de cobranzas extrajudicial y judicial, si hubiere lugar a ello, sin necesidad de aviso previo. Queda entendido que el BANCO DEL TESORO, C.A., BANCO UNIVERSAL, no tendrá ninguna responsabilidad si la mencionada cancelación no se efectúa por no haber fondos suficientes en la cuenta de la cual deben hacerse los débitos.</p> <p>El (los) solicitante(s) y el (los) fiador(es) autorizan al BANCO DEL TESORO C.A., BANCO UNIVERSAL, para que verifique toda la información contenida en la presente solicitud y los recaudos anexas a ésta, suministrar información a terceros contratados por dicho instituto bancario para efectuar servicios de almacenamiento, procesamiento y administración de datos e información relativa a la actividad crediticia, a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, así como a otras instituciones ubicadas tanto en Venezuela como en el exterior, mediante cualquier medio de información impreso y/o electrónico. Queda expresamente entendido, que los términos y condiciones aplicables al crédito solicitado en la presente fecha, estarán contenidos en los instrumentos correspondientes.</p> <p>La recepción de la solicitud no implica su aprobación.</p>			
SOLICITANTE	FIADOR		
Firma: _____	Firma: _____		
N° C.I.: _____	N° C.I.: _____		

Anexo D



LISTA DE CHEQUEO PARA LA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS MICROCRÉDITO PERSONA JURÍDICA

PAGARÉ PRÉSTAMO LÍNEA DE CRÉDITO

ANTECEDENTES JURÍDICOS		SI	NO	OBSERVACIONES
1.	Acta constitutiva de la empresa con todas sus modificaciones debidamente registradas, incluyendo nombramiento de la Junta Directiva vigente. En el caso que algún economista sea persona jurídica se requiere anexar los soportes mencionados anteriormente.			
2.	Fotocopia del RIF de la empresa o cooperativa, así como el RIF de los economistas o asociados y representantes legales.			
3.	Fotocopia del documento de propiedad del inmueble donde ejerce su actividad comercial o del contrato de arrendamiento notariado.			
EN CASO DE COOPERATIVAS CONSIGNAR ADICIONALMENTE		SI	NO	OBSERVACIONES
1.	Constancia de inscripción en la Superintendencia Nacional de Cooperativas (SUNACOOP).			
2.	Certificación de cumplimiento emitida por la SUNACOOP.			
3.	Acta de Asamblea de Asociados donde se faculta a las personas designadas a representar legalmente a la Cooperativa ante operaciones con instituciones financieras.			
ANTECEDENTES ECONÓMICOS		SI	NO	OBSERVACIONES
1.	En el caso de mantener compromisos financieros anexar plan de pagos de dichos compromisos, emitidos y sellados por la institución financiera, en el cual se indique: producto, monto otorgado, plazo, fecha de otorgamiento y saldo actual.			
2.	Soportes que permitan verificar la fuente de repago (según aplique: cartas de intención, cartas de buena pro, copia de contratos firmados). (En caso de aplicar)			
3.	Referencias bancarias de todas sus cuentas, con sus respectivos estados de cuenta de los tres (03) últimos meses. Si los estados de cuenta fueron generados por Internet, consignar originales firmados y sellados por el banco emisor.			
4.	Referencias comerciales. Vigencia tres (03) meses.			
ANTECEDENTES FINANCIEROS		SI	NO	OBSERVACIONES
1.	Balances de apertura en caso de empresas o cooperativas recién constituidas, firmado por un contador público colegiado e independiente de la empresa.			
2.	Tres (03) últimos estados financieros, presentados a valores históricos, auditados por contadores públicos en ejercicio independiente de su profesión, cuando el crédito solicitado exceda de un monto equivalente a cuatro mil unidades tributarias (4000 UT) (Vigencia de un (1) año).			
3.	Balances de comprobación o corte financiero elaborado por un contador público colegiado, si han transcurrido más de tres (03) meses desde la fecha del último cierre.			
4.	Fotocopia de la planilla de declaración del ISLR de los tres (03) últimos años (si aplica).			
5.	Flujo de caja proyectado por el plazo y monto del financiamiento, con sus premisas de ingresos y gastos (con sello de la empresa y firmado por el representante legal).			
INFORMACIÓN INTERNA				
1.	Planilla y/o carta de solicitud de crédito completamente llena, legible sin borrones o tachaduras.			
GARANTÍAS OTORGADAS				
GARANTÍAS MOBILIARIA		SI	NO	OBSERVACIONES
EN CASO DE MÁQUINARIA Y EQUIPOS USADOS				
1.	Informe de Avalúo vigente no mayor a seis (06) meses de los bienes muebles, avalado por un perito inscrito en SUDEBAN. (Anexar credencial vigente).			
2.	Factura de compra o Certificación Notariada de los mismos (Declaración Jurada de propiedad).			
EN CASO DE VEHÍCULO USADO A ADQUIRIR CON EL FINANCIAMIENTO (ANTIGÜEDAD MÁXIMA CUATRO (4) AÑOS)				
3.	Contrato de oferta de venta firmado entre vendedor y comprador.			
4.	Fotocopia del certificado de registro del vehículo.			
5.	Fotocopia de la C.I. y RIF del propietario.			
6.	Fotocopia de RIF, estatutos y modificaciones del propietario, cuando éste último sea persona jurídica.			
7.	Fotocopia de la C.I. y RIF de los representantes legales del propietario, cuando dicho propietario es persona jurídica.			
8.	Copia del cheque referente al pago de la inicial, de acuerdo a circular No. 0230-195-000077, de fecha 09 de febrero de 2010, emitida por el Servicio Autónomo de Registros y Notarías, donde se exige al usuario que en el documento que se lleve para su autenticación, establezca claramente la modalidad del pago y los datos de identificación del cheque.			
9.	Fotocopia de expertise vigente emitida por el INTTT.			
10.	Fotocopia de documento de liberación de reserva de dominio. (si aplica)			
GARANTÍAS INMOBILIARIA		SI	NO	OBSERVACIONES
EN CASO DE INMUEBLE PROPIEDAD DEL SOLICITANTE				
1.	Informe de Avalúo vigentes no mayor a seis (06) meses de los bienes muebles, avalado por un perito inscrito en SUDEBAN. (Anexar credencial vigente).			
2.	Fotocopia del documento de propiedad.			
3.	Certificación de gravamen de los últimos diez (10) años. La fecha de emisión no debe ser mayor a un (1) mes.			
4.	Fotocopia de la Cédula Catastral.			
5.	Fotocopia del Título Supletorio de las bienhechurías (en caso que aplique).			
6.	Tradicción legal de propiedad del inmueble (en caso de terrenos).			
7.	Solvencia Municipal.			
8.	En el caso de que el inmueble se encuentre bajo Régimen de Propiedad Horizontal, se debe incluir copia del Documento de Condominio o Documento de Parcelamiento.			
EN CASO DE INMUEBLE A ADQUIRIR CON EL FINANCIAMIENTO				
9.	Informe de avalúo vigente no mayor a seis (6) meses de los bienes muebles, avalado por un perito inscrito en SUDEBAN. (Anexar credencial vigente).			
10.	Fotocopia del documento de propiedad.			
11.	Certificación de gravamen de los últimos diez (10) años. La fecha de emisión no debe ser mayor a un (01) mes.			
12.	Fotocopia de la Cédula Catastral.			
13.	Fotocopia del Título Supletorio de las bienhechurías (en caso que aplique).			
14.	Documento de opción compra-venta.			
15.	Fotocopia de la C.I. y RIF del propietario, cuando éste último sea persona natural.			

