

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**“EL AUDITOR INTERNO EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE UNA
EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO DE UN GRUPO
FINANCIERO”**

TESIS

PRESENTADA A LA HONORABLE JUNTA DIRECTIVA
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR

JOSÉ JULIO GRAVE COS

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2008

**MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

| | |
|-------------|--------------------------------------|
| Decano: | Lic. José Rolando Secaida Morales |
| Secretario: | Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales |
| Vocal 1º: | Lic. MSc. Albaro Joel Girón Barahona |
| Vocal 2º: | Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero |
| Vocal 3º: | Lic. Juan Antonio Gómez |
| Vocal 4º: | S.B. Roselyn Janette Salgado Ico |
| Vocal 5º: | P.C. José Abraham González Lemus |

**PROFESIONALES QUE REALIZARON LOS EXÁMENES DE ÁREAS
PRÁCTICAS BÁSICAS**

| | |
|----------------------------|-------------------------------------|
| Auditoría: | Lic. Carlos Roberto Mauricio García |
| Contabilidad: | Lic. José Adán de León |
| Matemáticas y Estadística: | Lic. Jorge Oliva Ordóñez |

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

| | |
|-------------|-------------------------------------|
| Presidente: | Lic. Manuel Fernando Morales García |
| Examinador: | Lic. Jorge Luis Monzón Rodríguez |
| Examinador: | Lic. Mario René Ruano Torres |

Guatemala 29 de febrero de 2008

Licenciado
José Rolando Secaida Morales
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Ciudad

Señor Decano:

Tengo el agrado de dirigirme a usted con relación a la designación contenida en Dictamen AUD-102-2006 de fecha 25 de abril de 2006, que me hiciera para asesorar al señor José Julio Grave Cos, en su trabajo de tesis denominado "EL AUDITOR INTERNO EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE UNA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO DE UN GRUPO FINANCIERO", con el fin de poder sustentar su discusión en el examen privado de tesis, por lo que mi dictamen al respecto es el siguiente:

La investigación fue realizada por el sustentante siguiendo los pasos metodológicos propuestos en cuanto a recolección, análisis e interpretación de la información, habiendo profundizado en la misma.

Me fue presentado un informe preliminar sobre la investigación, el cual de común acuerdo, se le formularon las ampliaciones que se estimaron convenientes, a efecto de redactar el informe que se adjunta.

El trabajo realizado, en mi opinión reúne los requisitos exigidos, por lo que recomiendo su aprobación para ser presentado por el señor José Julio Grave Cos en su Examen Privado de Tesis, previo a conferirle el título de Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciado.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para suscribirme del señor Decano, atentamente.



Lic. Alberto Josué Osorio Salazar
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 8874



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS

Edificio "S-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

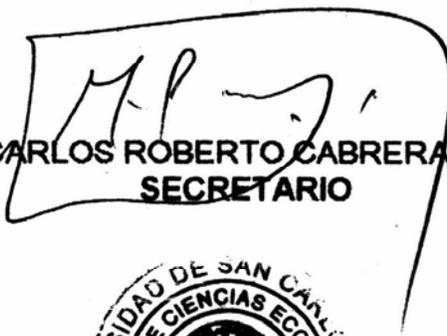
**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,
ONCE DE NOVIEMBRE DE DOS MIL OCHO.**

Con base en el Punto SEXTO, inciso 6.5, Subinciso 6.5.1 del Acta 27-2008 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 07 de noviembre de 2008, se conoció el Acta AUDITORIA 157-2008 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha cuatro de septiembre de 2008 y el trabajo de Tesis denominado: "EL AUDITOR INTERNO EN LA ELABORACION DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE UNA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CREDITO DE UN GRUPO FINANCIERO", que para su graduación profesional presentó el (la) estudiante, JOSE JULIO GRAVE COS autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"




LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO


LIC. JOSE ROLANDO SECAIDA MORALES
DECANO



Ingrid


REVISADO

ACTO QUE DEDICO

- A DIOS:** Por darme vida y permitirme alcanzar esta meta y experiencia maravillosa.
- A MIS PADRES:** Juan Grave Toj y Manuela Cos Tecún
Por sus esfuerzos, sacrificios y dedicación en la tarea de guiarme y educarme.
- A MI ESPOSA:** Silvia Yaneth Girón Sánchez
Por su amor, paciencia, comprensión y apoyo incondicional en los momentos más difíciles de mi carrera.
- A MIS HIJOS:** José Javier y Luis Fernando
Por su paciencia, sacrificio y gracias por ser la fuente de inspiración para culminar esta meta anhelada.
- A MIS HERMANOS:** Carlos Reginaldo, Maria Gertrudis, Juana Aurelia, Sandra Patricia y en especial a Marcelina Elizabeth, por su apoyo y equipo prestado.
- A MIS SUEGROS:** Edgar Hirom Girón y Marta Lidia Sánchez
Por su apoyo moral, permitirme formar parte de sus vidas y compartir conmigo este importante logro.
- A MI ASESOR:** Lic. Alberto Osorio Salazar
Muchas gracias por su colaboración y apoyo en la realización del presente trabajo.
- A MIS AMIGOS:** Gracias por su amistad y aprecio sincero.
- A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA:**
Por la formación profesional recibida, en especial a la Facultad de Ciencias Económicas.

ÍNDICE

Pág.

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

TARJETA DE CRÉDITO Y GRUPOS FINANCIEROS

| | | |
|-------|---|----|
| 1.1 | DEFINICIÓN | 1 |
| 1.2 | HISTORIA DE LA TARJETA DE CRÉDITO | 2 |
| 1.2.1 | Diners Club | 4 |
| 1.2.2 | American Express Company y Carte Blanche | 6 |
| 1.2.3 | Charge-it y BankAmericard | 6 |
| 1.2.4 | Visa | 8 |
| 1.2.5 | MasterCard | 10 |
| 1.3 | FUNCIONAMIENTO DE LA TARJETA DE CRÉDITO | 11 |
| 1.4 | VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA TARJETA DE CRÉDITO | 13 |
| 1.4.1 | Ventajas de la tarjeta de crédito | 13 |
| 1.4.2 | Desventajas de la tarjeta de crédito | 14 |
| 1.5 | LA TARJETA DE CRÉDITO EN GUATEMALA | 15 |
| 1.6 | GRUPOS FINANCIEROS | 16 |
| 1.6.1 | Grupos financieros de acuerdo con el Decreto 19-2002 del Congreso de la República | 16 |
| 1.6.2 | Ventajas y desventajas de formar parte de un grupo financiero en Guatemala | 17 |

CAPÍTULO II

MARCO LEGAL QUE RIGE A LAS EMPRESAS EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO, EN GUATEMALA, QUE FORMAN PARTE DE UN GRUPO FINANCIERO

| | | |
|-------|---|----|
| 2.1 | DISPOSICIONES LEGALES Y FISCALES | 19 |
| 2.2 | RESOLUCIONES Y ACUERDOS DE LA JUNTA MONETARIA | 23 |
| 2.3 | INFORMACIÓN MENSUAL DE SALDOS DE CARTERA (FORMA E-83) | 26 |
| 2.4 | SITUACIÓN DE LAS EMPRESAS EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO, EN GUATEMALA, CON LA VIGENCIA DE LA LEY DE BANCOS Y GRUPOS FINANCIEROS | 27 |
| 2.5 | CAUSAS POR LAS CUALES LA UNIDAD OBJETO DE ESTUDIO DURANTE EL 2005 NO CUMPLIÓ CON ENVIAR LA INFORMACIÓN DE SUS ACTIVOS CREDITICIOS A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS | 28 |
| 2.5.1 | Desconocimiento de los datos requeridos para la información mensual de saldos de cartera (forma E-83) y Resolución JM-93-2005 | 28 |
| 2.5.2 | El manual de procedimientos que tiene la unidad objeto de estudio no cumple con las disposiciones de la Junta Monetaria | 28 |
| 2.5.3 | Expedientes incompletos de tarjetahabientes con situación vigente en la cartera de créditos | 29 |
| 2.5.4 | Personal insuficiente para archivar y revisar los expedientes de tarjetas de crédito | 29 |
| 2.5.5 | Jefes de departamentos no se involucran en el proceso de otorgamiento de créditos | 30 |

CAPÍTULO III

AUDITORÍA INTERNA

| | | |
|-------|--|----|
| 3.1 | DEFINICIONES | 31 |
| 3.2 | DIFERENCIAS ENTRE AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA | 32 |
| 3.3 | OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA INTERNA | 33 |
| 3.4 | FUNCIONES Y VENTAJAS DE LA AUDITORÍA INTERNA | 34 |
| 3.4.1 | Funciones de la Auditoría Interna | 34 |
| 3.4.2 | Ventajas de la Auditoría Interna | 34 |
| 3.5 | FUNCIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA EN LAS ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS, EN UNA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO | 35 |
| 3.5.1 | Revisar los procesos de recepción, análisis y autorización de solicitudes de tarjetas de crédito | 35 |
| 3.5.2 | Revisar que los expedientes contengan la totalidad de documentos requeridos por la Resolución JM-93-2005 y para la información mensual de saldos de cartera (forma E-83) | 36 |
| 3.5.3 | Revisar el plan anual de capacitaciones del personal de los departamentos de ventas y de créditos | 37 |
| 3.5.4 | Evaluar la estructura de control interno | 38 |
| 3.5.5 | Participar en reuniones para optimizar el uso de los recursos humanos y materiales, y el cumplimiento de las disposiciones de la Junta Monetaria | 39 |

CAPÍTULO IV

UNIDAD OBJETO DE ESTUDIO

| | | |
|-----|---|----|
| 4.1 | EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO, S. A. | 40 |
| 4.2 | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL | 40 |

CAPÍTULO V

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN UNA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO QUE FORMA PARTE DE UN GRUPO FINANCIERO

| | | |
|---------|--|----|
| 5.1 | ANTECEDENTES DE LA EMPRESA | 54 |
| 5.2 | EL AUDITOR INTERNO EN LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS | 54 |
| 5.3 | RIESGOS DE CONTROL DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS | 55 |
| 5.4 | CONTENIDO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS | 57 |
| 5.4.1 | Introducción | 57 |
| 5.4.2 | Objetivo y alcance | 57 |
| 5.4.3 | Definiciones | 58 |
| 5.4.4 | Políticas administrativas | 62 |
| 5.4.4.1 | Políticas generales | 62 |
| 5.4.4.2 | Recepción y análisis de solicitudes de tarjetas de crédito | 64 |
| 5.4.4.3 | Autorización y grabación de datos de las solicitudes de tarjetas de crédito | 68 |
| 5.4.4.4 | Troquelado y entrega de tarjetas de crédito al departamento de custodio y entrega de tarjetas | 70 |
| 5.4.4.5 | Recepción de tarjetas de crédito por el departamento de custodio y entrega de tarjetas, envío y recepción a Centros de Servicios y Empresa de Correo | 72 |
| 5.4.4.6 | Entrega y habilitación de tarjetas de crédito | 73 |
| 5.4.4.7 | Archivo de solicitudes y constancias de entrega de tarjetas | 75 |
| 5.4.5 | Procedimientos administrativos | 75 |

| | | |
|----------|---|-----|
| 5.4.5.1 | Recepción de solicitudes de tarjetas de crédito | 76 |
| 5.4.5.2 | Análisis de solicitudes de tarjetas de crédito | 87 |
| 5.4.5.3 | Autorización de solicitudes de tarjetas de crédito | 104 |
| 5.4.5.4 | Grabación de datos de solicitudes de tarjetas de crédito | 113 |
| 5.4.5.5 | Troquelado de tarjetas de crédito e impresión de sobres y constancias de entrega de tarjetas | 121 |
| 5.4.5.6 | Recepción de tarjetas de crédito por el departamento de custodio y entrega de tarjetas, y envío de tarjetas de crédito a los centros de servicios | 128 |
| 5.4.5.7 | Recepción de tarjetas de crédito por el departamento de custodio y entrega de tarjetas, y envío de tarjetas de crédito a través de la empresa de correo | 132 |
| 5.4.5.8 | Recepción de tarjetas de crédito en centros de servicios | 137 |
| 5.4.5.9 | Entrega y habilitación de tarjetas de crédito en centros de servicios | 139 |
| 5.4.5.10 | Habilitación de tarjetas de crédito por el departamento de autorizaciones | 145 |
| 5.4.5.11 | Archivo de solicitudes de tarjetas de crédito | 149 |
| 5.4.5.12 | Recepción y archivo de constancias de entrega de tarjeta de crédito en centros de servicios | 152 |
| 5.4.5.13 | Recepción y archivo de constancias de entrega de tarjeta de crédito a cargo de la empresa de correo | 154 |
| | CONCLUSIONES | 157 |
| | RECOMENDACIONES | 159 |
| | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | |
| | ANEXOS | |

INTRODUCCIÓN

Derivado que la tarjeta de crédito se ha convertido en uno de los principales medios de pago para la adquisición de bienes y servicios, se considera un tema importante; así como, el impacto de las leyes financieras y disposiciones de la Junta Monetaria, vigentes desde el 2002, las cuales vienen a regular aquellas operaciones que tenían escasa o ninguna regulación en el país.

El primer capítulo, contiene los orígenes de las tarjetas de crédito Diners Club, American Express Company, Carte Blanche, Charge-it y BankAmericard; origen de Visa y MasterCard. Asimismo, el funcionamiento de la tarjeta de crédito, ventajas y desventajas de las tarjetas de crédito, la tarjeta de crédito en Guatemala, los grupos financieros, ventajas y desventajas de formar parte de un grupo financiero.

El segundo capítulo, contiene el marco legal que rige a las empresas emisoras de tarjetas de crédito, en Guatemala, que forman parte de un grupo financiero, incluye disposiciones legales, fiscales, resoluciones y acuerdos de la Junta Monetaria, situación de las empresas emisoras de tarjetas de créditos, con la vigencia de la Ley de bancos y grupos financieros, y causas por las cuales la unidad objeto de estudio, durante el 2005 no cumplió con enviar la información mensual de saldos de cartera (forma E-83) a la Superintendencia de Bancos.

El tercer capítulo, contiene la definición, diferencias entre auditoría interna y externa, objetivos, funciones y ventajas de la auditoría interna; así como la función de la auditoría interna en las áreas que intervienen en el proceso de otorgamiento de créditos, en una empresa emisora de tarjetas de crédito.

El cuarto capítulo, contiene la descripción de la unidad objeto de estudio y su estructura organizacional.

El quinto capítulo que contiene el manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos en una empresa emisora de tarjetas de crédito que forma parte de un grupo financiero e incluye los antecedentes de la empresa objeto de estudio, el auditor interno en la elaboración del manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos, la introducción, objetivo, alcance, definiciones, riesgos de control del manual de procedimientos, las políticas y los procedimientos administrativos.

CAPÍTULO I

TARJETA DE CRÉDITO Y GRUPOS FINANCIEROS

1.1 DEFINICIONES

La tarjeta de crédito es un medio de pago que sustituye al efectivo y permite a su tenedor disponer de una línea de crédito automática, según sus ingresos y nivel de endeudamiento; permitiéndole adquirir bienes y servicios hasta por el límite de crédito definido previamente por la empresa emisora de tarjetas de crédito y sin necesidad de disponer de efectivo.

La tarjeta de crédito se convirtió en una modalidad de crédito al permitir a su tenedor pagar en una fecha posterior la adquisición de bienes y servicios; con la tarjeta de crédito el consumidor reduce sus operaciones con efectivo ya que tiene a su alcance un instrumento de crédito que le permite diferir el cumplimiento de sus obligaciones dinerarias mediante su presentación, sin la previa provisión de fondos a la entidad que asume la deuda. La tarjeta de crédito también es llamada dinero plástico.

Mediante la tarjeta de crédito la empresa emisora concede una línea de crédito al titular por un plazo determinado y le entrega la correspondiente tarjeta, con la finalidad de que pueda adquirir bienes y servicios en los establecimientos afiliados a dicha empresa, disponer de efectivo u otros servicios conexos, dentro de los límites y condiciones pactados, obligándose a pagar a la empresa emisora de la tarjeta de crédito el importe de los bienes y servicios adquiridos; y demás cargos conforme a lo establecido en el contrato de emisión y uso de la tarjeta de crédito.

Los grupos financieros están integrados por empresas que se unen para ofrecer una gama de servicios financieros bajo una misma denominación y en un solo techo a los clientes que lo demandan, generando economías de escala, abatiendo costos de operación y administración; al mismo tiempo que se proporciona un mejor servicio a los clientes, fortaleciéndose todas y cada una de las empresas que integran el grupo financiero. Sin embargo, deben crear manuales de procedimientos que les permita cumplir con las expectativas del mercado financiero y la administración común de las empresas que la integran.

1.2 HISTORIA DE LA TARJETA DE CRÉDITO¹

El surgimiento de la tarjeta de crédito está vinculado al desarrollo de las actividades mercantiles, al auge de la sociedad de consumo y a la contratación en masa de bienes y servicios; asimismo, es un medio que evitó la movilización del dinero en efectivo, simplificó las actividades de los consumidores, aplazó el pago de las adquisiciones de bienes y servicios de los tarjetahabientes, y permitió disponer de inmediato de bienes o servicios sin la entrega inmediata de efectivo.

Los primeros antecedentes de la tarjeta de crédito se remonta a 1914, en Estados Unidos, cuando la General Petroleum Corporation of California (que posteriormente se convirtió en Mobil Oil) emitió una tarjeta de crédito destinada a sus empleados y clientes seleccionados. En 1915, la compañía telegráfica emitió unas tarjetas destinadas a identificar a sus principales clientes y autenticar sus telegramas. También, eran utilizadas por varias cadenas de hoteles para identificar a clientes preferentes en cualquier punto del país, y

¹ <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/oritarcre.htm>; Silva Cuevas, José Luis, Origen de la tarjeta de crédito.

recibir el pago de sus cuentas sin necesidad de efectivo. Para lo cual, llevaban un registro de las adquisiciones de bienes y servicios de los tarjetahabientes que posteriormente liquidaban a una fecha establecida y convenida previamente con la empresa emisora de la tarjeta.

El uso de la tarjeta de crédito en Estados Unidos tomó auge a mediados de la década de los años veinte, principalmente las emitidas por compañías petroleras (como Texaco y Standard Oil) y grandes almacenes de aquella época, que la entregaban a sus mejores clientes para ser utilizadas como medio de pago en la adquisición de bienes y servicios.

El uso de la tarjeta crédito disminuyó durante la crisis de 1929, debido a la restricción crediticia y al aumento de la morosidad ocasionada por el desplome de la Bolsa de Valores en octubre de ese año. Sin embargo, a partir de 1932 en la era presidencial de Franklin D. Roosevelt, las tarjetas de crédito fueron relanzadas como un instrumento de promoción de las ventas empresariales. Y en 1936, inicia su extensión a otro tipo de emisores como las compañías aéreas y las de ferrocarriles. Pero nuevamente decae el uso de la tarjeta, a causa de la Segunda Guerra Mundial² y casi llegan a desaparecer debido a la limitación del acceso al crédito durante la economía de guerra³, como consecuencia de las medidas restrictivas adoptadas por el gobierno de los Estados Unidos.

Hasta ese momento la tarjeta de crédito tenía un simple carácter bilateral entre el empresario que vendía los bienes o prestaba los servicios, al permitir que el pago se realizara en una fecha posterior a la entrega del bien o prestación del

² La cual inició en septiembre de 1939 y concluyó oficialmente el 2 de septiembre de 1945, año en que surgen los Estados Unidos y la antigua Unión Soviética como superpotencias.

³ Economía que se aplica en momentos históricos de fuertes convulsiones violentas o en períodos de extrema autarquía y que tiene por objeto mantener el funcionamiento de las actividades económicas indispensables para un país y garantizar la producción de alimentos y controlar la economía nacional desde el Estado.

servicio, y el tarjetahabiente que podía tener acceso a los mismos mediante la presentación de la tarjeta de crédito.

El tarjetahabiente tenía la alternativa de pagar mensualmente el importe total de los bienes y servicios adquiridos o efectuar abonos periódicos en fechas preestablecidas. Las peculiaridades de este tipo de crédito no permitían al tenedor de la tarjeta disponer del crédito hasta pagar la totalidad de las adquisiciones efectuadas con la tarjeta. Sin embargo, algunas compañías de Estados Unidos hicieron algunos intentos de crédito rotativo, consistente en abrir un crédito al usuario fijándole un límite proporcional a sus recursos.

Por lo tanto, el tenedor de la tarjeta de crédito efectúa toda clase de operaciones con ella y al final de determinado período de tiempo, generalmente un mes, recibe en forma detallada las adquisiciones de bienes y servicios efectuadas con la tarjeta los cuales puede pagar íntegramente, en cuyo caso sigue disponiendo del crédito inicial, o pagar sólo una parte (generalmente, un porcentaje de la deuda), disminuyendo entonces su crédito para el siguiente período. En la actualidad el avance de los sistemas electrónicos permite que la rotación sea diaria.

1.2.1 **DINERS CLUB**

Es la primera empresa emisora especializada de tarjetas de crédito que se constituyó en 1950, y para 1952 ya había emitido 20,000 tarjetas y pocos años después en 1959 había alcanzado la emisión de un millón de tarjetas.

La idea de la tarjeta de crédito surgió cuando Alfred Bloomingdale y Frank McNamara estaban disfrutando de un almuerzo en 1949. Cuando les entregaron la cuenta, ocurrió que ninguno tenía dinero en efectivo suficiente

para pagarla. McNamara tuvo que llamar a su esposa para que le llevara el efectivo que le faltaba para pagar la cuenta. La experiencia hizo que este hombre de finanzas dijera: "Esto no puede sucederme nunca más". Juntos, comenzaron a idear un esquema que reuniera en una red a varios restaurantes para que hombres como ellos no tuvieran que preocuparse por cargar dinero en efectivo para pagar sus adquisiciones de bienes y servicios. Así nació Diners Club, la primera compañía de tarjetas de crédito.

Este club era muy exclusivo, las personas que tenían tarjeta de crédito eran los millonarios, los hombres de negocios y sus esposas. La población de la clase media debía reservar un hotel enviando un cheque a través del correo, comprar un ticket de avión en efectivo o ahorrar si no tenía suficiente dinero para adquirir un bien o servicio.

En sus orígenes, no se entregó una verdadera tarjeta como la que actualmente se utiliza, los titulares recibían un carné de cartón con talonario donde figuraban los establecimientos que daban crédito a los portadores de éstos; en las cubiertas de los talonarios estaban consignadas el nombre y el número de identificación del porteador, datos que el comerciante recopilaba al momento de cobrar el valor del bien o prestación del servicio.

Diners Club pagaba a los comercios por las transacciones que efectuaban con sus tarjetahabientes, deduciendo un porcentaje como "descuento" para compensar el papel desempeñado en la venta por el uso de la tarjeta.

Asimismo, a los usuarios de las tarjetas de crédito se les cobraba recargos y se les requería que pagaran el total de su deuda al recibir el detalle de las adquisiciones de bienes y servicios efectuadas con la tarjeta de crédito. Muy pronto fue extendiéndose a una amplia categoría de servicios entre ellos diversiones, viajes y turismos; hasta que llegó a admitirse para pagar todo tipo

de bienes y servicios, no sólo en los Estados Unidos sino también fuera del territorio del referido país.

1.2.2 **AMERICAN EXPRESS COMPANY Y CARTE BLANCHE**

La empresa American Express Company fue creada en 1850 en Buffalo, Estados Unidos, pero hasta antes de 1958, se había dedicado exclusivamente a la actividad de agencia de viajes y emitía cheques de viaje para sus clientes, cuya aceptación fue inmediata y en la actualidad constituye uno de los principales productos de la firma. En 1958, American Express lanzó por primera vez en Estados Unidos y Canadá la tarjeta American Express y hoy es la segunda marca más conocida del mundo (después de Coca-Cola) y uno de los más importantes símbolos de status.

Le sigue Carte Blanche creada en 1959, por la cadena hotelera Hilton. Sin embargo, destaca el extraordinario desarrollo y empuje de American Express, que en la década de los 80 empezó a desplazar a Diners Club.

1.2.3 **CHARGE-IT Y BANKAMERICARD**

El **Flatbush National Bank** de New York, fue la primera institución financiera que en 1947 creó la tarjeta Charge-it, y se caracterizaba por recargar una cuota mensual a las sumas acumuladas en cuenta, estaba reservada a sus clientes y disponía de comercios afiliados al sistema. Pero dejó de atenderlos, cuando en agosto de 1951 el **Franklin National Bank** emitió una tarjeta que fue aceptada por los comercios locales; posteriormente alrededor de 100 bancos más comenzaron a emitir tarjetas, sin cobrar cuotas o intereses a los tarjetahabientes que pagaban el total de su cuenta al recibir el detalle de sus

compras y adquisiciones de servicios, pero sí les cobraban una cuota a los comercios sobre las transacciones efectuadas con la tarjeta.

En 1957 había 26 bancos que ofrecían su tarjeta a casi 750,000 tarjetahabientes, la cual era aceptada en más de 11,000 establecimientos comerciales y las transacciones superaban los 40 millones de dólares.

Para fomentar esa expansión del sistema de pago, a mediados de los años 70, los bancos en Estados Unidos utilizaron la técnica de emitir tarjetas a clientes sin previa solicitud, de forma que las autoridades financieras federales intervinieron para evitar que esa práctica continuara efectuándose debido a que hubo abuso de los bancos y críticas de los clientes, que se negaron a aceptar los cargos de los bancos por no haber solicitado la tarjeta. Y los tribunales federales les dieron la razón a los clientes que no habían solicitado la tarjeta, declarando que el cargo en cuenta no procedía a pesar de haberse utilizado la tarjeta, ocasionando numerosas pérdidas a algunos de los bancos de Estados Unidos.

Con el desarrollo del sistema proliferó el fraude, acompañado de la falta de estudios y evaluación de riesgos previo a la entrega de las tarjetas, ocasionó que los bancos atravesaran una crisis durante algunos años y algunos bancos incluso dejaron de ofrecer el servicio de tarjetas. Posteriormente, de forma paulatina, la banca fue restableciendo el servicio, obligada por la dinámica del mercado.

El **Bank of America** de California, en 1959 emitió la tarjeta bancaria BankAmericard de mayor aceptación en ese entonces. En 1961 dicha entidad financiera ya había colocado 1 mil millones de tarjetas con un volumen de negocio de 75 mil millones de dólares y que en 1967 habían pasado a 2,7 mil millones de tarjetas y 335 mil millones de dólares de negocio. La marca

BankAmericard fue cedida, en 1966, a una sociedad especializada creada por el propio banco denominándola BankAmericard Service Corporation, sociedad que posteriormente se denominó National BankAmericard Incorporated (NBI), con plena independencia del Bank of America y que permitiría la participación de otras entidades financieras. Esta asociación bancaria (NBI) intentó sin éxito prohibir a sus miembros, que pudieran adherirse a otros sistemas de tarjetas, llevándolos a una batalla legal que duró seis años, pero finalmente, en 1976, un tribunal de Arkansas declaró la práctica de la NBI como discriminatoria y atentatoria contra la libre competencia.

1.2.4 **VISA**

La marca de tarjeta BankAmericard fue la predecesora de la actual Visa, emitida por el Bank of America. En 1969 ésta compañía tenía 3,000 bancos asociados. En 1970, el Bank of America renunció al control del programa BankAmericard y los bancos que emitían BankAmericard tomaron el control del programa, formando la National BankAmericard Incorporated (NBI), una corporación independiente sin acciones que administraba, promovía y desarrollaba el sistema BankAmericard dentro de los Estados Unidos. Fuera de los Estados Unidos, el Bank of America continuó otorgando licencias a los bancos para emitir BankAmericard, y para 1972 existían licencias en 15 países.

En 1974, se fundó la organización internacional IBANCO una corporación multinacional de miembros sin acciones, que administró el programa internacional de BankAmericard, y que en 1977 adoptó el nombre de Visa Internacional. La National BankAmericard Incorporated se convirtió en Visa USA e IBANCO en Visa Internacional, cuando ya contaba con 57,000 oficinas bancarias y más de 2 millones de comercios en 117 países. Adoptó el nombre

de Visa porque era internacionalmente comprensible y aceptable, reteniendo sus bandas azul, blanca y dorada.

Visa es una sociedad global, propiedad conjunta de más de 21,000 instituciones financieras miembros a nivel mundial. Su filosofía es global, pero su actuación es local, las tarjetas se emiten localmente y están respaldadas por una institución financiera local. Aunque la marca, reputación y alcance son globales, su estrategia como corporación internacional le permite responder a las necesidades específicas de sus miembros a nivel local y regional. Al reconocer el hecho de que cada uno de los mercados a los cuales presta servicios presenta un enfoque distinto del uso de la tarjeta de pago por parte de los consumidores; Visa da a cada uno de sus miembros la flexibilidad necesaria para comercializar sus productos y servicios de la manera que pueda resultar más atractiva y eficaz en su mercado local.

Visa es el sistema de pagos líder a nivel mundial, la tarjeta con su distintivo de franjas azules, blancas y doradas es la más usada y con mayor aceptación en el mundo, permitiendo que sea lo más cercano que existe a una moneda común. La visión y meta de Visa en el futuro es reemplazar los cheques y el efectivo, para convertirse en el principal sistema de pago del consumidor.

Según Visa USA Business Research and Reporting, el mercado de tarjetas está dividido de la siguiente manera: el 50.5% pertenece a Visa, el 25.8% a MasterCard, el 17.1% a American Express, el 5.6% a Discover y el 1% a Diners Club.

1.2.5 **MASTERCARD**

En 1965, los principales bancos de California tales como Wells Fargo Bank, United California Bank, Bank of California y el Crocker National Bank formaron la California BankCard Association para emitir una marca de tarjeta en común, para la cual adquirieron al First National Bank de Louisville (Kentucky) el nombre y diseño de la tarjeta MasterCharge.

En 1966, 17 bancos que tenían sus propios sistemas de tarjetas se reunieron en Búfalo (Nueva York) para formar la federación denominada InterbankCard Association con el fin de aceptar recíprocamente sus respectivas tarjetas de pago en las distintas oficinas y representaciones, para ofrecer a sus clientes un servicio de intercambio monetario válido entre los diferentes estados. Sin embargo, quisieron mantener su propia identidad y sólo anunciaban la federación mediante una "i" blanca y pequeña en un círculo negro que aparecía en la parte baja de la esquina derecha de las tarjetas. El diseño resultó poco familiar y tuvieron dificultades con los establecimientos comerciales para su aceptación.

En 1969, adquirieron todos los derechos de marca y logotipo de MasterCharge a la California BankCard Association; dando un giro rápido a los acontecimientos y recuperando los establecimientos que habían dejado de aceptar su antigua tarjeta con la "i" e incluso se afiliaron con esa federación nuevas asociaciones bancarias emisoras de tarjetas, como la South East Bankers Association de Atlanta y la Mountain States Bankcard Association de Denver.

A partir de 1979, la MasterCharge pasó a denominarse MasterCard y desapareció de las tarjetas la "i" que simbolizaba la federación InterbankCard Association. En 1981, MasterCard presenta el primer programa de tarjeta

dorada en el sector pagos y en 1983 es la primera en usar el holograma láser como dispositivo antifraude. En 1989, presenta la primera tarjeta bancaria con un panel de firma a prueba de alteraciones.

BankAmericard, MasterCard y otras tarjetas de ámbito más reducido, introdujeron el sistema de adhesión de emisores a una marca, con el compromiso de aceptar las tarjetas de esa marca en cualquiera de los bancos que disfrutaran de la licencia, sistema que se generalizó como medio de expansión mundial de las grandes marcas de tarjetas.

Una de cada tres transacciones comerciales en el mundo se efectúa mediante tarjetas de crédito. Sin embargo, a pesar de su uso generalizado, las tarjetas pertenecen a una industria relativamente reciente.

La tarjeta de crédito dio paso a la aparición de los cajeros automáticos, creados en los años 70. Gracias al avance de la tecnología, se ha logrado que el legendario plástico de identificación de "buen cliente" haya incorporado una banda magnética que permite el acceso a los cajeros automáticos a más de mil doscientos millones de tarjetas que circulan en todo el mundo, con solo introducir sus tarjetas y marcar una clave, para pagar un servicio o extraer dinero en efectivo de su crédito disponible.

1.3 FUNCIONAMIENTO DE LA TARJETA DE CRÉDITO

Los comerciantes llegan a acuerdos con las empresas emisoras de tarjetas de crédito para ofrecer a sus clientes la posibilidad de pagar las adquisiciones de bienes y servicios con tarjeta de crédito. Estos acuerdos se establecen generalmente en un contrato donde se estipula el monto o porcentaje (comisión) que debe cancelar el comerciante a la empresa emisora de la

tarjeta por las ventas que realice con sus tarjetahabientes. La empresa emisora es la encargada de cobrar al tarjetahabiente el monto de las adquisiciones de bienes y servicios que efectúe con la tarjeta de crédito.

Un pago con tarjeta de crédito dura unos segundos; sin embargo, sigue los pasos que se describen a continuación: el comercio le indica al tarjetahabiente el precio del bien o servicio y éste presenta su tarjeta de crédito, el vendedor pasa la tarjeta de crédito por el punto de venta (POS, por sus siglas en inglés point of sale) y escribe los datos que la empresa emisora de la tarjeta, solicita para autorizar la transacción; los cuatro últimos dígitos del plástico, el código de seguridad que se encuentra en la parte posterior de la tarjeta y el número de identificación del tarjetahabiente.

La empresa emisora de la tarjeta procesa la transacción, ubica la cuenta del tarjetahabiente y verifica si tiene saldo disponible de su crédito para realizar la compra del bien o adquisición del servicio; una vez verificado lo anterior, emite el código de autorización al comercio que está realizando la venta. En este punto, el monto del bien o servicio queda registrado y adicionado a la cuenta del tarjetahabiente, disminuyendo el saldo disponible de su tarjeta de crédito.

El comercio imprime dos copias del comprobante de la transacción los cuales el tarjetahabiente debe firmar, comprometiéndose de esa manera a cancelar a la empresa emisora de la tarjeta el monto allí indicado; generalmente, al final del día, el comercio imprime un resumen de sus ventas y lo compara con los comprobantes que posee, con la finalidad de verificar que coincidan; efectuada la conciliación el comercio presenta su liquidación con los comprobantes de compra firmados por el tarjetahabiente, a la empresa emisora de la tarjeta para el pago correspondiente.

La empresa emisora de la tarjeta transfiere al comercio el monto de las ventas, restándole la comisión respectiva. Cada tarjeta de crédito tiene una fecha de corte, es decir, el día del mes en el que se cierra la cuenta y se genera el estado de cuenta de la tarjeta por las adquisiciones de bienes y servicios realizadas el mes anterior, el cual le llega al tarjetahabiente posteriormente y debe cancelarlo de contado o en cuotas.

En el futuro, la tarjeta de crédito puede desaparecer de la manera en la que se conoce actualmente. Algunas empresas están experimentando la posibilidad de realizar pagos usando sólo la huella dactilar del comprador; otras, utilizando un teléfono móvil para realizar la transacción de manera remota. Al parecer, con el paso del tiempo el papel moneda, la chequera y el plástico podrían desaparecer.

Analizada desde una perspectiva histórica, la tarjeta de crédito ha presentado dos etapas bien diferenciadas: una entre 1920 y 1950, y otra desde ese año hasta nuestros días.

1.4 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA TARJETA DE CRÉDITO

1.4.1 VENTAJAS DE LA TARJETA DE CRÉDITO

- Otorga un crédito automático por un plazo aproximado de 30 días, sin intereses.
- El límite de crédito aumenta según el historial de pagos y de acuerdo a los ingresos que percibe el tarjetahabiente.
- Las compras y servicios se pueden adquirir fácilmente y sin necesidad de disponer de efectivo, hasta por el límite de crédito disponible.

- Permite disponer de efectivo y poder efectuar transacciones en cajeros automáticos a los que este afiliado la empresa emisora de la tarjeta de crédito.
- Acceso y aceptación en cualquier establecimiento comercial afiliado a la marca de la tarjeta de crédito.
- El tarjetahabiente se le considera una persona moral y económicamente solvente, dándole prestigio y confiabilidad.
- Se elimina el riesgo de la tenencia de efectivo.
- El tarjetahabiente efectúa un sólo pago por las adquisiciones que realiza durante un tiempo determinado, generalmente un mes.

1.4.2 DESVENTAJAS DE LA TARJETA DE CRÉDITO

- Pérdida de tiempo, mientras la transacción es autorizada por la empresa emisora de la tarjeta de crédito.
- Las transacciones con la tarjeta de crédito se realizan si la empresa cuenta con línea de comunicación, energía eléctrica y equipo necesario para solicitar la autorización correspondiente.
- Posibilidad de fraude en caso de mal uso intencional, robo o pérdida de la tarjeta de crédito.
- Si los pagos no se efectúan en los plazos indicados puede generar moras e intereses, por consiguiente incrementar el costo de los bienes y servicios adquiridos con la tarjeta de crédito.
- Uso excesivo del financiamiento de la tarjeta de crédito.
- Descontrol en el uso de la tarjeta de crédito.

- Asimismo, existen comercios que ya no requieren que los tarjetahabientes firmen los voucher's de consumo.

1.5 LA TARJETA DE CRÉDITO EN GUATEMALA

La tarjeta de crédito ingresó aproximadamente en 1975, a través de la constitución de la empresa Credomatic de Guatemala quien se convirtió en la líder y puso a disposición de los guatemaltecos las principales marcas de tarjetas de crédito a nivel mundial, tales como: MasterCard, Visa, American Express y Diners Club.

A octubre de 2007, en Guatemala existen las siguientes empresas emisoras de tarjetas de crédito:

- Credomatic de Guatemala, S. A.
- Contécnica, S. A.
- Tarjetas de Crédito de Occidente, S. A.
- Centro Único de Crédito, S. A.
- G & T Conticredit, S. A.
- Tarjetas Cuscatlán, S. A.
- Tarjeta Agromercantil, S. A.
- Singersa, S. A.
- Tarjetas de Crédito de Guatemala, S. A.

Fuente: Publicación mensual de las instituciones sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, No. 102, noviembre de 2007, año 9.

1.6 GRUPOS FINANCIEROS

1.6.1 GRUPOS FINANCIEROS DE ACUERDO CON EL DECRETO 19-2002 DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

De acuerdo con el artículo número 27, del Decreto 19-2002 del Congreso de la República, Ley de bancos y grupos financieros, el grupo financiero es la agrupación de dos o más personas jurídicas que realizan actividades de naturaleza financiera, de las cuales una de ellas debe ser banco, existir control común entre ellas por relaciones de propiedad, administración o uso de imagen corporativa, o bien sin existir estas relaciones, deciden el control común. Los grupos financieros deben organizarse bajo el control común de una empresa controladora constituida en Guatemala específicamente para ese propósito, o de una empresa responsable del grupo financiero, que debe ser un banco; en este último caso, conforme la estructura organizativa autorizada por la Junta Monetaria, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos.

En caso de empresa controladora, los grupos financieros estarán integrados por ésta y dos o más de las empresas siguientes: bancos, sociedades financieras, casas de cambio, almacenes generales de depósito, compañías aseguradoras, compañías afianzadoras, empresas especializadas en emisión y/o administración de tarjetas de crédito, empresas de arrendamiento financiero, empresas de factoraje, casas de bolsa, entidades fuera de plaza o entidades off shore y otras que califique la Junta Monetaria. Las empresas integrantes estarán sujetas a supervisión consolidada de la Superintendencia de Bancos. A diciembre de 2007, en Guatemala existían los siguientes grupos financieros:

- Grupo Financiero Uno
- Grupo Financiero G & T Continental

- Grupo Financiero Cuscatlán
- Grupo Financiero Agromercantil
- Grupo Financiero Banco Internacional
- Grupo Financiero Corporación BI
- Grupo Financiero Banex-Figsa⁴
- Grupo Financiero Banquetzal⁵
- Grupo Financiero de Occidente⁶

1.6.2 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE FORMAR PARTE DE UN GRUPO FINANCIERO EN GUATEMALA

1.6.2.1 VENTAJAS DE FORMAR PARTE DE UN GRUPO FINANCIERO EN GUATEMALA

- Actuar de manera conjunta frente al público.
- Usar denominaciones iguales o semejantes, imagen corporativa común, símbolos, identificación o identidad visual, que las identifiquen frente al público como integrantes de un mismo grupo.
- Usar en su razón social o denominación, en su nombre comercial o en la descripción de sus negocios, la expresión “grupo financiero” y la denominación de dicho grupo.
- Permite a las empresas aprovechar la solidez financiera del grupo, el grupo cuenta con un capital mayor que el de las empresas que la conforman y tienen un respaldo mayor que el monto de su capital.

⁴ Grupo financiero que en el año 2007 se fusionó con el Grupo Financiero G & T Continental.

⁵ El banco que forma parte del grupo financiero, en el año 2007, se fusionó con el Grupo Financiero Corporación BI.

⁶ El banco que forma parte del grupo financiero, en el año 2006, se fusionó con el Grupo Financiero Corporación BI.

- Reduce el costo de publicidad debido a que el público se identifica con el grupo financiero y no con las empresas que forman parte del mismo.
- Tienen una administración común a través de la empresa controladora⁷ o responsable⁸.
- Mayor eficiencia en el manejo de los elementos operativos, especialidad en productos, sistema de líneas operativas de crédito, ingresos por volúmenes propios, facilita las operaciones, disminuye el riesgo, reduce costos y mejora de sus márgenes de ganancia.

1.6.2.2 DESVENTAJAS DE FORMAR PARTE DE UN GRUPO FINANCIERO EN GUATEMALA

- Por la cantidad de productos que el grupo financiero ofrece al consumidor tiene la dificultad de dividir adecuadamente las funciones, para lograr la integración y sinergia operativa de control.
- Presenta un gran reto en lograr que las mismas trabajen conjuntamente de manera eficiente, bajo una misma administración y procedimientos estandarizados, para maximizar los resultados del grupo.

El grupo financiero aumentará su ventaja y competitividad, si las empresas que la conforman logran prestar una atención personalizada, servicio de calidad y con rapidez a los clientes que demandan sus servicios. La empresa de servicio financiero que no forme parte de un grupo financiero deberá incrementar su capital para enfrentar a un mundo cada vez más globalizado y competitivo.

⁷ Artículos Nos. 32 al 35, Decreto 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala.

⁸ Empresa que deberá ser un banco que forma parte del grupo financiero y tendrá las mismas atribuciones y obligaciones de la empresa controladora.

CAPÍTULO II

MARCO LEGAL QUE RIGE A LAS EMPRESAS EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO, EN GUATEMALA, QUE FORMAN PARTE DE UN GRUPO FINANCIERO

Las empresas emisoras de tarjetas de crédito por ser empresas que se dedican a actividades lucrativas están sujetas a todas las leyes fiscales y legales vigentes en Guatemala.

