

Manual de Crédito y Cobranza Pak Mail

Objetivo: Establecer las políticas y procedimientos para la apertura de un crédito a clientes así como la adecuada administración del financiamiento y cobro del mismo.



6. Manual de Crédito y Cobranza

¿Cómo otorgar crédito en tu Franquicia?

Política general del crédito

a) Niveles de Riesgo.

La política de crédito de Pak Mail será conservadora, debe evaluar de manera detallada la solvencia financiera y moral del cliente, así como asegurar la adecuada instrumentación del crédito a través de un análisis adecuado, dependiendo de las condiciones del crédito otorgado, con el objetivo de cumplir los objetivos de ventas establecidos, pero cumpliendo con las estrategias y lineamientos que proporcionen seguridad financiera a la misma.

b) Mercado que se desea atender.

Usuarios empresariales e industriales ubicados en el territorio de la franquicia, excluyendo empresas con historial crediticio negativo.

Política antes de otorgar el crédito.

a) Información y documentación que se pide al cliente.

El cliente de Pak Mail que solicite aperturar su línea de crédito deberá cumplir con lo siguiente:

1. Solicitud de crédito.

Debe entregarse en original debidamente Requisitada y firmada por el solicitante del crédito. La información asentada en la misma debe ser fehaciente y será validada contra la documentación que integra el expediente de crédito, en caso de que así lo decida el área de crédito, será confirmada a través de la realización de una visita ocular.

2. Acta constitutiva. Deberá entregarse copia de este documento para validar lo siguiente:

- Permisos de la SRE
- Cláusulas
- Objeto Social
- Capital social y acciones
- La administración y vigilancia de la sociedad
- La asamblea de accionistas
- La vigilancia
- Las utilidades



- La disolución y liquidación

- Estatutos

- Transitorios

- Primera asamblea de accionistas

3. Poderes otorgados en el acta Para efecto del presente, se deberá verificar:

- Actos de Dominio

- Actos de Administración

- Poder para suscribir Títulos y Contratos de crédito

- Firmas facultadas

4. Reporte de Buró de crédito.

Se deberá realizar la consulta del cliente en Buró de Crédito, utilizando a información proporcionada en la solicitud de crédito y cotejando la documentación entregada (datos generales, domicilios, créditos contratados, etc.). Dicho reporte no deberá tener fecha de consulta mayor a 2 meses respecto a la fecha en que se está realizando el análisis del crédito.

5. Comprobante de Domicilio.

Deberá presentarse comprobante del domicilio fiscal mismo que deberá validarse contra la solicitud de crédito y/o visita ocular. Los documentos válidos para este efecto son:

- Comprobante de teléfono

- Boleta Predial del año en curso. La antigüedad del comprobante de domicilio no debe ser mayor a 2 meses respecto a la fecha en que se está realizando el análisis del crédito.

6. Identificación oficial. Para los sujetos del crédito que sean personas físicas y representantes legales en el caso de ser personas morales, deberán presentar copia cotejada que identifique su identidad con alguno de los siguientes documentos:

- Credencial INE vigente

- FM2 (para extranjeros)

- Pasaporte vigente

7. Cédula de identificación fiscal ante la SHCP (RFC).

Deberá entregarse copia de la cédula de identificación fiscal de personas físicas y morales que participen en el crédito.





8. Estados Financieros (solo en casos especiales que amerite la investigación).

Deberán entregarse copias de por lo menos los dos últimos ejercicios anuales, debidamente firmados por un Contador Público certificado y el Representante Legal. En caso de que los ingresos acumulables superen el monto establecido en el Art. 32-A del Código Fiscal además deberán presentarse Dictaminados. Los Estados Financieros que se deberán entregar son los siguientes:

- Balance General
- Estado de Resultados
- Balanzas de comprobación
- Relaciones analíticas: Bancos, Clientes, Proveedores y de Activo Fijo.

9. Declaraciones de impuestos anuales. (Solo en casos especiales que amerite la investigación). Se deberán presentar las 2 últimas declaraciones anuales y validar contra los estados financieros del año que corresponda, así como presentar el acuse de recibo del SAT y validarlo contra los ingresos reflejados en las hojas de cálculo de la declaración.

Metodología de análisis de crédito.