D-1

16. Fotocopia de RIF, estatutos y modificaciones del propietario, cuando este último sea persona jurídica.			
17. Fotocopia de la C.I. y RIF de los representantes legales del propietario, cuando dicho propietario es persona jurídica.			
18. En caso de que el inmueble se encuentre bajo Régimen de Propiedad Horizontal, se debe incluir copia del documento de condominio o documento de parcelamiento.			
FIANZA			
PERSONA NATURAL	SI	NO	OBSERVACIONES
1. Llenar planilla del fador (completa, sin enmiendas, borrones o tachaduras).			
2. Fotocopia legible de la C.I. y RIF solotante y cónyuge.			
3. De ser trabajador independiente: verificación de ingreso emitida por un contador público colegiado. La fecha de emisión no debe ser mayor a tres (03) meses.			
4. De tener dependencia laboral: constancia de trabajo original. La fecha de emisión no debe ser mayor a tres (03) meses.			
5. Balance personal firmado por un contador público colegiado, con vigencia no mayor a seis (06) meses. En caso de ser casado deberá anexar balance mancomunado. Anexar copia de los soportes que respaldan el activo reflejado.			
6. De ser contribuyente: fotocopia de la última Planilla de Declaración del Impuesto Sobre la Renta (ISR).			
PERSONA JURÍDICA	SI	NO	OBSERVACIONES
1. Llenar planilla del fador (completa, sin enmiendas, borrones o tachaduras).			
2. Fotocopia del RIF de la empresa o cooperativa, así como el RIF de los accionistas o asociados.			
3. Fotocopia legible de la C.I., de los accionistas o asociados, así como de los representantes legales.			
4. Fotocopia del acta constitutiva con todas sus modificaciones, incluyendo nombramiento de Junta Directiva, debidamente registrado.			
5. Últimos estados financieros auditados, presentados a valores históricos, firmados por un contador público colegiado con vigencia de un (01) año.			
6. Fotocopia de la planilla de declaración del ISR último año.			
Observaciones Generales:			
PARA SER LLENADO POR LA OFICINA RECEPTORA			
		SELLO DE LA OFICINA BANCARIA	
FIRMA DEL EJECUTIVO / PROMOTOR	FIRMA DEL FUNCIONARIO DE LA OFICINA		
FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE ENVÍO		
<p>NOTA IMPORTANTE: Con el objeto de evitar demoras en el proceso, agradecemos verificar de las solicitudes de crédito los recaudos y su vigencia antes de remitirlas a la Gerencia General de Crédito, debido a que no se le dará entrada en caso de faltar alguna documentación.</p>			

Anexo E



Banco del Tesoro
Banco Agrario



Persona Jurídica

Sello Oficina Receptora

Fecha de Solicitud: / /

Persona Jurídica Cooperativa

SÓLO PARA SER LLENADO POR EL BANCO			
Oficina Bancaria:	Código:	Gerente/Sub-Gerente/Ejecutivo/Promotor:	Solicitud N°:
DATOS DEL CRÉDITO			
<input type="checkbox"/> Pagaré <input type="checkbox"/> Contrato de Préstamo <input type="checkbox"/> Línea de Crédito			
Sector Económico: <input type="checkbox"/> Agrícola <input type="checkbox"/> Industrial <input type="checkbox"/> Servicios / Comercial			
<input type="checkbox"/> Social <input type="checkbox"/> Turismo <input type="checkbox"/> Otros (Especifique)			
Especifique: _____			
Monto Solicitado Bs.:	Plazo:	Forma de Pago y Amortización:	
<input type="checkbox"/> Al Vencimiento <input type="checkbox"/> Amortización en _____ Cuotas <input type="checkbox"/> Otros			
Destino de la solicitud:			
DATOS DEL SOLICITANTE (PERSONA JURIDICA)			
Denominación de la Microempresa o Cooperativa:			
N° de RIF:	N° de Registro de la SUNACOOB:	N° de Asociados (En Caso de Coop.):	N° de Empleados (PIJ)
Actividad Principal:		Tiempo en Funcionamiento:	Monto de Facturación Mensual:
Dirección: (Avenida/ Calle/ Esquina/ Carrera)		Edificio, Local, Piso, N° de oficina:	
Urbanización:	Parroquia:	Estado:	Municipio:
Representante Legal: Nombre (s) y Apellido (s)		N° de Cédula de Identidad:	Cargo o Carácter con que actúa:
Dirección de Habitación: (Avenida/ Calle/ Esquina/ Carrera/ Sector)		Edificio, Quinta, Casa, Piso y N°:	
Urbanización:	Parroquia:	Estado:	Municipio:
Teléfono Oficina / Fax		Teléfono Celular:	Correo Electrónico:
Ingresos Anuales (Aproximados):		Conducta de Ahorro:	
<input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Semestral <input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/> Otro:			
INFORMACIÓN REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DEL NEGOCIO (COMERCIALIZACIÓN)			
Cantidad de Productos y/o Servicios que comercializa:		Frecuencia:	
		<input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Quincenal <input type="checkbox"/> Mensual	
Nombre del Producto y/o Servicio:	Porcentaje de Ventas	Nombre del Producto y/o Servicio:	Porcentaje de Ventas
1		4	
2		5	
3		6	
INFORMACIÓN REFERENTE A LA ACTIVIDAD DEL NEGOCIO			
Describa brevemente la actividad y destino de los fondos solicitados:			