2.1 DISPOSICIONES LEGALES Y FISCALES

- Ley de bancos y grupos financieros (Decreto 19-2002 del Congreso de la República). Las empresas emisoras de tarjetas de crédito al formar parte de un grupo financiero están sujetas a la supervisión consolidada de la Superintendencia de Bancos, por lo que deben cumplir con las disposiciones de la empresa controladora o empresa responsable, cumplir con las normativas que emita la Junta Monetaria aplicable a los grupos financieros, las prohibiciones y sanciones a las empresas que forman parte de un grupo financiero. Esta ley, está vigente desde el 1 de junio de 2002.
- Ley de supervisión financiera (Decreto 18-2002 del Congreso de la República), regula la naturaleza, objeto, funciones y organización de la Superintendencia de Bancos, las atribuciones del Superintendente de Bancos para la supervisión de las instituciones financieras y grupos financieros. Esta ley, está vigente desde el 1 de junio de 2002.
- Ley contra el lavado de dinero u otros activos (Decreto 67-2001 del Congreso de la República), tiene por objeto prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión

de cualquier delito, y establece las normas que para el efecto deberán observar las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, personas individuales o jurídicas que se dediquen al corretaje o a la intermediación en la negociación de valores, entidades fuera de plaza, entidades emisoras y operadoras de tarjetas de crédito. Esta ley, está vigente desde el 17 de diciembre de 2001.

- Ley del impuesto sobre la renta (Decreto 26-92 del Congreso de la República y sus reformas). Las empresas emisoras de tarjetas de crédito deben pagar impuesto sobre los ingresos que obtengan por los capitales invertidos o tengan su origen en actividades desarrolladas en Guatemala, incluyendo las ganancias cambiarias, cualquiera que sea la nacionalidad, domicilio o residencia de las personas que intervengan en las operaciones y el lugar de celebración de los contratos. Asimismo, deben retener dicho impuesto por los servicios y compras que realice con los proveedores y pagos de sueldos al personal, de acuerdo a lo estipulado en la misma. Esta ley, está vigente desde el 1 julio de 1992.
- Ley del impuesto al valor agregado (Decreto 27-92 del Congreso de la República y sus reformas), afecta a las empresas emisoras de tarjetas de crédito por los servicios que prestan a los tarjetahabientes, entendiéndose por servicio de acuerdo con esta ley “La acción o prestación que una persona hace para otra y por la cual percibe un honorario, interés, prima, comisión o cualquiera otra forma de remuneración, siempre que no sea en relación de dependencia”; asimismo, deben pagar el impuesto al valor agregado por las compras o importaciones que realicen y recargar el impuesto por los intereses y comisiones que la misma cobre a sus tarjetahabientes y clientes. Esta ley, está vigente desde el 1 de julio de 1992.

- Ley sobre productos financieros (Decreto 26-95 del Congreso de la República), establece que debe retenerse el 10% sobre los intereses de cualquier naturaleza, incluyendo los provenientes de títulos valores, públicos o privados, que paguen o acrediten en cuenta a personas individuales o jurídicas, domiciliadas en Guatemala, no sujetas a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos. Asimismo, para los efectos de esta ley, los diferenciales entre el precio de compra y el valor a que se redimen los títulos valores, con cupón o tasa cero, se consideran intereses; el impuesto se genera en el momento del pago o acreditamiento de los intereses. Esta ley, está vigente desde el 21 de abril de 1995.
- Ley del impuesto único sobre inmuebles (Decreto 15-98 del Congreso de la República), impuesto que las empresas emisoras de tarjetas de crédito deben pagar trimestralmente sobre el valor de los bienes inmuebles que tiene en propiedad, situados en el territorio de Guatemala. Esta ley, está vigente desde el 26 de febrero de 1998.
- Ley del impuesto extraordinario y temporal de apoyo a los acuerdos de paz (Decreto 19-2004 del Congreso de la República y sus reformas), impuesto que se paga trimestralmente por personas individuales y jurídicas que a través de sus empresas mercantiles obtengan un margen bruto superior al 4% de sus ingresos brutos y dispongan de patrimonio propio. Esta ley, está vigente desde el 1 de julio de 2004.
- Código de comercio (Decreto 2-70 del Congreso de la República y sus reformas), establece los requisitos que debe cumplir toda sociedad mercantil desde su inscripción en el Registro Mercantil, hasta su clausura; asimismo, las asambleas ordinarias y extraordinarias que debe realizar la sociedad, obligaciones y contratos mercantiles, tipos y requisitos de los títulos de crédito, registros contables y contratos mercantiles. Este código, está vigente desde el 9 de abril de 1970.

- Código civil (Decreto Ley 106), contiene la forma y rescisión de contratos civiles y demás situaciones que competen con la relación de personas. Este código, está vigente desde el 14 de septiembre de 1963.
- Código de trabajo (Decreto 330 y sus reformas), regula la actividad laboral y la relación trabajador-patrono, contiene disposiciones de contratos y pactos de trabajo, obligaciones de los trabajadores y de los patronos, regula los salarios, jornadas de trabajo, descansos y el procedimiento en la resolución de conflictos colectivos de carácter económico social. Este código, está vigente desde el 1 de mayo de 1947.
- Código tributario (Decreto 6-91 del Congreso de la República y sus reformas), establece de manera general disposiciones para una adecuada interpretación de las leyes tributarias, define a los contribuyentes y los responsables de la obligación tributaria, vigencias, plazos y cómputo de tiempo, hecho generador y extinción de la obligación tributaria, infracciones generales y específicas; así como, las sanciones por el incumplimiento a las disposiciones tributarias y deberes formales de los contribuyentes y responsables. Con la finalidad de que los contribuyentes puedan cumplir correctamente y en los plazos establecidos, con la obligación tributaria. Este código, está vigente desde el 2 de octubre de 1991.
- Acuerdo Gubernativo 118-2002, Reglamento de la ley contra el lavado de dinero u otros activos, además, de regular lo estipulado en la ley define los términos: efectivo, transacción, transacción inusual y sospechosa, cliente y oficial de cumplimiento, establece la custodia y uso temporal de bienes, subdivisión y obligaciones de las personas obligadas, funciones de la Intendencia de Verificación Especial y sanciones. Este acuerdo, está vigente desde el 18 de abril de 2002.

2.2 RESOLUCIONES Y ACUERDOS DE LA JUNTA MONETARIA

- Resolución JM-93-2005, Reglamento para la administración del riesgo de crédito, tiene por objeto normar aspectos que deben observar los bancos, las entidades fuera de plaza o entidades off shore y las empresas que forman parte de un grupo financiero que otorguen financiamiento, normar aspectos relativos al proceso de crédito, y a la valuación de activos crediticios. Asimismo, presenta definiciones y tipos de activos crediticios, solicitantes y deudores mayores y menores, define el proceso de crédito y la información mínima que debe requerirse a los solicitantes de financiamientos, de los deudores y de las garantías, indica los aspectos generales para la valuación de activos crediticios, tipos de categorías y clasificación de los activos crediticios, constitución de reservas o provisiones y los aspectos mínimos para el análisis de la capacidad de pago de los deudores. Esta resolución, está vigente desde el 23 de mayo de 2005; sin embargo, con la Resolución JM-62-2006 fue modificado el artículo número 34 numeral 3 de dicha resolución.
- Resolución JM-186-2002, Reglamento para la aplicación de sanciones contempladas en el artículo No. 99 del Decreto 19-2002 del Congreso de la República, tiene por objeto regular lo referente a las infracciones que cometan los bancos, sociedades financieras, entidades fuera de plaza y otras empresas integrantes de grupos financieros, a las disposiciones legales, reglamentarias y otras que les sean aplicables, de conformidad con lo establecido en los artículos Nos. 98 y 99 del Decreto 19-2002 del Congreso de la República, Ley de bancos y grupos financieros; clasifica las infracciones en leves, moderadas y graves, establece las unidades de multa que impondrá la Superintendencia de Bancos de acuerdo a la infracción y define los ciclos de recurrencia. Esta resolución, está vigente desde el 3 de junio de 2002; sin embargo, con la Resolución JM-190-2007 fue modificado el artículo No. 5 de dicha resolución.

- Resolución JM-180-2002, Reglamento de operaciones que pueden efectuar entre sí las empresas del grupo financiero, tiene por objeto regular las operaciones financieras y/o de prestación de servicios que pueden efectuar las empresas del grupo financiero entre sí, de conformidad con lo establecido en el artículo No. 46, inciso b), del Decreto 19-2002 del Congreso de la República, Ley de bancos y grupos financieros. Asimismo, regula las tasas de interés, monto y plazos de los financiamientos, garantías, comisiones y otros cargos por operaciones financieras o prestación de servicios entre empresas del grupo financiero. Esta resolución, está vigente desde el 3 de junio de 2002.
- Resolución JM-201-2007, Reglamento para determinar la posición patrimonial consolidada de grupos financieros, tiene por objeto regular la determinación de la posición patrimonial consolidada del grupo financiero, en aplicación de lo dispuesto en el artículo No. 68 del Decreto 19-2002 del Congreso de la República, Ley de bancos y grupos financieros. Asimismo, establece al responsable de la aplicación de lo indicado en el presente reglamento, establece la forma de cálculo de la posición patrimonial consolidada del grupo financiero, integración de los bloques para la consolidación, definición del patrimonio computable, patrimonio requerido, posición patrimonial y la deficiencia patrimonial consolidada. Esta resolución, está vigente desde el 24 de diciembre de 2007.
- Resolución JM-138-2007, Reglamento de requisitos mínimos que deben incorporarse en la contratación y alcance de las auditorías externas de las empresas especializadas en servicios financieros, cuando formen parte de un grupo financiero; establece los requisitos mínimos que deben incorporarse en la contratación, alcance e informe de las auditorías externas de conformidad con el artículo No. 39 del Decreto 19-2002 del Congreso de la República, Ley de bancos y grupos financieros. Esta resolución, está vigente desde el 3 de agosto de 2007.

- Acuerdo 12-2004, Disposiciones relativas a la utilización del sistema de información de riesgos crediticios, acuerdo que tiene por objeto normar la utilización del sistema de información de riesgos crediticios a que se refiere el artículo No. 58 del Decreto 19-2002 del Congreso de la República, Ley de bancos y grupos financieros, por parte de las entidades usuarias; define al sistema de información de riesgos crediticios, entes obligados, entidades usuarias, endeudamiento directo, indirecto y contingente. Establece al responsable del sistema y de la información que contiene, responsabilidad y claves de accesos para las entidades usuarias. Este acuerdo, está vigente desde el 1 de abril de 2004.
- Acuerdo 13-2004, Procedimiento para la consolidación de estados financieros de empresas que integran grupos financieros, el objeto de la presente normativa es dictar los procedimientos que debe observar la empresa controladora o responsable de un grupo financiero, para llevar a cabo la consolidación de los estados financieros de las empresas que integran el grupo financiero autorizado previamente por la Junta Monetaria, en cumplimiento de lo establecido en los artículos Nos. 60, 61 y 62 del Decreto 19-2002 del Congreso de la República, Ley de bancos y grupos financieros; define la consolidación de estados financieros según la estructura organizativa de la empresa controladora o responsable, grupo financiero, empresa controladora, responsable y controlada, e interés minoritario. Establece la responsabilidad, periodicidad y procedimiento para la elaboración de estados financieros consolidados, registros auxiliares del proceso de consolidación y presentación de los mismos. Este acuerdo, está vigente desde el 26 de febrero de 2004.

2.3 INFORMACIÓN MENSUAL DE SALDOS DE CARTERA (FORMA E-83)

Es la información detallada de los activos crediticios la cual incluye el número de crédito, nombre y tipo de cliente, datos del crédito, saldos, garantías, fecha de concesión y vencimiento, capital original, forma de pago de los intereses, tasa de interés, tipo de documento de formalización, actividad económica y destino del activo crediticio; que los bancos, sociedades financieras, entidades fuera de plaza o entidades off-shore y empresas del grupo financiero que otorguen financiamiento deben remitir mensualmente a la Superintendencia de Bancos, a más tardar el 15 del mes siguiente al que se refiere la información, con base a lo establecido en los artículos No. 61 y 113 del Decreto 19-2002 del Congreso de la República.

La información de los activos crediticios que se envían a la Superintendencia de Bancos está vigente desde noviembre de 2005 y debe enviarse en 4 archivos electrónicos, los cuales son:

- Archivo de información de créditos nuevos, contiene información de todos los activos crediticios que sean concedidos durante el mes a que corresponda la información.
- Archivo de registro y actualización de personas, contiene información de personas relacionadas con los activos crediticios.
- Archivo de saldos y movimientos de créditos, contiene información de los saldos y movimientos de cada activo crediticio del mes al que corresponda la información.
- Archivo de actualización, contiene información de los cambios que se han efectuado a los activos crediticios.

La falta de envío o no enviar esta información a la Superintendencia de Bancos, dentro del plazo de los 15 días de finalizado el mes, es considerada como una falta leve por el incumplimiento a las disposiciones de la Junta Monetaria y esta sujeto a las infracciones y sanciones establecidas en el artículo 98 y 99 del Decreto 19-2002 del Congreso de la República, Ley de bancos y grupos financieros, y Resolución JM-186-2002 Reglamento para la aplicación de las sanciones contempladas en el artículo 99 del referido Decreto 19-2002. La multa por dicho incumplimiento según la Resolución JM-186-2002 oscila entre los EUA\$.100.00 a EUA\$.1,000.00.

2.4 SITUACIÓN DE LAS EMPRESAS EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO, EN GUATEMALA, CON LA VIGENCIA DE LA LEY DE BANCOS Y GRUPOS FINANCIEROS

Con la vigencia del Decreto 19-2002 del Congreso de la República, Ley de bancos y grupos financieros, las empresas emisoras de tarjetas de crédito que formaban parte de un grupo corporativo, están obligados a formar parte de un grupo financiero, están sujetos a supervisión consolidada por la Superintendencia de Bancos y fiscalizados por la Superintendencia de Administración Tributaria; asimismo, pagan y retienen los impuestos que correspondan a las operaciones y transacciones que realizan como cualquier empresa lucrativa. Además, deben cumplir con las disposiciones y resoluciones de la Junta Monetaria en lo aplicable a grupo financieros.

2.5 CAUSAS POR LAS CUALES LA UNIDAD OBJETO DE ESTUDIO DURANTE EL 2005 NO CUMPLIÓ CON ENVIAR LA INFORMACIÓN DE SUS ACTIVOS CREDITICIOS A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

2.5.1 DESCONOCIMIENTO DE LOS DATOS REQUERIDOS PARA LA INFORMACIÓN MENSUAL DE SALDOS DE CARTERA (FORMA E-83) Y RESOLUCIÓN JM-93-2005

Antes de la vigencia de las disposiciones de la Junta Monetaria la empresa Emisora de Tarjetas de Crédito, S. A., no requería y no había capacitado a su personal para solicitar los documentos que respaldan los datos e información para la forma E-83 y no se tenía conocimiento de los tipos y clasificación de créditos, de los solicitantes y deudores que ahora especifica la Resolución JM-93-2005; por lo que el personal desconocía la totalidad de datos e información que debía requerir a los tarjetahabientes.

La falta de conocimiento y la desinformación de la población guatemalteca de las disposiciones de la Junta Monetaria, tuvo como consecuencia que los solicitantes de tarjetas de crédito no entregaran oportunamente la totalidad de los documentos e información requerida por dicha empresa; asimismo, los tarjetahabientes que ya tenían tarjetas de crédito no tuvieron la disposición e intención para actualizar su información y de proporcionar los documentos que en su oportunidad no entregaron cuando solicitaron la tarjeta.

2.5.2 EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS QUE TIENE LA UNIDAD OBJETO DE ESTUDIO NO CUMPLE CON LAS DISPOSICIONES DE LA JUNTA MONETARIA

El manual de procedimientos que tenía la empresa Emisora de Tarjetas de Crédito, S. A., para la recepción, análisis y autorización de las solicitudes de tarjetas de crédito, no contenía la totalidad de requisitos y documentos

requeridos para los solicitantes de tarjetas de crédito según la Resolución JM-93-2005 y datos para la información mensual de saldos de cartera (forma E-83); asimismo, no definía con precisión la responsabilidad del personal que interviene en el proceso de otorgamiento de créditos.

2.5.3 EXPEDIENTES INCOMPLETOS DE TARJETAHABIENTES CON SITUACIÓN VIGENTE EN LA CARTERA DE CRÉDITOS

Antes de formar parte de un grupo financiero, de la vigencia del Decreto 19-2002 del Congreso de la República y de las disposiciones de la Junta Monetaria, la empresa Emisora de Tarjetas de Crédito, S. A., únicamente solicitaba documentos que le permitían analizar la situación financiera y capacidad de pago del solicitante, según la categoría de tarjeta de crédito solicitada; sin embargo, no se solicitaba los documentos e información que requiere la Resolución JM-93-2005, Ley y Reglamento de la ley contra el lavado de dinero u otros activos, y datos para la información mensual de saldos de cartera (forma E-83); asimismo, varios de los tarjetahabientes no tienen su número de identificación tributaria por la falta de actualización de su información en la Superintendencia de Administración Tributaria.

2.5.4 PERSONAL INSUFICIENTE PARA ARCHIVAR Y REVISAR LOS EXPEDIENTES DE TARJETAS DE CRÉDITO

La empresa Emisora de Tarjetas de Crédito, S. A., no tenía el personal necesario para que la unidad de archivo pudiera archivar y revisar el contenido de los expedientes de tarjetas de crédito, según la Resolución JM-93-2005, información mensual de saldos de cartera (forma E-83), Ley y Reglamento de la ley contra el lavado de dinero u otros activos. Así también, para actualizar los expedientes de tarjetas de crédito autorizadas antes de la vigencia de las

disposiciones de la Junta Monetaria y por consiguiente actualizar la base de datos de la cartera de créditos de la empresa.

2.5.5 JEFES DE DEPARTAMENTOS NO SE INVOLUCRAN EN EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

Los jefes de departamentos que intervienen en el proceso de otorgamiento de créditos, no conocían en su totalidad el contenido y objetivo de la Resolución JM-93-2005, información mensual de saldos de cartera (forma E-83), Ley y Reglamento de la ley contra el lavado de dinero u otros activos; asimismo, la finalidad del envío de la información mensual de saldos de cartera (forma E-83) a la Superintendencia de Bancos. Por lo tanto, no se habían preocupado por capacitar adecuadamente al personal a su cargo, teniendo como consecuencia el incumplimiento de la entrega de la información requerida para la forma E-83, en el plazo establecido para la misma.

CAPÍTULO III

AUDITORÍA INTERNA

3.1 DEFINICIONES

La auditoría interna “Es una actividad de evaluación establecida dentro de una entidad como un servicio a la entidad. Sus funciones incluyen, entre otras cosas: examinar, evaluar y monitorear la adecuación y efectividad de los sistemas de control, contables e internos.”⁹, “Es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un profesional con vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir informes y formular sugerencias para el mejoramiento de la misma. Estos informes son de circulación interna y no tienen trascendencia con terceros debido al vínculo laboral con la empresa.”¹⁰ y “Es la denominación de una serie de procesos y técnicas, a través de las cuales se da una seguridad de primera mano a la dirección respecto a los empleados de su propia organización, a partir de la observación en el trabajo respecto a: si los controles establecidos por la dirección son mantenidos adecuada y efectivamente; si los registros e informes (financieros, contables o de otra naturaleza) reflejan las operaciones actuales y los resultados adecuada y rápidamente en cada división, departamento u otra unidad, y si éstos se están llevando fuera de los planes, políticas o procedimientos de los cuales la auditoría es responsable.”¹¹

⁹ Normas internaciones de auditoría, NIA 110 y 610, Glosario de términos y consideración del trabajo de auditoría interna.

¹⁰ <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/audiinterlefc0.htm>; León Lefcovich, Mauricio, Auditoría interna -Un enfoque sistémico y de mejora continua-.

¹¹ Pérez Orozco, Gilberto Rolando; Perdomo Salguero, Mario Leonel, Normas y procedimientos de auditoría, pág. 105, Primera edición, 1996.

Las definiciones de auditoría interna coinciden en que son realizadas por personas que son contratadas como empleados de la empresa y que tienen a su cargo la evaluación permanente de las transacciones y operaciones de la misma, preocupándose en sugerir el mejoramiento de los procedimientos de control interno para una operación más eficiente y eficaz. Asimismo, la auditoría interna es un servicio que reporta al más alto nivel de dirección de la organización y tiene características de función asesora de control, por tanto no puede ni debe tener autoridad de línea sobre ningún funcionario de la empresa, a excepción de los que forman parte del departamento de auditoría interna.

La auditoría interna en línea de autoridad debe estar ubicada adecuadamente dentro de la administración para que le permita el cumplimiento de sus responsabilidades y así lograr sus objetivos.

3.2 DIFERENCIAS ENTRE AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA

- En la auditoría interna existe un vínculo laboral entre el auditor y la empresa, mientras que en la auditoría externa la relación es de tipo civil.
- La auditoría interna forma parte de la empresa, mientras que la auditoría externa no forma parte de la empresa y sólo es contratada por un tiempo determinado.
- En la auditoría interna el diagnóstico del auditor, esta destinado para la empresa; en el caso de la auditoría externa su dictamen se destina generalmente para terceras personas.
- El auditor externo tiene responsabilidad únicamente por la opinión expresada, y esa responsabilidad no se reduce por el uso que haga de la

auditoría interna. Asimismo, los juicios relacionados con la auditoría de los estados financieros son los del auditor externo.

3.3 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA INTERNA

- Obtención de información y razonabilidad de los estados financieros.
- Revisar el cumplimiento y promover la eficiencia operativa de los procedimientos administrativos.
- Revisar la economía, eficiencia y efectividad de las operaciones y del control interno de la empresa.
- Revisar el cumplimiento de las leyes, reglamentos y otras disposiciones externas y manuales de procedimientos autorizados por la Gerencia General de la empresa.
- Salvaguardar los activos de la empresa evitando pérdidas por fraudes o negligencias del personal.
- Prevenir y descubrir fraudes.
- Determinar la fiabilidad de la contabilidad y de los sistemas de información.
- Planificar y ejecutar auditorías sistemáticas e informar de sus resultados y sugerencias a la Gerencia General y jefes de departamento de la empresa.
- Ayudar a la administración en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, al efectuar revisiones periódicas y presentar informes con sugerencias para corregir las deficiencias que determine en las operaciones y transacciones examinadas.

3.4 FUNCIONES Y VENTAJAS DE LA AUDITORÍA INTERNA

3.4.1 FUNCIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA

- Evaluar la estructura de control interno establecida por la administración con el objeto de determinar su funcionalidad y uso adecuado de los activos de la empresa.
- Prevenir y detectar la existencia de fraudes, desfalcos y otras operaciones anómalas que pudieran existir en la empresa.
- Informar a la Gerencia General y a los jefes de departamento de las deficiencias, anomalías y hallazgos detectados, con las respectivas sugerencias para que las mismas sean corregidas.
- Presentar trimestralmente al Consejo de Administración un informe de las deficiencias, anomalías y hallazgos encontrados en las auditorías efectuadas y las medidas adoptadas por la administración para corregir las mismas.
- El personal de auditoría interna no debe efectuar trabajos operativos, ya que al hacerlo no actúan como auditores internos.
- El personal del departamento de auditoría interna debe tener conocimiento de los avances tecnológicos, cambios de las condiciones del mercado financiero, de las modificaciones y vigencias de nuevas leyes fiscales y legales; así como de las disposiciones de la Junta Monetaria que apliquen a la empresa y al grupo financiero.

3.4.2 VENTAJAS DE LA AUDITORÍA INTERNA

- Existe la seguridad de que las operaciones y las transacciones en la empresa, son llevadas en forma técnica y adecuada.

- Se evita, en un grado relativamente alto, la existencia de acciones anómalas que perjudican el buen desenvolvimiento de las operaciones de la empresa.
- Se previene la malversación de fondos y cobros indebidos.
- Se puede dar seguimiento a las operaciones y transacciones que sean consideradas de riesgo.
- Se puede evaluar y dar seguimiento a las debilidades de cada departamento de la empresa susceptible de riesgo.

3.5 FUNCIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA EN LAS ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS, EN UNA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO

Los departamentos de ventas, de créditos y de grabación, son los departamentos de mayor riesgo en el proceso de otorgamiento de créditos en las empresas emisoras de tarjetas de crédito, debido a que el crédito es su producto principal y fuente generadora de ingresos. Por lo tanto es necesario que la auditoría interna verifique que los manuales de procedimientos estén actualizados de acuerdo a las disposiciones de la Junta Monetaria y de la Gerencia General.

3.5.1 REVISAR LOS PROCESOS DE RECEPCIÓN, ANÁLISIS Y AUTORIZACIÓN DE SOLICITUDES DE TARJETAS DE CRÉDITO

La auditoría interna debe revisar mensualmente los procesos de otorgamiento de créditos, a través de un plan de trabajo a la medida que debe incluir como mínimo lo siguiente:

- Revisar selectivamente que las solicitudes de tarjetas de crédito contengan la información del solicitante y adjunten los documentos requeridos según los manuales de procedimientos autorizados por la Gerencia General.
- Revisar que en las solicitudes de tarjetas de crédito existan evidencias de la revisión efectuada por los supervisores de ventas y analistas de créditos.
- Revisar que en las solicitudes de tarjetas de crédito existan evidencias de la revisión, confirmación y análisis de la información consignada en la solicitud de tarjeta.
- Verificar selectivamente que las tarjetas y límites de crédito autorizadas sean las solicitadas y correspondan según los ingresos, nivel de endeudamiento y capacidad de pago de los solicitantes.
- Verificar que las tarjetas de crédito hayan sido autorizadas por el órgano calificador que corresponda.
- Verificar que los expedientes se trasladen oportunamente a la unidad de archivo, para revisión y archivo.
- Verificar que los manuales de procedimientos para el otorgamiento de créditos estén actualizados de acuerdo a lo requerido por las disposiciones de la Junta Monetaria, Gerencia General o cambios en el mercado financiero.

3.5.2 REVISAR QUE LOS EXPEDIENTES CONTENGAN LA TOTALIDAD DE DOCUMENTOS REQUERIDOS POR LA RESOLUCIÓN JM-93-2005 Y PARA LA INFORMACIÓN MENSUAL DE SALDOS DE CARTERA (FORMA E-83)

La auditoría interna, debe revisar periódicamente el contenido de los expedientes y de la información consignada en las solicitudes de tarjetas de

crédito. Asimismo, debe revisar y establecer si la solicitud de tarjeta tiene la totalidad de datos e información requerida por la Resolución JM-93-2005 y para la forma E-83 o bien adjunte los documentos donde se pueda obtener la información que no se consigne en la solicitud de tarjeta.

3.5.3 REVISAR EL PLAN ANUAL DE CAPACITACIONES DEL PERSONAL DE LOS DEPARTAMENTOS DE VENTAS Y DE CRÉDITOS

La auditoría interna debe velar y sugerir a la administración que tenga a su disposición un plan anual de capacitaciones para el personal de la empresa, con mayor enfoque a los departamentos de ventas, de créditos y de grabación.

Así también, debe verificar que el plan anual de capacitaciones incluya temas, procesos o áreas de trabajo, que la auditoría haya considerado de riesgo o existan deficiencias de control; sea ejecutado de acuerdo a lo programado y avances tecnológicos, riesgos de control y crecimiento de la empresa; incluya capacitaciones teóricas y prácticas, con la finalidad de que el personal pueda resolver casos similares a los de las actividades diarias, así como las sanciones o multas a las cuales puede incurrir la empresa por la falta de cumplimiento de las disposiciones de la Junta Monetaria.

Asimismo, en las revisiones rutinarias y en cumplimiento de uno de los objetivos de la auditoría interna, debe considerar la revisión y utilización adecuada de los recursos materiales y humanos de la empresa, para verificar que los mismos sean utilizados de acuerdo a la finalidad de cada recurso.

3.5.4 EVALUAR LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO

Debido a que la auditoría interna esta por tiempo indefinido, tiene conocimientos más profundos y a detalle de las áreas de riesgo de la empresa; debe evaluar mensualmente la estructura de control interno con la finalidad de determinar si la misma es funcional, adecuada y reduce los riesgos operativos y administrativos en la empresa.

Asimismo, dentro del plan de trabajo la auditoría interna debe considerar revisiones periódicas y continuas de los controles internos en el proceso de otorgamiento de créditos, con la finalidad de evitar lo siguiente:

- Ejecutivos de ventas no cumplan con dar seguimiento a las solicitudes de tarjetas de crédito recibidas de los solicitantes.
- Ejecutivos de ventas reciban o entreguen al departamento de créditos solicitudes de tarjetas de crédito que no contengan la totalidad de información o documentos requeridos.
- Analistas de créditos trasladen solicitudes de tarjetas de crédito para autorización cuya información o datos no hayan sido confirmados.
- Autorización y habilitación de tarjetas de crédito sin cumplir con el proceso de otorgamiento de créditos.
- Límite de crédito y categoría de tarjeta de crédito no están de acuerdo a los niveles de ingresos, nivel de endeudamiento y capacidad de pago del solicitante.
- En los sistemas electrónicos de información la base de datos de créditos no se ingrese la totalidad de datos e información requerida por la misma.
- Expedientes de tarjetas de crédito que no contengan la totalidad de documentos requeridos en la solicitud de tarjeta de crédito.

- Tarjetas de crédito no sean entregadas a los tarjetahabientes en el plazo establecido.
- Tarjetahabientes paguen sus cuentas después de los plazos estipulados, por la falta de recepción de los estados de cuentas.
- Aumento de cuentas de tarjetahabientes que no han cumplido con los pagos periódicos.
- Los centros de servicios o empresa de correo entreguen las tarjetas de crédito a personas que no sean los tarjetahabientes.
- Los centros de servicios o empresa de correo mantengan los sobres con tarjetas de crédito en lugares de fácil acceso para terceras personas y exista riesgo de que puedan ser sustraídas.
- Las tarjetas de crédito autorizadas no cumplan con todo el proceso de otorgamiento de créditos.

3.5.5 PARTICIPAR EN REUNIONES PARA OPTIMIZAR EL USO DE LOS RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES, Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DE LA JUNTA MONETARIA

La auditoría interna debe participar en la supervisión de proyectos de la empresa con la finalidad de reducir costos y optimizar los recursos humanos y materiales, sin dejar de cumplir las disposiciones de la Junta Monetaria y las de la Gerencia General. Evitando que por disminuir costos la empresa incumpla con procesos que están regulados e impliquen sanciones o multas innecesarias para la misma.

CAPÍTULO IV

UNIDAD OBJETO DE ESTUDIO

4.1 EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO, S. A.

Institución que permitió, que con base a sus controles y procedimientos internos, se realizara el presente trabajo de investigación. La institución, inició operaciones el 27 de julio de 1981 y para efectos del presente trabajo se denominará Emisora de Tarjetas de Crédito, S. A., con oficinas centrales en la ciudad de Guatemala, cuenta con cinco centros de servicios ubicados estratégicamente en el departamento de Guatemala. Tiene contrato con uno de los bancos más importantes y grandes del sistema financiero del país, para que sus tarjetahabientes puedan efectuar pagos en cualquiera de sus agencias y trabaja únicamente con las marcas de tarjetas Visa y MasterCard. Asimismo, en el 2005 pasó a formar parte de un grupo financiero.

La empresa Emisora de Tarjetas de Crédito, S. A., no está bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos; sin embargo, por formar parte de un grupo financiero está sujeto a supervisión consolidada¹² de dicha superintendencia.

4.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

4.2.1 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

“Es el órgano de la administración de la sociedad y tendrán a su cargo la dirección de los negocios de la misma”.¹³ Es la máxima autoridad en la

¹² Artículo No. 28, Decreto 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala.

¹³ Artículo No. 162, Decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala.

empresa, toma las decisiones que considera necesarias de acuerdo a los resultados financieros y económicos de la empresa, y a las propuestas presentadas por el Presidente del Consejo de Administración, Accionistas y Gerente General; aprueba las tasas de interés, recargos y comisiones por el uso de la tarjeta de crédito, metas de ventas y monto a pagar a los ejecutivos de ventas por las tarjetas de crédito que sean autorizadas.

Asimismo, autoriza las solicitudes de tarjetas de crédito cuyo límite de crédito sean mayores a Q. 50,000.00 y a EUA\$. 10,000.00; previamente analizadas por el Gerente General; y elabora la resolución de autorización de las solicitudes de tarjetas que haya autorizado (ver Anexos 10 al 12).

4.2.2 GERENCIA GENERAL

El Gerente General es nombrado por el Consejo de Administración y tiene entre sus principales actividades: presentar nuevas estrategias comerciales, resultados e información financiera de la empresa ante el Consejo de Administración; representa legalmente a la empresa frente a terceros, coordina y establece metas a los departamentos de la empresa, autoriza el presupuesto anual de la empresa, establece metas de ventas y montos de las comisiones para los ejecutivos de ventas por tarjetas de crédito autorizadas, vela por que el equipo y las herramientas de trabajo sean adecuados de acuerdo a los requerimientos y desarrollo de la empresa, autoriza los manuales de procedimientos previa revisión del departamento de auditoría interna; solicita la elaboración de manuales de procedimientos a la unidad de organización y métodos del departamento administrativo, con la finalidad de que el personal dé uso adecuado y apropiado a los activos de la empresa.

Asimismo, autoriza las solicitudes de tarjetas de crédito cuyo límite de crédito sean mayores a Q. 25,000.00 y a EUA\$. 5,000.00 pero que no superen los Q. 50,000.00 y EUA\$. 10,000.00; elabora la resolución de autorización de las solicitudes de tarjetas que haya autorizado (ver Anexos 10 al 12) y en las reuniones del Consejo de Administración presenta las solicitudes de tarjetas cuyos límites de crédito requieran la autorización de dicho consejo.

Por formar parte de un grupo financiero¹⁴, la Gerencia General depende también de las disposiciones del Director Corporativo.

4.2.3 GERENCIA

La Gerencia vela por el cumplimiento de las diferentes actividades, metas y presupuesto asignados a cada departamento de la empresa Emisora de Tarjetas de Crédito, S. A., de los manuales de procedimientos autorizados por la Gerencia General y de las disposiciones del Consejo de Administración. Además, sustituye al Gerente General en caso de ausencia temporal.

Asimismo, autoriza las solicitudes de tarjetas de crédito cuyo límite de crédito sean mayores a Q. 3,000.00 pero que no superen los Q. 25,000.00 y en moneda extranjera hasta EUA\$. 5,000.00; y elabora la resolución de autorización de las solicitudes de tarjetas que haya autorizado (ver Anexos 10 al 12).

¹⁴ Artículos Nos. 27 al 31, Decreto 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala.

4.2.4 DEPARTAMENTO DE VENTAS

Departamento que tiene a su cargo colocar en el mercado las categorías de tarjetas de crédito Visa y MasterCard mediante una asesoría personalizada a los clientes; presenta estrategias comerciales a la Gerencia General según los avances tecnológicos y demandas del mercado, cumple con las metas de ventas establecidas por la Gerencia General, recibe las solicitudes de tarjetas de crédito de acuerdo a los manuales de procedimientos autorizados por la Gerencia General; coordina la supervisión periódica y capacitación continua a los ejecutivos de ventas, para que tengan un adecuado conocimiento de las tarjetas de crédito que ofrece la empresa Emisora de Tarjetas de Crédito, S. A.

Asimismo, presenta datos estadísticos de la demanda y colocación de tarjetas de crédito en el mercado por cada ejecutivo de ventas; verifica que las comisiones pagadas a los ejecutivos de ventas correspondan a la cantidad y categorías de tarjetas de crédito autorizadas.

Este departamento recibe las solicitudes de tarjetas de crédito directamente de los solicitantes, por lo que sus ejecutivos de ventas deben revisar la legibilidad y legitimidad de los documentos que se adjuntan a las solicitudes, con la finalidad de que los solicitantes no sean un riesgo para la empresa; también, traslada las solicitudes de tarjetas con la documentación requerida al departamento de créditos para su análisis y aprobación. El departamento de ventas cuenta con un jefe de departamento, supervisores, ejecutivos y una secretaria.

Las categorías de tarjetas de crédito Visa y MasterCard que ofrece la empresa, son las siguientes: Visa (local blanca, local oro, clásica, platinum y premier) y MasterCard (standard, gold local, gold internacional y platinum).

4.2.5 DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

Departamento que tiene a su cargo el análisis de las solicitudes de tarjetas de crédito y documentación recibida de los ejecutivos de ventas, para lo cual verifica, analiza y confirma la información y documentación que se adjuntan a las solicitudes de tarjetas; aprueba las solicitudes y sugiere al órgano calificador el límite de crédito a autorizar según los ingresos y nivel de endeudamiento del solicitante; traslada las solicitudes de tarjetas aprobadas al órgano calificador que corresponda para su autorización y las autorizadas las traslada al departamento de grabación; asimismo, devuelve al departamento de ventas las solicitudes de tarjetas que no tienen la totalidad de documentos e información requerida, analiza y aprueba las solicitudes de ampliación al límite de crédito de tarjetas ya autorizadas y genera reportes de solicitudes de tarjetas autorizadas para el pago de comisiones a los ejecutivos de ventas.

Archiva las solicitudes de tarjetas no aprobadas, los ingresa a una base de datos para llevar un registro de las mismas y coordina su destrucción después de transcurridos dos meses de la fecha de recepción; las solicitudes recibidas durante el día son analizadas el mismo día en que se reciben. Asimismo, el jefe del departamento autoriza las solicitudes de tarjetas cuyo límite de crédito sean hasta por Q. 3,000.00; y elabora la resolución de autorización de las solicitudes que autorice (ver Anexos 10 al 12). Este departamento cuenta con un jefe de departamento, analistas de créditos y una secretaria.

4.2.6 DEPARTAMENTO DE GRABACIÓN

Este departamento ingresa al sistema de información S/390 los datos e información consignadas en las solicitudes de tarjetas autorizadas para que el departamento de troquelado pueda procesar la información para troquelar las

tarjetas de crédito; modifica en el sistema de información la situación de las tarjetas de crédito por los siguientes motivos: deterioro, renovaciones y otros, opera desbloques a solicitud de los tarjetahabientes y modifica los límites de créditos autorizados, activa o desactiva en dicho sistema de información los servicios adicionales y modifica las fechas de corte.

Asimismo, adiciona y modifica los datos de los tarjetahabientes, opera las cancelaciones de tarjetas de crédito; adiciona, modifica o elimina de la base de datos de malos deudores naturales y jurídicos a los tarjetahabientes que indique la Gerencia; adiciona los datos e información de las personas a quienes el tarjetahabiente solicita tarjeta de crédito adicional y traslada las solicitudes de tarjetas autorizadas a la unidad de archivo del departamento administrativo. Este departamento cuenta con un jefe de departamento, auxiliares y una secretaria.

4.2.7 DEPARTAMENTO DE TROQUELADO

Este departamento se encarga de generar y procesar el archivo con información de las personas que solicitaron tarjetas de crédito para la producción de las mismas y cuyos datos fueron grabados el día anterior por el departamento de grabación; resguarda y mantiene en cofre de seguridad la existencia de plásticos vírgenes, sobres y constancias de entrega para la producción de tarjetas de crédito; coloca en la máquina troqueladora los sobres, constancias de entrega y los plásticos vírgenes según la categoría de la tarjeta de crédito que será troquelada; genera reportes diarios de la producción de tarjetas de crédito; y verifica que el troquelado de las tarjetas de crédito e impresión de los sobres y constancias de entrega sean óptimas.

Asimismo, elabora el cuadro de la producción diaria y traslada por escrito los reportes de producción junto con las tarjetas de crédito troqueladas, sobres y constancias de entrega al departamento de custodio y entrega de tarjetas. El departamento de troquelado cuenta con un jefe de departamento, un supervisor y auxiliares.

4.2.8 DEPARTAMENTO DE CUSTODIO Y ENTREGA DE TARJETAS

Este departamento recibe del departamento de troquelado las tarjetas de crédito troqueladas con sus respectivos sobres y constancias de entrega impresos para ser distribuidas a los centros de servicios o empresa de correo, según lo indicado por los tarjetahabientes en su solicitud de tarjeta; verifica que las tarjetas de crédito troqueladas sean la categoría que se indica en los reportes de producción y reportes de datos grabados en el sistema de información S/390; asimismo, introducen las tarjetas crédito en sus respectivos sobres y constancias de entrega, las clasifican según el lugar donde serán entregadas, centros de servicios o empresa de correo, las anotan en registro auxiliar electrónico; designa a los mensajeros que tendrán a su cargo la entrega de las tarjetas de crédito a los centros de servicios; verifica que los centros de servicios y la empresa de correo entreguen las constancias de entrega de tarjetas debidamente firmadas por los tarjetahabientes que las recibieron.

Asimismo, recibe las tarjetas de crédito cuando la empresa de correo no logra entregarlas a los tarjetahabientes y de los centros de servicio después de transcurridos tres meses y los tarjetahabientes no se hayan presentado a recogerlas. En oficina central se entrega a los tarjetahabientes las tarjetas de crédito, que así lo hayan indicado en su solicitud de tarjeta. El departamento

de custodio y entrega de tarjetas cuenta con un jefe de departamento, auxiliares y un operador de datos.

4.2.9 DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Este departamento se encarga de asesorar y proporcionar a los tarjetahabientes claves de acceso para que las tarjetas de crédito puedan ser utilizadas para efectuar transacciones en cajeros automáticos de la red a que esta afiliada la empresa Emisora de Tarjetas de Crédito, S. A.; recibe reclamos de los tarjetahabientes y los traslada al departamento de autorizaciones, riesgos y fraudes; entrega cheques por reembolsos a reclamos presentados por los tarjetahabientes, recibe solicitudes de bloqueo y desbloqueo de tarjetas de crédito, de ampliación de límites de crédito, de modificación o actualización de datos de los tarjetahabientes, de exoneración del pago de membresía anual y de intereses, de reposición de estados de cuenta y de cancelación de tarjetas de crédito.

Asimismo, recibe solicitudes de extrafinanciamientos, proporciona información sobre el saldo de crédito disponible, límite de crédito, cualquier información relacionada con la tarjeta de crédito del tarjetahabiente y tiene a su cargo la administración de los centros de servicios que se encuentran en puntos estratégicos del país. El departamento de atención al cliente cuenta con un jefe de departamento, auxiliares y una secretaria.

4.2.10 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

Este departamento custodia y mantiene en cofres de seguridad la existencia de plásticos vírgenes, sobres y constancias de entrega para atender la demanda

de tarjetas de crédito; cotiza, solicita autorización y compra los plásticos vírgenes; entrega al departamento de troquelado los plásticos vírgenes, sobres y constancias de entrega para producción; custodia y destruye las tarjetas de crédito que devuelven los tarjetahabientes y los plásticos que resulten defectuosos; compra bienes y contrata los servicios que la Gerencia autorice; custodia, mantiene existencia y actualiza los registros auxiliares de los artículos promocionales, formas valorizadas¹⁵, papelería y útiles de oficina, supervisa que se dé mantenimiento al mobiliario e instalaciones de la oficina central y de los centros de servicios; revisa, identifica, archiva y actualiza los expedientes de las tarjetas de crédito autorizadas y administra el fondo de caja chica para las compras menores a Q. 500.00.

