



MINI MANUAL DE CRÉDITO Y COBRANZA



¿CUÁLES SON LOS PASOS PARA APLICAR AL CRÉDITO?



1. SOLICITUD DE INCORPORACIÓN Y LÍNEA DE CRÉDITO



2. INGRESO DE INFORMACIÓN



3. SCORE YANBAL



4. VERIFICACIÓN TELEFÓNICA



5. NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO DEL PROCESO

PASOS PARA ACCEDER Y UTILIZAR EL REPORTE DE APROBACIONES DE CRÉDITO

1 Ingresa a la Extranet con tu usuario



2 Selecciona “Informes de Gestión”



3 En “Seleccionar Reporte”, selecciona “Reporte de Aprobaciones de Crédito”



4 Revisa cuáles de los créditos de tus Consultoras Independientes han sido aprobados

Código Consultora	Nombre Consultora	Fecha	Status	Detalle Adicional	Riesgo Segmentación
274832	-	4/21/2016	NEGADO	CNS NO UBICABLE TELEFONO NO CONTEI MEDIO B AA	
486485	-	4/21/2016	APROBADO		BAJO AAA
547853	-	4/21/2016	APROBADO		ALTO A

CALIFICACIÓN DEL SCORE YANBAL

CALIFICACIÓN DEL SCORE YANBAL	DESCRIPCIÓN DE LA CALIFICACIÓN	
AAA	Tiene una buena probabilidad de pago. El seguimiento de cobranza será leve.	
AA	Riesgo medio de quedar en mora, el seguimiento de la cobranza será moderado.	
A	Riesgo alto de quedar en mora, el seguimiento de la cobranza deberá ser intenso.	
NEGADO	Tiene una probabilidad de pago muy baja.	

NIVELES DE CRÉDITO

NIVEL	MONTO USD	REQUISITOS PARA ASCENDER DE NIVEL
0	\$50	Incorporación crédito aprobado Directora
1	\$190	2 Pagos puntuales nivel crédito 0
2	\$260	2 Pagos puntuales del nivel de crédito 1
3	\$550	Compra Pública desde \$ 300 y no presentar créditos vencidos (*) (**)
4	\$800	Compra Pública desde \$ 600 y no presentar créditos vencidos (*) (**)
5	\$1600	Compra Pública desde \$ 900 y no presentar créditos vencidos (*) (**)

(*) No debes tener vencido ningún crédito para realizar un nuevo pedido y para ascender de nivel de crédito. Además debes haber alcanzado el Nivel 2.

Nota: Los niveles son rotativos, es decir, en todos los niveles puedes realizar hasta 4 pedidos por el monto de la línea de crédito.

CUPOS DE CRÉDITO

RANGOS DE MOROSIDAD	CUPOS DE CRÉDITOS POR CAMPAÑA
Si IM está entre 0.00% y 8%	Créditos ilimitados.
Si el IM es 8.1 % o más	No podrá acceder a créditos.

PLAZOS PARA PAGAR LOS CRÉDITOS

SEMANA	S1	S2	S3	S4
PAGARÉ (PAS)	28	28	21	14

ÍNDICE DE MOROSIDAD

$$IM = \frac{\text{DEUDAS EN MORA EN LAS ÚLTIMAS 13 CAMPAÑAS}}{\text{VENTA NETA A CRÉDITO EN LAS ÚLTIMAS 13 CAMPAÑAS}}$$

Puedes revisar el vencimiento de tú crédito en el detalle de pedido. Recuerda que el plazo de crédito cuenta desde el día de la facturación de pedido.