E-1

Detalles de los Productos y/o Servicios que se elaborarán, venderán o prestarán:				
A quién va dirigido:				
Beneficios en la calidad de vida del solicitante y la comunidad:				
Indique las fortalezas del negocio que desarrolla o desarrollará:				
Indique las debilidades del negocio que desarrolla o desarrollará:				
REFERENCIAS DEL SOLICITANTE				
Bancarias	Banco:	N° de Cuenta:	Ciudad:	Teléfono:
Comerciales	Razón Social:		Dirección:	Teléfono:
GARANTÍA (S)				
Tipo de garantía: <input type="checkbox"/> Hipoteca Inmobiliaria <input type="checkbox"/> Fianza Persona Natural <input type="checkbox"/> Fianza Solidaria <input type="checkbox"/> Prendaria <input type="checkbox"/> Hipoteca Mobiliaria <input type="checkbox"/> Fianza Persona Jurídica <input type="checkbox"/> Prenda sin Desplazamiento de Posesión <input type="checkbox"/> Otras				
Descripción de la Garantía: (Sólo en caso de Hipotecarias y Prendaria)				
AUTORIZACIÓN DE COBRANZA DEL SOLICITANTE				
Autorizo al Banco del Tesoro, C.A., Banco Universal, a realizar los cargos o débitos de las cuotas y comisiones que pudiese generar la aprobación de la presente solicitud de crédito en la siguiente cuenta: Tipo de Cuenta: <input type="checkbox"/> Corriente <input type="checkbox"/> Ahorro Código Cuenta Cliente: _____ Nombre del Titular de la Cuenta: _____				
DECLARACIÓN JURADA DEL SOLICITANTE				
Manifiesto (amos) que todo los documentos escritos y anexos a la presente solicitud, son ciertos y comprobables, en consecuencia cualquier información y/o recaudo que el Banco del Tesoro, C.A. Banco Universal en su proceso de análisis e investigación detecte falso, falsificado o forjado quedará entendido sobre la resolución sin efectos de pleno derecho de mi solicitud crediticia y la apertura de investigación de los órganos competentes a los fines de establecer los correspondientes responsabilidades y sanciones, civiles, penales y disciplinarias. En cumplimiento con el artículo 321 del Código Penal (Gaceta Oficial N° 5.768) Extraordinario del 13/04/2005.				
Firma de la persona que compromete la Empresa N° de Cédula de Identidad		Sello De la Empresa	Firma de la persona que compromete la Empresa N° de Cédula de Identidad	

Anexo F



Banco del Tesoro
Banco Universal



Datos del Fidor
Persona Natural

Sello Oficina Receptora

Fecha de Solicitud: / /

SÓLO PARA SER LLENADO POR EL BANCO					
Oficina Bancaria:	Código:	Gerente/ Sub-Gerente/Ejecutivo/Promotor:	Solicitud N°:		
DATOS DEL FIADOR (PERSONA NATURAL)					
Apellidos y Nombres:			N° C.I.:	Nacionalidad:	
Estado Civil: <input type="checkbox"/> Soltero (a) <input type="checkbox"/> Divorciado (a) <input type="checkbox"/> Viudo (a) <input type="checkbox"/> Casado (a) <input type="checkbox"/> Concubino (a)			Condición de la vivienda: <input type="checkbox"/> De un familiar <input type="checkbox"/> Propia <input type="checkbox"/> Alquilada <input type="checkbox"/> Hipotecada <input type="checkbox"/> Otro:		
Dirección: (Avenida/ Calle/ Urbanización)					
Estado:	Municipio:	Tif. Habitación:	Tif. Celular:	Fax:	Correo Electrónico:
Nombre de la Empresa: (Donde trabaja)					
Dirección Laboral: (Avenida/ Calle/ Esquina/ Carrera)					
Estado:	Municipio:	Tif. Habitación:	Tif. Celular:	Fax:	Correo Electrónico:
Grado de Instrucción:	Profesión u Ocupación:		Ingresos Mensuales:	Otros Ingresos:	Gastos Mensuales:
REFERENCIAS DEL FIADOR					
Bancarias	Banco:	N° de Cuenta:	Ciudad:	Teléfono:	
Comerciales	Razón Social:		Dirección:		Teléfono:
Personales	Nombre (s) y Apellido (s)		Dirección:		Teléfono:

F-1

COMPROMISO FINANCIEROS QUE MANTIENE CON OTRAS INSTITUCIONES BANCARIAS						
Banco	Tipo de Crédito	Fecha de Otorg.	Plazo	Saldo Actual Bs.	Monto de las Cuotas Bs.	Interés (%)
Total						

DATOS DEL CÓNYUGE DEL FIADOR					
Apellidos y Nombres:		N° de C.I.:		Nacionalidad:	
Dirección Laboral: (Avenida/ Calle/ Esquina/ Carrera)					
Estado:	Municipio:	Tif. Habitación:	Tif. Celular:	Fax:	Correo electrónico:
Ingresos Mensuales:		Otros Ingresos:		Gastos Mensuales:	
<p>Manifiesto (amos) que de aprobarse la presente solicitud, le serviré (mos) de fiador al solicitante de la misma, de quien tengo y tendré la suficiente confianza que cumplirá satisfactoriamente con el pago de la obligación. En tal sentido, autorizo al Banco del Tesoro, C.A., Banco Universal, a la verificación de los datos aportados.</p>					
_____ Firma del Fiador N° de Cédula de Identidad			_____ Firma del Cónyuge del Fiador N° de Cédula de Identidad		

Anexo G



LISTA DE CHEQUEO PARA LA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS CRÉDITO COMERCIAL / MANUFACTURA PERSONA JURÍDICA