Además, a través de la unidad de comunicaciones supervisa el trabajo de los guardias de seguridad que custodian la oficina central, entrega diariamente a la empresa proveedora cd's con información para la generación e impresión de estados de cuenta, recibe los estados de cuentas impresos y los introduce en sobres; clasifica los estados de cuentas según el lugar de entrega (centros de servicios, oficina central o dirección indicada previamente por el tarjetahabiente); entrega diariamente los estados de cuentas en sobres cerrados a la empresa de correo, para ser entregados a los tarjetahabientes que así lo hayan requerido.

Asimismo, a través de la unidad de archivo envía al archivo inactivo los expedientes cuyas tarjetas de crédito han sido canceladas por los tarjetahabientes, archiva en los expedientes de tarjetas de crédito las constancias de entrega de tarjeta de crédito, las solicitudes y constancias de entrega de clave para efectuar transacciones en cajeros automáticos y archiva

¹⁵ Son todas aquellos documentos preimpresos y prenumerados pendientes de ser utilizadas y tienen un valor tales como: cheques voucher's, sobres con claves para transacciones en cajeros automáticos y sobres con tarjetas de crédito.

los documentos contables tales como: pólizas de diario, cheques vouchers, facturas, notas de crédito, notas de débito, reportes diarios y mensuales del departamento de intercambio, conciliaciones bancarias, estados financieros e integraciones contables.

Adicionalmente, a través de la unidad de organización y métodos elabora y actualiza manuales de procedimientos a solicitud del Gerente General, Gerente o jefes de departamentos de la empresa. Este departamento cuenta con un jefe de departamento, auxiliares, una secretaria y encargados de las unidades de organización y métodos, de archivo y de comunicaciones.

4.2.11 DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Este departamento genera reportes de control de ingreso y egreso del personal y los traslada al departamento de contabilidad para la elaboración de la nómina de sueldos; selecciona, entrevista y determina la capacidad de análisis, conocimientos, conducta, aptitudes y cualidades de los candidatos para las plazas vacantes; investiga los antecedentes, confirma la información y datos que consignó el candidato en su solicitud de empleo y presenta los resultados en un informe donde recomienda si se contrata o no al candidato; realiza los trámites administrativos para la contratación y cancelación del contrato laboral del personal a solicitud de los jefes inmediatos; presenta al departamento interesado los candidatos para ser contratados, archiva y mantiene actualizado el expediente laboral del personal; coordina la capacitación del personal de acuerdo a los requerimientos de cada departamento y envía al archivo inactivo los expedientes de empleados que hayan cancelado su contrato laboral.

Asimismo, verifica que el personal tenga el uniforme que identifica al personal de la empresa, tramita y proporciona los carnés de identificación del personal,

del I.R.T.R.A. y del I.G.S.S.; organiza eventos como el aniversario de la empresa, convivios, capacitación al personal y premiación al personal destacado. El departamento de recursos humanos cuenta con un jefe de departamento, auxiliares y una secretaria.

4.2.12 DEPARTAMENTO DE COBROS

Este departamento se encarga de recuperar los saldos pendientes de pago de las tarjetas de crédito que se encuentran con situación morosa; suscribe convenios de pago con los tarjetahabientes morosos, demanda a los tarjetahabientes por el incumplimiento de pago de las cuotas convenidas previo asesoramiento legal de los abogados de la empresa Emisora de Tarjetas de Crédito, S. A., elabora reportes diarios y mensuales de cuentas en mora y de recuperación dudosa para la Gerencia, verifica con los abogados el estado y situación de las cuentas demandadas.

Asimismo, elabora los reconocimientos de deuda, registro de los datos de los tarjetahabientes en los sistemas electrónicos de información como “mal deudor”; emite facturas por la emisión de finiquitos, analiza y prepara los expedientes de tarjetas de crédito que serán presentados a la Gerencia General para ser considerados “incobrables” y resguarda en cofre de seguridad los cheques prefechados de tarjetahabientes con convenios de pago. El departamento de cobros cuenta con un jefe de departamento, auxiliares y una secretaria.

4.2.13 DEPARTAMENTO DE INTERCAMBIO

Este departamento genera y revisa las operaciones realizadas entre empresas emisoras de tarjetas en quetzales y dólares, revisa el detalle de las transacciones recibidas del exterior; revisa y emite la facturación mensual a otras casas emisoras de tarjetas, vela por el cumplimiento del reglamento suscrito con Visa y MasterCard Internacional en cuanto a la liquidación de las operaciones con las empresas afiliadas, plazo para el pago de comisiones a Visa y MasterCard Internacional, por el uso de sus marcas.

Es importante mencionar, que en Guatemala únicamente se encuentran tres centros de liquidación de operaciones con tarjetas de crédito, las cuales son: Contécnica, Credomatic y Visanet. El departamento de intercambio cuenta con un jefe de departamento, auxiliares y una secretaria.

4.2.14 DEPARTAMENTO DE AUTORIZACIONES, RIESGOS Y FRAUDES

Este departamento habilita el uso de las tarjetas de crédito que la empresa de correo entregó a los tarjetahabientes, autoriza las operaciones con tarjetas de crédito emitidas por la empresa Emisora de Tarjetas de Crédito, S. A., que requieran las empresas afiliadas a la misma cuando por alguna razón la autorización no se pueda efectuar electrónicamente, investiga los reclamos presentados por los tarjetahabientes y determina el reembolso o rechazo de las mismas.

Asimismo, verifica que la empresa en todas sus operaciones o emisiones de tarjetas estén cumpliendo con los reglamentos y disposiciones de Visa y MasterCard Internacional; bloquea las tarjetas de crédito a requerimiento de los tarjetahabientes por extravío, robo o cuando exista certeza de que las

tarjetas de crédito hayan sido clonadas; confirma con los tarjetahabientes las operaciones consideradas de riesgo detectados por el sistema de riesgos según los parámetros establecidos por la Gerencia General.

El departamento de autorizaciones, riesgos y fraudes cuenta con un jefe de departamento, dos supervisores, operadores telefónicos y analistas de riesgos; los operadores telefónicos laboran en turnos, para prestar un servicio las 24 horas los 365 días del año.

4.2.15 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Este departamento efectúa los registros contables de todas las operaciones y transacciones de la empresa Emisora de Tarjetas de Crédito, S. A., tales como: emitir cheques para los proveedores, tarjetahabientes y personal de la empresa; elaborar nóminas de sueldos, comisiones, bono 14 y aguinaldos; elaborar declaraciones y pagos de impuestos, revisar la emisión de facturas, revisar operaciones de extrafinanciamientos y elaborar mensualmente las conciliaciones bancarias.

Asimismo, prepara mensualmente los estados financieros con sus respectivas integraciones de cuentas, prepara y envía mensualmente a la Superintendencia de Bancos la información de los activos crediticios y para la forma E-83, opera y actualiza mensualmente los libros de contabilidad, revisa y registra los saldos de las tarjetas de crédito que la Gerencia haya considerado como “incobrables”. El departamento de contabilidad cuenta con un jefe de departamento, asistentes, auxiliares y una secretaria.

4.2.16 DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA

Este departamento verifica el cumplimiento de las disposiciones administrativas y de los manuales de procedimientos autorizadas por la Gerencia General, revisa los procesos administrativos y operativos de la empresa; presenta propuestas a la Gerencia General y jefes de departamento para minimizar el riesgo en las transacciones de la empresa y de los tarjetahabientes por el uso de la tarjeta de crédito; verifica las declaraciones de impuestos y pagos de nóminas de sueldos, comisiones, bono 14 y aguinaldos; verifica la información contenida en los estados financieros y revisa los expedientes de los reclamos presentados por los tarjetahabientes para verificar que la respuesta sea de acuerdo a las investigaciones efectuadas por el departamento de autorizaciones, riesgos y fraudes; verifica que las cuentas consideradas como “incobrables” estén debidamente documentadas y verifica la estructura de control interno de la empresa.

La auditoría interna informa por escrito las deficiencias, anomalías y hallazgos detectados en las revisiones efectuadas, a la Gerencia General y a los jefes de departamento, para conocimiento y corrección respectivamente. Asimismo, presenta sugerencias para corregir las deficiencias y hallazgos en las revisiones efectuadas a los departamentos de la empresa. El departamento de auditoría cuenta con un jefe de departamento, asistentes y una secretaria.

CAPÍTULO V

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN UNA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO QUE FORMA PARTE DE UN GRUPO FINANCIERO

5.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

La empresa Emisora de Tarjetas de Crédito, S. A., inició operaciones el 27 de julio de 1981 y desde entonces ha autorizado tarjetas de crédito sin considerar las disposiciones de la Junta Monetaria; debido a que antes del 2002 no existían leyes o disposiciones que la obligara a remitir información de sus activos crediticios o de sus estados financieros, ni la posibilidad de formar parte de un grupo financiero que estuviera bajo la supervisión consolidada de la Superintendencia de Bancos; asimismo, no se contaba con leyes que evitaran el lavado de dinero u otros activos. Por lo que, se regía únicamente por la competencia y las condiciones de mercado.

Con la vigencia de la Ley de bancos y grupos financieros, Ley contra el lavado de dinero u otros activos, Ley de supervisión financiera y otras leyes financieras que modificaron y fortalecieron el sistema financiero nacional, ampliaron el campo de supervisión de la Superintendencia de Bancos y permitieron que en el 2005 la empresa formara parte de un grupo financiero.

5.2 EL AUDITOR INTERNO EN LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

El auditor interno participa activamente en la elaboración del manual de procedimientos debido a que la Gerencia General dispuso que para la autorización de todo manual de procedimientos deben ser verificados previamente por la auditoría interna, con la finalidad de que la unidad de

organización y métodos los elabore de acuerdo a los requerimientos administrativos y disposiciones de la Junta Monetaria; y que los procesos sean eficientes, existan puntos de control y reduzcan el riesgo para la empresa Emisora de Tarjetas de Crédito, S. A.

La auditoría interna informa a la Gerencia General y al jefe del departamento administrativo, para conocimiento y corrección respectivamente, de las inconsistencias y deficiencias en los manuales de procedimientos, incluyendo sus sugerencias. Asimismo, verifica que las correcciones sean efectuadas previo a la autorización de los manuales por parte de la Gerencia General.

5.3 RIESGOS DE CONTROL DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

El auditor interno, para la revisión al cumplimiento del presente manual debe considerar los siguientes aspectos:

- En el sistema de riesgos crediticios de la Superintendencia de Bancos y demás sistemas electrónicos (infornet, transunión y credysistem) sólo deben tener clave y usuario los analistas de créditos y funcionarios que autorice por escrito la Gerencia General.
- Verificar que los accesos y usuarios al sistema de información S/390 existan diferentes niveles de autorización y parámetros con la finalidad de que exista una adecuada segregación de funciones.
- Verificar la existencia de una bitácora de las adiciones, modificaciones y consultas realizadas a la base de datos del sistema de información S/390 y como mínimo indique lo siguiente: fecha, hora, usuario y terminal donde se realizó la adición, modificación o consulta y tipo de adición, modificación o consulta realizada.

- Verificar que las tarjetas de crédito hayan sido recibidas por los tarjetahabientes titulares.
- Revisar que las tarjetas de crédito sean enviadas a la dirección que indicó por escrito el tarjetahabiente.
- Verificar que las tarjetas de crédito después de ser troqueladas automáticamente tengan situación “bloqueada” y puedan ser habilitadas únicamente con usuario y clave asignados al personal del departamento de autorizaciones o centro de servicio.
- Efectuar arqueos en los centros de servicios y departamento de custodio y entrega de tarjetas de la existencia física de tarjetas de crédito y sobres con claves para uso de la tarjeta en cajeros automáticos; asimismo, verificar que el estado físico de los sobres sean óptimas y no estén deteriorados.
- Revisar que las tarjetas de crédito devueltas por la empresa de correo o centro de servicio por no haberlas entregado al tarjetahabiente, este en su respectivo sobre y sin evidencia de haber sido extraída del mismo.
- Revisar que la firma que consignó el tarjetahabiente en la constancia de entrega de tarjeta y solicitud de clave para uso de la tarjeta en cajeros automáticos tenga características similares a la que consignó en la solicitud de tarjeta. En caso de duda debe confirmar con el tarjetahabiente la tenencia de la misma.
- Verificar que los cofres de seguridad donde se resguardan los plásticos vírgenes, sobres y constancias de entrega de tarjetas, se abran y cierren en presencia de dos empleados.

5.4 **CONTENIDO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS**

5.4.1 INTRODUCCIÓN

El presente manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos incluye la recepción, análisis y autorización de solicitudes de tarjetas de crédito, grabación de los datos e información consignadas en las solicitudes de tarjetas, habilitación y archivo del expediente de la tarjeta de crédito; asimismo, permitirá a la empresa Emisora de Tarjetas de Crédito, S. A., evitar gastos innecesarios, duplicar recursos materiales y humanos, reducir el tiempo que el personal utiliza en cada proceso de otorgamiento de créditos, los clientes esperen tiempos prolongados para recibir su tarjeta de crédito y no obtener la documentación, información y datos requeridos por las disposiciones de la Junta Monetaria.

Asimismo, permitirá a la empresa cumplir con las disposiciones de la Junta Monetaria y expectativas de la Gerencia General y evitará que la empresa Emisora de Tarjetas de Crédito, S. A., sea sancionado por la Superintendencia de Bancos de acuerdo a lo establecido en los artículos No. 98 y 99 del Decreto 19-2002 del Congreso de la República, Ley de bancos y grupos financieros, y Resolución JM-186-2002 Reglamento para la aplicación de las sanciones contempladas en el artículo 99 del referido Decreto 19-2002.

5.4.2 OBJETIVO Y ALCANCE

Los expedientes de las tarjetas de crédito contengan la totalidad de documentos y la solicitud de tarjeta incluya la información requerida por la Resolución JM-93-2005, instructivo para el envío de información mensual de saldos de cartera (forma E-83) y demás disposiciones de la Junta Monetaria, para entregar a la Superintendencia de Bancos la información de los activos

crediticios e información para la forma E-83, en el plazo de los primeros 15 días de cada mes, establecido por la Junta Monetaria.

Las tarjetas de crédito sean autorizadas y habilitadas en el menor tiempo posible, la empresa Emisora de Tarjetas de Crédito, S. A., disponga de un manual de procedimientos que incluya todo el proceso de otorgamiento de créditos desde que se recibe la solicitud de tarjeta hasta que se archiva el expediente, el cual permitirá agilizar el proceso de capacitación del personal de reciente ingreso a las áreas involucradas en dicho proceso.

5.4.3 DEFINICIONES

5.4.3.1 TARJETAHABIENTE

Persona jurídica o individual (con empresa o en relación de dependencia) que tiene tarjeta de crédito y un compromiso adquirido mediante contrato con la empresa Emisora de Tarjetas de Crédito, S. A., donde establecen las condiciones por la cual se le entrega y uso que puede darle a la tarjeta de crédito, plazo de pago, límite de crédito autorizado y vencimiento de la misma; tarjeta que le sirve como medio de pago para la adquisición de bienes y servicios que efectúe en los establecimientos comerciales afiliados a la marca de la tarjeta de crédito.

5.4.3.2 CLIENTE

Persona jurídica o individual (con empresa o en relación de dependencia), que presenta su solicitud de tarjeta de crédito para su análisis y autorización, para lo cual adjunta los documentos, información y datos requeridos.

5.4.3.3 CENTRO DE SERVICIO

Es una agencia de la empresa Emisora de Tarjetas de Crédito, S. A., donde los tarjetahabientes pueden efectuar: pagos, abonos al saldo de su cuenta, solicitar información de su tarjeta de crédito, recibir su tarjeta de crédito, recibir estados de cuentas, bloquear el uso de la tarjeta de crédito y solicitar la emisión de clave para que la tarjeta de crédito pueda ser utilizada en cajeros automáticos.

5.4.3.4 EMPRESA DE CORREO

Empresa contratada por la empresa Emisora de Tarjetas de Crédito, S. A., para la entrega de estados de cuenta y tarjetas de crédito a los tarjetahabientes que hayan requerido la entrega de las mismas a una dirección específica diferente al de los centros de servicios.

5.4.3.5 ÓRGANO CALIFICADOR

Funcionarios de la empresa Emisora de Tarjetas de Crédito, S. A., que han sido designados por el Consejo de Administración para autorizar las categorías y límites de crédito para las tarjetas de crédito de acuerdo a las políticas

administrativas y manuales de procedimientos autorizados por la Gerencia General.

5.4.3.6 ACTIVO CREDITICIO

Son todas aquellas operaciones que impliquen un riesgo crediticio para la institución, directo o indirecto, sin importar la forma jurídica que adopten o su registro contable, tales como: préstamos, documentos descontados, documentos por cobrar, pagos por cuenta ajena, deudores varios, financiamientos otorgados mediante tarjeta de crédito, arrendamiento financiero o factoraje, y cualquier otro tipo de financiamiento sin importar la forma jurídica que adopte o garantía otorgada.

5.4.3.7 PERSONA JURÍDICA

Se consideran personas jurídicas al Estado, las municipalidades, las iglesias de todos los cultos, la Universidad de San Carlos y demás instituciones de derecho público creadas o reconocidas por la ley; las asociaciones sin finalidades lucrativas que se proponen promover, ejercer y proteger sus intereses sindicales, políticos, económicos, religiosos, sociales, culturales, profesionales o de cualquier otro orden, cuya constitución fuere debidamente aprobada por la autoridad respectiva. Los patronatos y los comités para obras de recreo, utilidad o beneficio social creados o autorizados por la autoridad correspondiente, se consideran también como asociaciones; y las sociedades, consorcios y cualesquiera otras con fines lucrativos que permitan las leyes.

Las personas jurídicas deben acreditar su registro en la Superintendencia de Administración Tributaria y entidad del Estado que corresponda según la finalidad de las mismas.

5.4.3.8 PERSONA INDIVIDUAL

Persona que se identifica con nombre propio y del apellido de sus padres o de quienes lo hubieren reconocido. Sin embargo, de conformidad con el artículo No. 1 del Código civil, la personalidad civil comienza con el nacimiento y termina con la muerte. Asimismo, “el concepto de personalidad está vinculado al de capacidad, porque de acuerdo con nuestra ley civil, la persona tiene capacidad para ejercer sus derechos al cumplir los 18 años”¹⁶. Edad, considerada para que la persona pueda ejercer sus derechos y contraer obligaciones sin la tutela de otras personas, salvo que por impedimentos o limitaciones físicas no le permitan ejercerlos.

5.4.3.8.1 PERSONA INDIVIDUAL CON EMPRESA

Persona individual que ha cumplido la mayoría de edad, tiene derechos, puede contraer obligaciones y es propietario de empresa, la cual está debidamente inscrita en la Superintendencia de Administración Tributaria, Registro Mercantil y ha cumplido con las formalidades que requiere la legislación guatemalteca; para lo cual deberá presentar su respectiva patente de comercio y constancia de inscripción en la Superintendencia de Administración Tributaria. Esta persona puede depender económicamente de los ingresos que le genera su

¹⁶ Paz Álvarez, Roberto, Teoría elemental del derecho mercantil guatemalteco, Imprenta Aries, Primera edición, 1,998 Guatemala, C. A. página 30.

empresa, por la oferta y demanda de los bienes y servicios que ofrece en el mercado local o en el exterior.

5.4.3.8.2 PERSONA INDIVIDUAL EN RELACIÓN DE DEPENDENCIA

Persona individual que ha cumplido la mayoría de edad y que labora en una empresa privada o entidad del Estado devengando un salario o sueldo el cual recibe, después de transcurrido el período de tiempo que se estableció en su contrato laboral. Esta persona, depende económicamente del salario o sueldo que devenga en la empresa o entidad donde labora.

5.4.4 POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS

Los departamentos de ventas, de créditos, de grabación, de troquelado, de custodio y entrega de tarjetas, de atención al cliente, de contabilidad, de autorizaciones y administrativo a través de la unidad de archivo, son responsables de dar cumplimiento a lo indicado en el presente manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos.

Asimismo, la unidad de organización y métodos debe verificar que el presente manual cumpla con las disposiciones de la Junta Monetaria y de cualquier normativa que aplique a los activos crediticios.

5.4.4.1 POLÍTICAS GENERALES

- Será responsabilidad de los jefes de los departamentos de ventas y de créditos elaborar un plan anual y mensual para la capacitación del

personal a su cargo, para lo cual deben considerar las disposiciones de la Junta Monetaria y demás normativa legal que esté relacionada con el proceso de otorgamiento de créditos.

- Los ejecutivos del departamento de ventas, son los únicos autorizados para recibir solicitudes de tarjetas de crédito (ver Anexo 1 y 2) y negociar las condiciones de las tarjetas de crédito con los clientes, de acuerdo a los parámetros autorizados en el presente manual de procedimientos.
- Los analistas de créditos son los únicos autorizados para aprobar solicitudes de tarjetas de crédito, para lo cual deben dejar evidencia escrita del análisis efectuado en cada solicitud de tarjeta.
- Será responsabilidad del personal del departamento de custodio y entrega de tarjetas que las tarjetas de crédito sean enviadas a los centros de servicios o empresa de correo en sobres membretados debidamente cerrados y con la respectiva constancia de entrega de tarjeta.
- Será responsabilidad del departamento de contabilidad efectuar el registro contable de las tarjetas de crédito autorizadas por los órganos calificadores. La contabilización debe realizarse diariamente en cuentas de registro con base al reporte que le proporcionará el departamento de grabación.
- El jefe del departamento administrativo deberá mantener existencias suficientes de plásticos vírgenes, sobres y constancias de entrega de tarjetas; y proveer de las mismas únicamente al departamento de troquelado. Las existencias las debe resguardar en cofres de seguridad.
- Las solicitudes de tarjetas de crédito deberán ser entregadas con la totalidad de documentos requeridos para el análisis, aprobación, autorización, grabación de información y preparación del expediente de la tarjeta de crédito; según corresponda, la falta de algún documento tendrá como consecuencia el rechazo de la solicitud.

- Será responsabilidad del departamento de créditos recibir las solicitudes de tarjetas de crédito para análisis y aprobación, distribuir las solicitudes aprobadas al órgano calificador que corresponda la autorización y trasladar las solicitudes autorizadas al departamento de grabación.
- Los órganos calificadores encargados de autorizar las solicitudes de tarjetas de crédito, según el límite de crédito, son los siguientes:

| Órgano Calificador | Límite de Autorización en Quetzales | | Límite de Autorización en Dólares | |
|-----------------------------|-------------------------------------|-------------|-----------------------------------|-------------|
| | De | De | De | De |
| Consejo de Administración | 50,000.01 | En Adelante | 10,000.01 | En Adelante |
| Gerente General | 25,000.01 | 50,000.00 | 5,000.01 | 10,000.00 |
| Gerente | 3,000.01 | 25,000.00 | 0.00 | 5,000.00 |
| Jefe del Depto. de Créditos | 0.00 | 3,000.00 | 0.00 | 0.00 |

- Las solicitudes de tarjetas de crédito que no sean aprobadas por el departamento de créditos o autorizadas por el órgano calificador, serán archivadas por el departamento de créditos por un plazo máximo de dos meses, transcurrido dicho plazo deberán ser destruidos en presencia de la auditoría interna.
- La destrucción de plásticos defectuosos, sobres y constancias de entrega de tarjetas impresos incorrectamente deberá efectuarse mensualmente en presencia de la auditoría interna.

5.4.4.2 RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE TARJETAS DE CRÉDITO

- Será responsabilidad de los ejecutivos de ventas entregar al departamento de créditos, el mismo día de su recepción, las solicitudes de tarjetas de crédito (ver Anexo 1 y 2) con la totalidad de la información

requerida y documentos necesarios para su aprobación (ver Anexo 3), después de ser revisadas por su supervisor.

- Las categorías de tarjetas de crédito que los ejecutivos de ventas podrán ofrecer son Visa (local blanca, local oro, clásica, platinum y premier) y MasterCard (standard, gold local, gold internacional y platinum).
- En las solicitudes de tarjetas que reciban los ejecutivos de ventas deberán consignar su nombre completo, firma y código de vendedor. Asimismo, deberán anotarlos en el registro auxiliar de “solicitudes de tarjetas recibidas” (ver Anexo 5).
- Será responsabilidad de los ejecutivos y supervisores del departamento de ventas verificar la autenticidad de los documentos que adjuntan los clientes a las solicitudes de tarjetas.
- Los supervisores de ventas deberán verificar diariamente que la información y datos consignados en las solicitudes de tarjetas recibidas por los ejecutivos de ventas, corresponda al tipo de solicitante al que pertenece el cliente y adjunte la totalidad de los documentos requeridos para su análisis y aprobación; por lo cual deben consignar su firma corta en las mismas como evidencia de la revisión efectuada.
- El jefe del departamento de ventas deberá sancionar por escrito a los ejecutivos y/o supervisores de ventas que no cumplan con el presente manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos.
- Será responsabilidad de la secretaria del departamento de créditos recibir las solicitudes de tarjetas que trasladen los ejecutivos de ventas. Asimismo, deberá verificar que las mismas adjunten la totalidad de los documentos requeridos para su aprobación.
- El jefe del departamento de créditos deberá distribuir las solicitudes de tarjetas recibidas para análisis y aprobación, entre los analistas de créditos a su cargo. Las solicitudes de tarjetas entregadas a los analistas

de créditos deben ser anotadas en el registro auxiliar de “solicitudes de tarjetas para análisis” (ver Anexo 6).

- Los analistas de créditos deberán analizar y aprobar o denegar, el mismo día de su recepción, las solicitudes de tarjetas que les asigne el jefe del departamento de créditos. Para lo cual deben dejar evidencia escrita del análisis efectuado y anotar las solicitudes en los registros auxiliares adjuntos como Anexo 8 y 9.
- Para el análisis de la información y de los datos consignados por el cliente en la solicitud de tarjeta, los analistas de créditos deberán utilizar los sistemas electrónicos de información (sistema crediticio habilitado por la Superintendencia de Bancos, infor-net, transunión, credisystem) que la empresa ha contratado o tiene disponible para verificar la veracidad de la información y de los datos del cliente.
- Las consultas que realicen los analistas de créditos a los sistemas electrónicos de información (sistema crediticio habilitada por la Superintendencia de Bancos, infor-net, transunión, credisystem) deben dejar evidencia escrita y adjuntarlas a las respectivas solicitudes de tarjetas.
- Será responsabilidad del analista de créditos analizar la información, los datos, nivel de endeudamiento, capacidad de pago, record crediticio e ingresos del cliente y del deudor (sólo cuando corresponda). Además, debe confirmar la información y los datos que el cliente consignó en la solicitud de tarjeta.
- Los analistas de créditos deberán identificar al grupo de solicitantes o deudores (empresariales mayores o menores, microcrédito y créditos de consumo) al que pertenece el cliente y del deudor (sólo cuando corresponda).

- Los analistas de créditos deberán determinar si el límite de crédito para la tarjeta solicitada por el cliente es congruente con sus ingresos, capacidad de pago y nivel de endeudamiento. Caso contrario, deberá sugerir al órgano calificador un límite de crédito y una categoría de tarjeta de crédito a autorizar según la situación financiera del cliente.
- Será responsabilidad de los analistas de créditos denegar las solicitudes de tarjetas que no presenten la información, datos o documentos requeridos según el tipo de solicitantes o deudores (empresariales mayores o menores, microcrédito y créditos de consumo) al que pertenece el cliente y deudor (sólo cuando corresponda). Asimismo, debe denegar las solicitudes cuya información o datos no puedan ser confirmados, no sean congruentes o se determine que el solicitante o representante legal es un riesgo potencial para la empresa.
- Las solicitudes de tarjetas que sean aprobadas deben adjuntar el respectivo informe de aprobación del analista de créditos que las aprobó con su nombre, firma y código personal; cuando una solicitud sea denegada el analista de créditos debe anotar en la misma las razones que lo llevaron a denegarla.
- El jefe del departamento de créditos deberá verificar que las solicitudes de tarjetas recibidas sean aprobadas o denegadas el mismo día de su recepción. En caso de existir solicitudes denegadas debe verificar la razón por la cual el analista de créditos las denegó.
- Será responsabilidad de la secretaria del departamento de créditos centralizar las solicitudes de tarjetas aprobadas y denegadas por los analistas de créditos. Por las solicitudes aprobadas debe verificar que adjunte los documentos indicados en el Anexo 7.

5.4.4.3 AUTORIZACIÓN Y GRABACIÓN DE DATOS DE LAS SOLICITUDES DE TARJETAS DE CRÉDITO

- Será responsabilidad de la secretaria del departamento de créditos trasladar por escrito a los órganos calificadores las solicitudes de tarjetas que les corresponda autorizar; a excepción de las que corresponda al Consejo de Administración que serán entregadas a la Gerencia General.
- El Gerente General deberá trasladar las solicitudes de tarjetas cuya autorización corresponda al Consejo de Administración, para lo cual deberá revisarlas previamente.
- Los órganos calificadores deberán autorizar o no las solicitudes de tarjetas el mismo día en que las reciben.
- Los órganos calificadores deberán analizar los documentos adjuntos a la solicitud de tarjeta, el nivel de endeudamiento, capacidad de pago, record crediticio, ingresos del cliente y del deudor (sólo cuando corresponda), e informe de aprobación del analista de créditos.
- Será responsabilidad de los órganos calificadores determinar y autorizar la categoría, plazo de vigencia y límites de crédito para la tarjeta de crédito que solicitó el cliente, de acuerdo a los ingresos, capacidad de pago y nivel de endeudamiento del mismo. La autorización debe consignarse en la “resolución de autorización de tarjetas de crédito” (ver Anexos del 10 al 12).
- La secretaria de cada órgano calificador tendrá la responsabilidad de elaborar las resoluciones de autorización de las solicitudes de tarjetas que autorice el órgano calificador, para lo cual utilizará los formatos indicados en los Anexos 10 al 12.
- Será responsabilidad de la secretaria de cada órgano calificador adjuntar a las solicitudes de tarjetas las respectivas resoluciones de autorización

debidamente firmadas por el órgano calificador y trasladarlas a la secretaria del departamento de créditos.

- La secretaria del departamento de créditos deberá trasladar por escrito las solicitudes de tarjetas autorizadas por los órganos calificadores al departamento de grabación, el mismo día en que las recibe.
- El jefe del departamento de grabación debe distribuir las solicitudes de tarjetas entre los auxiliares a su cargo.
- Los auxiliares de grabación deberán grabar en el sistema de información S/390, el mismo día de su recepción, la información y datos que el cliente consignó en la solicitud de la tarjeta.
- Las solicitudes de tarjetas cuya información y datos sean operadas y grabadas en el sistema de información S/390 deben consignar el sello de “datos grabados” y la firma del auxiliar que las operó.
- Será responsabilidad del jefe del departamento de grabación verificar que la totalidad de solicitudes de tarjetas hayan sido operadas y grabadas en el sistema de información S/390, el mismo día en que fueron recibidas.
- El jefe del departamento de grabación deberá remitir diariamente al departamento de contabilidad y al departamento de custodio y entrega de tarjetas, un reporte de las solicitudes de tarjetas de crédito que fueron operadas y grabadas durante el día (ver Anexo 13).
- Será responsabilidad de la secretaria del departamento de grabación recibir de los auxiliares las solicitudes de tarjetas operadas en el sistema de información S/390. Asimismo, deberá trasladarlas por escrito a la unidad de archivo junto con los documentos para su archivo.

5.4.4.4 TROQUELADO Y ENTREGA DE TARJETAS DE CRÉDITO AL DEPARTAMENTO DE CUSTODIO Y ENTREGA DE TARJETAS

- El jefe del departamento de troquelado deberá verificar diariamente que el sistema de información S/390 haya generado la base de datos de las solicitudes de tarjetas operadas el día anterior.
- Será responsabilidad del supervisor del departamento de troquelado cargar la base de datos al sistema utilizado para troquelar las tarjetas de crédito autorizadas. Asimismo, deberá determinar la cantidad de plásticos vírgenes, sobres y constancias de entrega de tarjetas que se necesitará para la producción de las tarjetas de crédito.
- El jefe y el supervisor del departamento de troquelado serán los responsables de la apertura y cierre del cofre de seguridad donde se resguardan los plásticos vírgenes, sobres y constancias de entrega de tarjetas que se utilizan para la producción diaria de las tarjetas.
- Será responsabilidad del auxiliar del departamento de troquelado colocar en la máquina troqueladora la cantidad de plásticos vírgenes, sobres y constancias de entrega de tarjetas, según la categoría de tarjeta de crédito que se necesita producir.
- Concluido el proceso de producción de cada categoría de tarjeta de crédito, será responsabilidad del supervisor del departamento de troquelado generar los reportes de producción y verificar que las tarjetas troqueladas, sobres y constancias de entrega de tarjetas impresos correspondan a las indicadas en la base de datos y reportes de producción.
- El jefe del departamento de troquelado debe verificar que las tarjetas troqueladas estén bloqueadas y no puedan ser utilizadas, si no es con autorización del departamento de custodio y entrega de tarjetas o del departamento de autorizaciones.

- Los plásticos, sobres y constancias de entrega de tarjetas que resulten defectuosas durante la producción deberán ser destruidas al finalizar la producción de las tarjetas de crédito y después de efectuado el cuadro de producción.
- Será responsabilidad del supervisor del departamento de troquelado trasladar por escrito al departamento de custodio y entrega de tarjetas, las tarjetas troqueladas, los sobres, las constancias de entrega de tarjetas y los reportes de producción.
- El supervisor del departamento de troquelado al finalizar la jornada laboral, deberá elaborar el cuadro de producción en donde indicará la cantidad de plásticos vírgenes utilizados para la producción de las tarjetas de créditos, cantidad de sobres y constancias de entrega de tarjetas impresos para las mismas; asimismo, de la cantidad de plásticos, sobres y constancias de entrega que resultaron defectuosas y de las que no fueron utilizadas durante la producción.
- Los plásticos vírgenes, sobres o constancias de entrega de tarjetas que no se utilicen en la producción diaria deben ser resguardados en cofre de seguridad.
- Será responsabilidad del auxiliar del departamento de custodio y entrega de tarjetas recibir y verificar que las tarjetas troqueladas, sobres y constancias de entrega de tarjetas impresos sean las indicadas en los reportes de producción.

5.4.4.5 RECEPCIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO POR EL DEPARTAMENTO DE CUSTODIO Y ENTREGA DE TARJETAS, ENVÍO Y RECEPCIÓN A CENTROS DE SERVICIOS Y EMPRESA DE CORREO

- El jefe del departamento de custodio y entrega de tarjetas debe verificar que las tarjetas troqueladas sean las indicadas en el reporte que entregó el departamento de grabación.
- Las tarjetas de crédito, los sobres y las constancias de entrega de tarjetas serán distribuidas, por el jefe del departamento de custodio y entrega de tarjetas, entre los auxiliares a su cargo.
- Los auxiliares deberán introducir dentro de los sobres las respectivas tarjetas de crédito y deberán adjuntarle su correspondiente constancia de entrega. Asimismo, deberán cerrar correctamente el sobre para evitar que pueda extraerse de su interior la tarjeta de crédito.
- Incluidas las tarjetas de crédito dentro de los sobres, se procederá a clasificarlos y entregarlos al operador de datos, quien se encargará de operarlos al sistema electrónico de control de entrega de tarjetas de crédito, previo a enviarlos a los centros de servicios o entregarlos a la empresa de correo. Los datos que deberá ingresar al sistema son: el número de tarjeta, lugar donde se entregará la tarjeta, fecha de autorización y de emisión de la tarjeta de crédito.
- Las tarjetas de crédito podrán ser entregadas al tarjetahabiente a través de la empresa de correo o de los centros de servicios.
- El operador de datos deberá consignar su firma en la esquina inferior de los sobres con tarjetas de crédito, como evidencia de que ya fueron operados en el sistema electrónico de control de entrega de tarjetas de crédito.

- Será responsabilidad del auxiliar del departamento de custodio y entrega de tarjetas enviar a través de mensajero los sobres con tarjetas de crédito a los centros de servicios, de la entrega debe dejarse evidencia escrita.
- El auxiliar del departamento de custodio y entrega de tarjetas deberá adjuntar el reporte de sobres operados a los sobres con tarjetas de crédito que serán enviados a los centros de servicios o entregados a la empresa de correo.
- El mensajero deberá entregar los sobres con tarjetas de crédito a cada centro de servicios y el encargado deberá verificar que los mismos correspondan al centro de servicios que está a su cargo.
- El encargado del centro de servicio deberá mantener los sobres con tarjetas de crédito en archivos que deberá mantener cerrado con llave.
- Los sobres con tarjetas de crédito de clientes que no hayan solicitado que la entrega se realice en centros de servicios, deben ser enviados a través de la empresa de correo.
- Será responsabilidad del departamento de custodio y entrega de tarjetas de crédito mantener actualizado diariamente en el sistema electrónico de control de entrega de tarjetas de crédito, las tarjetas que no han sido entregadas por los centros de servicios y la empresa de correo.

5.4.4.6 ENTREGA Y HABILITACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO

- Será responsabilidad del auxiliar del departamento de custodio y entrega de tarjetas y de los encargados de los centros de servicios habilitar el uso de las tarjetas de crédito cuando el tarjetahabiente se presente a recogerlas en sus instalaciones. Asimismo, el auxiliar del departamento de autorizaciones deberá habilitar el uso de la tarjeta a requerimiento del tarjetahabiente.

- La entrega y habilitación para el uso de la tarjeta de crédito, se realizará únicamente si se logra identificar y comprobar plenamente la identidad del tarjetahabiente.
- El auxiliar del departamento de custodio y entrega de tarjetas y los encargados de los centros de servicios deberán solicitar al tarjetahabiente que firme la constancia y registro auxiliar de entrega de tarjetas, previo a entregarle el sobre con la tarjeta de crédito. Dichas constancias deberán remitirlas semanalmente por escrito a la unidad de archivo.
- Los centros de servicios podrán entregar las tarjetas de crédito a personas distintas al titular, siempre que el titular lo solicite por escrito y el auxiliar logre confirmar dicha solicitud. Para estos casos las tarjetas no serán habilitadas para su uso.
- Será responsabilidad de la empresa de correo entregar los sobres con las tarjetas de crédito únicamente al titular de la tarjeta y deberán solicitarles que firmen la constancia de entrega de tarjeta.
- El supervisor del departamento de autorizaciones debe generar un reporte de las tarjetas de crédito que fueron habilitadas por el departamento durante el día y debe entregarlo al jefe del departamento para su conocimiento. Dicho reporte debe incluir las tarjetas de crédito que fueron canceladas al determinar que la habilitación no fue solicitada por el tarjetahabiente.

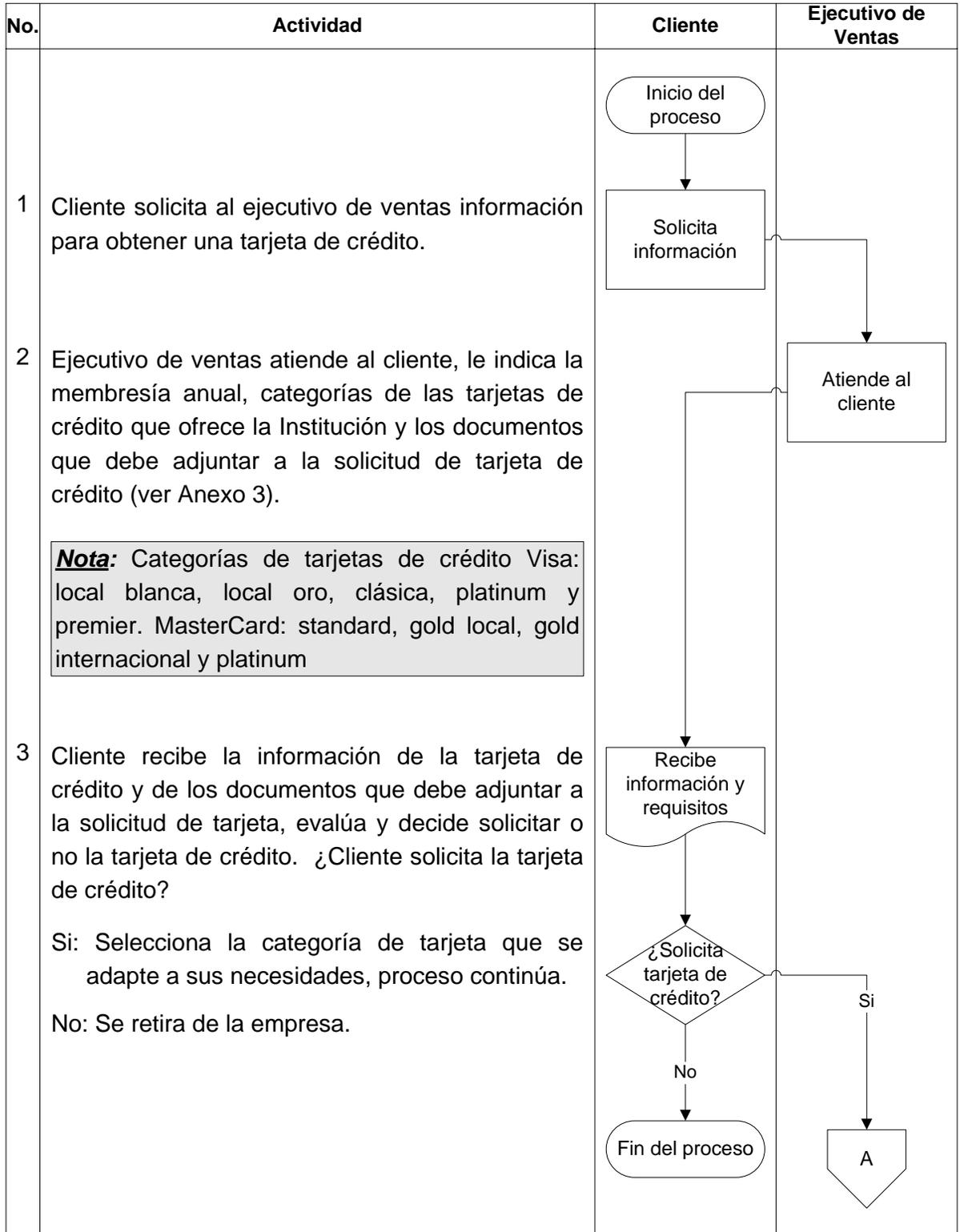
5.4.4.7 ARCHIVO DE SOLICITUDES Y CONSTANCIAS DE ENTREGA DE TARJETAS

- Será responsabilidad de la encargada de la unidad de archivo velar que se mantengan archivadas, identificadas y actualizadas los expedientes de las solicitudes de tarjetas de crédito, con la totalidad de documentos requeridos.
- La encargada de la unidad de archivo deberá distribuir las solicitudes de tarjetas y constancias de entrega de tarjetas, recibidas durante el día, entre los auxiliares a su cargo, para que se prepare o adjunte al expediente de la tarjeta de crédito.
- Será responsabilidad del auxiliar de la unidad de archivo obtener en el sistema de información S/390 el número de tarjeta de crédito autorizada y consignarla en la respectiva solicitud de tarjeta.
- Los auxiliares de la unidad de archivo deberán verificar que las solicitudes de tarjetas tengan los documentos requeridos; asimismo, el expediente se considera que esta completo hasta que tenga archivado la constancia de entrega de tarjeta debidamente firmada por el tarjetahabiente.

