

DIRECCIÓN BANCA PERSONAS

DIVISIÓN REGIONAL CENTRAL METROPOLITANA

28 de abril del 2020
DRCM-070-2020

Licenciada:
Adriana Jiménez Castro

Estimada señora:

En atención a su inconformidad presentada ante la Controlaría de Servicios del Banco Popular, en cuanto al proceso de análisis de su solicitud de refinanciamiento. Le comentamos las acciones realizadas:

Acciones Realizadas:

Esta División Regional en conjunto con la Agencia de Escazú, procedimos a revisar a detalle su solicitud y la documentación aportada, enviándola a consulta a las áreas respectivas a lo interno del Banco, para la valoración del estudio de la solicitud de refinanciamiento. Por lo que le detallamos lo resuelto.

Análisis del Area Técnica:

Se realiza el análisis de la capacidad de pago de la cliente Adriana Jimenez Castro, y la cliente no califica para un crédito de refinanciamiento con disminución de tasa, según lo indicado por la señora su condición de endeudamiento se debe a que le cambiaron de turno en el hospital lo que le ha generado un menor ingreso debido a que ya no tiene recargas nocturnas, se solicita las colillas de pago de la cliente con el salario anterior y se realiza el análisis de capacidad, sin embargo la cliente con el salario anterior tampoco tiene capacidad de pago, lo que demuestra que su deterioro financiero no se debe al cambio de turno, la cliente ya estaba sobre endeudada antes de tener esa variación en su salario.

El nivel de endeudamiento está muy por encima de su salario y muchas de las deudas adquiridas en otras entidades no supervisadas las cuales otorgaron sus créditos con diferentes niveles de capacidad de pago diferente al Banco, la señora Jimenez fundamenta que no tiene liquidez debido a un problema que tiene actualmente con su patrono en donde la trasladan de horario dejando de percibir un monto en recargas nocturnas, el salario actual de la señora es de \$1.932.101,04 con un líquido de \$514.031,75, según constancia salarial aportada, y según indican la señora este salario es menor al que percibía. Sin embargo se realiza un estudio de APT (Sistema Aporte ahorro obligatorio), para verificar la diferencia salarial ya que según lo que indica la señora Jiménez en una carta su salario a disminuido en más de \$350.000,00, según el estudio de APT la señora tiene un salario muy variado y hay meses en que gana prácticamente lo que está ganando actualmente, por ejemplo los meses de abril, mayo y junio 2019 la diferencia salarial no supero los \$170.000,00, lo mismo sucede con los meses de septiembre y octubre. Sin embargo para hacer una análisis más acertado se le solicito a la

“INFORMACION DE USO INTERNO.

La información contenida en este documento es de Uso Interno y sólo puede ser utilizada por el personal del Conglomerado Banco Popular y no puede ser difundida a proveedores ni terceros, sino cuenta con previa autorización por el área administrativa correspondiente”. Tel: 2104-6470 / 2104-6471

oficina que nos proporcionara las colillas de pago del último salario con recargas nocturnas devengado de la cliente y se realiza el análisis correspondiente con el salario que la cliente ganaba antes y por el cual ella indica que ahora no tiene liquidez y tampoco tiene capacidad de pago.

La señora tiene una deuda con el FRAP la cual adquirió hace menos de un año y paga una cuota por ₡352.096,13, dicho préstamo fue adquirido en agosto del 2019 y el salario según APT en el mes de Junio era de ₡2.093.000.00, la diferencia salarial con el actual es de ₡160.968,25.

Otro análisis de crédito que se realizó fue considerar el salario que la cliente devengaba cuando ganaba recargas nocturnas, utilizando el salario más bajo el último año sin considerar el salario actual, el cual fue de ₡2.013.300 correspondiente al mes de Octubre 2019, y con este salario la capacidad de pago es insuficiente para el monto del crédito que requiere el cliente.

Reiteramos que para este caso la cliente necesita una disminución de tasa y no tenemos documentación probatoria suficiente que justifique la disminución de sus ingresos considerablemente, no se evidencia la justificación del endeudamiento de las recientes líneas de crédito de consumo. Se le solicita un codeudor y el que presenta mantiene activos muchos compromisos lo cual no mejora la capacidad de pago para adquirir una nueva deuda de refinanciamiento con la tasa del producto al 12%.

Conclusión

Dado lo anterior, una vez analizada su inconformidad y valorando su caso, esta División Regional respalda lo resuelto por el área encargada del análisis y resolución, siendo que la misma resuelve que la documentación aportada no justifica realizar una disminución de tasa para otorgar un nuevo crédito.

Se le hace saber que, contra lo resuelto en este acto, caben los Recursos Ordinarios de Revocatoria y/o Apelación, los que deberá presentar en un plazo máximo de tres días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al de su notificación. El recurso de Revocatoria lo resolverá esta área bajo mi representación y de proceder, el Recurso de Apelación se elevará al superior inmediato que corresponda.

Sin más por agregar, se queda a sus órdenes sobre el particular.

Cordialmente,

Licda. Karla Miranda Pérez, **jefe**
Copia Agencia Escazú.

“INFORMACION DE USO INTERNO.

La información contenida en este documento es de Uso Interno y sólo puede ser utilizada por el personal del Conglomerado Banco Popular y no puede ser difundida a proveedores ni terceros, sino cuenta con previa autorización por el área administrativa correspondiente”. Tel: 2104-6470 / 2104-6471