PAGARÉ PRÉSTAMO LÍNEA DE CRÉDITO

ANTECEDENTES JURIDICOS	SI	NO	
1. Acta constitutiva de la Empresa con todas sus modificaciones debidamente registradas, incluyendo nombramiento de la Junta Directiva Vigente. En el caso que algún accionista sea persona jurídica se requiere anexas los soportes mencionados anteriormente.			
2. Fotocopia del RIF de la empresa o cooperativa, así como el RIF de los accionistas o asociados y representantes legales.			
3. Fotocopia del documento de Propiedad del inmueble donde ejerce su actividad comercial o del Contrato de Arrendamiento Notariado.			
EN CASO DE COOPERATIVAS CONSIGNAR ADICIONALMENTE	SI	NO	OBSERVACIONES
1. Constancia de inscripción en la Superintendencia Nacional de Cooperativas (SUNACOOP).			
2. Certificación de Cumplimiento emitida por la SUNACOOP.			
3. Acta de Asamblea de asociados donde se faculta a las personas designadas a representar legalmente a la Cooperativa ante operaciones con instituciones financieras.			
ANTECEDENTES ECONÓMICOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. En el caso de mantener compromisos financieros anexas plan de pagos de dichos compromisos, emitidos y sellados por la institución financiera, en el cual se indique: producto, monto otorgado, plazo, fecha de otorgamiento y saldo actual.			
2. Soportes que permitan verificar la fuente de repago (según aplique: cartas de intención, cartas de buena pro, copia de contratos firmados). En caso de aplicar.			
3. Referencias bancarias de todas sus cuentas, con sus respectivos estados de cuenta de los tres (3) últimos meses. Si los estados de cuenta fueron generados por Internet, consignar originales firmados y sellados por el banco emisor.			
4. Referencias comerciales. Vigencia tres (3) meses.			
5. Descripción de la Responsabilidad Social que originaría el financiamiento. (Créditos Manufactura).			
6. Certificado PYM (Pequeñas y Medianas Industrias), emitido por Inapym. En caso de no contar con este recaudo, el cliente deberá consignar constancia de FACV o Seguro (donde se evidencie el número de empleados). (Créditos Manufactura-Pymes).			
ANTECEDENTES FINANCIEROS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. Balance de apertura en caso de empresas o Cooperativas recién constituidas, firmado por un contador público colegiado e independiente la empresa.			
2. Tres (3) últimos estados financieros, prestados a valores históricos, auditados por un contador público colegiado (vigencia de un (1) año).			
3. Balance de Comprobación o Corte Financiero elaborado por un contador público, si han transcurrido más de tres (3) meses desde la fecha del último cierre.			
4. Fotocopia de la Planilla de declaración del ICLR de los 3 últimos años (si aplica).			
5. Flujo de caja proyectado por el plazo y monto del financiamiento, con sus premisas de ingresos y gastos (con sello de la empresa y firmado por el Representante Legal).			
6. Declaraciones de IVA 3 últimos Meses.			
INFORMACIÓN INTERNA			
1. Planilla y/o Carta de Solicitud de Crédito completamente llena, legible sin borrones o tachaduras.			
GARANTÍAS OTORGADAS			
GARANTÍAS MOBILIARIA	SI	NO	OBSERVACIONES
EN CASO DE MÁQUINARIA Y EQUIPOS USADOS			
1. Informe de Avalúo avalado por un perito inscrito en SUDEBAN (Anexas fotocopia de la credencial vigente). La fecha de emisión no debe ser mayor a seis (6) meses.			
2. Factura de compra o Certificación Notarada de los mismos (Declaración Jurada de propiedad).			
EN CASO DE VEHICULO USADO A ADQUIRIR CON EL FINANCIAMIENTO (ANTIGÜEDAD MÁXIMA CUATRO "4" AÑOS)			
1. Contrato de oferta de venta firmado entre vendedor y comprador.			
2. Fotocopia del certificado de registro del vehículo.			
3. Fotocopia de La C.I. y RIF del propietario.			