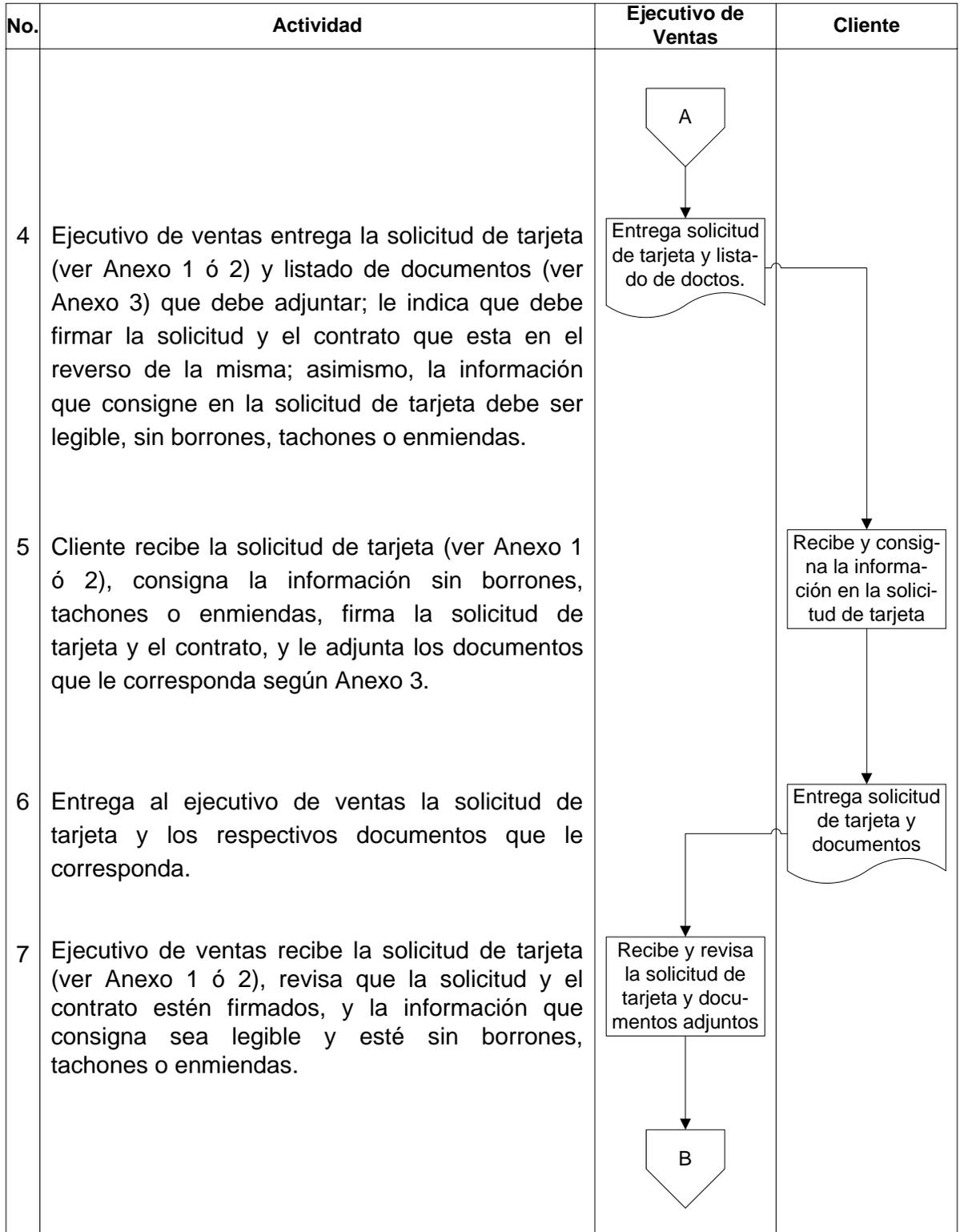
5.4.5 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Los procedimientos administrativos describen de manera detallada las políticas administrativas contenido en el presente manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos.

5.4.5.1 Recepción de solicitudes de tarjetas de crédito.



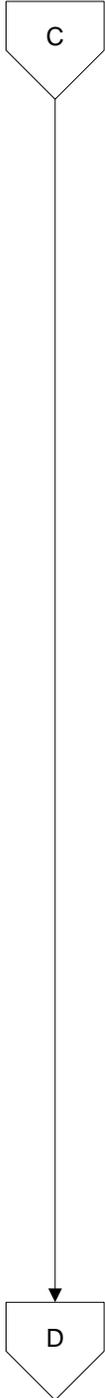
Recepción de solicitudes de tarjetas de crédito.



Recepción de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Ejecutivo de Ventas | |
|-----|--|---|--|
| 8 | <p>Ejecutivo de ventas revisa que los ingresos del solicitante, empresa o de la sociedad sean los requeridos para la categoría de tarjeta de crédito que está solicitando y los documentos que adjuntó a la solicitud de tarjeta cumplan con los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia de la cédula de vecindad del solicitante o del representante legal (en caso de personas jurídicas) esté legible y completa, o el pasaporte y documento que acredite su condición migratoria, en caso de ser extranjero. • Fotocopia de la cédula de vecindad corresponda a la persona, propietario de la empresa o representante legal de la sociedad que está solicitando la tarjeta. • Fotocopia del recibo de pago por servicio de agua, teléfono (no celular) o energía eléctrica sea legible y corresponda al mes anterior a la fecha de la solicitud de tarjeta. • Estados de cuentas bancarias sean originales, pertenezcan al solicitante, empresa o sociedad, y correspondan a los últimos 2 meses anteriores a la fecha de la solicitud de tarjeta, y • Fotocopia del carné de identificación tributaria sea legible y pertenezca al solicitante o sociedad y representante legal (en caso de personas jurídicas). | <pre> graph TD B{{B}} --> B[Revisa los documentos adjuntos a la solicitud de tarjeta] B --> C{{C}} </pre> | |

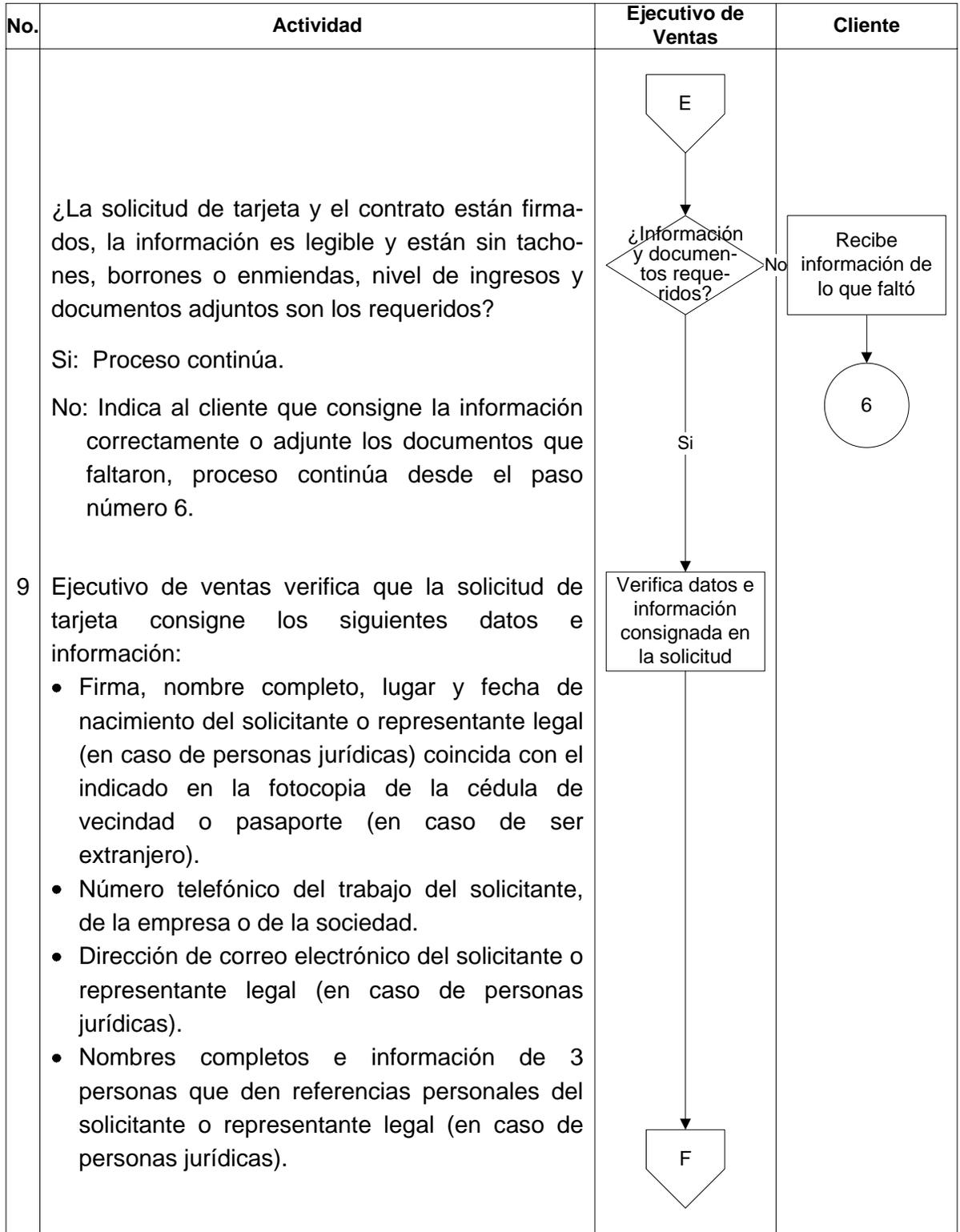
Recepción de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Ejecutivo de Ventas | |
|-----|--|--|--|
| | <p>Además, en caso de persona individual en relación de dependencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constancia de ingresos y de trabajo esté a nombre del solicitante, sea original y la fecha de emisión no sea mayor a un mes de la fecha de la solicitud de tarjeta. • Constancia de ingresos, de trabajo y recibos de pagos hayan sido emitidos por la empresa en donde labora el solicitante, y • Fotocopias de los recibos de pagos de sueldos estén a nombre del solicitante, sean legibles y correspondan a los últimos 2 meses anteriores a la fecha de la solicitud de tarjeta. <p>Además, en caso de persona individual con empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que está solicitando la tarjeta de crédito sea la propietaria de la empresa. • Fotocopia de la patente de comercio esté legible y a nombre de la empresa. • Certificación de ingresos de la empresa esté en original y la fecha de emisión no sea mayor a un mes de la fecha de la solicitud de tarjeta. • Fotocopia de los estados financieros del último período contable anual y los del mes anterior a la fecha de la solicitud de la tarjeta, estén certificados por el contador, firmados por el propietario de la empresa, legibles y cuando correspondan estén auditados. • Fotocopia de la declaración jurada del impuesto sobre la renta del último período fiscal de la empresa esté legible, y |  | |

Recepción de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Ejecutivo de Ventas | |
|-----|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia de la constancia de inscripción de la empresa en la Superintendencia de Administración Tributaria esté legible. <p>Además, en caso de persona jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que está solicitando la tarjeta de crédito sea el representante legal de la sociedad. • Fotocopia de la patente de comercio y de la patente de sociedad estén legibles y a nombre de la sociedad. • Fotocopia de la escritura de constitución de la sociedad y sus modificaciones, estén legibles y completas. • Fotocopia del nombramiento del representante legal esté vigente, legible y completa. • Fotocopia del punto de acta donde se autoriza al representante legal solicitar la tarjeta de crédito esté legible y la fecha de emisión no sea mayor a 3 meses de la fecha de la solicitud de tarjeta. • Fotocopia de las constancias de inscripción de la sociedad y del representante legal en la Superintendencia de Administración Tributaria, estén legibles. • Fotocopia de la declaración jurada del impuesto sobre la renta del último período fiscal de la sociedad esté legible, y • Fotocopia de los estados financieros del último período contable anual y los del mes anterior a la fecha de la solicitud de la tarjeta, estén certificados por el contador, firmados por el representante legal de la sociedad, legibles y cuando correspondan estén auditados. | <div style="text-align: center;">  <p>D</p> <p>E</p> </div> | |

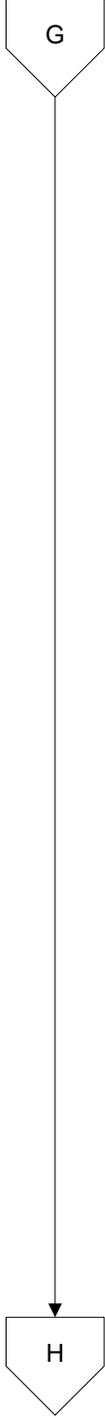
Recepción de solicitudes de tarjetas de crédito.



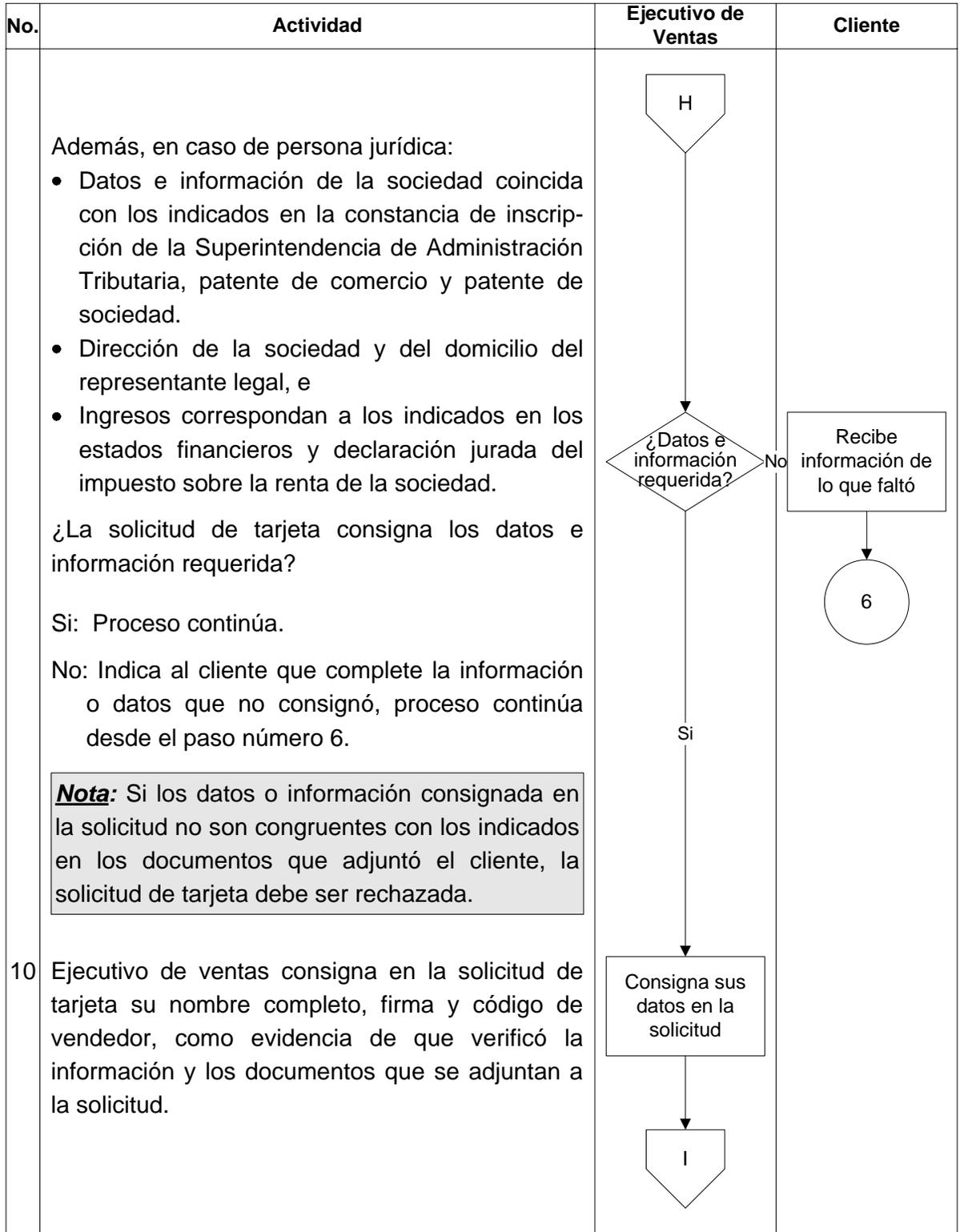
Recepción de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Ejecutivo de Ventas | |
|-----|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Nombres de empresas que den referencias comerciales del solicitante, de la empresa o de la sociedad. • Nombres completos e información de 3 familiares que den referencias personales del solicitante o representante legal (en caso de personas jurídicas). • Número de cédula de vecindad o pasaporte del solicitante o representante legal (en caso de personas jurídicas) coincida con el indicado en la fotocopia de la misma. • En caso de ser extranjero que el pasaporte y la condición migratoria estén vigentes y correspondan al solicitante o representante legal (en caso de personas jurídicas). • Dirección del domicilio del solicitante, ubicación de la empresa o de la sociedad coincida con la dirección que consigna el recibo de pago por servicio de agua, teléfono o energía eléctrica que se adjuntó a la solicitud de tarjeta. • Información financiera del solicitante, empresa o sociedad sea razonable con sus ingresos y gastos, y • Fuente de ingresos no correspondan a actividades tipificadas como ilícitas por la legislación guatemalteca. Cuando los ingresos procedan de actividades ilícitas debe informar al jefe del departamento de ventas y éste al oficial de cumplimiento quién determinará si la transacción es o no sospechosa. | <div style="text-align: center;">  </div> | |

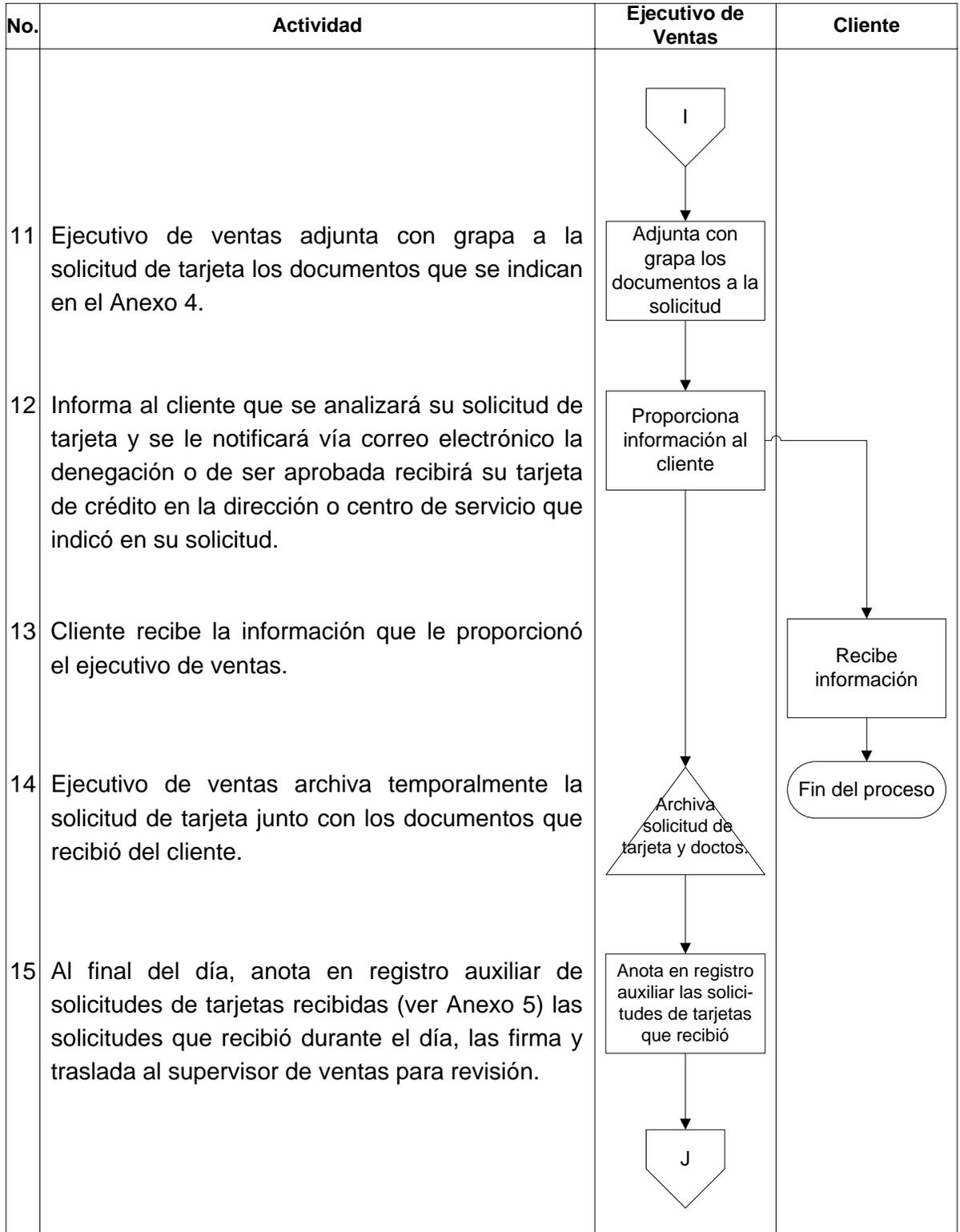
Recepción de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Ejecutivo de Ventas | |
|-----|--|--|--|
| | <p>Además, en caso de persona individual en relación de dependencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección del domicilio y lugar de trabajo del solicitante. • Datos e información del lugar de trabajo coincida con los indicados en la constancia de ingresos y de trabajo, e • Ingresos correspondan a los indicados en la constancia de ingresos y de trabajo. <p>Además, en caso de persona individual con empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección de la empresa y del domicilio del propietario. • Datos e información de la empresa coincida con el indicado en la constancia de inscripción de la Superintendencia de Administración Tributaria y patente de comercio. • Ingresos correspondan a los indicados en la certificación de ingresos y esté firmada por el contador de la empresa. • Datos e información de la empresa coincida con los de la certificación de ingresos y de trabajo e • Ingresos correspondan a los indicados en los estados financieros y declaración jurada del impuesto sobre la renta de la empresa. | <p style="text-align: center;">G</p>  <p style="text-align: center;">H</p> | |

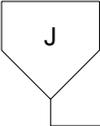
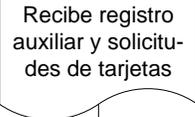
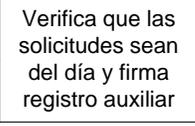
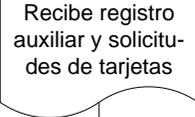
Recepción de solicitudes de tarjetas de crédito.



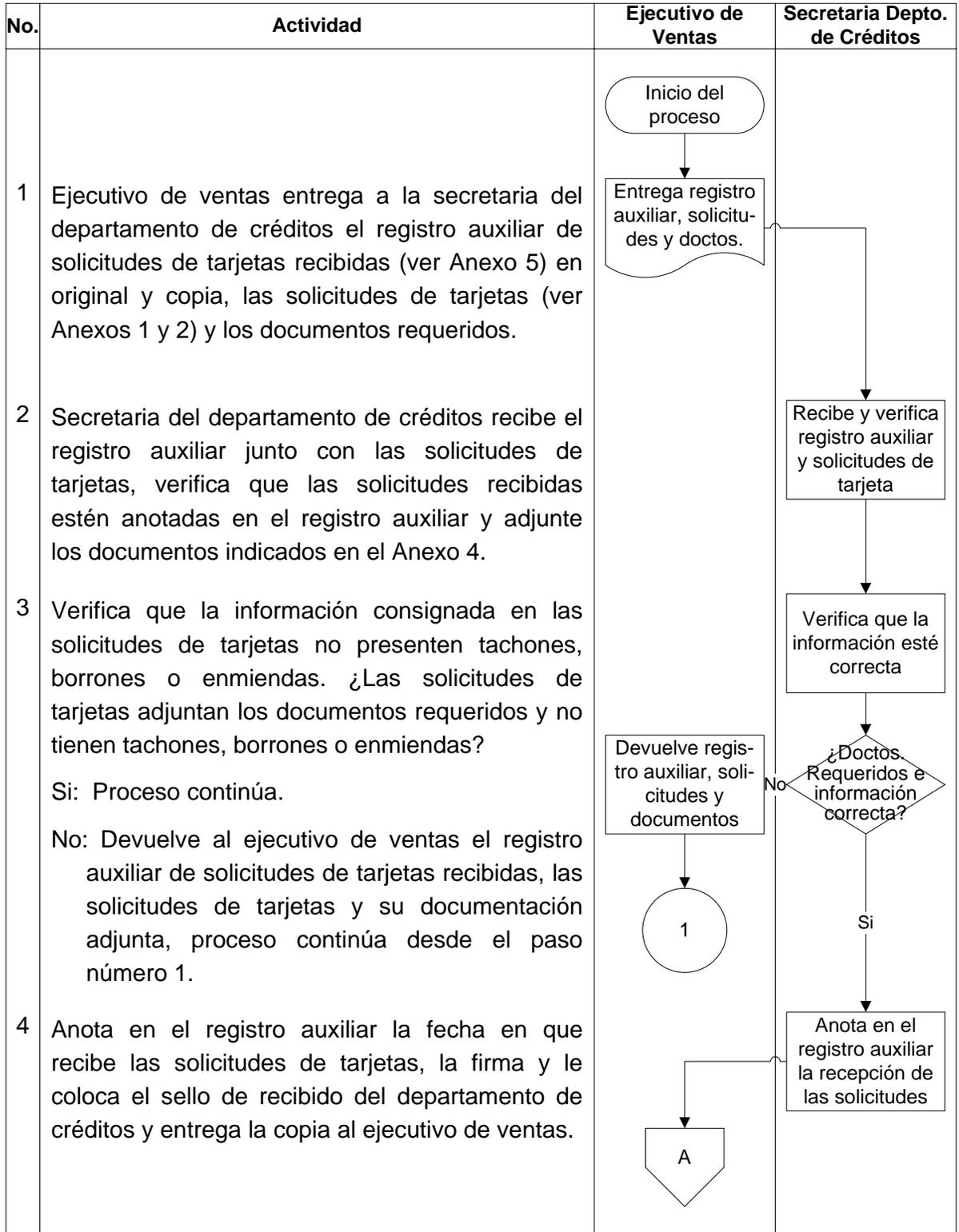
Recepción de solicitudes de tarjetas de crédito.



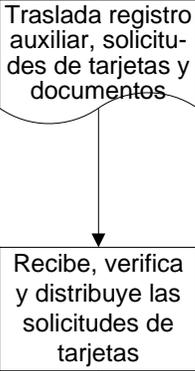
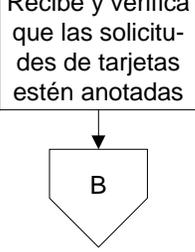
Recepción de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Ejecutivo de Ventas | Supervisor de Ventas |
|-----|---|--|---|
| 16 | Supervisor de ventas recibe el registro auxiliar y las solicitudes de tarjetas con los documentos que recibió el ejecutivo de ventas. |  |  |
| 17 | Verifica que las solicitudes de tarjetas correspondan al día en que las recibe, estén anotadas en el registro auxiliar y firmada por el ejecutivo de ventas; firma el registro auxiliar y lo devuelve al ejecutivo de ventas junto con las solicitudes de tarjetas. |  |  |
| 18 | Ejecutivo de ventas recibe el registro auxiliar firmado por el supervisor de ventas con las solicitudes de tarjetas y las traslada al departamento de créditos, para su análisis y aprobación. |   | |

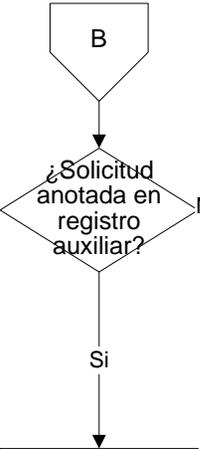
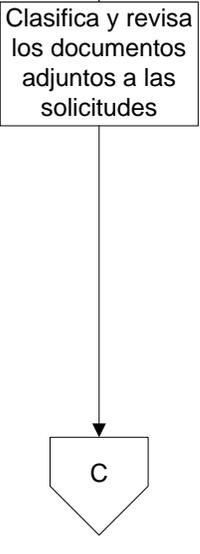
5.4.5.2 Análisis de solicitudes de tarjetas de crédito.



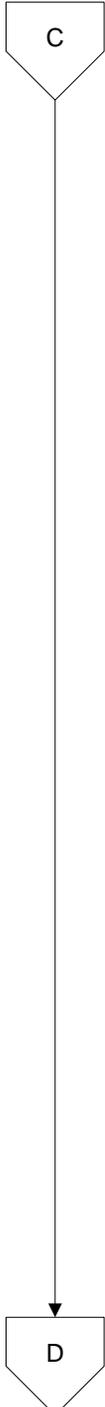
Análisis de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Ejecutivo de Ventas | Departamento de Créditos |
|-----|---|--|--|
| 5 | Ejecutivo de ventas recibe la copia del registro auxiliar de solicitudes de tarjetas recibidas, revisa que consigne la fecha, firma de la secretaria y sello de recibido del departamento de créditos y la archiva. |  <pre> graph TD A{{A}} --> B[Recibe, revisa y archiva el registro auxiliar] B --> C([Fin del proceso]) </pre> | |
| 6 | Secretaria del departamento de créditos traslada el registro auxiliar de solicitudes de tarjetas recibidas, las solicitudes de tarjetas y los documentos que adjuntaron los ejecutivos de ventas, al jefe del departamento. | |  <pre> graph TD D[/Traslada registro auxiliar, solicitudes de tarjetas y documentos/] --> E[Recibe, verifica y distribuye las solicitudes de tarjetas] </pre> |
| 7 | Jefe del departamento recibe el registro auxiliar, las solicitudes de tarjetas y documentación adjunta, verifica la cantidad de solicitudes recibidas y las distribuye según la cantidad de analistas de créditos a su cargo. | |  <pre> graph TD E[Recibe, verifica y distribuye las solicitudes de tarjetas] --> F[Anota las solicitudes de tarjetas en registro auxiliar y las entrega] </pre> |
| 8 | Anota en el registro auxiliar de solicitudes de tarjetas para análisis (ver Anexo 6) las solicitudes que entregará a cada analista de créditos, y les entrega copia del registro auxiliar, solicitudes de tarjetas y su respectiva documentación. | |  <pre> graph TD F[Anota las solicitudes de tarjetas en registro auxiliar y las entrega] --> G[Recibe y verifica que las solicitudes de tarjetas estén anotadas] </pre> |
| 9 | Analista de créditos recibe el registro auxiliar de solicitudes de tarjetas para análisis (ver Anexo 6), las solicitudes y su documentación adjunta; y verifica que las solicitudes recibidas estén anotadas en el registro auxiliar. | |  <pre> graph TD G[Recibe y verifica que las solicitudes de tarjetas estén anotadas] --> H{{B}} </pre> |

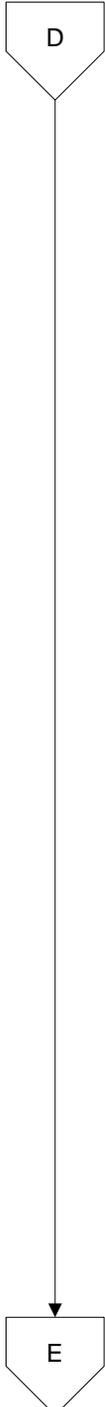
Análisis de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Analista de Créditos | Jefe del Depto. de Créditos |
|-----|--|---|---|
| | <p>¿La solicitud de tarjeta está anotada en el registro auxiliar?</p> <p>Si: Proceso continúa.</p> <p>No: Informa y devuelve al jefe del departamento la solicitud de tarjeta con la documentación adjunta que no estaba anotada en el registro auxiliar, proceso continúa desde el paso número 8.</p> |  | |
| 10 | Analista de créditos firma el registro auxiliar de solicitudes de tarjetas para análisis y devuelve el original al jefe del departamento. | Firma y devuelve registro auxiliar | |
| 11 | Jefe del departamento recibe el registro auxiliar de solicitudes de tarjetas para análisis, verifica que consigne la firma del analista de créditos y lo archiva temporalmente, proceso continúa en paso número 23. | |  |
| 12 | <p>Analista de créditos clasifica las solicitudes de tarjetas por categoría de tarjeta y límite de crédito solicitado, y revisa que los documentos cumplan con los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia de la cédula de vecindad del solicitante o del representante legal (en caso de personas jurídicas), esté legible y completa, o el pasaporte y documento que acredite su condición migratoria, en caso de ser extranjero. • En caso de ser extranjero, el pasaporte y documento que acredite su condición migratoria estén vigentes. |  | |

Análisis de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Analista de Créditos | |
|-----|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia del recibo de pago por servicio de agua, teléfono (no celular) o energía eléctrica, esté legible y corresponda al mes anterior a la fecha de la solicitud de tarjeta. • Estados de cuentas bancarias sean originales, pertenezcan al solicitante, empresa o sociedad y correspondan a los últimos 2 meses anteriores a la fecha de la solicitud de tarjeta, y • Fotocopia del carné de identificación tributaria, esté legible y pertenezca al solicitante o sociedad y representante legal (en caso de personas jurídicas). <p>Además, en caso de persona individual en relación de dependencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constancia de ingresos y de trabajo estén a nombre del solicitante, sea original y la fecha de emisión no sea mayor a un mes de la fecha de la solicitud de tarjeta. • Constancia de ingresos, de trabajo y recibos de pagos hayan sido emitidos por la empresa en donde labora el solicitante, y • Fotocopias de los recibos de pagos de sueldos, estén a nombre del solicitante, legibles y correspondan a los últimos 2 meses anteriores a la fecha de la solicitud de tarjeta. <p>Además, en caso de persona individual con empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación de ingresos de la empresa sea en original y la fecha de emisión no mayor a un mes de la fecha de la solicitud de tarjeta. | <div style="text-align: center;">  <p>C</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>D</p> </div> | |

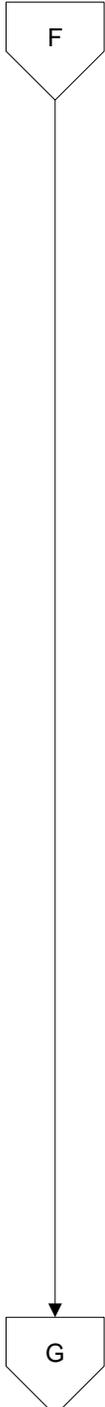
Análisis de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Analista de Créditos | |
|-----|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia de la patente de comercio esté legible y a nombre de la empresa. • Fotocopia de los estados financieros del último período contable anual y del mes anterior a la fecha de la solicitud de tarjeta estén certificados por el contador, firmados por el propietario de la empresa, legibles y cuando corresponda que estén auditados. • Fotocopia de la declaración jurada del impuesto sobre la renta del último período fiscal de la empresa esté legible, y • Fotocopia de la constancia de inscripción de la empresa en la Superintendencia de Administración Tributaria esté legible. <p>Además, en caso de persona jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia de la patente de comercio y de la patente de sociedad esté legible y a nombre de la sociedad. • Fotocopia de la escritura de constitución de la sociedad y sus modificaciones estén legibles y completas. • Fotocopia del nombramiento del representante legal esté vigente, legible y completa. • Fotocopia del punto de acta donde se autoriza al representante legal solicitar la tarjeta de crédito esté legible y la fecha de emisión no sea mayor a 3 meses de la fecha de la solicitud de tarjeta. • Fotocopia de las constancias de inscripción de la sociedad y del representante legal en la Superintendencia de Administración Tributaria, estén legibles. | <div style="text-align: center;">  <p>D</p> <p>E</p> </div> | |

Análisis de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Analista de Créditos | |
|-----|--|---|--|
| 13 | <p>Analista de créditos verifica que los documentos adjuntos a la solicitud de tarjeta cumplan con lo requerido por la empresa Emisora de Tarjetas de Crédito, S. A., y que la solicitud de tarjeta consigne los siguientes datos e información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia de la declaración jurada del impuesto sobre la renta del último período fiscal de la sociedad esté legible. • Fotocopia de los estados financieros del último período contable anual y del mes anterior a la fecha de la solicitud de tarjeta estén certificados por el contador, firmados por el representante legal de la sociedad, legibles y cuando corresponda que estén auditados. • Firma, nombre completo, lugar y fecha de nacimiento del solicitante o representante legal (en caso de personas jurídicas), coincida con el indicado en la fotocopia de la cédula de vecindad o pasaporte en caso de ser extranjero. • Los rasgos de la firma consignada por el solicitante o representante legal (en caso de personas jurídicas) en la solicitud de tarjeta, contrato y demás documentos adjuntos sean similares. • Número telefónico del trabajo del solicitante, de la empresa o de la sociedad. • Dirección de correo electrónico del solicitante o representante legal (en caso de personas jurídicas). | <pre> graph TD E{{E}} --> Task[Verifica que los documentos cumplan con lo requerido] Task --> F{{F}} </pre> | |

Análisis de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Analista de Créditos | |
|-----|---|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Nombres completos e información de 3 personas que den referencias personales del solicitante o representante legal (en caso de personas jurídicas). • Nombres de empresas que den referencias comerciales del solicitante, de la empresa o de la sociedad. • Nombres completos e información de 3 familiares que den referencias personales del solicitante o representante legal (en caso de personas jurídicas). • Número de cédula de vecindad o pasaporte del solicitante o representante legal (en caso de personas jurídicas) coincida con el indicado en la fotocopia de la misma. • En caso de ser extranjero, que el pasaporte y la condición migratoria esté vigente y corresponda al solicitante o representante legal (en caso de personas jurídicas). • Dirección del domicilio del solicitante, ubicación de la empresa o de la sociedad corresponda a la consignada en el recibo de pago por servicio de agua, teléfono (no celular) o energía eléctrica que se adjuntó a la solicitud de tarjeta. • Información financiera del solicitante, la empresa o sociedad sea razonable con sus ingresos y gastos. • Firma, nombre completo y código personal del ejecutivo de ventas, y | <div style="text-align: center;">  <p style="text-align: center;">F</p> <p style="text-align: center;">G</p> </div> | |

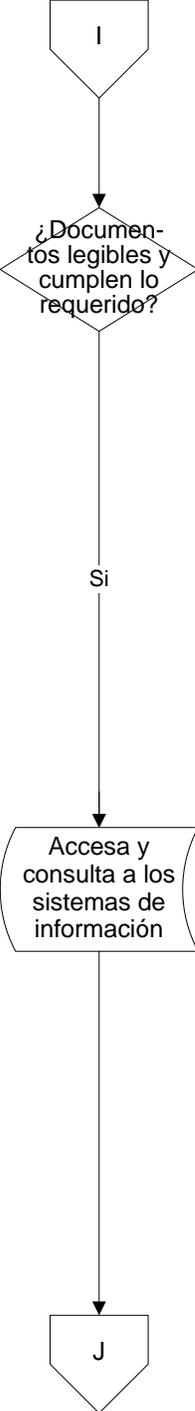
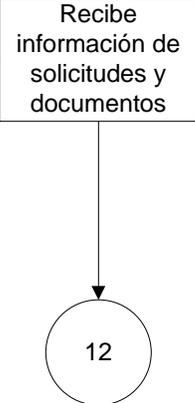
Análisis de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Analista de Créditos | |
|-----|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Fuente de ingresos no correspondan a actividades tipificadas como ilícitas por la legislación guatemalteca. Cuando los ingresos procedan de actividades ilícitas debe informar al jefe del departamento de créditos y esté al oficial de cumplimiento quién determinará si la transacción es o no sospechosa. <p>Además, en caso de persona individual en relación de dependencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección del domicilio y lugar de trabajo del solicitante. • Datos e información del lugar de trabajo coincida con los indicados en la constancia de ingresos y de trabajo. • Ingresos correspondan a los indicados en la constancia de ingresos y de trabajo, y • Gastos del solicitante sean razonables con sus ingresos. <p>Además, en caso de persona individual con empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección de la empresa y del domicilio del propietario. • Datos e información de la empresa coincida con el indicado en la constancia de inscripción de la Superintendencia de Administración Tributaria y patente de comercio. | <div style="text-align: center;">  <p>G</p> <p>H</p> </div> | |

Análisis de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Analista de Créditos | |
|-----|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Estados financieros estén firmados por el propietario y contador de la empresa, y auditados cuando corresponda. • Declaración jurada del impuesto sobre la renta de la empresa haya sido presentada a la Superintendencia de Administración Tributaria. • Ingresos correspondan a los indicados en los estados financieros y declaración jurada del impuesto sobre la renta de la empresa. <p>Además, en caso de persona jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección de la sociedad y del domicilio del representante legal de la sociedad. • Datos e información de la sociedad coincida con el indicado en la constancia de inscripción de la Superintendencia de Administración Tributaria, patente de comercio, patente de sociedad y escritura de constitución de la sociedad. • Datos e información del representante legal coincida con lo indicado en su nombramiento. • Ingresos correspondan a los indicados en los estados financieros y declaración jurada del impuesto sobre la renta de la sociedad. • Estados financieros estén firmados por el representante legal y el contador de la sociedad, y auditados cuando corresponda. • Declaración jurada del impuesto sobre la renta de la sociedad haya sido presentada a la Superintendencia de Administración Tributaria. | <div style="text-align: center;">  <p>H</p> <p>I</p> </div> | |