REPORTE STATUS DE CARTERA

1. Ingresas a la Extranet con tu usuario



2. Selecciona "Informes de Gestión"



3. En "Seleccionar Reporte", selecciona "Reporte Status de Cartera"



4. Revisa el status de tus créditos

5. Para calcular tu IM, selecciona "Calcular Morosidad"



The screenshot shows the 'Reportes de Gestión' page with the 'Reporte de Status de Cartera' selected. It displays a table with the following data:

Indice de Morosidad - 0.00		Calcular Morosidad		Deuda Vencida al 15-04		Pedidos por Vencer		Compañías de Cobranza
Cod. Consultora	Nombre Consultora	Producto Nivel	Sem. Venc.	Monto	Semana del 11-04	Semana del 18-04		
99999991	CONSULTORA 1 DE PRUEBAS	CHEQUE NIVEL : 0	PAG 06 - 07 - 1992	US\$ 3.76	--	--	Yanbal	
TOTALES:				US\$3.76	US\$0.00	US\$0.00	--	

Below the table are buttons for 'Imprimir', 'Enviar por eMail', and 'Generar Excel'.

6. Calcula tu IM con la calculadora



The screenshot shows a calculator interface with two input fields and buttons. The first field is labeled 'Monto a pagar (con gastos e intereses)' and has a 'Calcular' button next to it. The second field is labeled 'Monto de cancelar en el banco, debes afiliar los gastos e intereses correspondientes a cada cupón.' and has a 'Calcular' button next to it. Below the fields are instructions in Spanish: 'Si desea saber a que indice de morosidad llegaría pagando sus deudas ingrese el monto neto a pagar y presione el Botón "Calcular."' and 'Si desea saber que Monto de su deuda debe pagar para llegar a un Índice de morosidad determinado; ingrese el índice deseado el que quiere llegar y presione el Botón "Calcular.'.

*No olvides añadir los gastos de intereses al cancelar tu obligación.

GASTOS DE COBRANZA

# DÍAS DE RETRASO	8	15	22
VALOR RECARGADO POR GASTO DE COBRANZA	\$ 2	\$ 5 (Acumulado) \$ 2 + \$ 3	\$ 9 (Acumulado) \$ 2 + \$ 3 + \$ 4

INTERESES DE COBRANZA

A partir del día 27 de mora, toda deuda genera intereses. (0.31% semanal). Estos se cargan de lunes a jueves cada semana hasta que la deuda sea cancelada y se los puede consultar en la Extranet.

*Tanto los días de crédito, como los días de retraso son días calendario, NO día hábiles de trabajo.

*Las tarifas establecidas en el presente manual podrán sufrir variaciones ya que están sujetas a regulaciones de los organismos competentes.

EJEMPLO DE GASTOS E INTERESES DE COBRANZA

C8							
	L	M	M	J	V	S	D
S1	JUL 20	JUL 21	JUL 22 VENCIMIENTO	JUL 23 1 (DÍA DE GRACIA)	JUL 24 2 (DÍA DE GRACIA)	JUL 25 3 (DÍA DE GRACIA)	JUL 26 4 (DÍA DE GRACIA)
S2	JUL 27 5 (DÍA DE GRACIA)	JUL 28 6 (DÍA DE GRACIA)	JUL 29 7 (DÍA DE GRACIA)	JUL 30 8 (GASTO DE COBRANZA = \$2)	JUL 31 9	AGO 1 10	AGO 2 11
S3	AGO 3 12	AGO 4 13	AGO 5 14	AGO 6 15 (GASTO DE COBRANZA = \$5)	AGO 7 16	AGO 8 17	AGO 9 18
S4	AGO 10 19	AGO 11 20	AGO 12 21	AGO 13 22 (GASTO DE COBRANZA = \$9)	AGO 14 23	AGO 15 24	AGO 16 25

GASTOS DE COBRANZA (Estos se cobran una sola vez)

EJEMPLO DE GASTOS E INTERESES DE COBRANZA

C9							
	L	M	M	J	V	S	D
S1	AGO 17 26	AGO 18 27	AGO 19	AGO 20	AGO 21	AGO 22	AGO 23
S2	AGO 24	AGO 25	COMIENZAN A CORRER INTERESES		AGO 28	AGO 29	AGO 30
S3	AGO 31	SEP 1			SEP	SEP 5	SEP 6
S4	SEP 7	SEP 8			SEP 11	SEP 12	SEP 13

GASTOS POR INTERESES

(Los intereses comienzan a correr desde el día 27)



Si se paga la totalidad de la deuda en este periodo (incluidos los gastos de cobranza e intereses), se deberá pasar un pedido en efectivo para recuperar el crédito.