A continuación se detalla la metodología para un adecuado análisis crediticio.

1. Análisis de Solvencia Moral.

Identificación del solicitante del crédito. Se deberá validar en la documentación correspondiente lo siguiente:

a) Nombre completo y RFC. Deben ser consistentes en la solicitud de crédito contra la documentación presentada

b) Domicilio Fiscal y Particular. Se deberá validar en los comprobantes de domicilio presentados así como en la visita ocular (si aplica). Los comprobantes de domicilio no deben tener una antigüedad mayor a 2 meses respecto a la fecha en que se está evaluando la solicitud de crédito, en caso de exceder este plazo deberá solicitarse la actualización del documento al solicitante a través del área comercial.

c) Objeto Social. Validar en la Solicitud de Crédito, visita ocular y acta constitutiva del cliente.

d) Validez del Acta Constitutiva y número de Inscripción en el RPPC (Registro Público de la Propiedad y de Comercio) Verificar Información general de la empresa, accionistas y % de participación, principales funcionarios facultados y años de duración de la sociedad. Se debe verificar que los sujetos del crédito tengan poderes y facultades de:

- Administración (firma de contratos mercantiles).
- Pleitos y Cobranza
- Facultades en problemas laborales.



- Suscribir títulos de crédito y contratos.
- Actos de Dominio (poder enajenar bienes de la empresa) En caso de que ninguno de los participantes en el crédito cuente con las facultades y poderes anteriores deberá rechazarse la solicitud de crédito sin posibilidad de reconsideración.

e) Referencias de Clientes y Comerciales.

Se deberá contactar vía telefónica a los clientes y proveedores referenciados en la solicitud de crédito por el solicitante a fin de validar su solvencia moral. En caso de no lograr el contacto se deberá pedir al solicitante la corrección o actualización de las referencias.

f) Buró de crédito.

De acuerdo con la información proporcionada en la solicitud de crédito, se realizará la consulta correspondiente en Buró de crédito (previa inscripción al organismo) de los participantes del crédito, validando que cumpla con los siguientes parámetros de comportamiento:

- Antecedentes de crédito mayores a 6 meses con comportamiento de pago puntual en los últimos 12 meses: serán calificados como “Bajo Riesgo”.
- Sin antecedentes de crédito o cuentas con antigüedad menor a 6 meses: Se otorgará calificación de “Riesgo Medio”.
- Antecedentes de Crédito mayores a 6 meses con 1 o 2 meses de atraso: serán calificados como “Alto Riesgo”
- Antecedentes de Crédito con atrasos en los últimos 12 meses mayores a 2 meses vencidos en su histórico: serán calificados como “Muy alto Riesgo”. De acuerdo con el score crediticio anterior aplican los siguientes criterios:
 - Bajo Riesgo: La solicitud de crédito es viable.
 - Riesgo Medio: La solicitud de crédito será viable siempre y cuando las referencias comerciales y de clientes hayan sido favorables. En caso contrario, se evaluará por el Franquiciatario (dueño) para una posible autorización.
 - Alto Riesgo: Además de requerir buenas referencias comerciales y de clientes, deberá autorizarse por el Franquiciatario (dueño), para su decisión y presentar buena solvencia económica y financiera para que la solicitud sea viable de aprobación (estados financieros).
 - Muy alto Riesgo: Es causa de rechazo del crédito. Se podrá solicitar su autorización por excepción debiendo presentar resultados favorables en el análisis de su situación financiera, firma del Franquiciatario (dueño) así como contar con garantías (pagaré, cheque en garantía) en relación con el monto de crédito.



2. Análisis de Solvencia Económica. (Solo en casos especiales que amerite la investigación)

Se deberá verificar en la documentación financiera que cumpla con las razones financieras aplicables. En caso de no contar con buena solvencia económica, deberá contar con un score crediticio de “Bajo riesgo” para que la solicitud sea viable de aprobación. En caso de no contar con buena solvencia económica y tener un score crediticio diferente a “Bajo Riesgo” deberá firmar la autorización directa el propio Franquiciatario (dueño).