Análisis de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Analista de Créditos | Ejecutivo de Ventas |
|-----|---|---|---|
| 14 | <p>¿Los documentos son legibles y cumplen con lo requerido?</p> <p>Si: Proceso continúa.</p> <p>No: Indica al ejecutivo de ventas los documentos y las solicitudes de tarjetas que no cumplen con lo requerido, proceso continúa desde el paso número 12. Si los documentos o solicitudes no son entregados durante el día deben ser rechazados y la solicitud debe ser denegada.</p> <div data-bbox="358 936 1021 1205" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Nota: Cuando los datos e información no sean congruentes con los indicados en los documentos adjuntos, la solicitud de tarjeta debe ser denegada. El analista de créditos, debe consignar su firma, la fecha y motivo por la cual está denegando la solicitud.</p> </div> <p>Analista de créditos accesa a los sistemas electrónicos de información (sistema crediticio habilitado por la Superintendencia de Bancos, infornet, transunión y credisystem), consulta y obtiene datos e información del solicitante, de la empresa y propietario o de la sociedad y representante legal, imprime la información consultada y las adjunta a la solicitud de tarjeta.</p> <div data-bbox="358 1614 1021 1791" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Nota: Por la consulta efectuada al sistema de la Superintendencia de Bancos, en la solicitud de tarjeta debe anotarse el número de consulta que se asignó a la misma.</p> </div> |  <pre> graph TD I{{I}} --> D{¿Documentos legibles y cumplen lo requerido?} D -- Si --> P[Accesa y consulta a los sistemas de información] P --> J{{J}} D -- No --> C((12)) </pre> |  <pre> graph TD C((12)) --> R[Recibe información de solicitudes y documentos] </pre> |

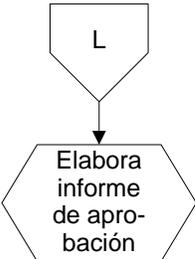
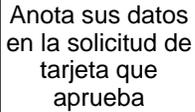
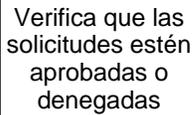
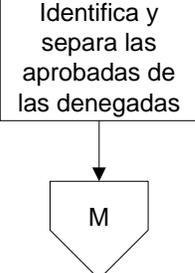
Análisis de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Analista de Créditos | Analista de Créditos |
|-----|--|--|---|
| 15 | <p>Analista de créditos analiza el nivel de endeudamiento, capacidad de pago, record crediticio y razonabilidad de los créditos con los ingresos del solicitante, empresa o sociedad, con base a la información obtenida de los sistemas electrónicos de información e información que proporcionó el solicitante o representante legal (en caso de personas jurídicas). ¿Cliente tiene antecedentes o es de riesgo para la entidad?</p> <p>Si: Deniega la solicitud de tarjeta, consigna su firma, la fecha y motivo por la cual está denegando la solicitud, proceso continúa en paso número 20.</p> <p>No: Proceso continúa.</p> | <pre> graph TD J{{J}} --> A[Analiza la información] A --> D{¿Existen antecedentes de riesgo?} D -- Si --> S[Deniega solicitud de tarjeta] D -- No --> C[Confirma datos e información] </pre> | <pre> graph TD S[Deniega solicitud de tarjeta] --> 20((20)) </pre> |
| 16 | <p>Vía telefónica, confirma lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Persona individual en relación de dependencia: constancia de ingresos y de trabajo, dirección de la empresa donde labora, cargo que ocupa, tiempo de estar laborando para la empresa y nombre del jefe inmediato del solicitante. • Persona individual con empresa o persona jurídica: dirección, actividad principal, tiempo que tiene la empresa o sociedad de estar en el mercado local y datos del propietario de la empresa o representante legal de la sociedad, y • Referencias consignadas en la solicitud de tarjeta. | <pre> graph TD C[Confirma datos e información] --> K{{K}} </pre> | |

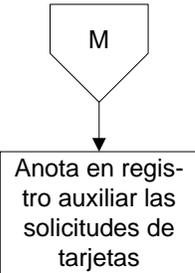
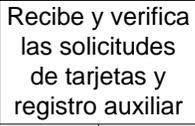
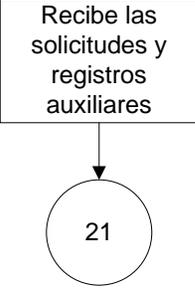
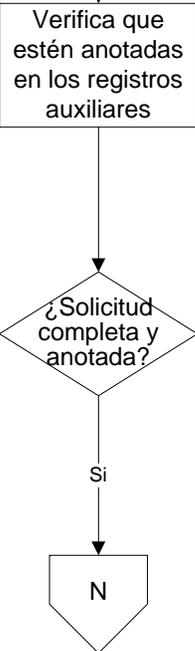
Análisis de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Analista de Créditos | Analista, Solicitante o Rep. Legal |
|-----|--|--|------------------------------------|
| 17 | <p>¿Información y datos confirmados coinciden con los consignados en la solicitud de tarjeta o documentos adjuntos a la misma?</p> <p>Si: Deniega la solicitud de tarjeta, consigna su firma, la fecha y motivo por la cual está denegando la solicitud, proceso continúa en paso número 20.</p> <p>No: Proceso continúa.</p> <p>Analista de créditos verifica que el ingreso mensual del solicitante, de la empresa o sociedad sea el requerido para la categoría de tarjeta que solicita. ¿El ingreso mensual es el requerido?</p> <p>Si: Proceso continúa.</p> <p>No: Determina un nuevo límite de crédito y categoría de tarjeta según los ingresos, capacidad de pago y nivel de endeudamiento del solicitante, empresa o sociedad, e informa al solicitante o representante legal. Si acepta el proceso continúa, caso contrario, la solicitud de tarjeta debe ser denegada; para lo cual el analista de créditos, debe consignar su firma, la fecha y motivo por la cual está denegando la solicitud.</p> | <pre> graph TD K{{K}} --> D1{¿Información fue confirmada?} D1 -- Si --> B1[Deniega solicitud de tarjeta] B1 --> C1((20)) D1 -- No --> B2[Verifica el ingreso mensual] B2 --> D2{¿Ingreso mensual es el requerido?} D2 -- Si --> L{{L}} D2 -- No --> B3[Recibe información de la tarjeta de crédito que le corresponde] </pre> | |

Análisis de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Analista de Créditos | |
|-----|---|---|--|
| 18 | <p>Analista de créditos elabora el informe de aprobación de la solicitud de tarjeta consignando la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos importantes observados durante la revisión, verificación, análisis y confirmación de la información que se consignó en la solicitud de tarjeta. • Categoría de tarjeta y límite de crédito solicitada o sugerida según los ingresos y análisis efectuado a la información del solicitante, empresa o sociedad, y • Fecha en que el analista de crédito recibió y aprobó la solicitud de tarjeta. |  | |
| 19 | <p>Firma, anota su nombre completo y código personal en el informe de aprobación y en la solicitud de tarjeta que aprueba. Asimismo, adjunta con grapa a la solicitud los documentos que se indican en el Anexo 7.</p> |  | |
| 20 | <p>Al final del día, verifica que las solicitudes de tarjetas que le asignaron al iniciar su jornada laboral estén aprobadas o denegadas.</p> |  | |
| 21 | <p>Identifica y separa las solicitudes de tarjetas aprobadas de las denegadas, y verifica que tengan adjunto los documentos indicados en el Anexo 7 y que las solicitudes denegadas consignent su firma, fecha y motivo por las cuales fueron denegadas.</p> |  | |

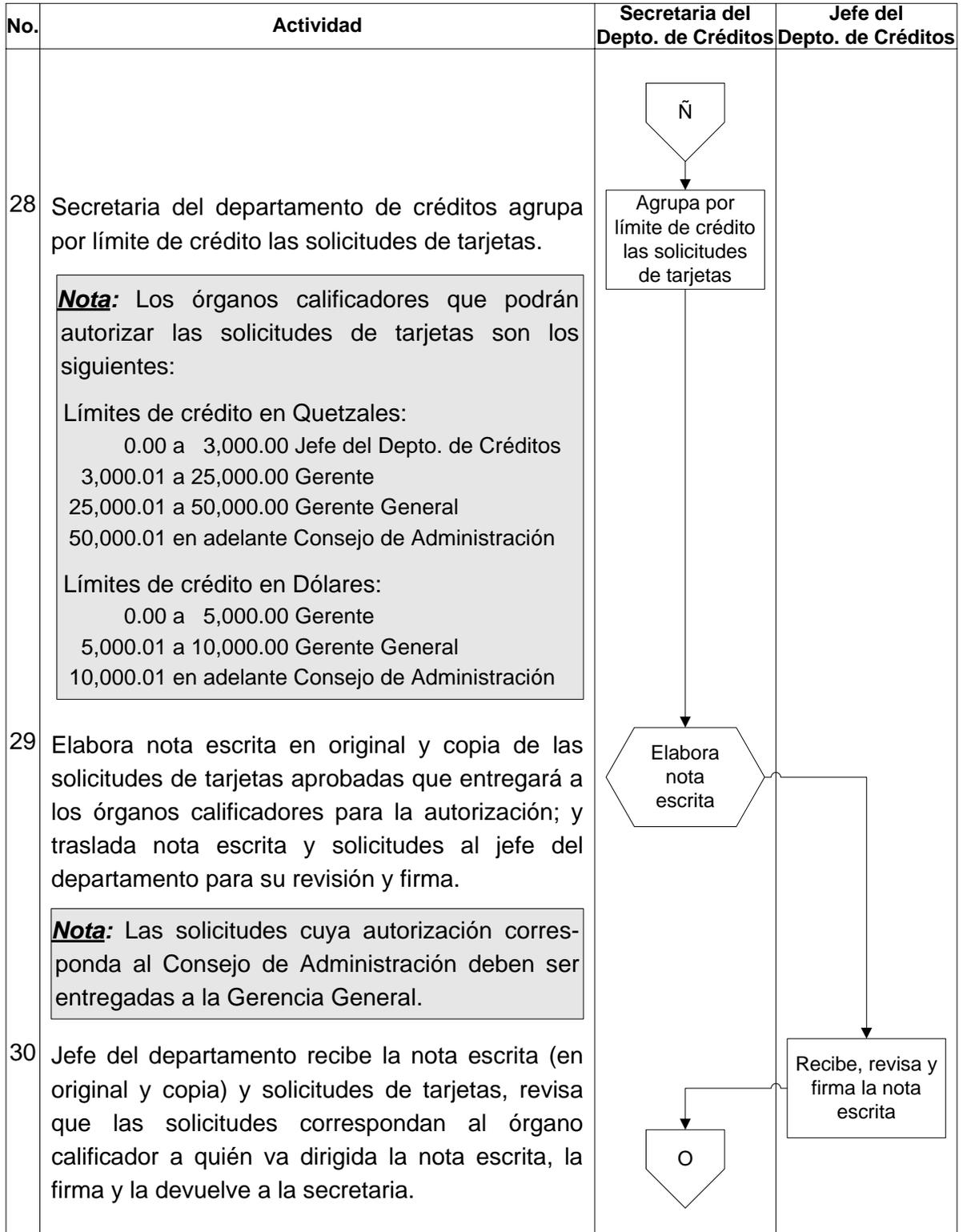
Análisis de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Analista de Créditos | Jefe del Depto. de Créditos |
|-----|--|---|---|
| 22 | Analista de créditos anota las solicitudes en el registro auxiliar de solicitudes de tarjetas aprobadas o registro auxiliar de solicitudes de tarjetas denegadas (ver Anexo 8 y 9), según corresponda; y las entrega al jefe del departamento. |  | |
| 23 | Jefe del departamento recibe las solicitudes de tarjetas y registros auxiliares, verifica que sean las que le entregó al iniciar la jornada laboral y revisa que las solicitudes adjunten los documentos indicados en el Anexo 7 y las denegadas indiquen el motivo por la cual fueron denegadas. | |  |
| 24 | <p>Verifica que las solicitudes de tarjetas estén anotadas en los registros auxiliares que corresponda (ver Anexos 8 y 9) y los registros auxiliares estén firmados por el analista de créditos.</p> <p>¿Las solicitudes tienen la documentación requerida, están anotadas en los registros auxiliares y los registros están firmados por el analista de créditos que analizó la información?</p> <p>Si: Proceso continúa.</p> <p>No: Entrega la solicitud de tarjeta y registro auxiliar al analista de créditos para que efectúe las correcciones, proceso continúa desde el paso número 21.</p> |  |  |

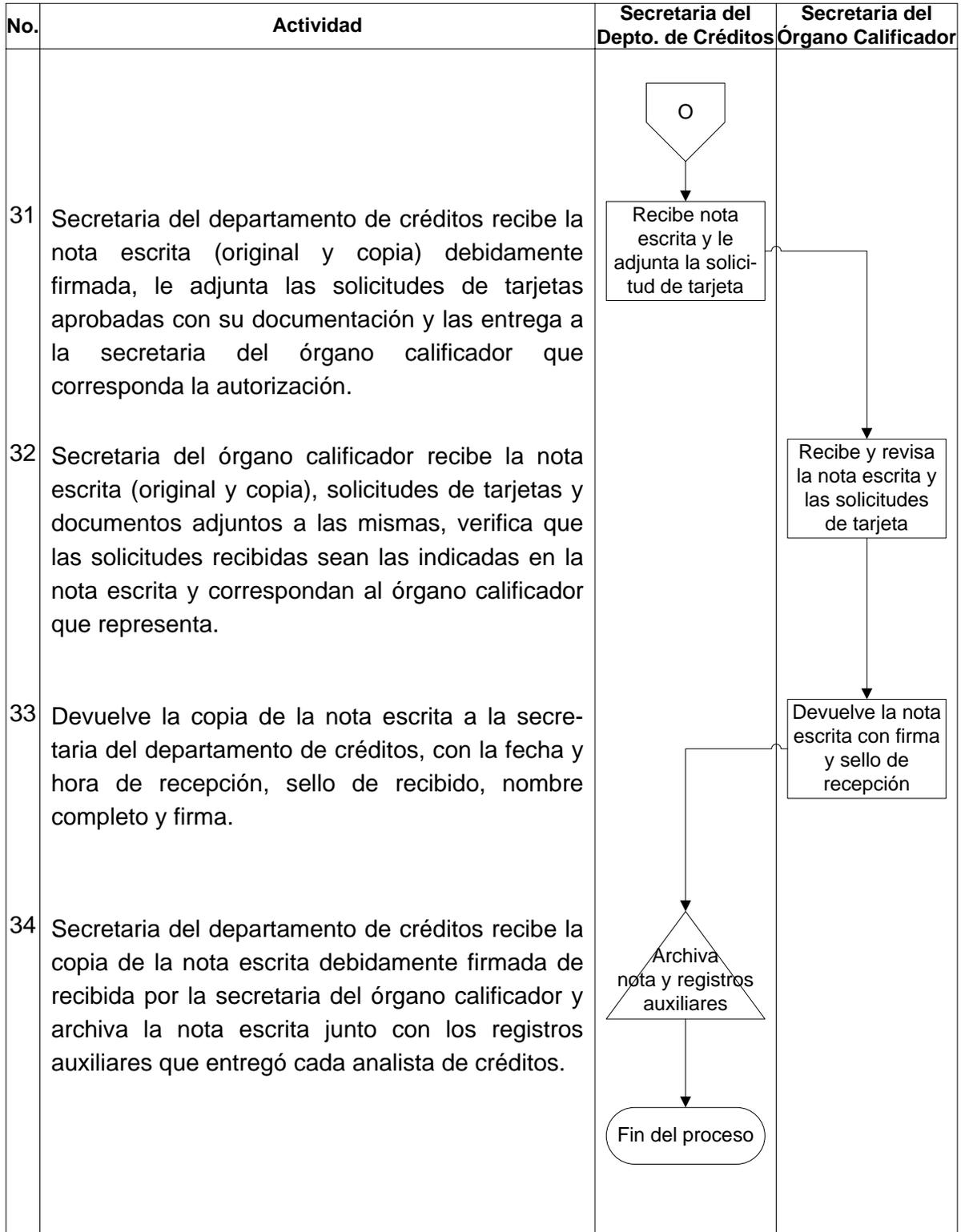
Análisis de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Jefe del Depto. de Créditos | Secretaria del Depto. de Créditos |
|-----|--|-----------------------------|-----------------------------------|
| 25 | <p>Jefe del departamento de créditos firma el original y copia del registro auxiliar de las solicitudes de tarjetas aprobadas o denegadas, según corresponda y le entrega la copia al analista de créditos. Asimismo, traslada a la secretaria los registros auxiliares y las solicitudes de tarjetas con su respectiva documentación.</p> | | |
| 26 | <p>Secretaria del departamento recibe las solicitudes de tarjetas aprobadas y denegadas con su respectiva documentación, revisa que los documentos estén sostenidos con grapa a la solicitud y verifica que en el grupo de aprobadas no existan solicitudes denegadas o viceversa.</p> <p>Nota: Cuando la solicitud de tarjeta esté aprobada y la grapa no esté colocada adecuadamente debe revisarse que la solicitud tenga adjunta los documentos indicados en el Anexo 7 y debe colocarle una nueva grapa.</p> | | |
| 27 | <p>Revisa que la solicitud de tarjeta esté aprobada o denegada. ¿La solicitud está aprobada?</p> <p>Si: Proceso continúa.</p> <p>No: Por escrito informa al supervisor de ventas de las solicitudes denegadas para la llamada de atención al ejecutivo de ventas que las recibió cuando corresponda.</p> <p>Nota: Las solicitudes denegadas el departamento de créditos debe mantenerlas archivadas por 2 meses y destruirlas en presencia de auditoría interna; asimismo, deberá mantener actualizado un archivo electrónico de solicitudes denegadas.</p> | | |

Análisis de solicitudes de tarjetas de crédito.



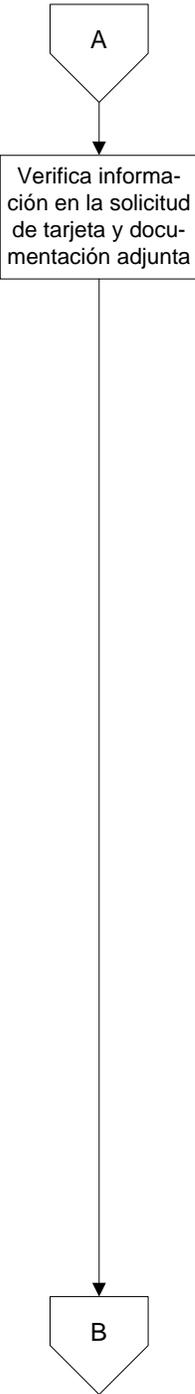
Análisis de solicitudes de tarjetas de crédito.



5.4.5.3 Autorización de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Órgano Calificador | Secretaría del Depto. de Créditos |
|-----|---|---|--|
| 1 | <p>Órgano calificador recibe las solicitudes de tarjetas y documentación adjunta, revisa que el límite de crédito consignada en las solicitudes estén en el rango que tiene asignado para autorizar. ¿Límite de crédito esta en el rango que le corresponde autorizar?</p> <p>Si: Proceso continúa.</p> <p>No: Devuelve a la secretaria del departamento de créditos la solicitud para que lo entregue al órgano calificador que corresponda.</p> | <pre> graph TD Start([Inicio del proceso]) --> Recibe[Recibe las solicitudes y verifica si le corresponde] Recibe --> Decide{¿Le corresponde la autorización?} Decide -- Si --> Next[] Decide -- No --> Next style Next fill:none,stroke:none </pre> | <pre> graph TD Recibe[Recibe las solicitudes de tarjetas] --> Fin([Fin del proceso]) </pre> |
| 2 | <p>Revisa que la solicitud de tarjeta esté aprobada y consigne lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Firma del solicitante o del representante legal (en caso de personas jurídicas) y • Firma, nombre completo y código personal del ejecutivo de ventas y del analista de créditos. | <pre> graph TD Revisa[Revisa que la solicitud esté aprobada] --> Next[] style Next fill:none,stroke:none </pre> | |
| 3 | <p>Verifica que la solicitud de tarjeta adjunte los documentos indicados en el Anexo 7. ¿Solicitud está aprobada, firmada y tiene la totalidad de documentos necesarios para su autorización?</p> <p>Si: Proceso continúa.</p> <p>No: Informa y devuelve la solicitud de tarjeta a la secretaria del departamento de créditos para que solicite al analista de créditos o ejecutivo de ventas que complete la información, proceso continúa desde el paso número 1.</p> | <pre> graph TD Verifica[Verifica los documentos adjuntos a la solicitud] --> Decide{¿Solicitud aprobada, completa y firmada?} Decide -- Si --> A[/A/] Decide -- No --> Next[] style Next fill:none,stroke:none </pre> | <pre> graph TD Recibe[Recibe solicitud y documentos adjuntos] --> One((1)) </pre> |

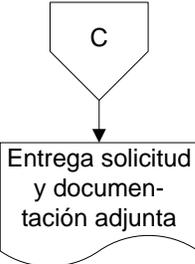
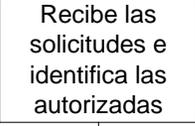
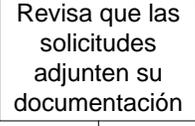
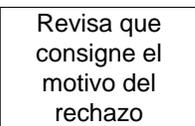
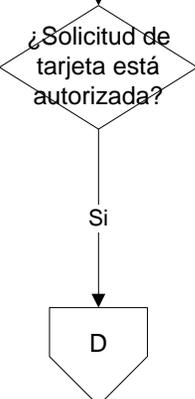
Autorización de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Órgano Calificador | |
|-----|--|---|--|
| 4 | <p>Órgano calificador verifica la información que se consignó en la solicitud de tarjeta y analiza lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud consigna la totalidad de datos e información requerida según la categoría de tarjeta solicitada. • En caso de ser extranjero, su pasaporte y condición migratoria estén vigentes y sea legal. • Información financiera y económica del solicitante, empresa o sociedad sean razonables con relación a sus ingresos y gastos. • Fuente de ingresos no correspondan a actividades tipificadas como ilícitas por la legislación guatemalteca. • Analiza la información que consignó el analista de créditos en el informe de aprobación. • Límite de crédito sea razonable con los ingresos y gastos del solicitante, de la empresa o sociedad. • Analiza la información obtenida de los sistemas electrónicos de información (Superintendencia de Bancos, infonet, transunion y credisystem), y • En la bitácora del analista de créditos exista evidencia de la verificación, análisis y confirmación de la información que se consignó en la solicitud de tarjeta. |  <pre> graph TD A{{A}} --> B[Verifica información en la solicitud de tarjeta y documentación adjunta] B --> C{{B}} </pre> | |

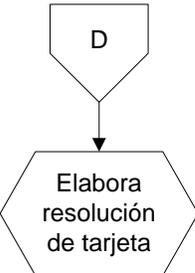
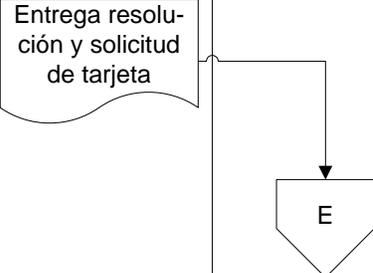
Autorización de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Órgano Calificador | Secretaría del Órgano Calificador |
|-----|---|--|---|
| 5 | <p>Órgano calificador analiza el nivel de endeudamiento, ingresos y capacidad de pago del solicitante, empresa o sociedad; y determina si es el requerido para la categoría de tarjeta y límite de crédito, solicitada o sugerida por el analista de créditos. ¿Límite de crédito es el requerido para la categoría de tarjeta de crédito que se solicita o sugiere el analista?</p> <p>Si: Proceso continúa.</p> <p>No: Determina un nuevo límite de crédito según los ingresos, capacidad de pago y nivel de endeudamiento, y devuelve la solicitud de tarjeta a la secretaria para que informe al solicitante o representante legal.</p> <div data-bbox="354 1209 1024 1339" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Nota: La solicitud de tarjeta que no cumpla con los requisitos no debe ser autorizada por el órgano calificador.</p> </div> | <pre> graph TD B{{B}} --> A[Analiza la información y determina si es el requerido] A --> D{¿Límite de crédito es el requerido?} D -- No --> I[Informa del nuevo límite de crédito al solicitante o rep. legal] D -- Si --> R[Autoriza solicitud de tarjeta] </pre> | <div data-bbox="1279 915 1479 1037" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Informa del nuevo límite de crédito al solicitante o rep. legal</p> </div> |
| 6 | <p>Autoriza la solicitud de tarjeta y le anota lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha en que la autoriza. • Categoría de tarjeta de crédito que autoriza. • Límite de crédito que autoriza para la tarjeta de crédito. • Plazo de vigencia de la tarjeta de crédito y • Firma la solicitud de tarjeta como evidencia de haberla autorizada, en caso del Consejo de Administración debe firmar el secretario designado para el efecto. | <pre> graph TD R[Autoriza solicitud de tarjeta] --> C{{C}} </pre> | |

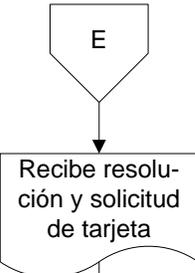
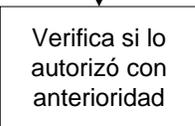
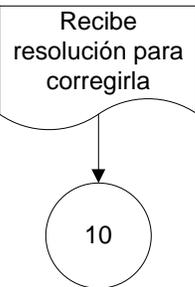
Autorización de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Órgano Calificador | Secretaría del Órgano Calificador |
|-----|---|---|---|
| 7 | <p>Órgano calificador entrega las solicitudes de tarjetas autorizadas o no con su respectiva documentación a la secretaria.</p> <p>Nota: Las solicitudes de tarjetas no autorizadas deben consignar la fecha, firma del órgano calificador y motivo por la cual no las autorizó.</p> |  |  |
| 8 | <p>Secretaria del órgano calificador recibe las solicitudes de tarjetas con su documentación adjunta y separa las autorizadas de las que no fueron autorizadas.</p> | |  |
| 9 | <p>Revisa que las solicitudes de tarjetas autorizadas adjunten los documentos indicados en el Anexo 7. ¿La solicitud de tarjeta está autorizada y tiene los documentos requeridos?</p> <p>Si: Proceso continúa.</p> <p>No: Revisa que consigne la fecha, firma del órgano calificador (en caso del Consejo de Administración, la firma del secretario designado para el efecto) y motivo por la cual no se autorizó la solicitud de tarjeta y la devuelve al departamento de créditos.</p> <p>Nota: Las solicitudes de tarjetas que no sean autorizadas, el departamento de créditos debe mantenerlas archivadas con sus documentos adjuntos por el término de 2 meses, luego destruirlas en presencia de auditoría interna.</p> |  |  |

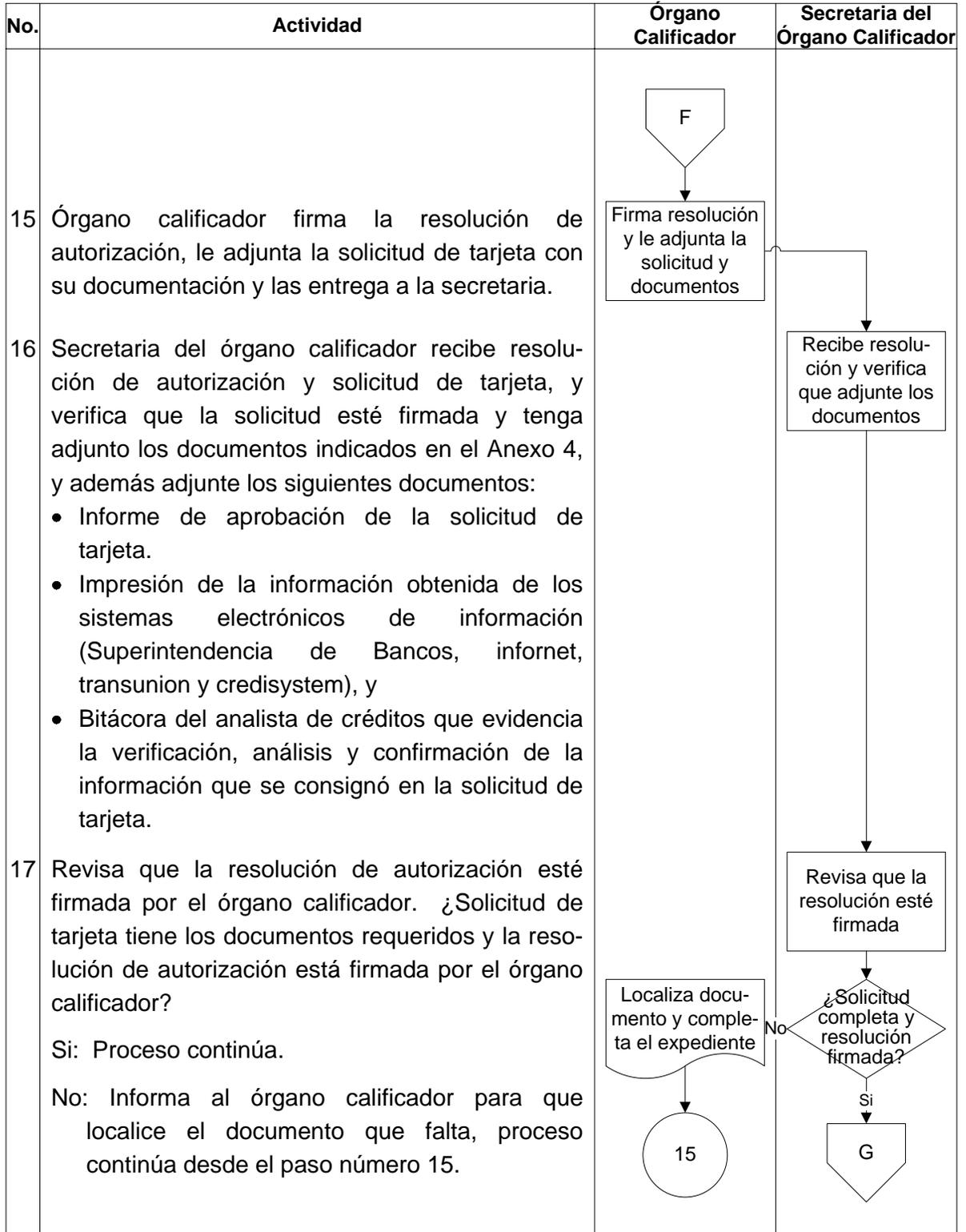
Autorización de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Secretaría del Órgano Calificador | Órgano Calificador |
|-----|---|---|---|
| 10 | <p>Secretaría del órgano calificador elabora la resolución de autorización de tarjeta de crédito (ver Anexos 10 al 12) por cada solicitud de tarjeta autorizada, la cual debe consignar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo de la persona, empresa o sociedad a quién se le autorizó la tarjeta de crédito y a quienes se les entregarán tarjetas adicionales, cuando corresponda. • Nombre completo del fiador cuando corresponda. • Categoría de tarjeta y límite de crédito autorizado para la tarjeta de crédito. • Plazo de vigencia de la tarjeta de crédito. • Fecha de autorización y • Número de la resolución de autorización. <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Nota: La resolución de autorización deben estar numerada en orden consecutivo, que debe reiniciar año con año y consignar las iniciales del órgano calificador (JDC-000, G-000, GG-000 ó CA-000) que la autoriza.</p> </div> |  | |
| 11 | <p>Entrega al órgano calificador la resolución de autorización de tarjeta, la solicitud de tarjeta y su documentación adjunta.</p> |  |  |

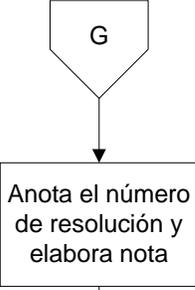
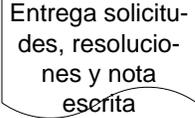
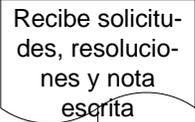
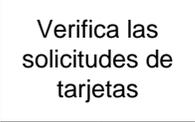
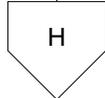
Autorización de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Órgano Calificador | Secretaría del Órgano Calificador |
|-----|---|---|---|
| 12 | Órgano calificador recibe la resolución de autorización de la tarjeta de crédito, la solicitud de tarjeta y su documentación adjunta. |  | |
| 13 | Verifica que la solicitud de tarjeta la haya autorizado con anterioridad y que consigne lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de autorización. • Categoría de tarjeta de crédito autorizada. • Límite de crédito autorizado para la tarjeta de crédito. • Plazo de vigencia de la tarjeta de crédito y • Firma del órgano calificador. |  | |
| 14 | Revisa que los datos consignados en la resolución de autorización correspondan a los indicados en la solicitud de tarjeta. ¿La solicitud es la que autorizó con anterioridad y los datos fueron consignados correctamente en la resolución de autorización? Si: Proceso continúa. No: Indica a la secretaria del órgano calificador los datos que no corresponden para que corrija la resolución de autorización, proceso continúa desde el paso número 10. |  |  |

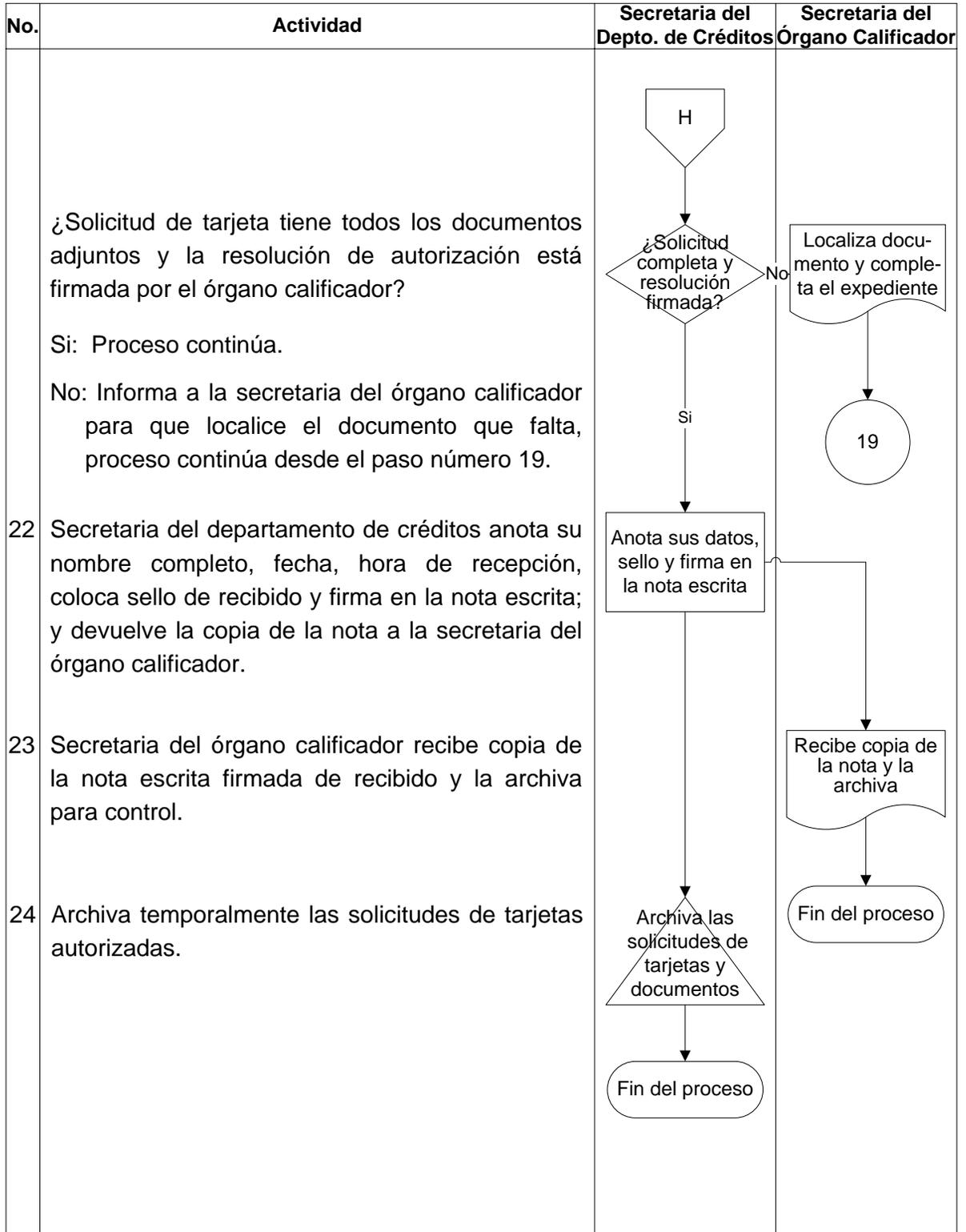
Autorización de solicitudes de tarjetas de crédito.



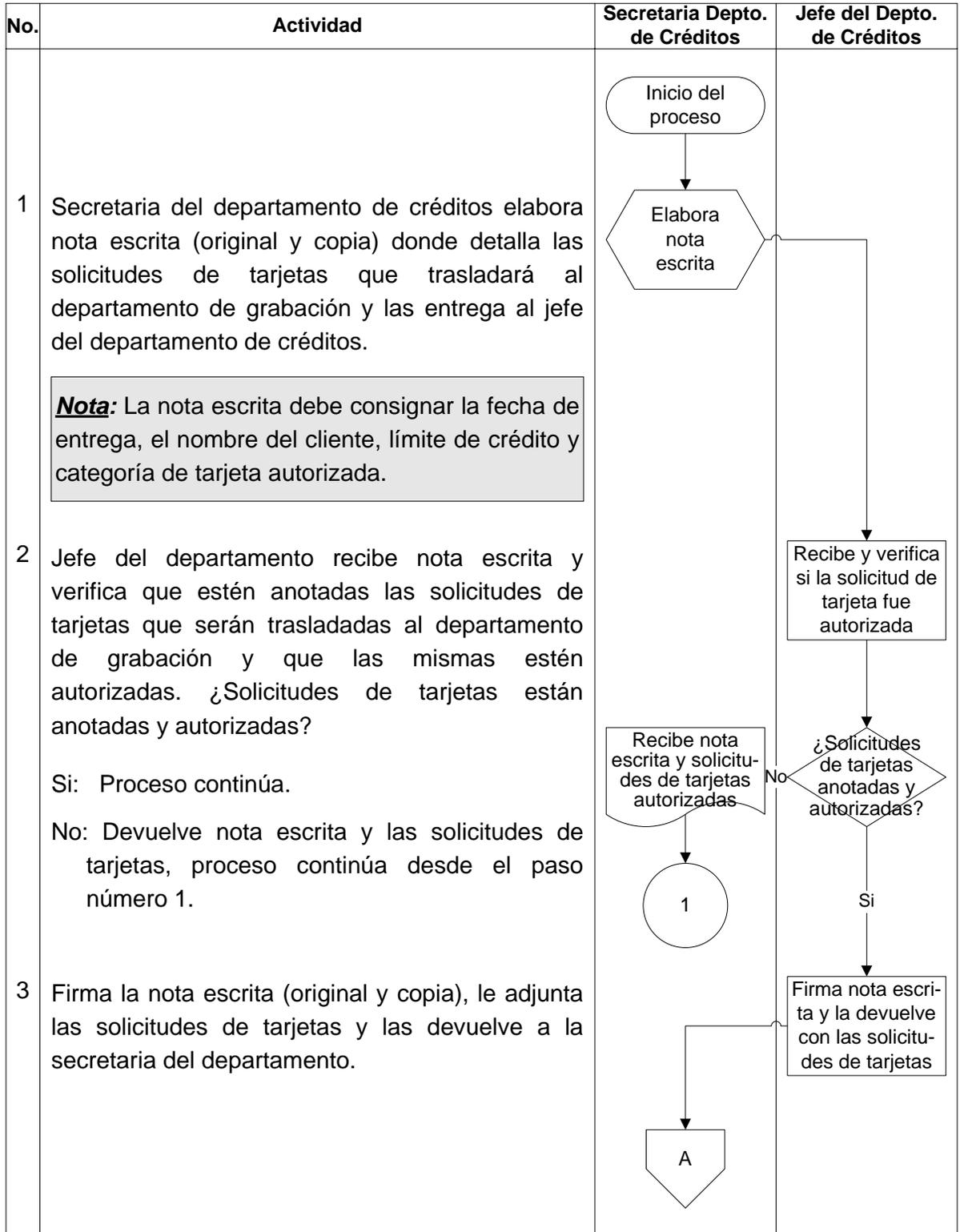
Autorización de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Secretaría del Órgano Calificador | Secretaría del Depto. de Créditos |
|-----|--|--|---|
| 18 | <p>Secretaría del órgano calificador anota el número de resolución de autorización en la solicitud de tarjeta y elabora nota escrita (original y copia).</p> <p>Nota: La nota escrita debe estar firmada por el órgano calificador, excepto el del Consejo de Administración, que será firmada por la Gerencia General.</p> |  | |
| 19 | <p>Entrega las solicitudes de tarjetas, resoluciones de autorización (ver Anexos 10 al 12) y nota escrita a la secretaria del departamento de créditos.</p> |  |  |
| 20 | <p>Secretaría del departamento de créditos recibe por escrito las resoluciones de autorización y las solicitudes de tarjetas con su documentación adjunta.</p> | |  |
| 21 | <p>Verifica que las solicitudes de tarjetas recibidas sean las indicadas en la nota escrita, revisa que la nota escrita esté firmada por el órgano calificador y que las solicitudes de tarjetas adjunten los documentos indicados en el Anexo 7, y además adjunte la resolución de autorización del órgano calificador correspondiente.</p> | |  |

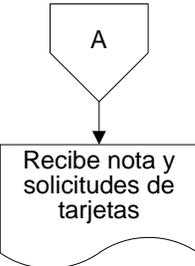
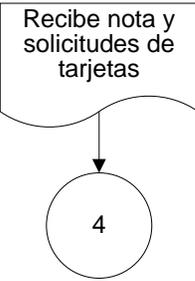
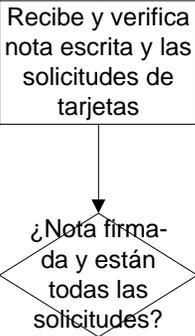
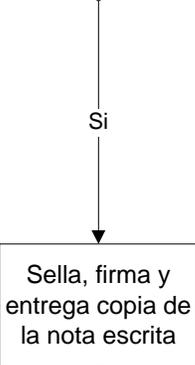
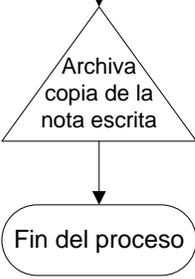
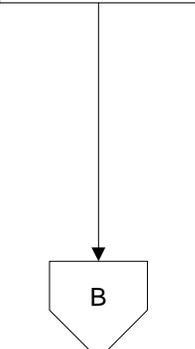
Autorización de solicitudes de tarjetas de crédito.



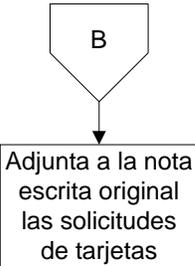
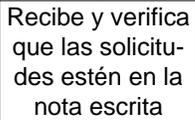
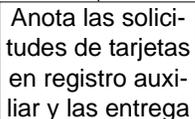
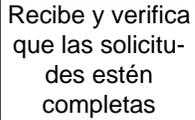
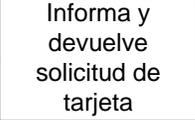
5.4.5.4 Grabación de datos de solicitudes de tarjetas de crédito.