4. Copia del cheque referente al pago de la inicial, de acuerdo a Circular No. 9230-168-000077, de fecha 09 de febrero de 2010, emitida por el Servicio Autónomo de registros y notarias, donde se exige al usuario que en el documento que se lleva para su autenticación, establezca claramente la modalidad del pago y los datos de identificación del cheque.			
5. Fotocopia de Experticia vigente emitida por el INTTT.			
6. Fotocopia de Documento de Liberación de Reserva de Dominio. (Si aplica).			
GARANTÍAS INMOBILIARIA	SI	NO	OBSERVACIONES
EN CASO DE INMUEBLE PROPIEDAD DEL SOLICITANTE			
1. Informe de Avalúo avalado por un perito inscrito en SUDEBAN (Anexas fotocopia de la credencial vigente). La fecha de emisión no debe ser mayor a seis (6) meses.			
2. Fotocopia del documento de propiedad.			
3. Certificación de gravamen de los últimos diez (10) años. La fecha de emisión no debe ser mayor a un (1) mes.			
4. Fotocopia de la Cédula Catastral.			
5. Fotocopia del Título Supletorio de las bienhechurías (en caso que aplique).			
6. Tradición legal de propiedad del inmueble (en caso de terrenos).			
7. Solvencia Municipal.			
EN CASO DE INMUEBLE A ADQUIRIR CON EL FINANCIAMIENTO			
1. Informe de Avalúo avalado por un perito inscrito en SUDEBAN (Anexas fotocopia de la credencial vigente). La fecha de emisión no debe ser mayor a seis (6) meses.			
2. Fotocopia del documento de propiedad.			
3. Certificación de gravamen de los últimos diez (10) años. La fecha de emisión no debe ser mayor a un (1) mes.			
4. Fotocopia de la Cédula Catastral.			
5. Fotocopia del Título Supletorio de las bienhechurías (en caso que aplique).			
6. Documento de opción compra-venta.			

G-1

7. Fotocopia de la Cédula de Identidad y RIF del propietario, cuando éste último sea persona natural.			
8. Fotocopia de RIF, estatus y modificaciones del propietario, cuando éste último sea persona jurídica.			
9. Fotocopia de la Cédula de Identidad y RIF de los representantes legales del propietario, cuando dicho propietario es persona jurídica.			
FIANZA			
PERSONA NATURAL			
	SI	NO	OBSERVACIONES
1. Llenar planilla del fador (completa, sin enmiendas, borrones o tachaduras).			
2. Fotocopia legible de la cédula de identidad y RIF solicitante y cónyuge.			
3. De ser trabajador independiente: Certificación de Ingreso emitida por un contador público. La fecha de emisión no debe ser mayor a tres (3) meses.			
4. De tener dependencia laboral: Constancia de Trabajo original. La fecha de emisión no debe ser mayor a tres (3) meses.			
5. Balance Personal firmado por un contador público, con vigencia no mayor a seis (6) meses. En caso de ser casado deberá anexar Balance mancomunado. Anexar copia de los soportes que respaldan el Activo reflejado.			
6. De ser Contribuyente: fotocopia de la última Planilla de Declaración del Impuesto Sobre la Renta (ISRL).			
PERSONA JURÍDICA			
	SI	NO	OBSERVACIONES
1. Llenar planilla del fador (completa, sin enmiendas, borrones o tachaduras).			
2. Fotocopia del RIF de la empresa o cooperativa, así como el RIF de los accionistas o asociados.			
3. Fotocopia legible de la C.I., de los accionistas o asociados, así como de los representantes legales.			
4. Fotocopia del Acta Constitutiva con todas sus modificaciones, incluyendo nombramiento de Junta Directiva, debidamente registrado.			
5. Último Estados Financieros, presentados a valores históricos, auditados por un contador público colegiado (vigencia de un (1) año)			
6. Fotocopia de la Planilla de declaración del ISLR último año.			
Observaciones Generales:			
PARA SER LLENADO POR LA OFICINA RECEPTORA			
		SELLO DE LA OFICINA BANCARIA	
FIRMA DEL EJECUTIVO / PROMOTOR	FIRMA DEL FUNCIONARIO DE LA OFICINA		
FECHA DEL RECIBIDO	FECHA DE ENVÍO		
<p>NOTA IMPORTANTE: Con el objeto de evitar demoras en el proceso, agradecemos verificar de las solicitudes de crédito los rescazos y su vigencia antes de remitirlas a la Gerencia General de Crédito, debido a que no se le dará entrada en caso de faltar alguna documentación.</p>			