2. Determinación de capacidad de pago (solo en casos especiales que amerite la investigación).

Se determinará la capacidad de pago del solicitante a través de la evaluación de la situación financiera cumpliendo los siguientes parámetros:

a) Margen de Ventas: Se deberá realizar el análisis de las ventas de los dos últimos años las cuales no pueden tener una variación mayor al 10%

b) Rentabilidad de la empresa: Deberá resultar mayor al 33% del margen bruto

c) Rentabilidad de los accionistas: se evaluará el último año y será comparada contra la tasa de crédito bancaria a la fecha de la evaluación del crédito, la rentabilidad de los accionistas no puede ser menor a esta tasa.

d) Endeudamiento: La razón de endeudamiento no deberá exceder en el último año el 40%

e) Solvencia: El parámetro a cumplir deberá ser 2 a 1

f) Ciclo de operación: Los días que integran el ciclo de operación no deberán ser mayores a 3 veces el plazo del crédito solicitado. En caso de identificar que es viable el perfil del solicitante para otorgar el crédito, se le podrá ofrecer cambio de plazo con la finalidad de que pueda cubrirlo de acuerdo a sus necesidades de operación.

g) La política de plazo de crédito del solicitante no deberá ser mayor a su política de pago a proveedores ni mayor al plazo de crédito que se le autorice.

h) La política de pago a proveedores del solicitante deberá ser menor al plazo de su política de pago a proveedores. En caso de no cumplir con alguno de los parámetros anteriores deberá autorizarse por el Franquiciatario (dueño) para una posible aprobación.

c) Facultades de autorización de crédito.

1. Facultades Individuales del encargado de franquicia. Créditos iguales o menores a \$3,000 y sin ninguna observación en la evaluación podrán ser autorizados por el Responsable de la franquicia o el mismo franquiciatario.

2. Facultades Mancomunadas. Créditos mayores a \$3,000 deberán firmarse por el Líder de Franquicia así como por el Franquiciatario.



d) Formalización del crédito (firma de contrato).

Todos los créditos sin ninguna observación en la evaluación del crédito se formalizarán a través de la firma de un contrato de apertura de crédito que deberá contener los siguientes requisitos:

- Firma del acreditado(s).
- Condiciones del crédito
- Monto de crédito
- Tasa de interés moratorio
- Plazo
- Cláusulas en caso de incumplimiento.

e) Seguimiento de crédito.

Los responsables y personal de cada franquicia se encargarán del seguimiento semanal y mensual del cliente para el aseguramiento del cobro adecuado del crédito, se apoyarán en el Ejecutivo de cuenta para casos específicos.

f) Vigencia de línea de crédito.

Derivado de que el tipo de crédito es simple y garantizado, la vigencia de la línea de crédito será igual al plazo del crédito establecido en el contrato, normalmente 1 año.

g) Recalificación de la línea de crédito.

Una vez llegado el vencimiento del crédito y en caso de que el cliente requiera renovar la vigencia, deberá actualizar la documentación del expediente de crédito para realizar un nuevo análisis de crédito.

Política durante la negociación de venta y del crédito.

a) Monto máximo y mínimo de la línea

- El monto mínimo de la línea de crédito será de \$1,000
- El monto máximo de línea de crédito será de \$15,000
- Montos superiores a \$15,000 solo en casos especiales

a) Monto máximo y mínimo de cada disposición.

El cliente realizará la disposición de su crédito en las exhibiciones que él considere convenientes siempre y cuando no tenga documentos vencidos, es decir que, en caso de que exista una factura vencida se suspenderán sus disposiciones a pesar de que no haya llegado al límite de su línea autorizada.



b) Plazo de la línea.

- Créditos menores a \$3,000: de 8 días.
- Créditos mayores a \$15,000: de 15 a 25 días.

c) Plazos de pago y periodicidad.

Los plazos de pago serán a partir de revisión de las facturas por parte del cliente y no deberán exceder del plazo señalado en el contrato de crédito establecido en la relación comercial.

d) Tasa de interés ordinaria y moratoria.

La tasa de interés moratoria mensual será la TIIE (Tasa de Interés Interbancaria de equilibrio) más 3% sobre el saldo vencido insoluto.

e) Descuentos por pago anticipado.

No aplican descuentos por pagos anticipados. En caso de realizar pagos anticipados se amortizará directamente a capital del crédito.