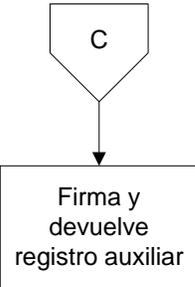
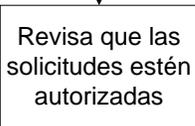
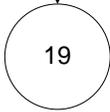
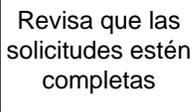
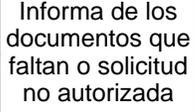
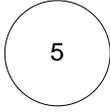
Grabación de datos de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Secretaria Depto. de Créditos | Secretaria Depto. de Grabación |
|-----|--|---|---|
| 4 | Secretaria del departamento de créditos recibe y entrega firmada la nota escrita (original y copia) junto con las solicitudes de tarjetas y las entrega a la secretaria del departamento de grabación. |  | |
| 5 | <p>Secretaria del departamento de grabación recibe nota escrita y las solicitudes de tarjetas, verifica que la nota esté firmada por el jefe del departamento de créditos y las solicitudes recibidas sean las indicadas en la nota escrita.</p> <p>¿Nota firmada y las solicitudes son las que tiene adjuntas?</p> <p>Si: Proceso continúa.</p> <p>No: Devuelve a la secretaria del departamento de créditos la nota escrita y las solicitudes con su documentación adjunta, proceso continúa desde el paso número 4.</p> |  |  |
| 6 | Coloca sello de recibido, la fecha de recepción, su nombre y firma en la nota escrita (original y copia), y entrega la copia a la secretaria del departamento de créditos. | |  |
| 7 | Secretaria del departamento de créditos recibe copia de la nota escrita, verifica que tenga el sello de recibido, fecha de recepción, nombre y firma de la secretaria del departamento de grabación y la archiva. |  |  |

Grabación de datos de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Secretaria Depto. de Grabación | Jefe del Depto. de Grabación |
|-----|--|---|---|
| 8 | Secretaria del departamento de grabación adjunta a la nota escrita original las solicitudes de tarjetas, documentación adjunta y las traslada al jefe del departamento. |  | |
| 9 | Jefe del departamento recibe nota escrita, solicitudes de tarjetas y documentación adjunta, verifica la cantidad de solicitudes recibidas y las distribuye según la cantidad de auxiliares a su cargo. | |  |
| 10 | Anota en el registro auxiliar de solicitudes de tarjetas para grabación (ver Anexo 13) las solicitudes de tarjetas que entregará a cada auxiliar y les entrega copia del registro auxiliar, las solicitudes de tarjetas y su respectiva documentación. | |  |
| 11 | <p>Auxiliar del departamento recibe las solicitudes de tarjetas y verifica que estén anotadas en el registro auxiliar de solicitudes de tarjetas para grabación y tenga la documentación requerida. ¿Solicitud está anotada en el registro auxiliar y tiene los documentos requeridos?</p> <p>Si: Proceso continúa.</p> <p>No: Informa y devuelve al jefe del departamento la solicitud de tarjeta que no está anotada en el registro auxiliar o no tiene los documentos requeridos.</p> |   <p>Si</p>  |  |

Grabación de datos de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Auxiliar Depto. de Grabación | Jefe del Depto. de Grabación |
|-----|--|---|--|
| 12 | Auxiliar del departamento de grabación firma el registro auxiliar y lo devuelve al jefe del departamento. |  | |
| 13 | Jefe del departamento recibe firmado el registro auxiliar y lo archiva temporalmente, proceso continúa en paso número 19. | |  |
| 14 | Auxiliar del departamento revisa que las solicitudes de tarjetas estén autorizadas. |  |  |
| 15 | <p>Revisa que la solicitud de tarjeta tenga adjunta la resolución de autorización firmada por el órgano calificador correspondiente y los documentos indicados en el Anexo 7. ¿Solicitud está autorizada y tiene la totalidad de documentos requeridos?</p> <p>Si: Proceso continúa.</p> <p>No: Informa al jefe del departamento los documentos que faltan o que la solicitud no está autorizada, proceso continúa desde el paso número 5.</p> |   <p>Si</p>  |   |

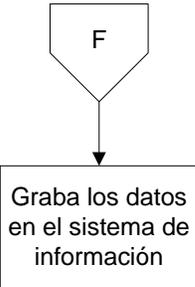
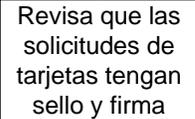
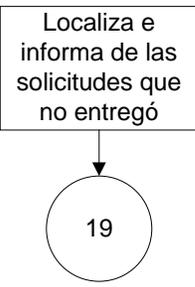
Grabación de datos de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Auxiliar Depto. de Grabación | |
|-----|--|---|--|
| 16 | <p>Auxiliar del departamento de grabación accesa al sistema de información S/390, selecciona el tipo de cliente e ingresa los siguientes datos consignados en la solicitud de tarjeta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Categoría de tarjeta de crédito. • Límite de crédito autorizado. • Fecha de autorización de la tarjeta de crédito. • Nombre que el solicitante desea en la tarjeta de crédito y • Dirección a donde será entregada la tarjeta de crédito y enviada la correspondencia. <p>Además, en caso de persona individual en relación de dependencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo, fecha de nacimiento, dirección, número telefónico y profesión u oficio del solicitante de la tarjeta. • Número de cédula vecindad o pasaporte y número de identificación tributaria del solicitante de la tarjeta, y • Nombre, dirección y número telefónico de la empresa donde labora el solicitante de la tarjeta. <p>Además, en caso de persona individual con empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo, fecha de nacimiento, dirección y número telefónico del domicilio del propietario de la empresa. | <pre> graph TD D{D} --> A[Accesa al sistema de información e ingresa datos] A --> E{E} </pre> | |

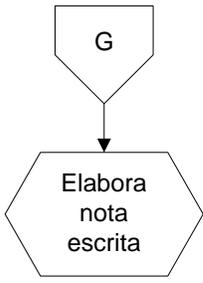
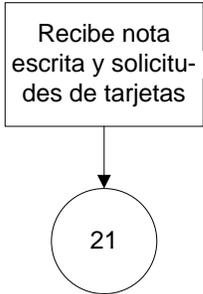
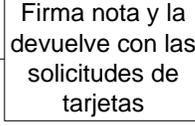
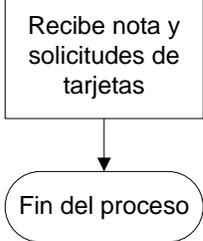
Grabación de datos de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Auxiliar Depto. de Grabación | |
|-----|---|--|--|
| 17 | <p>Auxiliar del departamento de grabación verifica que haya ingresado correctamente los datos de las solicitudes de tarjetas en el sistema de información S/390 según el tipo de cliente que corresponda. ¿En el sistema se ingresó correctamente los datos requeridos?</p> <p>Si: Proceso continúa.</p> <p>No: Determina los datos que tiene pendiente de ingresar y los ingresa al sistema de información S/390, proceso continúa en el paso número 16.</p> | <pre> graph TD E{{E}} --> A[Verifica los datos ingresados en el sistema] A --> B{¿Se ingresó la totalidad de datos?} B -- Si --> F{{F}} B -- No --> C[Determina datos pendientes de ingresar al sistema] C --> D((16)) </pre> | |

Grabación de datos de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Auxiliar Depto. de Grabación | Secretaria Depto. de Grabación |
|-----|---|---|---|
| 18 | Auxiliar del departamento de grabación graba los datos que ingresó al sistema de información S/390, coloca sello de “datos grabados” y firma la solicitud de tarjeta. |  | |
| 19 | Revisa que las solicitudes de tarjetas anotadas en el registro auxiliar de solicitudes de tarjetas para grabación consignen el sello de “datos grabados” y su firma. Asimismo, que las solicitudes adjunten su respectiva documentación y las entrega a la secretaria del departamento. |  | |
| 20 | <p>Secretaria del departamento de grabación recibe y verifica que las solicitudes de tarjetas recibidas sean las anotadas en el registro auxiliar y que las solicitudes consignen el sello de “datos grabados” y la firma del auxiliar de grabación que grabó los datos al sistema de información S/390.</p> <p>¿Las solicitudes están anotadas en el registro auxiliar, consignan sello de “datos grabados” y están firmados por el auxiliar de grabación?</p> <p>Si: Proceso continúa.</p> <p>No: Solicita al auxiliar del departamento que localice e informe de las solicitudes de tarjetas que no entregó, proceso continúa en paso número 19.</p> |  |  |

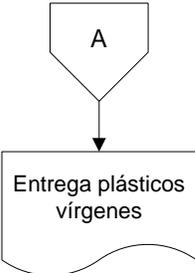
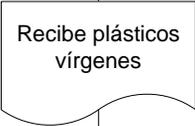
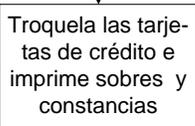
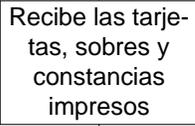
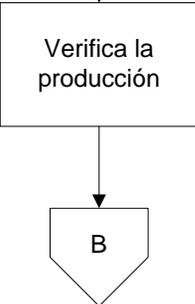
Grabación de datos de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Secretaria Depto. de Grabación | Jefe del Depto. de Grabación |
|-----|--|---|---|
| 21 | Secretaria del departamento de grabación archiva registro auxiliar, elabora nota escrita (original y copia) donde detalla las solicitudes de tarjetas cuyos datos fueron grabados en el sistema de información S/390. |  | |
| 22 | <p>Jefe del departamento recibe nota escrita y solicitudes de tarjetas que serán trasladadas a la unidad de archivo y verifica que tengan el sello de “datos grabados”; y firma del auxiliar que grabó los datos. ¿Solicitudes de tarjetas están anotadas y consignan el sello y firma del auxiliar?</p> <p>Si: Proceso continúa.</p> <p>No: Devuelve nota escrita y solicitudes de tarjetas para que la nota escrita sea elaborada nuevamente por la secretaria del departamento, proceso continúa desde el paso número 21.</p> |  |  |
| 23 | Firma la nota escrita (original y copia), le adjunta las solicitudes de tarjetas y las devuelve a la secretaria del departamento. | |  |
| 24 | Secretaria del departamento recibe firmada la nota escrita (original y copia) junto con las solicitudes de tarjetas y las entrega a la unidad de archivo. |  | |

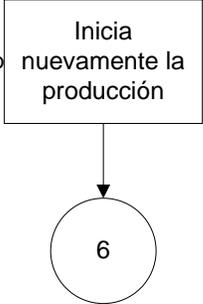
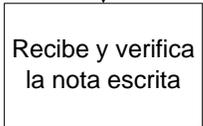
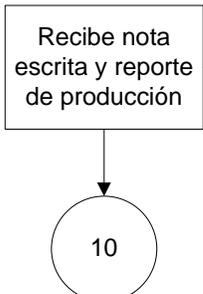
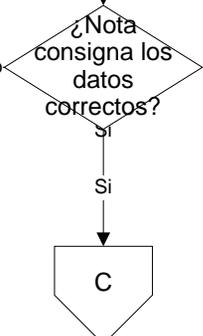
5.4.5.5 Troquelado de tarjetas de crédito e impresión de sobres y constancias de entrega de tarjetas.

| No. | Actividad | Jefe del Depto. de Troquelado | Supervisor Depto. de Troquelado |
|-----|--|--|---|
| 1 | <p>Jefe del departamento de troquelado revisa que el sistema de información S/390 haya generado la base de datos para troquelar tarjetas de crédito y esté disponible para ser utilizada. ¿Base de datos generada y disponible para ser utilizada?</p> <p>Si: Proceso continúa.</p> <p>No: Informa al jefe del departamento de grabación que el sistema de información S/390 no generó la base de datos para troquelar las tarjetas de crédito, verifica lo sucedido y genera de ser necesario nuevamente la base de datos y lo pone a disposición del departamento de troquelado.</p> | <pre> graph TD Start([Inicio del proceso]) --> Check[Revisa que esté la base de datos] Check --> Decision{¿Base de datos generada y disponible?} Decision -- Si --> Supervisor[Accesa y determina los plásticos que necesitará] Decision -- No --> Info[Recibe información de que no se generó la base de datos] Info --> Supervisor </pre> | |
| 2 | <p>Supervisor del departamento carga la base de datos al sistema utilizado para troquelar tarjetas de crédito y determina la cantidad de plásticos vírgenes que se necesitará para troquelar las tarjetas de crédito requeridas.</p> | | <pre> graph TD Access[/Accesa y determina los plásticos que necesitará/] --> Request[Solicita plásticos vírgenes de tarjetas] Request --> Open[Abren el cofre, extraen los plásticos vírgenes y cierran el cofre] Open --> A{{A}} </pre> |
| 3 | <p>Solicita al jefe del departamento la cantidad de plásticos vírgenes que se necesitará para la producción de las tarjetas de crédito requeridas.</p> | | |
| 4 | <p>Jefe y supervisor del departamento de troquelado abren el cofre de seguridad, extraen la cantidad de plásticos vírgenes que se necesitará para la producción de las tarjetas requeridas, las anotan en el registro auxiliar y cierran el cofre de seguridad.</p> | | |

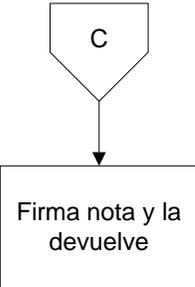
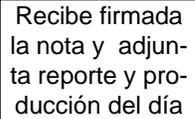
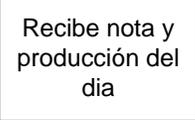
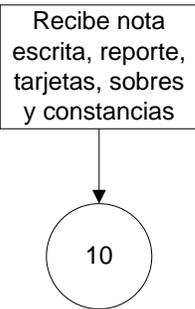
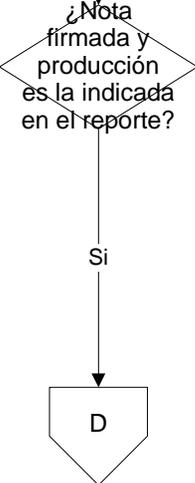
Troquelado de tarjetas de crédito e impresión de sobres y constancias de entrega de tarjetas.

| No. | Actividad | Supervisor Depto. de Troquelado | Auxiliar del Depto. de Troquelado |
|-----|--|---|---|
| 5 | Jefe y supervisor del departamento de troquelado entregan al auxiliar la cantidad de plásticos vírgenes que necesitará para la producción de las tarjetas de crédito requeridas. |  | |
| 6 | Auxiliar del departamento recibe los plásticos vírgenes y coloca en la máquina troqueladora los plásticos, sobres y constancias de entrega de las tarjetas de crédito que serán troqueladas. Nota: Proceso que debe efectuarse por cada categoría de tarjeta requerida para producción. | |  |
| 7 | Troquele las tarjetas de crédito, imprime los sobres y las constancias de entrega, y proceda a entregarlas al supervisor del departamento. | |  |
| 8 | Supervisor del departamento recibe las tarjetas troqueladas, los sobres y las constancias de entrega de tarjetas impresos y genera el reporte de producción. |  | |
| 9 | Verifica que las tarjetas troqueladas, los sobres y las constancias de entrega de tarjetas impresos correspondan a las categorías solicitadas y la producción no esté defectuosa. ¿Tarjetas troqueladas, sobres y constancias de entrega impresos corresponden a las categorías de tarjetas solicitadas? |  | |

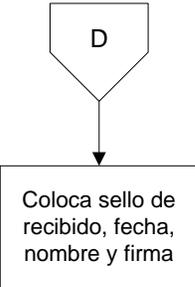
Troquelado de tarjetas de crédito e impresión de sobres y constancias de entrega de tarjetas.

| No. | Actividad | Supervisor Depto. de Troquelado | Jefe del Depto. de Troquelado |
|-----|---|---|---|
| | <p>Si: Proceso continúa.</p> <p>No: Solicita al auxiliar iniciar nuevamente el proceso de producción, proceso continúa desde el paso número 6.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Nota: Las tarjetas troqueladas, los sobres y las constancias de entrega impresos incorrectamente o defectuosas deben ser destruidas al mensualmente, al finalizar el mes, en presencia de auditoría interna.</p> </div> |  <pre> graph TD B{{B}} --> D1{¿Tarjetas, sobres y constancias?} D1 -- No --> C{{C}} D1 -- Si --> E[Elabora nota escrita] </pre> |  <pre> graph TD F[Inicia nuevamente la producción] --> G((6)) </pre> |
| 10 | <p>Supervisor del departamento de troquelado elabora nota escrita (original y copia) donde indica la entrega de las tarjetas troqueladas, los sobres y las constancias de entrega consignando la fecha al que corresponde la producción y le adjunta el reporte de producción.</p> |  <pre> graph TD E[Elabora nota escrita] --> F[Recibe nota escrita y reporte de producción] F --> H((10)) </pre> |  <pre> graph TD I[Recibe y verifica la nota escrita] --> J{¿Nota consigna los datos correctos?} </pre> |
| 11 | <p>Jefe del departamento recibe nota escrita (original y copia) y reporte de producción, verifica que la nota escrita consigne la fecha de producción, cantidad de tarjetas troqueladas, de sobres y de constancias de entrega de tarjetas impresos. ¿Nota escrita consigna los datos correctamente?</p> <p>Si: Proceso continúa.</p> <p>No: Devuelve nota escrita y reporte de producción para que la nota sea elaborada nuevamente por el supervisor, proceso continúa desde el paso número 10.</p> |  <pre> graph TD F[Recibe nota escrita y reporte de producción] --> H((10)) </pre> |  <pre> graph TD J{¿Nota consigna los datos correctos?} -- Si --> C{{C}} J -- No --> H((10)) </pre> |

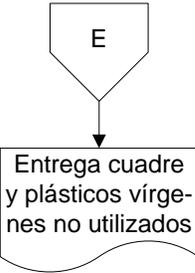
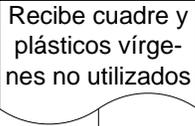
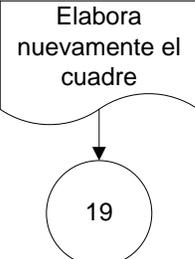
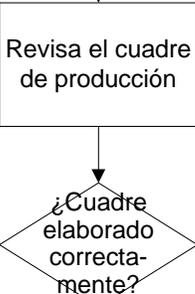
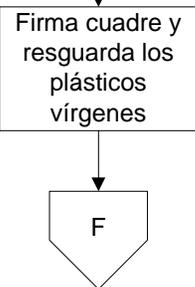
Troquelado de tarjetas de crédito e impresión de sobres y constancias de entrega de tarjetas.

| No. | Actividad | Departamento de Troquelado | Auxiliar Depto. Custodio y Ent. |
|-----|--|---|---|
| 12 | Jefe del departamento de troquelado firma la nota escrita (original y copia) y la devuelve al supervisor del departamento. |  | |
| 13 | Supervisor del departamento recibe firmada la nota escrita (original y copia) y le adjunta el reporte de producción, tarjetas troqueladas, sobres y constancias de entrega impresos para las mismas y las entrega al departamento de custodio y entrega de tarjetas. |  |  |
| 14 | <p>Auxiliar del departamento de custodio y entrega de tarjetas recibe nota escrita (original y copia), reporte de producción, tarjetas troqueladas, sobres y constancias de entrega impresos; verifica que la nota esté firmada por el jefe del departamento de troquelado y sean las indicadas en el reporte de producción. ¿Nota escrita firmada, tarjetas troqueladas, sobres y constancias son las indicadas en el reporte de producción?</p> <p>Si: Proceso continúa.</p> <p>No: Devuelve nota escrita, tarjetas de crédito, sobres y constancias de entrega de tarjetas y reporte de producción, proceso continúa desde el paso número 10.</p> |  |  |

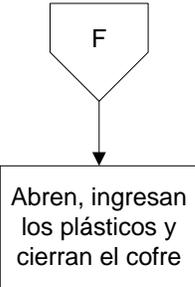
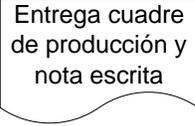
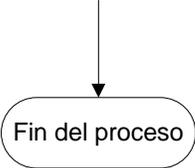
Troquelado de tarjetas de crédito e impresión de sobres y constancias de entrega de tarjetas.

| No. | Actividad | Auxiliar Depto. Custodio y Ent. | Supervisor Depto. de Troquelado |
|-----|---|---|---|
| | |  | |
| 15 | Auxiliar del departamento de custodio y entrega de tarjetas coloca el sello de recibido en el original y la copia de la nota escrita, y consigna la fecha de recepción, su nombre y firma. | Coloca sello de recibido, fecha, nombre y firma | |
| 16 | Entrega copia de la nota escrita al supervisor del departamento de troquelado. | Entrega copia de la nota escrita | |
| 17 | Archiva la nota escrita, las tarjetas de crédito, los sobres y las constancias de entrega de tarjetas. | Archiva tarjetas, sobres y constancias | |
| 18 | Supervisor del departamento de troquelado recibe copia de la nota escrita y verifica que tenga sello de recibido y fecha de recepción, nombre y firma del auxiliar del departamento de custodio y entrega de tarjetas. | Fin del proceso | Recibe y verifica que la nota tenga sello, fecha, nombre y firma |
| 19 | Elabora el cuadro de producción en donde indica los plásticos vírgenes recibidos y utilizados para la producción de tarjetas de crédito y la firma. En el cuadro debe indicar la cantidad de plásticos, sobres y constancias de entrega que resultaron defectuosas durante la producción. | | Elabora y firma cuadro de producción |
| | | |  |

Troquelado de tarjetas de crédito e impresión de sobres y constancias de entrega de tarjetas.

| No. | Actividad | Supervisor Depto. de Troquelado | Jefe del Depto. de Troquelado |
|-----|--|---|---|
| 20 | Supervisor del departamento de troquelado entrega el cuadro de producción, reporte de producción, los plásticos vírgenes que no fueron utilizados en la producción y nota escrita entregada al departamento de custodio y entrega de tarjetas. |  | |
| 21 | Jefe del departamento recibe el cuadro de producción, los plásticos vírgenes que no fueron utilizados en la producción de tarjetas de crédito y la nota escrita entregada al departamento de custodio y entrega de tarjetas. | |  |
| 22 | <p>Revisa que el cuadro de producción esté elaborado correctamente, firmado por el supervisor y adjunte los plásticos vírgenes que no fueron utilizados en la producción de tarjetas de crédito.</p> <p>¿Cuadre elaborado correctamente y firmado?</p> <p>Si: Proceso continúa.</p> <p>No: Devuelve el cuadro para que sea elaborado nuevamente por el supervisor, proceso continúa desde el paso número 19.</p> |  |  |
| 23 | Firma el cuadro y solicita al supervisor para que procedan a resguardar los plásticos vírgenes que no fueron utilizados en la producción de tarjetas. | |  |

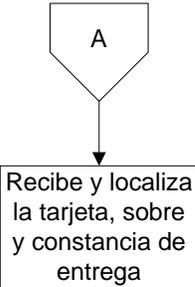
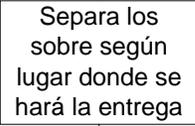
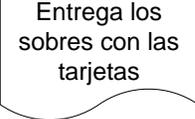
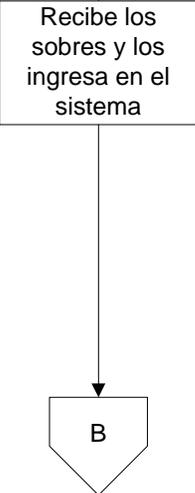
Troquelado de tarjetas de crédito e impresión de sobres y constancias de entrega de tarjetas.

| No. | Actividad | Jefe del Depto. de Troquelado | Supervisor Depto. de Troquelado |
|-----|--|---|---|
| 24 | Jefe y supervisor del departamento abren el cofre de seguridad, ingresan los plásticos vírgenes que no fueron utilizados en la producción de las tarjetas requeridas, los anotan en registro auxiliar y cierran el cofre de seguridad. |  | |
| 25 | Entrega al supervisor del departamento el cuadro de producción, reporte de producción y nota escrita entregada al departamento de custodio y entrega de tarjetas. |  |  |
| 26 | Supervisor del departamento recibe el cuadro de producción, reporte de producción y nota escrita entregada al departamento de custodio y entrega de tarjetas, y verifica que el cuadro esté firmado por el jefe del departamento. | |  |
| 27 | Archiva el cuadro de producción, reporte de producción y copia de la nota escrita de las tarjetas de crédito entregadas al departamento de custodio y entrega de tarjetas. | |  |

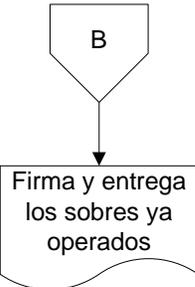
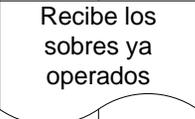
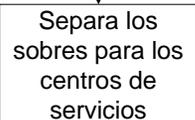
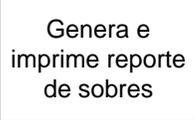
5.4.5.6 Recepción de tarjetas de crédito por el departamento de custodio y entrega de tarjetas, y envío de tarjetas de crédito a los centros de servicios.

| No. | Actividad | Jefe del Depto. de Custodio y Ent. | Depto. de Grabación y Troquelado |
|-----|---|--|--|
| 1 | <p>Jefe del departamento de custodio y entrega de tarjetas genera en el sistema de información S/390 el reporte de solicitudes de tarjetas grabadas y lo compara con el reporte de producción del departamento de troquelado.</p> <p>¿Cantidad y categorías de tarjetas coinciden en ambos reportes?</p> <p>Si: Proceso continúa.</p> <p>No: Determina las solicitudes cuya tarjeta de crédito no fue troquelada e informa al departamento de grabación y departamento de troquelado.</p> <div data-bbox="354 1171 1024 1346" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Nota: El departamento de grabación deberá retransmitir la información para que de forma extraordinaria sea troquelada la tarjeta de crédito.</p> </div> | <pre> graph TD Start([Inicio del proceso]) --> Report[Genera reporte y lo compara con el reporte de producción] Report --> Decision{¿Cantidad y categoría de tarjeta coinciden?} Decision -- Si --> Distribute[Distribuye y entrega las tarjetas, sobres y constancias] Decision -- No --> Determine[Determina las tarjetas que no fueron troqueladas] Distribute --> End{{A}} </pre> | <div data-bbox="1279 905 1474 1031" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Determina las tarjetas que no fueron troqueladas</p> </div> |
| 2 | <p>Distribuye y entrega las tarjetas de crédito, los sobres y las constancias de entrega entre los auxiliares a su cargo para que procedan a incluirlas en los respectivos sobres.</p> | <pre> graph TD Distribute[Distribuye y entrega las tarjetas, sobres y constancias] --> End{{A}} </pre> | |

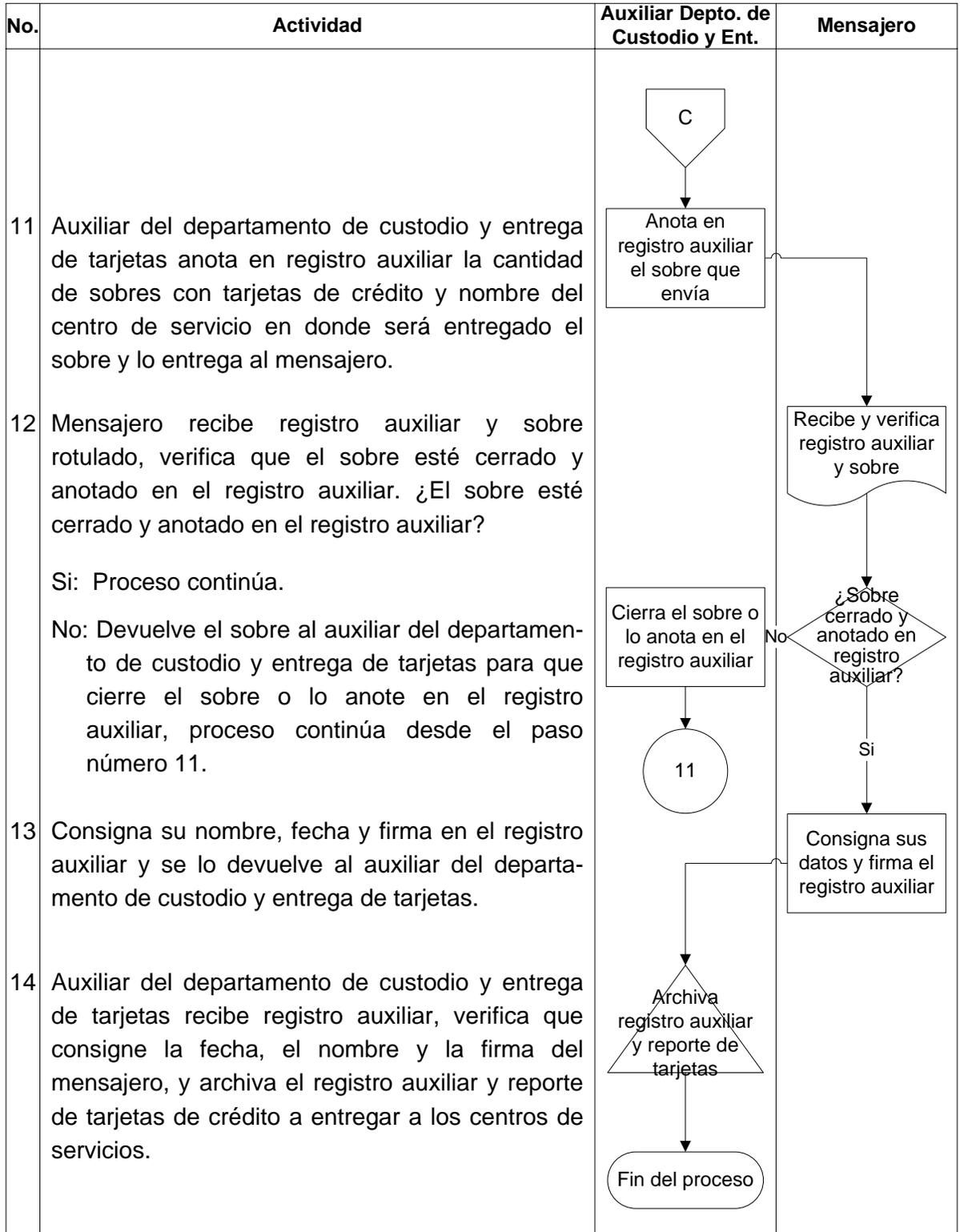
Recepción de tarjetas de crédito por el departamento de custodio y entrega de tarjetas, y envío de tarjetas de crédito a los centros de servicios.

| No. | Actividad | Auxiliar Depto. de Custodio y Entrega | Operador de Datos |
|-----|--|---|---|
| 3 | Auxiliar del departamento de custodio y entrega de tarjetas recibe las tarjetas de crédito, los sobres y las constancias de entrega de tarjetas; localiza la tarjeta de crédito y constancia de entrega, las introduce en el respectivo sobre y cierra el sobre para evitar sean extraídas. |  | |
| 4 | Separa los sobres con tarjetas de crédito según el lugar donde serán entregados, que podrá ser en: <ul style="list-style-type: none"> • Centros de servicios. • Empresa de correo. |  | |
| 5 | Entrega los sobres con las tarjetas de crédito debidamente cerrados y clasificados al operador de datos. |  |  |
| 6 | Operador de datos recibe los sobres con las tarjetas de crédito ya clasificados y procede a ingresar al sistema electrónico de control de entrega de tarjetas de crédito los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • Número de tarjeta de crédito. • Lugar donde será entregada la tarjeta de crédito (centro de servicio o empresa de correo). • Fecha de autorización y de emisión de la tarjeta de crédito. | |  |

Recepción de tarjetas de crédito por el departamento de custodio y entrega de tarjetas, y envío de tarjetas de crédito a los centros de servicios.

| No. | Actividad | Operador de Datos | Auxiliar Depto. de Custodio y Entrega |
|-----|--|---|--|
| 7 | Operador de datos consigna su firma en la esquina inferior de los sobres como evidencia de haberlos operado en el sistema electrónico de control de entrega de tarjetas de crédito y los traslada al auxiliar que tiene a su cargo enviarlos a los centros de servicios. |  | |
| 8 | Auxiliar del departamento de custodio y entrega de tarjetas recibe los sobres con las tarjetas de crédito debidamente operados en el sistema electrónico de control de entrega de tarjetas de crédito. | |  |
| 9 | Separa los sobres que serán enviados a los centros de servicios de los que serán entregados a la empresa de correo. | |  |
| 10 | Genera e imprime del sistema electrónico de control de entrega de tarjetas de crédito, el reporte de sobres con tarjetas de crédito a enviar a los centros de servicios, le adjunta los sobres con las tarjetas de crédito, los introduce en sobre membretado, cierra el sobre y le anota el nombre del centro de servicio en donde deberá ser entregado el sobre. | |   |

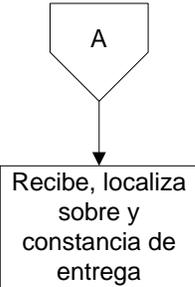
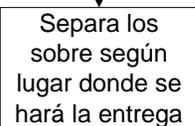
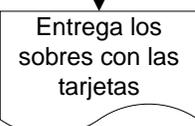
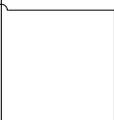
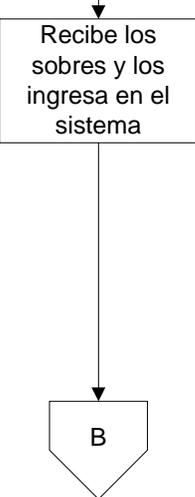
Recepción de tarjetas de crédito por el departamento de custodio y entrega de tarjetas, y envío de tarjetas de crédito a los centros de servicios.



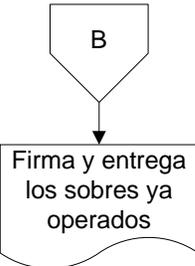
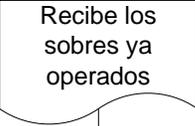
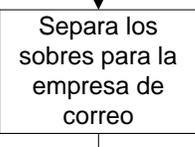
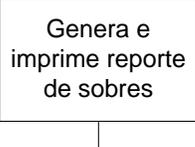
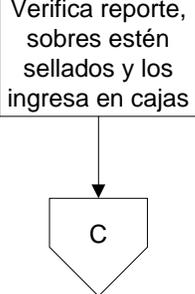
5.4.5.7 Recepción de tarjetas de crédito por el departamento de custodio y entrega de tarjetas, y envío de tarjetas de crédito a través de la empresa de correo.

| No. | Actividad | Jefe del Depto. de Custodio y Ent. | Depto. de Grabación y Troquelado |
|-----|--|--|---|
| 1 | <p>Jefe del departamento de custodio y entrega de tarjetas genera en el sistema de información S/390 el reporte de solicitudes de tarjetas grabadas y lo compara con el reporte de producción del departamento de troquelado.</p> <p>¿Cantidad y categorías de tarjetas coinciden en ambos reportes?</p> <p>Si: Proceso continúa.</p> <p>No: Determina las solicitudes cuya tarjeta de crédito no fue troquelada e informa al departamento de grabación y departamento de troquelado.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Nota: El departamento de grabación deberá retransmitir la información para que de forma extraordinaria sea troquelada la tarjeta de crédito.</p> </div> | <pre> graph TD Start([Inicio del proceso]) --> Report[Genera reporte y lo compara con el reporte de producción] Report --> Decision{¿Cantidad y categoría de tarjeta coinciden?} Decision -- Si --> Distribute[Distribuye y entrega las tarjetas, sobres y constancias] Decision -- No --> Determine[Determina las tarjetas que no fueron troqueladas] Distribute --> End{{A}} </pre> | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Determina las tarjetas que no fueron troqueladas</p> </div> |
| 2 | <p>Distribuye y entrega las tarjetas de crédito, los sobres y las constancias de entrega entre los auxiliares a su cargo para que procedan a incluirlas en los respectivos sobres.</p> | <p>Distribuye y entrega las tarjetas, sobres y constancias</p> | |

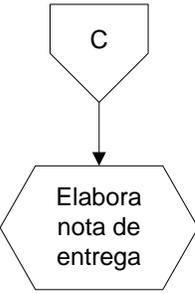
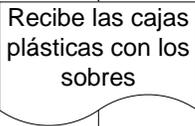
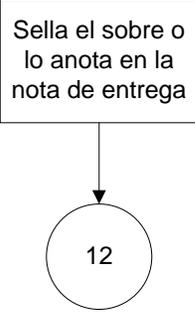
Recepción de tarjetas de crédito por el departamento de custodio y entrega de tarjetas, y envío de tarjetas de crédito a través de la empresa de correo.

| No. | Actividad | Auxiliar Depto. de Custodio y Ent. | Operador de Datos |
|-----|--|---|---|
| 3 | Auxiliar del departamento de custodio y entrega de tarjetas recibe las tarjetas de crédito, los sobres y las constancias de entrega de tarjetas; localiza la tarjeta de crédito y constancia de entrega, las introduce en el respectivo sobre y cierra el sobre para evitar sean extraídas. |  | |
| 4 | Separa los sobres con tarjetas de crédito según el lugar donde serán entregados, que podrá ser en: <ul style="list-style-type: none"> • Centros de servicios. • Empresa de correo. |  | |
| 5 | Entrega los sobres con las tarjetas de crédito debidamente cerrados y clasificados al operador de datos. |  |  |
| 6 | Operador de datos recibe los sobres con las tarjetas de crédito ya clasificados y procede a ingresar al sistema electrónico de control de entrega de tarjetas de crédito los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • Número de tarjeta de crédito. • Lugar donde será entregada la tarjeta de crédito (centro de servicio o empresa de correo). • Fecha de autorización y de emisión de la tarjeta de crédito. | |  |

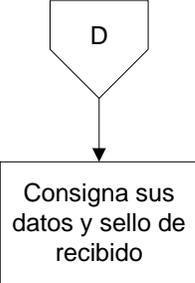
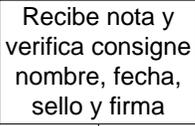
Recepción de tarjetas de crédito por el departamento de custodio y entrega de tarjetas, y envío de tarjetas de crédito a través de la empresa de correo.

| No. | Actividad | Operador de Datos | Auxiliar Depto. de Custodio y Ent. |
|-----|---|---|---|
| 7 | Operador de datos consigna su firma en la esquina inferior de los sobres como evidencia de haberlos operado en el sistema electrónico de control de entrega de tarjetas de crédito y los traslada al auxiliar que tiene a su cargo entregarlos a la empresa de correo. |  | |
| 8 | Auxiliar del departamento de custodio y entrega de tarjetas recibe los sobres con las tarjetas de crédito debidamente operados en el sistema electrónico de control de entrega de tarjetas de crédito. | |  |
| 9 | Separa los sobres que serán entregados a la empresa de correo de los que serán enviados a los centros de servicios. | |  |
| 10 | Genera e imprime del sistema electrónico de control de entrega de tarjetas de crédito el reporte de sobres con tarjetas de crédito a entregar a la empresa de correo. | |  |
| 11 | Verifica que los sobres a entregar a la empresa de correo sean los indicados en el reporte de sobres con tarjetas de crédito, revisa que los sobres contengan la tarjeta de crédito, estén cerrados y los ingresa en las cajas plásticas que serán entregados a la empresa de correo. | |  |

Recepción de tarjetas de crédito por el departamento de custodio y entrega de tarjetas, y envío de tarjetas de crédito a través de la empresa de correo.

| No. | Actividad | Auxiliar Depto. de Custodio y Entrega | Representante de la Empresa de Correo |
|-----|---|---|---|
| 12 | <p>Auxiliar del departamento de custodio y entrega de tarjetas elabora nota de entrega (original y copia) de los sobres con las tarjetas de crédito a la empresa de correo.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Nota: La nota de entrega debe consignar la fecha de emisión de las tarjetas de crédito y la cantidad de sobres que serán entregadas a la empresa de correo.</p> </div> |  | |
| 13 | <p>Representante de la empresa de correo recibe las cajas plásticas con los sobres que contienen las tarjetas de crédito y la nota de entrega (original y copia).</p> | |  |
| 14 | <p>Verifica que los sobres estén cerrados y la cantidad de sobres sean los indicados en la nota de entrega. ¿Los sobres están cerrados y son los indicados en la nota de entrega?</p> <p>Si: Proceso continúa.</p> <p>No: Devuelve los sobres al auxiliar del departamento de custodio y entrega de tarjetas para que selle los sobres o los anote en la nota de entrega, proceso continúa desde el paso número 12.</p> |  |  |

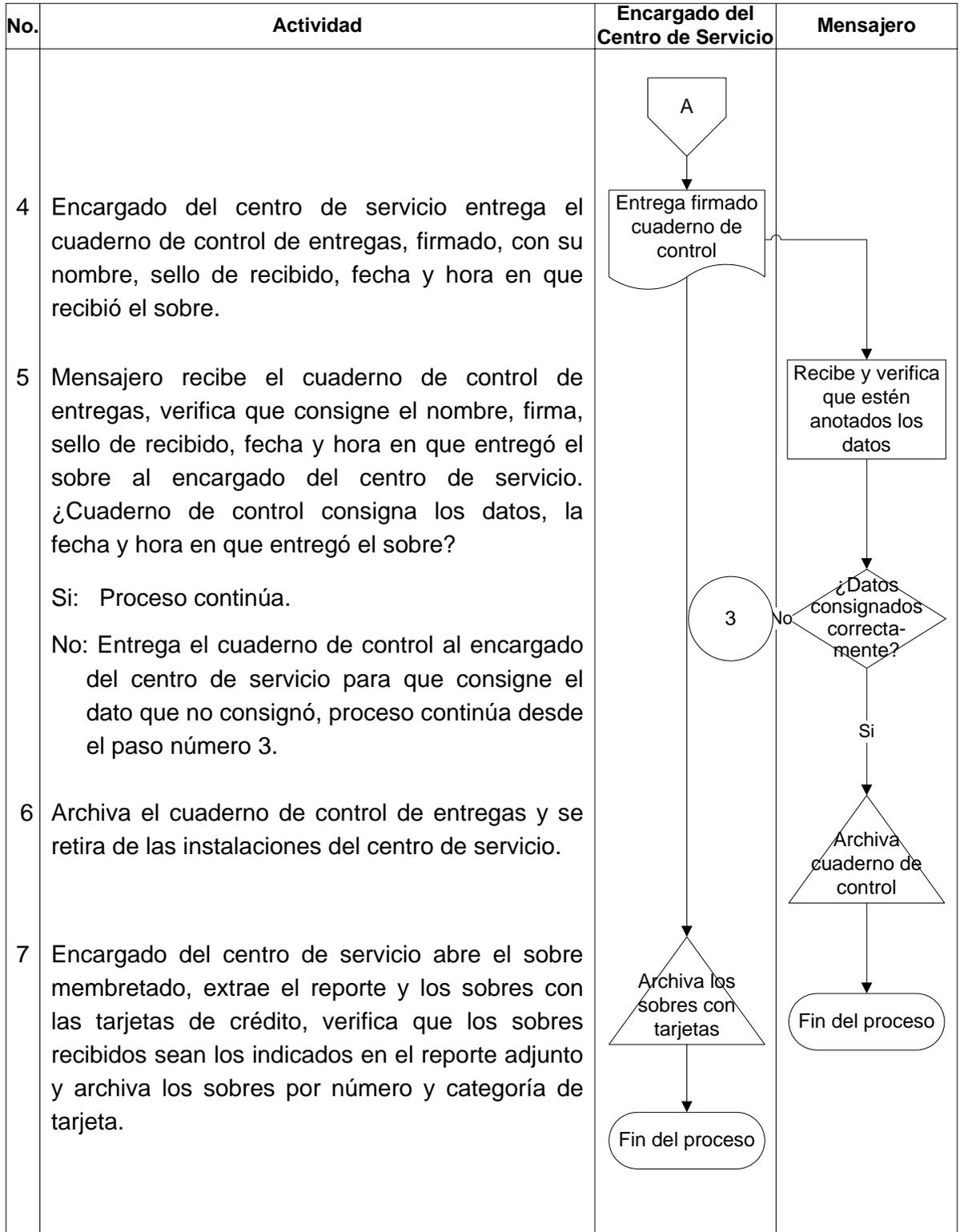
Recepción de tarjetas de crédito por el departamento de custodio y entrega de tarjetas, y envío de tarjetas de crédito a través de la empresa de correo.