Forma- 373 (01/10)

Anexo H



Banco del Tesoro
Banco Universal



Crédito Comercial y
Crédito a Empresas Manufactureras
Persona Jurídica

Sello Oficina Receptora

Fecha de Solicitud: / /

SÓLO PARA SER LLENADO POR EL BANCO									
Oficina Bancaria	Código	Gerente/Subgerente/Ejecutivo			Nro de Solicitud				
DATOS DEL CRÉDITO									
<input type="checkbox"/> Pagaré			<input type="checkbox"/> Contrato de Préstamo			<input type="checkbox"/> Línea de Crédito			
Monto Solicitado (Bs.)	Plazo	Otra Modalidad de Pago Capital _____ Intereses _____		Destino del Crédito					
Fuente de Pago (Origen de los fondos para cumplir con el crédito)									
DATOS DEL SOLICITANTE									
Denominación o Razón Social						Nro de RIF:			
Actividad Económica de la Empresa				Facturación Mensual Aproximada		Cantidad de Empleados			
Dirección (Avenida/Calle/Esquina/Carrera/Urbanización/Sector)						Edificio/Quinta/Casa/Piso/Apto			
Parroquia	Ciudad/Localidad	Municipio	Estado	Correo Electrónico:					
Teléfonos									
Empresa		Celular			Fax				
Cuenta del Banco del Tesoro									
<input type="checkbox"/> Corriente <input type="checkbox"/> Ahorro Código de Cuenta _____									
ACCIONISTAS PRINCIPALES									
Apellidos y Nombres de los Accionistas					Cédula / RIF		Cantidad de Acciones	% de Acciones Suscritas	
COMPROMISO FINANCIEROS QUE MANTIENE CON OTRAS INSTITUCIONES BANCARIAS									
Bancos	Tipo de Crédito	Fecha de Aprobado	Fecha de Vcto.	Monto	Plazo	Saldo Actual	Tasa	Garantía	
Totales:									

H-1



PLAN DE INVERSIONES (En esta sección se indican las partidas en las cuales utilizará el financiamiento solicitado)				
Partida de Inversión	Cantidad	Aporte Propio BsF.	Financiamiento en BsF.	Total Inversión
Total				

EMPRESAS RELACIONADAS		
Nombres	Nro. de RIF	Nro. de Teléfono

GARANTÍA			
<input type="checkbox"/> Hipoteca Inmobiliaria	<input type="checkbox"/> Titulos Valores	<input type="checkbox"/> Fianza Persona Natural	<input type="checkbox"/> Fiduciaria
<input type="checkbox"/> Hipoteca Mobiliaria	<input type="checkbox"/> Documentos Mercantiles	<input type="checkbox"/> Fianza Persona Juridica	<input type="checkbox"/> Prendaria
Descripción de la Garantía (solo en caso de Hipotecarias y Prendaria)			

