** Mueblería Las Américas**

**Departamento de Crédito y Cobranza**

**Manual de Procedimientos para Otorgar Crédito**

20 de febrero de 2022, Ciudad de México

**Elaborado por:** José Pimentel

Jefe de Crédito y Cobranza

**Revisado y autorizado por:** Manuel Rocha

Gerente del Departamento de Crédito y Cobranza

**INDICE**

1. **INTRODUCCIÓN**
2. **OBJETIVO DEL MANUAL**
3. **PROCEDIMIENTOS**
	1. **ENTREVISTA DEL CLIENTE**
	2. **ELABORACIÓN DE EXPEDIENTE**
	3. **INVESTIGACIÓN Y VERIFICACIÓN DE DATOS**
	4. **ALTA DEL CLIENTE EN EL SISTEMA**
	5. **OTORGAMIENTO DE CRÉDITO**
4. **FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

**INTRODUCCIÓN**

El Departamento de Crédito y Cobranza lleva a cabo diferentes procesos que deben ser realizados conforme a una normativa vigente, la cual permite que dichos procesos sean efectuados de la manera más eficaz posible.

Cabe señalar que el presente manual debe ser revisado de manera anual, con el objetivo de mantenerlo actualizado conforme las necesidades que se van planteando dentro del proceso del otorgamiento de créditos.

**OBJETIVO DEL MANUAL**

Otorgar un crédito es una fase crítica y fundamental para mantener una cartera sana. Por ello, en la **Gerencia del Departamento de Crédito y Cobranza**, hemos considerado necesario elaborar el siguiente manual de procedimientos para otorgar créditos.

De esta manera, todos los jefes de crédito y cobranza de la mueblería estarán **bien informados sobre el procedimiento correcto** para la toma de decisión de quién es o no un buen candidato a un crédito de nuestra empresa.

**PROCEDIMIENTOS**

|  |  |
| --- | --- |
| Martillo de juezPROCEDIMIENTO PARA OTORGAR CRÉDITOS | Fecha: 20 de febrero 2022 |
| **Versión:** 1.0 |
| **Elabora:** José PimentelJefe de Crédito y Cobranza |
| **Autoriza:** Manuel RochaGerente Departamento CyC |
| Paso | **Responsable** | **Actividad** |
| Entrevista del cliente | Vendedor | Mediante una serie de preguntas, el vendedor debe conocer la capacidad de compra del posible cliente. Si es un buen prospecto, debe pasarlo con el jefe de cyc para continuar con el proceso. |
| Elaboración del expediente | Jefe de crédito y cobranza | El jefe de cyc debe pedir toda la documentación requerida a fin de poder realizar la investigación. |
| Investigación y verificación de datos | Jefe de crédito y cobranza | Posteriormente, se dará a la verificación de domicilio, trabajo y comprobante de ingresos. |
| Alta del cliente en el sistema | Vendedor | Si la solicitud es aprobada, el vendedor debe dar de alta al cliente en la base de datos.  |
| Otorgamiento del crédito | Vendedor | Una vez que se encuentre en el sistema, se le entregará al cliente una tarjeta membresía con la que podrá acceder al crédito de la mueblería. |

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

* Solicitud de crédito
* Contrato de adhesión
* Carta de comprobante de ingresos