| No. | Actividad | Representante de la Empresa de Correo | Auxiliar Depto. de Custodio y Entrega |
|-----|--|---|---|
| 15 | Representante de la empresa de correo consigna su nombre, fecha de recepción y firma en la nota de entrega y devuelve la copia al auxiliar del departamento de custodio y entrega de tarjetas. |  | |
| 16 | Auxiliar del departamento de custodio y entrega de tarjetas recibe la copia de la nota de entrega y verifica que consigne el nombre, fecha de recepción y firma del representante de la empresa de correo. | |  |
| 17 | Archiva la copia de la nota junto con el reporte de sobres con tarjetas de crédito a entregar a la empresa de correo. | |  |

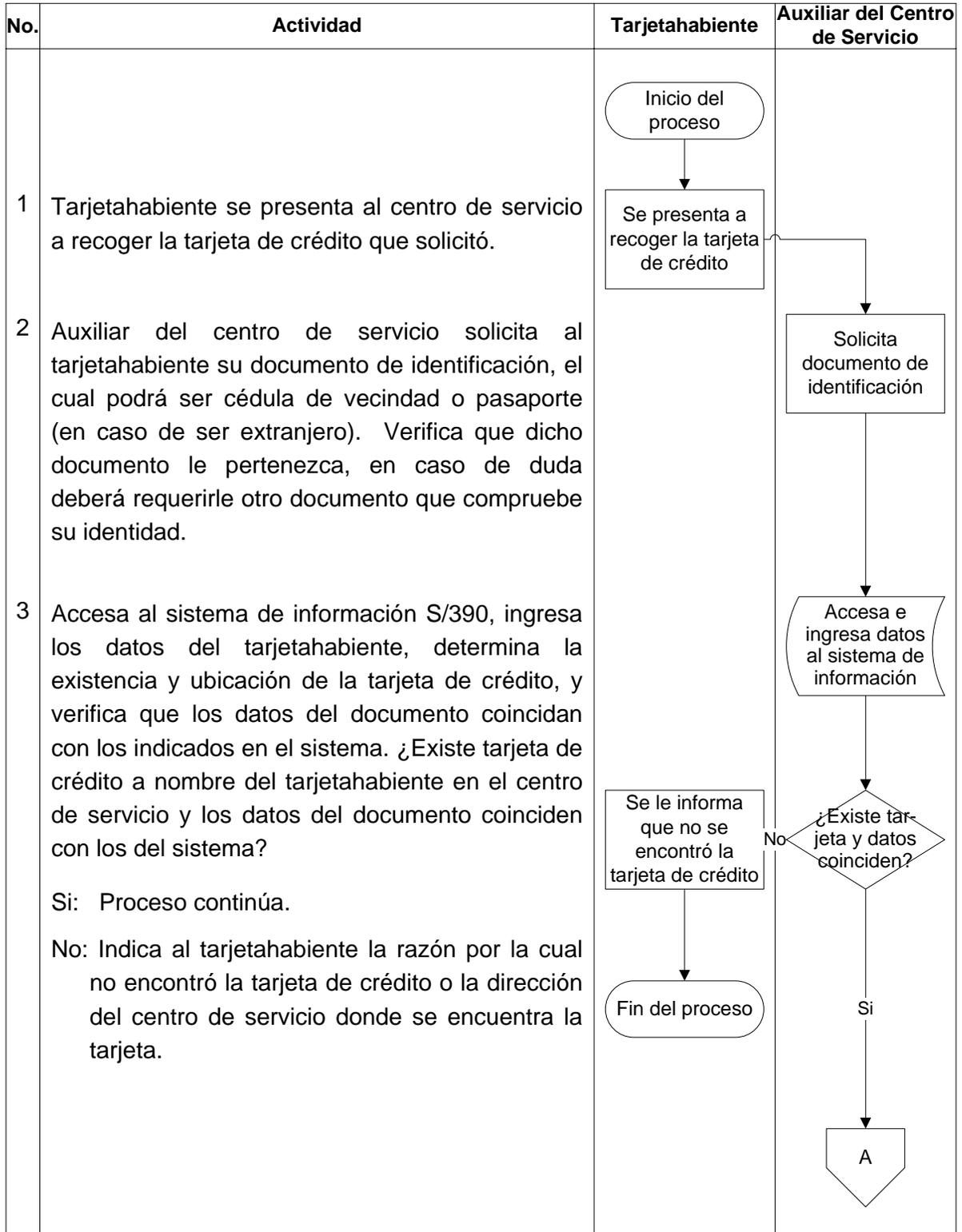
5.4.5.8 Recepción de tarjetas de crédito en centros de servicios.

| No. | Actividad | Mensajero | Encargado del Centro de Servicio |
|-----|--|--|---|
| 1 | Mensajero se presenta al Centro de Servicio, localiza el sobre membretado para el Centro de Servicio y lo entrega junto con el cuaderno de control de entregas al Encargado de dicho centro. | <pre> graph TD A([Inicio del proceso]) --> B[Localiza el sobre y lo entrega] B --> C[Revisa el contenido del sobre] C --> D((1)) </pre> | <pre> graph TD E[Recibe y verifica que el sobre le pertenezca] --> F{¿Sobre dirigido al centro de servicio y está cerrado?} F -- Si --> G[Anota datos y sello de recepción en cuaderno de control] G --> H{{A}} </pre> |
| 2 | <p>Encargado del centro de servicio recibe el sobre membretado y cuaderno de control de entregas, verifica que el sobre esté dirigido al centro de servicio, cerrado y sin evidencia de haber sido violado. ¿Sobre pertenece al centro, está cerrado y sin evidencia de haber sido violado?</p> <p>Si: Proceso continúa.</p> <p>No: Devuelve el sobre membretado al mensajero, proceso continúa desde el paso número 1. En caso de haber evidencia de violación informa al jefe del departamento de custodio y entrega de tarjetas, y revisa el contenido del sobre en presencia del mensajero.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Nota: En caso de diferencia debe dejarlo indicado en el reporte de sobres con tarjetas de crédito a enviar a los centros de servicios.</p> </div> | <p>Localiza el sobre y lo entrega</p> <p>Revisa el contenido del sobre</p> <p>1</p> | <p>Recibe y verifica que el sobre le pertenezca</p> <p>¿Sobre dirigido al centro de servicio y está cerrado?</p> <p>No</p> <p>Si</p> <p>Anota datos y sello de recepción en cuaderno de control</p> <p>A</p> |
| 3 | Anota en el cuaderno de control de entregas su nombre, firma, fecha y hora en que recibió el sobre membretado. | | |

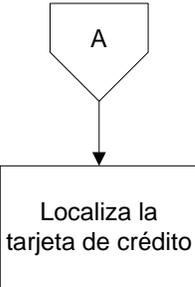
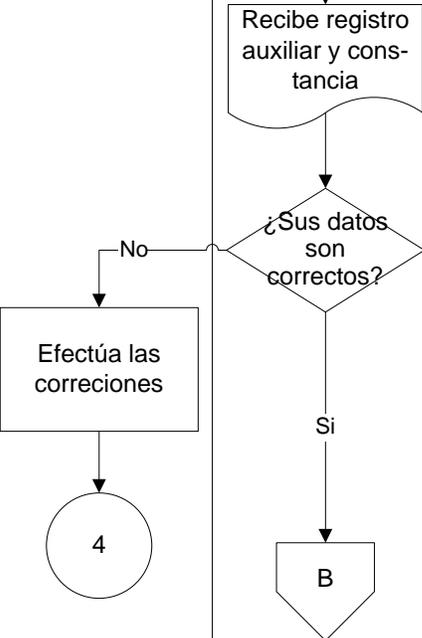
Recepción de tarjetas de crédito en centros de servicios.



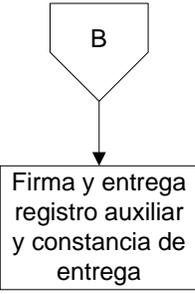
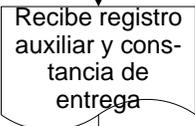
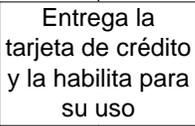
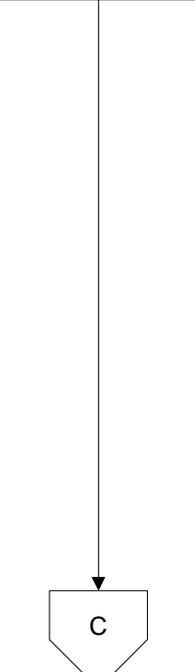
5.4.5.9 Entrega y habilitación de tarjetas de crédito en centros de servicios.



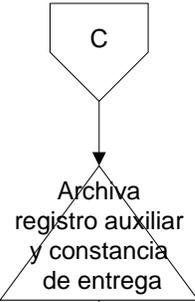
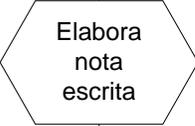
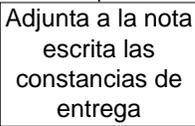
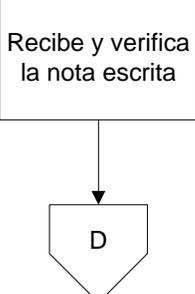
Entrega y habilitación de tarjetas de crédito en centros de servicios.

| No. | Actividad | Auxiliar del Centro de Servicio | Tarjetahabiente |
|-----|--|---|---|
| 4 | <p>Auxiliar del centro de servicio localiza el sobre con la tarjeta de crédito y extrae de su interior la tarjeta de crédito y la constancia de entrega, anota los datos de la tarjeta en el registro auxiliar de entrega de tarjetas, y entrega el registro auxiliar y la constancia de entrega de tarjeta al tarjetahabiente, para que los firme.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Nota: En el registro auxiliar anota el número de la tarjeta de crédito, fecha de entrega, nombre completo, tipo y número de documento de identificación que presentó el tarjetahabiente para recoger la tarjeta.</p> </div> |  | |
| 5 | <p>Tarjetahabiente recibe registro auxiliar y constancia de entrega de tarjeta, y verifica que sus datos estén consignados correctamente.</p> <p>¿Los datos del tarjetahabiente están consignados correctamente?</p> <p>Si: Proceso continúa.</p> <p>No: Indica al auxiliar del centro de servicio los datos que están consignados incorrectamente, proceso continúa desde el paso número 4.</p> |  |  |

Entrega y habilitación de tarjetas de crédito en centros de servicios.

| No. | Actividad | Tarjetahabiente | Auxiliar del Centro de Servicio |
|-----|--|---|---|
| 6 | Tarjetahabiente firma el registro auxiliar y la constancia de entrega de tarjeta, y los devuelve al auxiliar del centro de servicio. |  | |
| 7 | Auxiliar del centro de servicio recibe firmados el registro auxiliar y la constancia de entrega de tarjeta, y verifica que la firma coincida con el consignado en el documento de identificación que presentó el tarjetahabiente. | |  |
| 8 | Entrega la tarjeta de crédito al tarjetahabiente, accesa y habilita el uso de la tarjeta de crédito en el sistema de información S/390. Nota: Recomienda al tarjetahabiente firmar de inmediato la tarjeta de crédito y si necesita clave para efectuar transacciones en cajeros automáticos deberá solicitarla al departamento de atención al cliente en oficina central. | |  |
| 9 | Tarjetahabiente recibe la tarjeta de crédito, la firma y se retira del centro de servicio. Nota: Cuando la tarjeta de crédito sea entregada a persona distinta al titular, se le indicará que para habilitar la tarjeta, el titular deberá comunicarse al departamento de autorizaciones. |  |  |

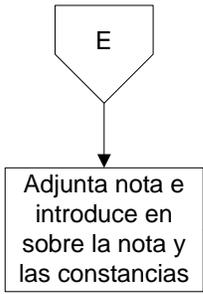
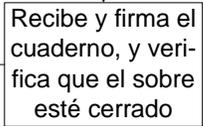
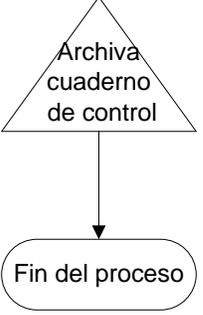
Entrega y habilitación de tarjetas de crédito en centros de servicios.

| No. | Actividad | Auxiliar del Centro de Servicio | Encargado del Centro de Servicio |
|-----|---|---|---|
| 10 | <p>Auxiliar del centro de servicio archiva el registro auxiliar de entrega de tarjetas y archiva temporalmente la constancia de entrega de la tarjeta de crédito.</p> <div data-bbox="358 800 1024 934" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Nota: Las constancias de entrega de tarjetas se enviarán semanalmente a la unidad de archivo en oficina central.</p> </div> |  | |
| 11 | <p>Al finalizar la jornada laboral, del último día de la semana, elabora nota escrita (original y copia) donde consigna el número de las tarjetas de crédito entregadas durante la semana y cuyas constancias enviará a la unidad de archivo.</p> |  | |
| 12 | <p>Adjunta a la nota escrita (original y copia) las constancias de entrega de tarjetas que fueron entregadas durante la semana y las entrega al encargado del centro de servicio.</p> |  | |
| 13 | <p>Encargado del centro de servicio recibe nota escrita (original y copia) y verifica que las constancias de entrega de tarjetas anotadas fueron las entregadas durante la semana. ¿Nota escrita consigna los datos correctamente?</p> | |  |

Entrega y habilitación de tarjetas de crédito en centros de servicios.

| No. | Actividad | Encargado del Centro de Servicio | Auxiliar del Centro de Servicio |
|-----|---|--|---|
| | <p>Si: Proceso continúa.</p> <p>No: Devuelve la nota escrita (original y copia) con las constancias de entrega de tarjetas para que la nota escrita sea elaborada nuevamente por el auxiliar del centro de servicio, proceso continúa desde el paso número 11.</p> | <pre> graph TD D{{D}} --> Q1{¿Nota consigna los datos correctos?} Q1 -- Si --> A1[Firma la nota escrita y le adjunta las constancias] Q1 -- No --> A2[Recibe nota escrita y constancias de entrega] A1 --> A3[Recibe nota y las constancias y las verifica] A2 --> C1((11)) C1 --> A3 </pre> | <pre> graph TD A3[Recibe nota y las constancias y las verifica] --> Q2{¿Nota firmada y adjunta las constancias de entrega?} Q2 -- Si --> E{{E}} Q2 -- No --> A4[Firma nota y/o localiza las constancias de entrega] A4 --> C2((14)) C2 --> A3 </pre> |
| 14 | <p>Encargado del centro de servicio firma la nota escrita (original y copia), le adjunta las constancias de entrega y las devuelve al auxiliar.</p> | <pre> graph TD A1[Firma la nota escrita y le adjunta las constancias] --> A3[Recibe nota y las constancias y las verifica] </pre> | <pre> graph TD C1((11)) --> A3[Recibe nota y las constancias y las verifica] </pre> |
| 15 | <p>Auxiliar del centro de servicio recibe nota escrita y las constancias de entrega de tarjetas, verifica que la nota escrita (original y copia) esté firmada por el encargado y tenga adjunta las constancias de entrega. ¿Nota escrita firmada y tiene adjunta las constancias de entrega de tarjetas?</p> <p>Si: Proceso continúa.</p> <p>No: Solicita al encargado que firme la nota escrita y/o localice las constancias de entrega de tarjetas que no adjuntó a la misma, proceso continúa desde el paso número 14.</p> | <pre> graph TD A3[Recibe nota y las constancias y las verifica] --> Q2{¿Nota firmada y adjunta las constancias de entrega?} Q2 -- Si --> E{{E}} Q2 -- No --> A4[Firma nota y/o localiza las constancias de entrega] A4 --> C2((14)) C2 --> A3 </pre> | <pre> graph TD A3[Recibe nota y las constancias y las verifica] --> Q2{¿Nota firmada y adjunta las constancias de entrega?} Q2 -- Si --> E{{E}} Q2 -- No --> A4[Firma nota y/o localiza las constancias de entrega] A4 --> C2((14)) C2 --> A3 </pre> |

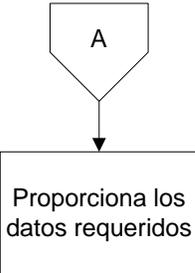
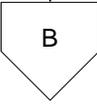
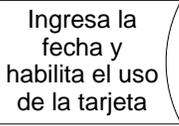
Entrega y habilitación de tarjetas de crédito en centros de servicios.

| No. | Actividad | Auxiliar del Centro de Servicio | Mensajero |
|-----|---|---|--|
| 16 | Auxiliar del centro de servicio adjunta a la nota escrita (original y copia) las constancias de entrega de tarjetas, las introduce en sobre membretado cerrado a la unidad de archivo, y en cuaderno de control anota la entrega del sobre al mensajero. |  | |
| 17 | Mensajero recibe cuaderno de control y sobre membretado, verifica que el sobre esté cerrado, firma el cuaderno de control y la devuelve al auxiliar del centro de servicio. | |  |
| 18 | Auxiliar del centro de servicio recibe firmado el cuaderno de control y la archiva. <div data-bbox="357 1281 1023 1459" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Nota: El encargado del centro de servicio deberá dar seguimiento hasta que reciba de regreso la copia de la nota escrita debidamente firmada de recibido por la unidad de archivo.</p> </div> |  | |

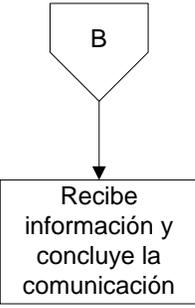
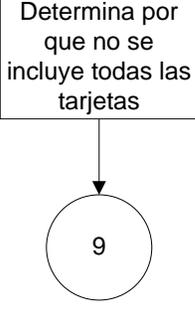
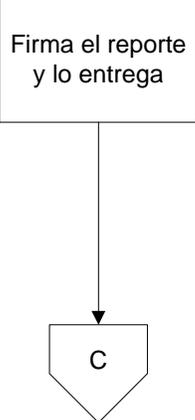
5.4.5.10 Habilitación de tarjetas de crédito por el departamento de autorizaciones.

| No. | Actividad | Auxiliar del Depto. de Autorizaciones | Tarjetahabiente |
|-----|--|---------------------------------------|-----------------|
| 1 | Auxiliar del departamento de autorizaciones recibe llamada del tarjetahabiente y pregunta el motivo de la llamada. | | |
| 2 | Tarjetahabiente indica al auxiliar que desea habilitar el uso de su tarjeta de crédito que recibió de la empresa de correo o de la persona que envió para recogerlo al centro de servicio. | | |
| 3 | <p>Auxiliar accesa al sistema de información S/390, solicita al tarjetahabiente que le indique el número de su tarjeta de crédito y determina la existencia de la misma. ¿La tarjeta de crédito está en el sistema de información S/390?</p> <p>Si: Proceso continúa.</p> <p>No: Informa al tarjetahabiente que el número de tarjeta de crédito que proporcionó no existe en el sistema de información S/390 y concluye la comunicación.</p> | | |
| 4 | Solicita al tarjetahabiente su nombre, número y tipo de documento de identificación, fecha de nacimiento, dirección de su domicilio y del que reportó para recibir correspondencia. Además, podrá solicitar cualquier otra información que le sirva para establecer si es el titular de la tarjeta. | | |

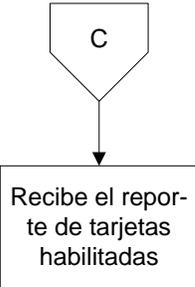
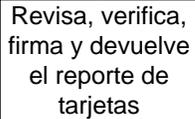
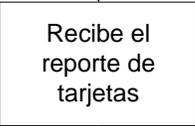
Habilitación de tarjetas de crédito por el departamento de autorizaciones.

| No. | Actividad | Tarjetahabiente | Auxiliar del Depto. de Autorizaciones |
|-----|--|---|---|
| 5 | Tarjetahabiente proporciona su nombre, número y tipo de documento de identificación, fecha de nacimiento, dirección del domicilio y del que reportó para recibir correspondencia. |  | |
| 6 | <p>Auxiliar del departamento de autorizaciones verifica que los datos indicados por el tarjetahabiente, coincidan con los registrados en el sistema de información S/390. ¿Datos coinciden con los registrados en el sistema?</p> <p>Si: Proceso continúa.</p> <p>No: Concluye la comunicación con el supuesto titular de la tarjeta, sin habilitar la tarjeta de crédito y vía telefónica confirma con el titular la tenencia de la misma.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Nota: Cuando el titular de la tarjeta de crédito desconozca la ubicación de la misma, el auxiliar del departamento de autorizaciones deberá bloquearla y reportarla como extraviada o robada en el sistema de información S/390 y solicitar su reposición si así lo requiere el tarjetahabiente.</p> </div> |  |  |
| 7 | Ingresa en el sistema de información S/390 el número de tarjeta, la fecha, habilita el uso de la tarjeta de crédito e informa al tarjetahabiente que la tarjeta está habilitada. |  |  |

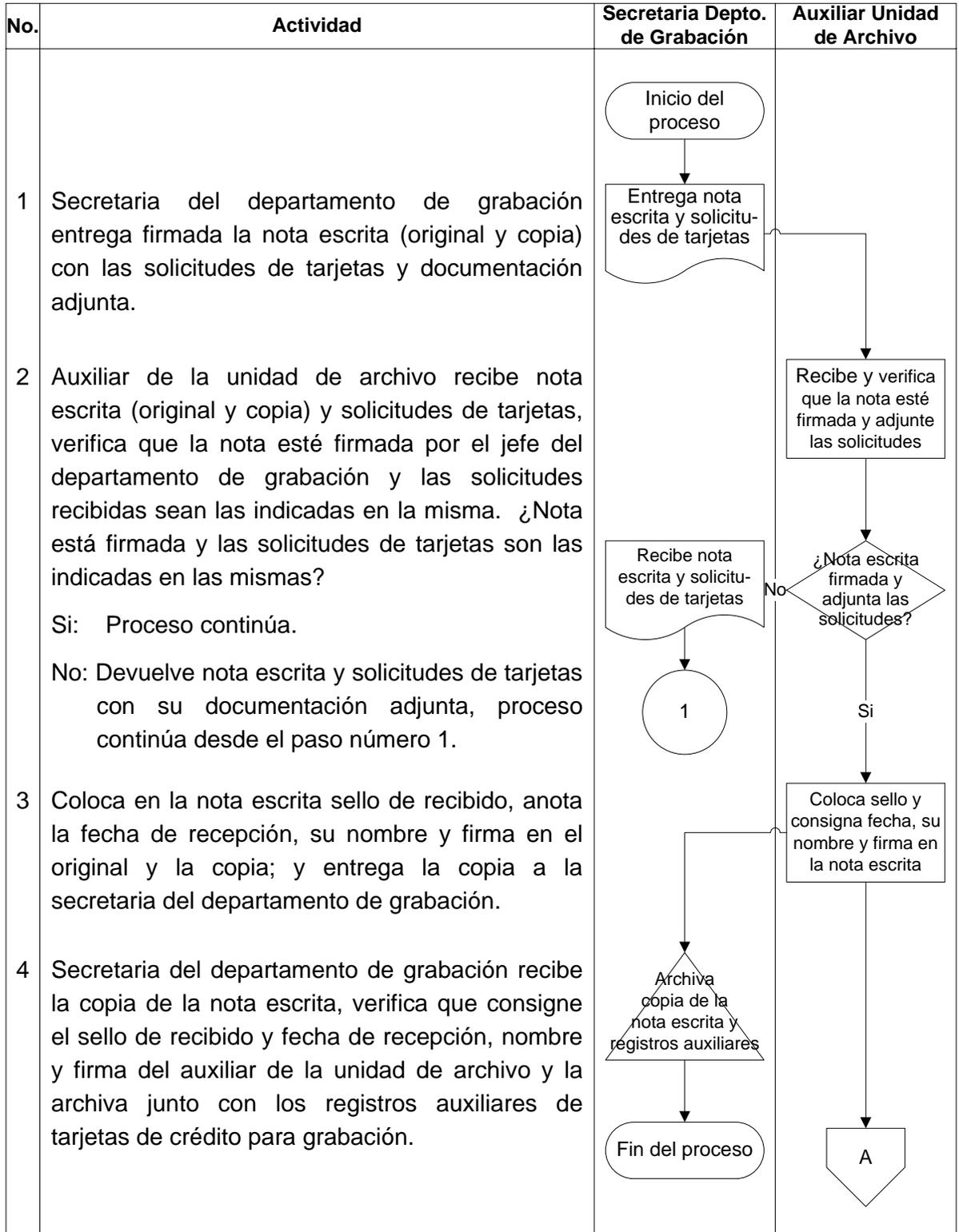
Habilitación de tarjetas de crédito por el departamento de autorizaciones.

| No. | Actividad | Tarjetahabiente | Supervisor Depto. de Autorizaciones |
|-----|---|---|---|
| 8 | Tarjetahabiente recibe información y concluye la comunicación con el auxiliar del departamento de autorizaciones. |  | |
| 9 | <p>Supervisor del departamento de autorizaciones, al finalizar la jornada laboral, genera e imprime el reporte de tarjetas de crédito habilitadas por el departamento de autorizaciones y revisa que el reporte incluya la totalidad de tarjetas habilitadas por el departamento. ¿Reporte incluye la totalidad de tarjetas de crédito habilitadas durante el día?</p> <p>Si: Proceso continúa.</p> <p>No: Determina la razón por la cual no se incluyó la totalidad de tarjetas de crédito habilitadas por el departamento de autorizaciones, y nuevamente genera dicho reporte.</p> |  |  |
| 10 | <p>Firma el reporte de tarjetas de crédito habilitadas por el departamento de autorizaciones y lo entrega al jefe del departamento.</p> <p>Nota: Además del reporte, debe informar de las tarjetas de crédito que fueron bloqueadas por haberse solicitado su habilitación por personas que no eran los titulares de las tarjetas.</p> | |  |

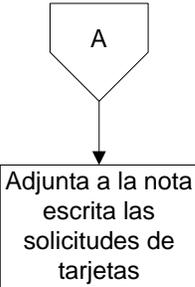
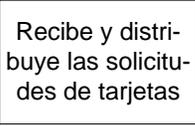
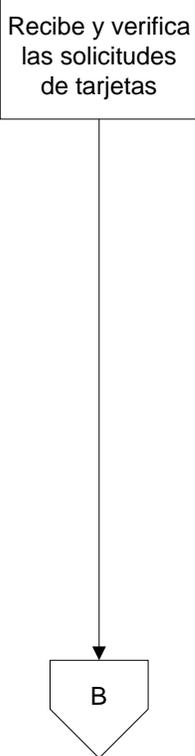
Habilitación de tarjetas de crédito por el departamento de autorizaciones.

| No. | Actividad | Jefe del Depto. de Autorizaciones | Supervisor Depto. de Autorizaciones |
|-----|--|---|---|
| 11 | Jefe del departamento de autorizaciones recibe el reporte de tarjetas de crédito habilitadas por el personal a su cargo. |  | |
| 12 | Revisa su contenido y verifica que contenga la totalidad de tarjetas de crédito habilitadas por el departamento de autorizaciones, la firma y devuelve al supervisor del departamento. |  |  |
| 13 | Supervisor del departamento recibe el reporte de tarjetas de crédito habilitadas y verifica que esté firmado por el jefe del departamento. | |  |
| 14 | Archiva el reporte de tarjetas de crédito habilitadas por el departamento de autorizaciones. | |  |

5.4.5.11 Archivo de solicitudes de tarjetas de crédito.



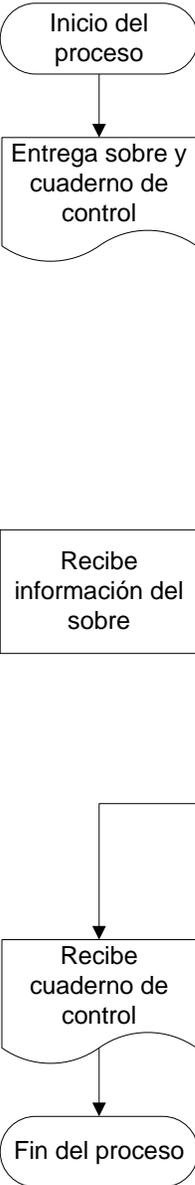
Archivo de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Auxiliar Unidad de Archivo | Jefe de la Unidad de Archivo |
|-----|---|---|---|
| 5 | Auxiliar de la unidad de archivo adjunta a la nota escrita original las solicitudes de tarjetas con su documentación adjunta y las traslada al jefe de la unidad. |  | |
| 6 | Jefe de la unidad de archivo recibe nota escrita y solicitudes de tarjetas, y distribuye las solicitudes entre los auxiliares a su cargo. | |  |
| 7 | Auxiliar de la unidad de archivo recibe las solicitudes de tarjetas de crédito (ver Anexo 1 ó 2), verifica que las solicitudes tengan el sello de “datos grabados”, firma del auxiliar que grabó los datos y adjunte los documentos indicados en el Anexo 7 y la resolución de autorización de la tarjeta (ver Anexos 10 al 12). <div data-bbox="358 1415 1019 1640" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Nota: También forma parte del expediente la constancia de entrega de tarjeta; y la solicitud y la constancia de entrega de clave para que la tarjeta de crédito pueda ser utilizada en cajeros automáticos.</p> </div> |  | |

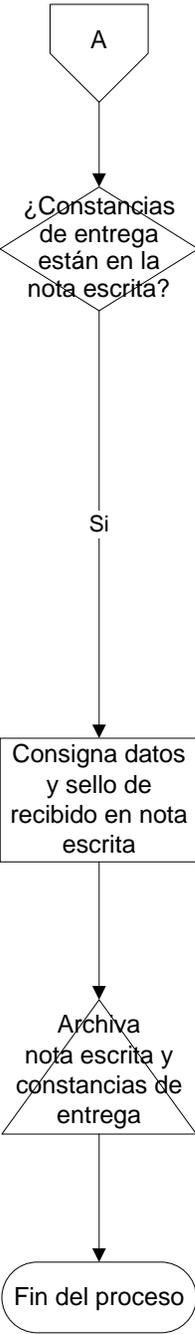
Archivo de solicitudes de tarjetas de crédito.

| No. | Actividad | Auxiliar Unidad de Archivo | Jefe del Depto. de Grabación |
|-----|---|---|---|
| | <p>¿Solicitud de tarjeta adjunta los documentos requeridos y hay evidencia de que los datos fueron grabados en el sistema?</p> <p>Si: Proceso continúa.</p> <p>No: Devuelve la solicitud con la documentación adjunta al jefe del departamento de grabación, proceso continúa desde el paso número 1.</p> | <pre> graph TD B{{B}} --> D{¿Solicitud completa y hay evidencia de los datos grabados?} D -- Si --> P1[Accesa al sistema y anota el número de tarjeta a la solicitud] D -- No --> P2[Recibe solicitud de tarjeta y completa expediente] P1 --> P3[/Archiva la solicitud de tarjeta junto con los documentos/] P3 --> E([Fin del proceso]) </pre> | <pre> graph TD C[Recibe solicitud de tarjeta y completa expediente] --> N1((1)) </pre> |
| 8 | <p>Auxiliar de archivo accesa al sistema de información S/390, determina el número de tarjeta de crédito que se le asignó a cada solicitud de tarjeta y le anota el referido número de tarjeta.</p> | <p>Accesa al sistema y anota el número de tarjeta a la solicitud</p> | |
| 9 | <p>Archiva la solicitud de tarjeta con los documentos indicados en paso número 7, en un fólder rotulado con el número de tarjeta y nombre del tarjetahabiente.</p> | <p>Archiva la solicitud de tarjeta junto con los documentos</p> | |

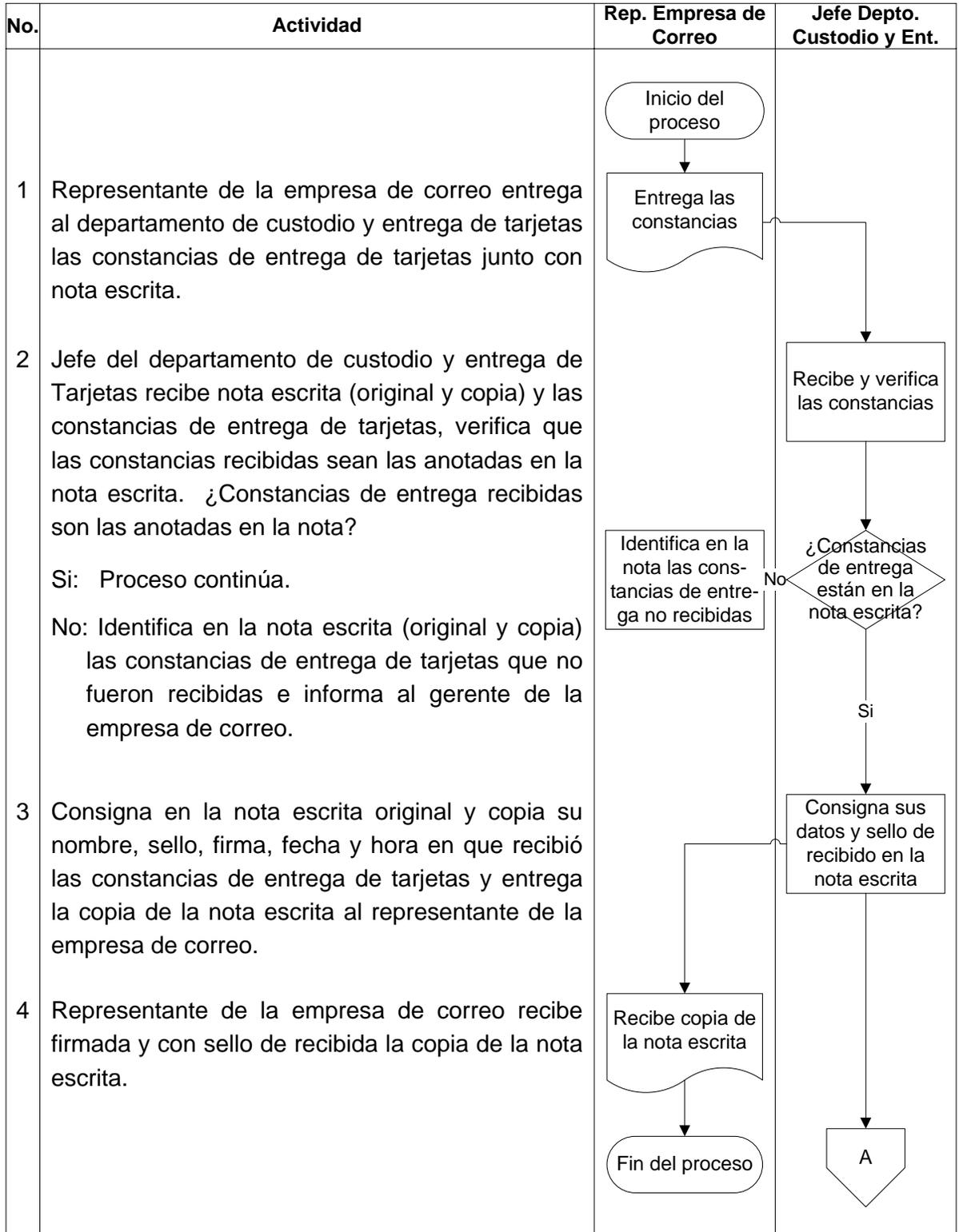
5.4.5.12 Recepción y archivo de constancias de entrega de tarjeta de crédito en centros de servicios.

| No. | Actividad | Mensajero | Auxiliar de la Unidad de Archivo |
|-----|---|--|--|
| 1 | Mensajero se presenta a la unidad de archivo, localiza el sobre membretado y cuaderno de control de entregas y los entrega al auxiliar de la unidad de archivo. |  |  |
| 2 | Auxiliar de la unidad de archivo recibe sobre membretado y cuaderno de control de entregas, y revisa que el sobre esté cerrado y sin evidencia de haber sido violado. ¿Sobre cerrado y sin evidencia de haber sido violado? Si: Proceso continúa. No: Informa de la situación al encargado del centro de servicio que envió el sobre. | <p>Recibe información del sobre</p> | <p>Revisa que el sobre esté cerrado y no esté violado</p> <p>¿Sobre cerrado y sin violación?</p> |
| 3 | Consigna en el cuaderno de control de entregas su nombre, firma, sello de recibido, fecha y hora en que recibió el sobre, y entrega el cuaderno de control al mensajero. | <p>Recibe cuaderno de control</p> | <p>Consigna datos y sello en cuaderno de control</p> |
| 4 | Mensajero recibe firmado y con sello de recibido el cuaderno de control de entregas y se retira de las instalaciones de la unidad de archivo. | <p>Recibe cuaderno de control</p> | <p>Abre el sobre y verifica las constancias</p> |
| 5 | Auxiliar de la unidad de archivo abre el sobre, extrae de su interior la nota escrita (original y copia) y las constancias de entrega de tarjetas, y verifica que sean las anotadas en la nota escrita. | <p>Fin del proceso</p> | <p>Abre el sobre y verifica las constancias</p> |

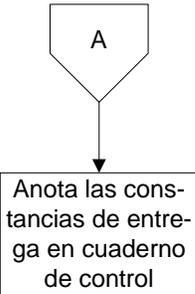
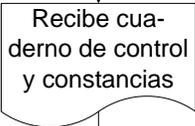
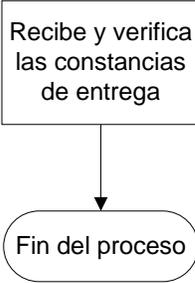
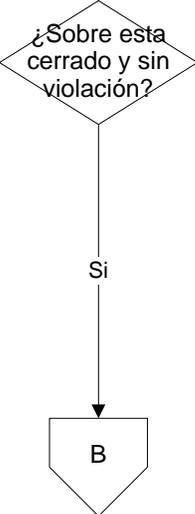
Recepción y archivo de constancias de entrega de tarjeta de crédito en centros de servicios.

| No. | Actividad | Auxiliar de la Unidad de Archivo | Encargado del Centro de Servicio |
|-----|---|--|--|
| | <p>¿Constancias de entrega recibidas son las anotadas en la nota escrita? Si: Proceso continúa. No: Identifica en la nota escrita las constancias de entrega de tarjetas que no fueron recibidas e informa al encargado del centro de servicio.</p> <div data-bbox="350 890 1016 1119" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Nota: Es responsabilidad del encargado del centro de servicio investigar y localizar las constancias de entrega que no reciba la unidad de archivo; asimismo, debe notificar al jefe del departamento de atención al cliente.</p> </div> |  <pre> graph TD A{{A}} --> B{¿Constancias de entrega están en la nota escrita?} B -- No --> C[Identifica en la nota las constancias de entrega no recibidas] B -- Si --> D[Consigna datos y sello de recibido en nota escrita] D --> E[/Archiva nota escrita y constancias de entrega/] E --> F([Fin del proceso]) </pre> | <div data-bbox="1279 625 1474 747" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Identifica en la nota las constancias de entrega no recibidas</p> </div> |
| 6 | <p>Auxiliar de la unidad de archivo consigna en la nota escrita original y copia su nombre, firma, la fecha y hora de recepción de las constancias de entrega de tarjetas y sello de recibido de la unidad.</p> | <div data-bbox="1052 1171 1247 1297" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Consigna datos y sello de recibido en nota escrita</p> </div> | |
| 7 | <p>Archiva temporalmente la copia de la nota escrita y de forma definitiva las constancias de entrega de tarjetas en el expediente de cada tarjeta de crédito.</p> <div data-bbox="350 1619 1016 1801" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Nota: Las copias de las notas escritas serán entregadas al mensajero, al día siguiente de su recepción para ser entregadas a los centros de servicios que las enviaron.</p> </div> | <div data-bbox="1052 1423 1247 1570" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Archiva nota escrita y constancias de entrega</p> </div> | |
| | | <div data-bbox="1052 1703 1247 1766" style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px;"> <p>Fin del proceso</p> </div> | |

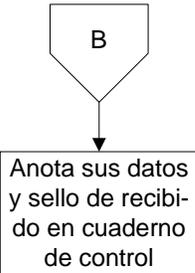
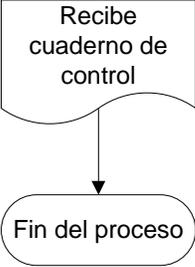
5.4.5.13 Recepción y archivo de constancias de entrega de tarjeta de crédito a cargo de la empresa de correo.