DECLARACIÓN JURADA DEL SOLICITANTE
<p>Yo, _____ Titular de la C.I. N° _____, autorizo al BANCO DEL TESORO, C.A. BANCO UNIVERSAL, a debitar de mi cuenta, la totalidad del monto de las cuotas ordinarias y/o especiales, intereses de mora, si procediere, primas de seguros, comisiones, así como gastos de cobranzas extrajudicial y judicial, si hubiere lugar a ello, sin necesidad de aviso previo. Queda entendido que el BANCO DEL TESORO, C.A. BANCO UNIVERSAL, no tendrá ninguna responsabilidad si la mencionada cancelación no se efectúa por no disponer de fondos suficientes en la cuenta de la cual deban efectuarse los débitos.</p> <p>El (los) solicitante(s) autorizan al BANCO DEL TESORO C.A. BANCO UNIVERSAL, para que verifique toda la información contenida en la presente solicitud y los recaudos anexos a ésta, suministrar información a terceros contratados por dicha institución bancaria para efectuar servicios de almacenamiento, procesamiento y administración de datos e información relativa a la actividad crediticia, a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, así como a otras Instituciones ubicadas tanto en Venezuela como en el exterior, mediante cualquier medio de información impreso y/o electrónico. Queda expresamente entendido, que los términos y condiciones aplicables al crédito solicitado en la presente fecha, estarán contenidos en los instrumentos correspondientes.</p> <p>La recepción de la solicitud no implica su aprobación.</p>
<p>Firma de la persona que compromete la empresa y C.I. Sello de la empresa Firma de la persona que compromete la empresa y C.I.</p>

Anexo I



Banco del Tesoro
Banco Universal



Datos del Fiador
Persona Natural

Sello Oficina Receptora

Fecha de Solicitud: / /

SÓLO PARA SER LLENADO POR EL BANCO					
Oficina Bancaria:	Código:	Gerente/ Sub-Gerente/Ejecutivo/Promotor:		Solicitud N°:	
DATOS DEL FIADOR (PERSONA NATURAL)					
Apellidos y Nombres:			N° C.I.:	Nacionalidad:	
Estado Civil: <input type="checkbox"/> Soltero (a) <input type="checkbox"/> Divorciado (a) <input type="checkbox"/> Viudo (a) <input type="checkbox"/> Casado (a) <input type="checkbox"/> Concubino (a)			Condición de la vivienda: <input type="checkbox"/> De un familiar <input type="checkbox"/> Propia <input type="checkbox"/> Alquilada <input type="checkbox"/> Hipotecada <input type="checkbox"/> Otro:		
Dirección: (Avenida/ Calle/ Urbanización)					
Estado:	Municipio:	Tif. Habitación:	Tif. Celular:	Fax:	Correo Electrónico:
Nombre de la Empresa: (Donde trabaja)					
Dirección Laboral: (Avenida/ Calle/ Esquina/ Carrera)					
Estado:	Municipio:	Tif. Habitación:	Tif. Celular:	Fax:	Correo Electrónico:
Grado de Instrucción:	Profesión u Ocupación:		Ingresos Mensuales:	Otros Ingresos:	Gastos Mensuales:
REFERENCIAS DEL FIADOR					
Bancarias	Banco:	N° de Cuenta:	Ciudad:	Teléfono:	
Comerciales	Razón Social:		Dirección:		Teléfono:
Personales	Nombre (s) y Apellido (s)		Dirección:		Teléfono:

I-1

COMPROMISO FINANCIEROS QUE MANTIENE CON OTRAS INSTITUCIONES BANCARIAS						
Banco	Tipo de Crédito	Fecha de Otorg.	Plazo	Saldo Actual Bs.	Monto de las Cuotas Bs.	Interés (%)
Total						

DATOS DEL CÓNYUGE DEL FIADOR					
Apellidos y Nombres:			N° de C.I.:		Nacionalidad:
Dirección Laboral: (Avenida/ Calle/ Esquina/ Carrera)					
Estado:	Municipio:	Tel. Habitación:	Tel. Celular:	Fax:	Correo electrónico:
Ingresos Mensuales:		Otros Ingresos:		Gastos Mensuales:	
<p>Manifiesto (amos) que de aprobarse la presente solicitud, le serviré (mos) de fiador al solicitante de la misma, de quien tengo y tendré la suficiente confianza que cumplirá satisfactoriamente con el pago de la obligación. En tal sentido, autorizo al Banco del Tesoro, C.A., Banco Universal, a la verificación de los datos aportados.</p>					
Firma del Fiador N° de Cédula de Identidad			Firma del Cónyuge del Fiador N° de Cédula de Identidad		