Recepción y archivo de constancias de entrega de tarjeta de crédito a cargo de la empresa de correo.

| No. | Actividad | Jefe Depto. Custodio y Ent. | Mensajero / Unidad de Archivo |
|-----|---|---|---|
| 5 | <p>Jefe del departamento de custodio y entrega de tarjetas anota en cuaderno de control de entregas las constancias de entrega de tarjetas que trasladará a la unidad de archivo, a través de mensajero.</p> |  | |
| 6 | <p>Mensajero recibe cuaderno de control de entrega y las constancias de entrega de tarjetas, para entregarlas a la unidad de archivo.</p> | |  |
| 7 | <p>Auxiliar de la unidad de archivo recibe cuaderno de control y las constancias de entrega de tarjetas, verifica que sean las anotadas en el cuaderno de control. ¿Las constancias de entrega están anotadas en el cuaderno de control?</p> <p>Si: Proceso continúa.</p> <p>No: Informa al jefe del departamento de custodio y entrega de tarjetas las constancias que no recibió.</p> <div data-bbox="354 1560 1024 1728" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Nota: Es responsabilidad del jefe del departamento de custodio y entrega de tarjetas investigar y localizar las constancias de entrega que no reciba la unidad de archivo.</p> </div> |  |  |

Recepción y archivo de constancias de entrega de tarjeta de crédito a cargo de la empresa de correo.

| No. | Actividad | Auxiliar de la Unidad de Archivo | Mensajero |
|-----|---|---|--|
| 8 | Auxiliar de la unidad de archivo anota en el cuaderno de control de entregas su nombre, firma, sello, fecha y hora en que recibió las constancias de entrega, y lo entrega al mensajero. |  |  |
| 9 | Mensajero recibe el cuaderno de control de entregas debidamente firmado, con el nombre, fecha, hora de entrega y sello de recibido, y se retira de las instalaciones de la unidad de archivo. | | |
| 10 | Auxiliar de la unidad de archivo archiva las constancias de entrega de tarjetas en el expediente de cada tarjeta de crédito. |  | |

CONCLUSIONES

La empresa Emisora de Tarjetas de Crédito, S. A., que forma parte de un grupo financiero, durante el 2005 incumplió con enviar la información mensual requerida de saldos de cartera (forma E-83), a la Superintendencia de Bancos, debido a lo siguiente:

1. La empresa carece de un manual de procedimientos que incluya todo el proceso de otorgamiento de créditos y cumpla con lo estipulado en las leyes financieras, Resolución JM-93-2005 y demás disposiciones de la Junta Monetaria.
2. Los expedientes de las tarjetas de crédito otorgadas por la empresa hasta el 2005, no poseen algunos de los documentos e información (formulario IVE, número de identificación de tributaria, estados financieros, constancias de ingresos, fotocopia de recibo de pago por servicio) requerida por la Resolución JM-93-2005 de la Junta Monetaria.
3. La empresa no cuenta con el personal necesario para la revisión y actualización de los expedientes de tarjetas de crédito autorizadas hasta el 2005, y dar cumplimiento a lo estipulado en la Resolución JM-93-2005 de la Junta Monetaria.
4. Los clientes desconocen o tienen poco conocimiento de la vigencia de las leyes financieras, Resolución JM-93-2005 y demás disposiciones de la Junta Monetaria, que regulan al sistema financiero del país.
5. Las empresas emisoras de tarjetas de crédito no aplican y actúan de forma conjunta frente a los clientes para dar cumplimiento a los requerimientos de información y disposiciones de las leyes financieras,

Resolución JM-93-2005 y demás disposiciones de la Junta Monetaria, que las afectan. Debido a la competencia en el mercado por lo que las empresas emisoras de tarjetas de crédito, no actúan de forma conjunta.

RECOMENDACIONES

1. Que el departamento de auditoría interna verifique que el manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos cumpla con lo estipulado en las leyes financieras, Resolución JM-93-2005 y demás disposiciones de la Junta Monetaria.
2. Que la unidad de organización y métodos, del departamento administrativo verifique que el manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos se mantenga actualizado.
3. La empresa debe asignar el personal necesario para que los expedientes sean actualizados de acuerdo a lo requerido en la Resolución JM-93-2005 de la Junta Monetaria.
4. Los departamentos que intervienen en el proceso de otorgamiento de créditos deben cumplir con lo que les corresponde, según lo indicado en el manual para el otorgamiento de créditos. Asimismo, los jefes de departamento deben informar del contenido de dicho manual al personal a su cargo para su debido cumplimiento.
5. Las empresas emisoras de tarjetas de crédito deben aplicar y actuar de manera conjunta, frente a los clientes, las leyes financieras, Resolución JM-93-2005 y demás disposiciones de la Junta Monetaria, para que los clientes puedan contribuir con proporcionar la información que se les requiera y evitar riesgos de sanciones o multas a dichas empresas por parte de la Superintendencia de Bancos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Calderón Prado, Roberto Carlos, Administración, análisis y políticas de crédito, <http://www.gestiopolis.com/recursos5/docs/fin/adapocre.htm>.
2. <http://www.bac.net/panama/esp/banco/index.html>, Historia del Grupo Bac Credomatic.
3. http://www.mipunto.com/temas/4to_trimestre04/tdc.html, la tarjeta de crédito.
4. http://www.visalatam.com/s_aboutvisa/acerca_actualidad.jsp, Visa en la actualidad.
5. http://www.visalatam.com/s_aboutvisa/acerca_historia.jsp, La historia de visa.
6. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores -IGCPA-, Guía de auditoría interna No. 2 Guías para la práctica profesional de la auditoría interna, Primera edición 1996.
7. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores -IGCPA-, Guía de auditoría interna No. 7 Créditos y cuentas por cobrar, Primera edición 1996.
8. Jiménez, Yolanda. Auditoría administrativa. <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/auditadminis.htm>.
9. León Lefcovich, Mauricio. Auditoría interna -Un enfoque sistemático y de mejora continua-. <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/audiinterlefco.htm>.
10. Normas Internacionales de Auditoría, NIA No. 610 Consideración del trabajo de auditoría interna.

11. Paz Álvarez, Roberto. Teoría elemental del derecho mercantil guatemalteco I Parte. Página 29 y 30. Imprenta Aries: Guatemala, Primera edición 1998.
12. Pérez Orozco, Gilberto Rolando. Normas y procedimientos de auditoría. Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero. Página 4, 6 y del 105 al 110. Ecafya: Guatemala, Primera edición 1996.
13. Rodríguez, Bethania. Origen y evolución histórica de las tarjetas de Crédito. <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/tarjecredito.htm>.
14. Superintendencia de Bancos de Guatemala, leyes y normas vigentes a instituciones financieras, <http://www.sib.gob.gt/es/normativa/default.asp>.

ANEXOS

EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO, S. A.

| | |
|-------------------------------|--------------------------------|
| Limite de Crédito Solicitado: | Tarjeta de Crédito Solicitada: |
| 1. LUGAR: | 2. FECHA (dd/mm/aa): |

| | | | |
|--|--|--|---|
| 3. DATOS DEL PRODUCTO O SERVICIO SOLICITADO | | | |
| 3.1 Tipo de tarjeta solicitada: <input type="checkbox"/> Local <input type="checkbox"/> Internacional <input type="checkbox"/> Otra (Especificar): | | | |
| 3.2 Otras operaciones con el Grupo Financiero: | | | |
| <input type="checkbox"/> Banco | <input type="checkbox"/> Empresa de Seguros | <input type="checkbox"/> Factoraje | <input type="checkbox"/> Empresa de Fianza <input type="checkbox"/> Sociedad Financiera |
| <input type="checkbox"/> Off-Shore | <input type="checkbox"/> Almacén General de Depósito | <input type="checkbox"/> Casa de Bolsa | <input type="checkbox"/> Casa de Cambio |
| <input type="checkbox"/> Otros (Especifique): | | | |
| Empresa Emisora: | Número: | Límite Autorizado: | Vence (dd/mm/aa): |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|---|--|--|--|
| 4. DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE | | | |
| 4.1 Primer Apellido: | | Segundo Apellido: | |
| Primer Nombre: | | Segundo Nombre: | |
| 4.2 Estado Civil: | | 4.3 Sexo: | |
| 4.4 Fecha de Nacimiento (dd/mm/aa): / / | | 4.5 Profesión u Oficio: | |
| 4.6 Nacionalidad: | | 4.7 Tipo de Documento de Identificación: | |
| 4.7.1 Número: | | 4.7.2 Lugar de Emisión: | |
| 4.7.3 Número de Identificación Equivalente a la Cédula de Vecindad: | | | |
| 4.7.4 País de Origen del Documento Equivalente a la Cédula de Vecindad: | | | |
| 4.8 Número de Identificación Tributaria: | | 4.8.1 N.I.T. Equivalente (Extranjero): | |
| 4.9 Dirección Particular Exacta: | | | |
| 4.10 Teléfonos: | | 4.11 Celular: | |
| 4.12 Fax: | | 4.13 E-mail: | |
| 4.14 Vivienda: <input type="checkbox"/> Casa Propia <input type="checkbox"/> Inquilino | | <input type="checkbox"/> Amortizaciones <input type="checkbox"/> Huesped | |
| 4.14.1 Tiempo de Residir: | | 4.14.2 Pago Mensual: | |
| 4.14.3 Saldo de Capital: | | 4.14.4 Cantidad de Años para el Pago de Capital: | |
| 4.15 Posee Vehículo: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Propio <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Pagándolo Cuota Mensual: Saldo: | | | |
| 4.15.1 No. Placa: | | 4.15.2 Marca: | |
| 4.16 Número de Hijos Menores de 18 Años: | | 4.15.3 Modelo: | |
| 4.17 Nombre en su Tarjeta de Crédito: | | | |

| | | | |
|---|--|--------------------------------------|--|
| 5. DATOS PERSONALES DEL CONYUGE | | | |
| 5.1 Primer Apellido: | | Segundo Apellido: | |
| Primer Nombre: | | Segundo Nombre: | |
| 5.2 Tipo de Documento de Identificación: | | Número: | |
| Lugar de Emisión: | | 5.3 Profesión u Oficio: | |
| 5.4 Nombre de la Empresa o Institución donde Trabaja: | | | |
| 5.5 Dirección Exacta del Trabajo: | | | |
| 5.6 Puesto que Desempeña: | | 5.7 Fecha de Ingreso (dd/mm/aa): / / | |
| 5.8 Sueldo Mensual: | | 5.9 Bonificación Mensual: | |
| 5.11 Nombre del Jefe Inmediato: | | 5.10 Ingreso Total: | |
| 5.12 Teléfono del Trabajo: | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| 6. DATOS DE TARJETAS ADICIONALES QUE SE SOLICITEN | | | |
| 6.1 Primer Apellido: | | Segundo Apellido: | |
| Primer Nombre: | | Segundo Nombre: | |
| 6.2 Relación con el Titular: | | 6.3 Sexo: | |
| 6.4 Fecha de Nacimiento (dd/mm/aa): / / | | 6.5 Número de Identificación Tributaria: | |
| 6.6 Tipo de Documento de Identificación: | | Número: | |
| Lugar de Emisión: | | 6.7 Profesión u Oficio: | |
| 6.8 Dirección Particular Exacta: | | | |
| 6.9 Teléfonos: | | 6.10 Celular: | |
| 6.11 E-mail: | | 6.12 Nombre de la Empresa o Institución donde Trabaja: | |
| 6.13 Dirección Exacta del Trabajo: | | | |
| 6.14 Puesto que Desempeña: | | 6.15 Fecha de Ingreso (dd/mm/aa): / / | |
| 6.16 Sueldo Mensual: | | 6.17 Bonificación Mensual: | |
| 6.19 Nombre del Jefe Inmediato: | | 6.18 Ingreso Total: | |
| 6.21 Nombre en su Tarjeta de Crédito: | | 6.20 Teléfono del Trabajo: | |

| | | |
|---------------------------------------|----------------------------|---------------------|
| 7. REFERENCIAS DEL SOLICITANTE | | |
| 7.1 Referencias Bancarias: | | |
| Nombre del Banco: | Tipo de Cuenta o Producto: | Número de Teléfono: |
| | | |
| | | |

| | | | | | |
|--|--|--------------------------|-------------------------------|--|------------------|
| 7.2 Referencias Laborales (Patronos Anteriores): | | Tiempo que Laboró: | | No. de Teléfono: | |
| | | | | | |
| 7.3 Referencias Personales (No Familiares): | | Dirección | | No. de Teléfono: | |
| | | | | | |
| 7.4 Referencias Familiares (No Vivan con Usted): | | Dirección | | No. de Teléfono: | |
| | | | | | |
| 8. INFORMACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERO DEL SOLICITANTE | | | | | |
| 8.1 Código de la Actividad Económica del Solicitante: | | | | | |
| 8.2 Origen de Sus Ingresos: <input type="checkbox"/> Negocio Propio <input type="checkbox"/> Relación de Dependencia <input type="checkbox"/> Profesional <input type="checkbox"/> Mixto | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Otro (Especifique): | | | | | |
| 8.2.1 Sí Labora en Relación de Dependencia (Llenar las casillas 8.2.1.1 al 8.2.1.9) | | | | | |
| 8.2.1.1 Nombre de la Empresa o Institución donde Trabaja: | | | | | |
| 8.2.1.2 Dirección Exacta del Trabajo: | | | | | |
| 8.2.1.3 Puesto que Desempeña: | | | | 8.2.1.4 Fecha de Ingreso (dd/mm/aa): / / | |
| 8.2.1.5 Nombre del Jefe Inmediato: | | | | 8.2.1.6 E-mail del Jefe: | |
| 8.2.1.7 Teléfono del Trabajo: | | 8.2.1.8 Fax del Trabajo: | | 8.2.1.9 No. Afiliación al I.G.S.S.: | |
| 8.2.2 Sí es Propietario Individual (Llenar las casillas 8.2.2.1 al 8.2.2.8) | | | | | |
| 8.2.2.1 Nombre del Negocio: | | | | | |
| 8.2.2.2 Fecha Inicio Operaciones: | | | | 8.2.2.3 Objeto del Negocio: | |
| 8.2.2.4 No. Patente de Empresa: | | | | 8.2.2.5 N.I.T. del Negocio: | |
| 8.2.2.6 Dirección Exacta del Negocio: | | | | | |
| 8.2.2.7 Teléfono del Negocio: | | | | 8.2.2.8 Fax del Negocio: | |
| 8.3 Sector de la Economía en que el Solicitante Desarrolla su Actividad: | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Industria <input type="checkbox"/> Comercio <input type="checkbox"/> Agricultura <input type="checkbox"/> Otro (Especifique): | | | | | |
| 8.4 Estado de Ingresos y Egresos | | | | | |
| 8.4.1 Ingresos Mensuales Aproximados: | | | | | |
| 8.4.1.1 Sueldo Mensual: | | | 8.4.1.2 Bonificación Mensual: | | |
| 8.4.1.3 Otros Ingresos: | | | 8.4.1.4 Ingreso Total: | | |
| 8.4.2 Egresos Mensuales Aproximados: | | | | | |
| 8.4.2.1 Gastos Fijos: | | | 8.4.2.2 Gastos Variables: | | |
| 8.4.2.3 Egresos por Deudas: | | | 8.4.2.4 Egreso Total: | | |
| 8.4.3 Total de Ingresos y Egresos (Diferencia Neta): | | | | | |
| 8.5 Estado Patrimonial | | | | | |
| 8.5.1 Total Activo Circulante: | | | 8.5.1.1 Caja y Bancos: | | |
| 8.5.1.2 Cuentas por Cobrar: | | | 8.5.1.3 Inventarios: | | |
| 8.5.2 Inversiones (Acciones o Participaciones en Sociedades): | | | | | |
| No. de Acciones o Participaciones | | Nombre de la Sociedad | | Valor | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| Total Inversiones | | | | | |
| 8.5.3 Activo Fijo (Bienes Inmuebles): | | | | | |
| Tipo de Bien | | No. Finca | No. Folio | No. Libro | Valor Registrado |
| | | | | | |
| | | | | | |
| Total de Activo Fijo | | | | | |
| 8.5.4 Otros Activos: | | | | | |
| Tipo de Activo | | Descripción | | Valor | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| Total Otros Activos | | | | | |
| 8.5.5 Pasivos: | | | | | |
| Tipo de Obligación | | Descripción | | Valor: | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| Total Pasivos | | | | | |
| TOTAL DE ACTIVO (Sumatoria de los totales de las casillas 8.5.1 al 8.5.4) | | | | | |
| TOTAL DE PASIVO (Total de las casillas 8.5.5) | | | | | |
| TOTAL DE PATRIMONIO (Diferencia entre el Total de Activo y Total de Pasivo) | | | | | |
| SUMA DE PASIVO Y PATRIMONIO | | | | | |

EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO, S. A.

| | |
|-------------------------------|--------------------------------|
| Limite de Crédito Solicitado: | Tarjeta de Crédito Solicitada: |
| 1. LUGAR: | 2. FECHA (dd/mm/aa): |

| | | | |
|--|--|--|--|
| 3. DATOS DEL PRODUCTO O SERVICIO SOLICITADO | | | |
| 3.1 Tipo de tarjeta solicitada: <input type="checkbox"/> Local <input type="checkbox"/> Internacional <input type="checkbox"/> Otra (Especificar): | | | |
| 3.2 Otras operaciones con el Grupo Financiero: | | | |
| <input type="checkbox"/> Banco | <input type="checkbox"/> Empresa de Seguros | <input type="checkbox"/> Factoraje | <input type="checkbox"/> Empresa de Fianza |
| <input type="checkbox"/> Off-Shore | <input type="checkbox"/> Almacén General de Depósito | <input type="checkbox"/> Casa de Bolsa | <input type="checkbox"/> Casa de Cambio |
| <input type="checkbox"/> Otros (Especifique): | | | |
| Empresa Emisora: | Número: | Límite Autorizado: | Vence (dd/mm/aa): |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|--|--|---|--|
| 4. DATOS DE LA ENTIDAD SOLICITANTE | | | |
| 4.1 Tipo de Entidad: | | 4.2 Número de Identificación Tributaria: | |
| 4.3 Nombre, Razón o Denominación Social (Completo): | | | |
| 4.4 Nombre Comercial (Completo): | | | |
| 4.5 Actividad Económica Principal u Objeto de la Entidad: | | | |
| 4.6 Datos de la Escritura Pública de Constitución de la Entidad: | | 4.6.1 Número de Escritura: | |
| 4.6.2 Fecha de emisión (dd/mm/aa): / / | | 4.6.3 Notario que la elaboró: | |
| 4.7 Patente de Sociedad: 4.7.1 Número de Patente: | | 4.7.2 Folio: | |
| 4.7.3 Libro: | | 4.8 Patente de Empresa: 4.8.1 Número de Patente: | |
| 4.8.2 Folio: | | 4.8.3 Libro: | |
| 4.8.4 Número de Expediente: | | 4.9 Si no es Empresa o Sociedad Mercantil, indicar la información siguiente, del Acuerdo Gubernativo o documento similar: | |
| 4.9.1 Número: | | 4.9.2 Fecha de emisión (dd/mm/aa): / / | |
| 4.9.3 Autoridad: | | 4.9.4 Datos del Registro: 4.9.4.1 Número: | |
| 4.9.4.2 Folio: | | 4.9.4.3 Libro: | |
| 4.10 Dirección Completa: | | | |
| 4.11 Teléfonos: | | 4.12 Fax: | |
| 4.13 Apartado Postal: | | | |

| | | | |
|---|--|---|--|
| 5. DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA ENTIDAD SOLICITANTE | | | |
| 5.1 Primer Apellido: | | Segundo Apellido: | |
| Primer Nombre: | | Segundo Nombre: | |
| 5.2 Estado Civil: | | 5.3 Fecha de Nacimiento (dd/mm/aa): / / | |
| 5.4 Tipo de Documento de Identificación: | | 5.5 Número: | |
| 5.6 Lugar de Emisión: | | 5.7 Nacionalidad: | |
| 5.8 Número de Identificación Equivalente a la Cédula de Vecindad: | | | |
| 5.9 País de Origen del Documento Equivalente a la Cédula de Vecindad: | | | |
| 5.10 Número de Identificación Tributaria: | | 5.10.1 N.I.T. Equivalente (Extranjero): | |
| 5.11 Dirección Particular Exacta: | | | |
| 5.12 Teléfonos: | | 5.13 Celular: | |
| 5.14 Fax: | | 5.15 E-mail: | |
| 5.13 Datos del Acta Notarial del Nombramiento | | 5.13.1 Número de Acta Notarial: | |
| 5.13.2 Fecha de emisión (dd/mm/aa): / / | | 5.13.3 Plazo del nombramiento: | |
| 5.13.4 Notario que la elaboró: | | | |

| | | |
|---|-----------------------------|--------------------|
| 6. DATOS DEL PERSONAL A QUIEN SE LE DEBE EMITIR TARJETA DE CRÉDITO | | |
| Nombre Completo: | Tipo de Tarjeta de Crédito: | Límite de Crédito: |
| | | |
| | | |
| | | |

| | | |
|--|-----------------------------|---------------------|
| 7. REFERENCIAS DEL SOLICITANTE | | |
| 7.1 Referencias Bancarias (Entidad Solicitante): | | |
| Nombre del Banco: | Tipo de Cuenta o Producto: | Número de Teléfono: |
| | | |
| | | |
| 7.2 Referencias Comerciales (Entidad Solicitante): | | |
| Nombre de la Empresa: | Tipo de Relación Comercial: | Número de Teléfono: |
| | | |
| 7.3 Referencias Bancarias (Representante Legal): | | |
| Nombre del Banco: | Tipo de Cuenta o Producto: | Número de Teléfono: |
| | | |
| | | |

8. INFORMACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERO DE LA ENTIDAD SOLICITANTE

| | |
|--|-------|
| 8.1 Miembros del Consejo de Administración, Junta Directiva, Administrador Unico u otro similar: | |
| Nombre Completo | Cargo |
| | |
| | |

| | | | | |
|---|---------------------------|------------------|-------|--------|
| 8.2 Datos del Gerente General y otros funcionarios gerenciales: | | | | |
| Nombre Completo | No. de Cédula de Vecindad | Lugar de Emisión | Cargo | N.I.T. |
| | | | | |
| | | | | |

| | |
|--|--|
| 8.3 Ubicación de los principales proveedores y clientes: | |
| Nombre y Ubicación de los principales Proveedores | Nombre y Ubicación de los principales Clientes |
| | |
| | |

| | |
|--|--------------------------------------|
| 8.4 Detalles de la Actividad: | |
| 8.4.1 Ingresos Mensuales Aproximados: | 8.4.2 Egresos Mensuales Aproximados: |
| 8.4.3.Cantidad de Empleados: | 8.4.4 Tiempo de estar en el mercado: |
| 8.5 Procedencia de los ingresos: | |
| 8.6 Tipo de Garantía: <input type="checkbox"/> Fiduciaria <input type="checkbox"/> Hipotecaria <input type="checkbox"/> Prendaria <input type="checkbox"/> Otra (Especificar): | |

NOTA: Cuando el espacio del formulario sea insuficiente, sírvase incluir la información en hojas por separado, indicando el numeral al que corresponde.

9. DOCUMENTOS QUE SE DEBEN ANEXAR AL FORMULARIO DE INICIO DE RELACIONES

- Fotocopia completa de la cédula de vecindad del Representante Legal (de ser extranjero, pasaporte y documento que acredite condición migratoria).
- Fotocopia de recibo de pago por servicio de agua, teléfono (no celular) o energía eléctrica (del mes anterior a la fecha de la solicitud).
- Fotocopia del carné de identificación tributaria del Representante Legal.
- Fotocopia de la patente de sociedad y patente de comercio.
- Fotocopia de la constancia de inscripción en la SAT de la sociedad y del Representante Legal.
- Estados de cuentas bancarias originales (últimos 2 meses anteriores a la fecha de la solicitud).
- Fotocopia del nombramiento vigente del Representante Legal.
- Fotocopia del punto de acta donde se autorice al Representante Legal solicitar la tarjeta de crédito (Fecha de emisión no mayor a tres meses anteriores a la fecha de la solicitud).
- Fotocopia de la escritura de la sociedad y de sus modificaciones.
- Fotocopia de la última declaración del impuesto sobre la renta.
- Fotocopia de estados financieros del último período contable anual y del mes anterior a la fecha de la solicitud, certificados por el Contador, firmados por el Representante Legal y cuando correspondan que estén auditados.

NOTA: Toda fotocopia debe ser legible.

10. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD SOLICITANTE

- 10.1 Declaro que los datos indicados son verdaderos y autorizo al emisor para su comprobación en fe de lo cual firmo la presente solicitud.
- 10.2 Me comprometo a informar de inmediato a Emisora de Tarjetas de Crédito, S. A., cuando se produzca cambio en la información que consigno en este formulario.

Firma del Solicitante

Firma y Código del Empleado que llenó el formulario

Firma y Código del Empleado que verificó la información

BASE LEGAL: Artículo 21 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto Número 67-2001 del Congreso de la República y 12 de su Reglamento, contenido en Acuerdo Gubernativo Número 118-2002, de la Presidencia de la República.

| | |
|---|---|
| 15. PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO, S. A. | |
| 15.1 Nombre del Ejecutivo: | 15.2 Código del Ejecutivo: |
| 15.3 Código del Cliente: | 15.4 Límite de Crédito Autorizado: |
| 15.5 Tipo de Tarjeta de Crédito Autorizada: | |
| 15.6 Categoría de Tarjeta de Crédito Autorizada: | |
| 15.7 Número de Tarjeta de Crédito Asignada: | |
| 15.8 Fecha de Autorización (dd/mm/aa): / / | 15.9 Fecha de Vencimiento (dd/mm/aa): / / |
| 15.10 Número de Contrato: | |
| 15.11 Número de Solicitud: | |
| 15.12 Número de Resolución: | |

Firma y Código de quien autoriza la operación

DOCUMENTOS QUE DEBEN ADJUNTARSE A LA SOLICITUD DE TARJETA DE CRÉDITO

- Fotocopia legible y completa de la cédula de vecindad o del pasaporte y documento que acredite la condición migratoria del Solicitante o Representante Legal (en caso de Personas Jurídicas) en caso de ser extranjero.
- Fotocopia legible del recibo de pago por servicio de agua, teléfono (no celular) o energía eléctrica del mes anterior a la fecha de la solicitud de tarjeta.
- Estados de cuentas bancarias originales de los últimos 2 meses anteriores a la fecha de la solicitud de tarjeta.
- Fotocopia legible del carné de identificación tributaria del Solicitante o de la Sociedad y Representante Legal (en caso de Personas Jurídicas).

Además, en caso de Persona Individual en Relación de Dependencia:

- Constancia de ingresos y de trabajo original con fecha de emisión no mayor a un mes de la fecha de la solicitud de tarjeta.
- Fotocopias legibles de recibos de pagos de sueldos de los últimos 2 meses anteriores a la fecha de la solicitud de tarjeta.

Además, en caso de Persona Individual con Empresa:

- Fotocopia legible de la patente de comercio.
- Certificación de ingresos de la empresa en original y con fecha de emisión no mayor a un mes de la fecha de la solicitud de tarjeta.
- Fotocopia legible de los estados financieros del último período contable anual y del mes anterior a la fecha de la solicitud de tarjeta, estén certificados por el Contador, firmados por el propietario de la empresa y cuando corresponda que estén auditados.
- Fotocopia legible de la declaración jurada del impuesto sobre la renta del último período fiscal de la empresa.
- Fotocopia legible de la constancia de inscripción de la empresa en la Superintendencia de Administración Tributaria.

Además, en caso de Persona Jurídica:

- Fotocopia legible de patente de sociedad.
- Fotocopia legible de la patente de comercio.
- Fotocopia legible y completa de la escritura de constitución de la sociedad y sus modificaciones.
- Fotocopia legible y completa del nombramiento vigente del Representante Legal de la sociedad.
- Fotocopia legible del punto de acta donde se autorice al Representante Legal solicitar la tarjeta de crédito, con fecha de emisión no mayor a 3 meses de la fecha de la solicitud de tarjeta.
- Fotocopia legible de la constancia de inscripción de la sociedad y del Representante Legal en la Superintendencia de Administración Tributaria.
- Fotocopia legible de la declaración jurada del impuesto sobre la renta del último período fiscal de la sociedad.
- Fotocopia legible de los estados financieros del último período contable anual y del mes anterior a la fecha de la solicitud de tarjeta, estén certificados por el Contador, firmados por el propietario de la sociedad y cuando corresponda que estén auditados.

DOCUMENTOS QUE DEBEN ADJUNTARSE A LA SOLICITUD DE TARJETA DE CRÉDITO EN PROCESO DE ANALISIS

- Fotocopia de la cédula de vecindad o el pasaporte y documento que acredite la condición migratoria del Solicitante o Representante Legal (en caso de Personas Jurídicas).
- Fotocopia del recibo de pago por servicio de agua, teléfono (no celular) o energía eléctrica.
- Estados de cuentas bancarias originales.
- Fotocopia del carné de identificación tributaria del Solicitante o Sociedad y Representante Legal (en caso de Personas Jurídicas).

Además, en caso de Persona Individual en Relación de Dependencia:

- Constancia de ingresos y de trabajo original.
- Fotocopias de recibos de pagos de sueldos.

Además, en caso de Persona Individual con Empresa:

- Fotocopia de la patente de comercio.
- Certificación de ingresos de la empresa en original.
- Fotocopia de los estados financieros de la empresa, debidamente certificados por el Contador, firmados por el propietario de la empresa y cuando correspondan que estén auditados.
- Fotocopia de la declaración jurada del impuesto sobre la renta de la empresa.
- Fotocopia de la constancia de inscripción de la empresa en la Superintendencia de Administración Tributaria.

Además, en caso de Persona Jurídica:

- Fotocopia de la patente de comercio.
- Fotocopia de la patente de sociedad.
- Fotocopia de la escritura de constitución de la sociedad y sus modificaciones.
- Fotocopia del nombramiento del Representante Legal de la sociedad.
- Fotocopia del punto de acta donde se autoriza al Representante Legal solicitar la tarjeta de crédito.
- Fotocopia de la constancia de inscripción de la sociedad y del Representante Legal en la Superintendencia de Administración Tributaria.
- Fotocopia de la declaración jurada del impuesto sobre la renta de la sociedad.
- Fotocopia de los estados financieros de la sociedad, debidamente certificados por el Contador, firmados por el Representante Legal y cuando correspondan que estén auditados.

REGISTRO AUXILIAR DE SOLICITUDES DE TARJETAS RECIBIDAS

NOMBRE DEL EJECUTIVO DE VENTAS: _____

CÓDIGO DEL EJECUTIVO DE VENTAS: _____

FECHA DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES: ____/____/____

| No. | No. DE SOLICITUD | NOMBRE DEL SOLICITANTE | TIPO DE SOLICITANTE | CATEGORÍA DE TARJETA SOLICITADA | LÍMITE DE CRÉDITO SOLICITADA |
|-----|------------------|------------------------|---------------------|---------------------------------|------------------------------|
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | | | | | |
| 8 | | | | | |
| 9 | | | | | |
| 10 | | | | | |
| 11 | | | | | |
| 12 | | | | | |
| 13 | | | | | |
| 14 | | | | | |
| 15 | | | | | |
| 16 | | | | | |
| 17 | | | | | |
| 18 | | | | | |
| 19 | | | | | |
| 20 | | | | | |
| 21 | | | | | |
| 22 | | | | | |
| 23 | | | | | |
| 24 | | | | | |
| 25 | | | | | |
| 26 | | | | | |
| 27 | | | | | |
| 28 | | | | | |
| 29 | | | | | |
| 30 | | | | | |
| 31 | | | | | |
| 32 | | | | | |
| 33 | | | | | |
| 34 | | | | | |
| 35 | | | | | |

NOTA: Debe elaborarse en Original y Copia.

Hecho Por: _____
Nombre y firma del Ejecutivo de Ventas

Revisado Por: _____
Nombre y firma del Supervisor de Ventas

Recibido Por: _____
Nombre, firma y sello del Depto. De Créditos

REGISTRO AUXILIAR DE SOLICITUDES DE TARJETAS PARA ANÁLISIS

NOMBRE DEL ANALISTA DE CRÉDITOS ASIGNADO: _____

CÓDIGO DEL ANALISTA DE CRÉDITOS: _____

FECHA DE RECEPCIÓN Y ENTREGA DE LAS SOLICITUDES: ____/____/____

| No. | No. DE SOLICITUD | CÓDIGO DEL EJECUTIVO DE VENTAS | NOMBRE DEL SOLICITANTE | TIPO DE SOLICITANTE | TIPO DE TARJETA SOLICITADA | CATEGORÍA DE TARJETA SOLICITADA | LÍMITE DE CRÉDITO SOLICITADO | SOLICITUD DE TARJETA COMPLETA O INCOMPLETA |
|-----|------------------|--------------------------------|------------------------|---------------------|----------------------------|---------------------------------|------------------------------|--|
| 1 | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | |
| 21 | | | | | | | | |
| 22 | | | | | | | | |
| 23 | | | | | | | | |
| 24 | | | | | | | | |
| 25 | | | | | | | | |

NOTA: Debe elaborarse en Original y Copia.

Hecho Por: _____
Nombre y firma de la Secretaria

Revisado Por: _____
Nombre y firma del Jefe de Departamento

Recibido Por: _____
Nombre y firma del Analista de Créditos Asignado

DOCUMENTOS QUE DEBEN ADJUNTARSE A LA SOLICITUD DE TARJETA DE CRÉDITO EN PROCESO DE ANALISIS

- Fotocopia de la cédula de vecindad o el pasaporte y documento que acredite la condición migratoria del Solicitante o Representante Legal (en caso de Personas Jurídicas).
- Fotocopia del recibo de pago por servicio de agua, teléfono (no celular) o energía eléctrica.
- Estados de cuentas bancarias originales.
- Fotocopia del carné de identificación tributaria del Solicitante o Sociedad y Representante Legal (en caso de Personas Jurídicas).
- Informe de aprobación de la solicitud de tarjeta de crédito con el nombre completo, código personal y firma del Analista de Créditos.
- Impresión de la información obtenida en los sistemas electrónicos de información (Superintendencia de Bancos, Infonet, Transunion y CrediSystem).
- Bitácora del Analista de Créditos que evidencia la verificación, análisis y confirmación de la información que se consignó en la solicitud de tarjeta de crédito.

Además, en caso de Persona Individual en Relación de Dependencia:

- Constancia de ingresos y de trabajo original.
- Fotocopias de recibos de pagos de sueldos.

Además, en caso de Persona Individual con Empresa:

- Fotocopia de la patente de comercio.
- Certificación de ingresos de la empresa en original.
- Fotocopia de los estados financieros de la empresa, debidamente certificados por el Contador, firmados por el propietario de la empresa y cuando correspondan que estén auditados.
- Fotocopia de la declaración jurada del impuesto sobre la renta del último período fiscal de la empresa.
- Fotocopia de la constancia de inscripción de la empresa en la Superintendencia de Administración Tributaria.

Además, en caso de Personas Jurídicas:

- Fotocopia de la patente de comercio.
- Fotocopia de la patente de sociedad.
- Fotocopia de la escritura de constitución de la sociedad y sus modificaciones.
- Fotocopia del nombramiento del Representante Legal de la sociedad.
- Fotocopia del punto de acta donde se autorice al Representante Legal solicitar la tarjeta de crédito.
- Fotocopia de la constancia de inscripción de la sociedad y del Representante Legal en la Superintendencia de Administración Tributaria.
- Fotocopia de la declaración jurada del impuesto sobre la renta del último período fiscal de la sociedad.
- Fotocopia de los estados financieros de la sociedad, debidamente certificados por el Contador, firmados por el Representante Legal y cuando correspondan que estén auditados.

REGISTRO AUXILIAR DE SOLICITUDES DE TARJETAS APROBADAS

NOMBRE DEL ANALISTA DE CRÉDITOS ASIGNADO: _____

CÓDIGO DEL ANALISTA DE CRÉDITOS: _____

FECHA DE RECEPCIÓN Y ENTREGA DE LAS SOLICITUDES: ____/____/____

| No. | No. DE SOLICITUD | CÓDIGO DEL EJECUTIVO DE VENTAS | NOMBRE DEL SOLICITANTE | TIPO DE SOLICITANTE | TIPO DE TARJETA SOLICITADA | CATEGORÍA DE TARJETA SUGERIDA | LÍMITE DE CRÉDITO SUGERIDO |
|-----|------------------|--------------------------------|------------------------|---------------------|----------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | |
| 21 | | | | | | | |
| 22 | | | | | | | |
| 23 | | | | | | | |
| 24 | | | | | | | |
| 25 | | | | | | | |

NOTA: Debe elaborarse en Original y Copia.

Hecho Por: _____
Nombre y firma de la Secretaria

Revisado Por: _____
Nombre y firma del Jefe de Departamento

Recibido Por: _____
Nombre y firma del Analista de Créditos Asignado

REGISTRO AUXILIAR DE SOLICITUDES DE TARJETAS DENEGADAS

NOMBRE DEL ANALISTA DE CRÉDITOS ASIGNADO: _____

CÓDIGO DEL ANALISTA DE CRÉDITOS: _____

FECHA DE RECEPCIÓN Y ENTREGA DE LAS SOLICITUDES: ____/____/____

| No. | No. DE SOLICITUD | CÓDIGO DEL EJECUTIVO DE VENTAS | NOMBRE DEL SOLICITANTE | TIPO DE SOLICITANTE | TIPO DE TARJETA SOLICITADA | LÍMITE DE CRÉDITO SOLICITADO | MOTIVO DE LA DENEGACION |
|-----|------------------|--------------------------------|------------------------|---------------------|----------------------------|------------------------------|-------------------------|
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | |
| 21 | | | | | | | |
| 22 | | | | | | | |
| 23 | | | | | | | |
| 24 | | | | | | | |
| 25 | | | | | | | |

NOTA: Debe elaborarse en Original y Copia.

Hecho Por: _____
Nombre y firma de la Secretaria

Revisado Por: _____
Nombre y firma del Jefe de Departamento

Recibido Por: _____
Nombre y firma del Analista de Créditos Asignado

**RESOLUCIÓN DE AUTORIZACIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO PARA
PERSONA INDIVIDUAL EN RELACIÓN DE DEPENDENCIA**

Resolución (JDC,G,GG,CA) No._____/_____.

Se autoriza al señor _____, quien se identifica con el documento de identificación _____, número _____, la tarjeta de crédito para uso _____, categoría _____, límite de crédito por la cantidad de Q._____ y EUA\$._____; plazo de vigencia _____, quien tiene como fiador al señor _____ y se identifica con el documento de identificación _____, número _____.

Asimismo, se le autorizan las tarjetas de créditos adicionales para las siguientes personas:

| NOMBRE COMPLETO | TARJETA DE CRÉDITO PARA USO | TIPO Y CATEGORÍA DE TARJETA | NÚMERO DE TARJETA DE CRÉDITO |
|-----------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Las cuales vencerán en el mismo plazo de la tarjeta de crédito titular.

Guatemala, ____ de _____ de _____.

(f) _____

Nombre y firma

(f) _____

Nombre y firma

**RESOLUCIÓN DE AUTORIZACIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO PARA
PERSONA INDIVIDUAL CON EMPRESA**

Resolución (JDC,G,GG,CA) No. _____ / _____.

Se autoriza al propietario de la empresa _____, señor _____, quien se identifica con el documento de identificación _____, número _____, la tarjeta de crédito para uso _____, categoría _____, límite de crédito por la cantidad de Q. _____ y EUA\$. _____; plazo de vigencia _____, quien tiene como fiador al señor _____ y se identifica con el documento de identificación _____, número _____.

Asimismo, se le autorizan las tarjetas de créditos adicionales para las siguientes personas:

| NOMBRE COMPLETO | TARJETA DE CRÉDITO PARA USO | TIPO Y CATEGORÍA DE TARJETA | NÚMERO DE TARJETA DE CRÉDITO |
|-----------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Las cuales vencerán en el mismo plazo de la tarjeta de crédito titular.

Guatemala, ____ de _____ de _____.

(f) _____
Nombre y firma

(f) _____
Nombre y firma

RESOLUCIÓN DE AUTORIZACIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO PARA PERSONA JURÍDICA

Resolución (JDC,G,GG,CA) No.____/____.

Se autoriza a la empresa _____ con Número de Identificación Tributaria _____, cuya Representación Legal esta en el señor _____, según nombramiento No. _____, de fecha ____/____/____, y se identifica con el documento de identificación _____, número _____; la(s) tarjeta(s) de crédito para uso _____, categoría _____, límite de crédito por la cantidad de Q._____ y EUA\$._____; plazo de vigencia _____, quien tiene como fiador al señor _____ y se identifica con el documento de identificación _____, número _____.

Asimismo, se le autorizan las tarjetas de créditos adicionales para las siguientes personas:

| NOMBRE COMPLETO | TARJETA DE CRÉDITO PARA USO | TIPO Y CATEGORÍA DE TARJETA | NÚMERO DE TARJETA DE CRÉDITO |
|-----------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Las cuales vencerán en el mismo plazo de la tarjeta de crédito titular.

Guatemala, ____ de _____ de _____.

(f) _____

Nombre y firma

(f) _____

Nombre y firma

REGISTRO AUXILIAR DE SOLICITUDES DE TARJETAS PARA GRABACIÓN

NOMBRE DEL AUXILIAR DE GRABACIÓN ASIGNADO: _____

FECHA DE RECEPCIÓN Y ENTREGA DE LAS SOLICITUDES: ____/____/____

| No. | No. DE SOLICITUD | CÓDIGO DEL EJECUTIVO DE VENTAS | CÓDIGO DEL ANALISTA DE CRÉDITOS | No. DE RESOLUCIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO | NOMBRE DEL SOLICITANTE | TIPO DE SOLICITANTE | LÍMITE DE CRÉDITO AUTORIZADO | TIPO DE TARJETA AUTORIZADA | CATEGORÍA DE TARJETA AUTORIZADA |
|-----|------------------|--------------------------------|---------------------------------|---|------------------------|---------------------|------------------------------|----------------------------|---------------------------------|
| 1 | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 21 | | | | | | | | | |
| 22 | | | | | | | | | |
| 23 | | | | | | | | | |
| 24 | | | | | | | | | |
| 25 | | | | | | | | | |
| 26 | | | | | | | | | |
| 27 | | | | | | | | | |
| 28 | | | | | | | | | |
| 29 | | | | | | | | | |
| 30 | | | | | | | | | |

NOTA: Debe elaborarse en Original y Copia.

Hecho Por: _____
Nombre y firma de la Secretaria

Revisado Por: _____
Nombre y firma del Jefe de Departamento

Recibido Por: _____
Nombre y firma del Auxiliar Grabación

Anexo 14



EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO, S. A.
3ra. Avenida 12-45, Zona 10, Edificio Zona Viva
Guatemala, Centro América

Guatemala, 16 de septiembre de 2008

Sres.
Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Presente:

Por este medio, les envío un saludo y les felicito por la labor que realizan con los futuros graduandos de esa prestigiosa universidad. Les informo que el señor José Julio Grave Cos, presentó a esta institución su trabajo de tesis denominado "El Auditor Interno en la Elaboración de un Manual Procedimientos para el Otorgamiento de Créditos de una empresa emisora de tarjetas de crédito de un Grupo Financiero", para su revisión, análisis y aplicación.

En revisión al referido trabajo de tesis, principalmente al manual de procedimientos, he concluido que el manual cumple con las disposiciones de la Junta Monetaria y que será de apoyo para que las empresas emisoras de tarjetas de crédito puedan presentar oportunamente a la Superintendencia de Bancos la información mensual de saldos de cartera (Forma E-83) y evitar las multas indicadas en la Resolución JM-186-2002.

Es importante indicar, que la empresa Emisora de Tarjetas de Crédito, S. A., está adecuando sus procesos con base a lo indicado en el manual de procedimientos con la finalidad de mejorar y optimizar el proceso de otorgamiento de créditos.

Sin otro en particular, les agradezco su atención a la presente y les deseo éxitos en las labores que desempeñan en esa prestigiosa casa de estudios.

Atentamente,

Lic. José Fernando Girón Orantes
Gerente Emisora de Tarjetas de Crédito, S. A.