Si lleva más de 180 días de vencimiento, se le cerrará el crédito y deberá enviar una nueva solicitud.



1
Día 1:
Vencimiento
del crédito

60
Día 61:
Suspensión
del crédito

180
Día 180:
Cierre del
crédito

GESTIÓN DE COBRANZA

- Gestión telefónica: Se llama desde el día 4 de mora.
- Mensajes de texto: Brindan un soporte adicional a la gestión de cobranza telefónica.
- Gestión de voz robotizada (IVR): Brindan un soporte adicional a la gestión de cobranza telefónica.
- Cartas certificadas: Aplica para deudas de 25 hasta 360 días de mora por montos superiores a \$30.



CONSULTAS RÁPIDAS (EXTRANET)

Ingresa a la Extranet y presiona el link de “Consultas Rápidas” para poder obtener información acerca de tu deuda, crédito, saldo, actividad y estado de solicitud de crédito.

1. Ingresa a la página www.yanbal.com / Digita tu código y contraseña.
2. Presiona sobre el ícono Ver consultas rápidas.

The screenshot shows the Yanbal Extranet dashboard. At the top left is a calendar for February 2018, with the 14th highlighted. Below the calendar is a button labeled 'Ver Consultas Rápidas' with a question mark icon. To the right of the calendar are three main sections: 'Maletines' (No existen maletines facturados), 'Aprobaciones de Crédito' (Total recibidos: 0 créditos, Aprobados: 0 créditos, Rechazados: 0 créditos), and 'Status de Cartera' (Deudas vencidas: 1, Pedidos por vencer: 0). On the far right, there is a 'PORTAL DE FACTURACIÓN' section with a 'Clic aquí' button and a list of links including 'Nuevas tarifas de pagos identificados - Banco de Guayaquil', 'Como llenar correctamente tu factura', 'Recargos por Gastos de Cobranza', 'Nuevos Cupos de Crédito', and 'Despacho anticipado de \$4'. A red arrow points from the 'Ver Consultas Rápidas' button to the next step.

3.
 - + Digita el código de la Consultora de quien deseas obtener la información.
 - + Selecciona la consulta.
 - + Presiona consultar.

The screenshot shows the 'Consultas Rápidas' form. It has a title 'Consultas Rápidas' and a sub-section 'Consultas'. Below this, there is a text input field labeled 'Ingresa el Código de Consultora:' with the value '9956336' entered. To the right of the input field is a 'Consultar' button. Below the input field, the name 'QUISPE RODRIGUEZ, MARITZA ELIZABE' is displayed. Underneath, there is a section 'Selecciona el dato a consultar:' with four radio button options: 'Deuda' (selected), 'Crédito', 'Saldo', and 'Actividad', followed by 'Estado Solicitud de Crédito'. At the bottom, it shows 'Su deuda es de: \$184.59'. A red arrow points from the 'Consultar' button to the next step.

Opciones de Consulta

Al presionar en el círculo de cada opción desplegará en la parte inferior la respuesta a tu consulta.

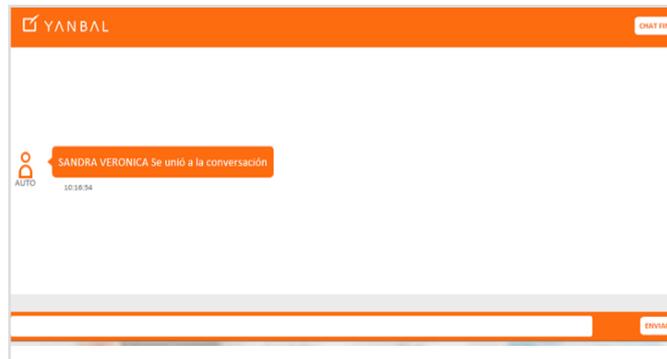
USO DEL CHAT

Ingresa a la Extranet y presiona el ícono para poder realizar la consulta y obtener información acerca de tu deuda, crédito, saldo, actividad y estado de solicitud de crédito.

1. Ingresa a la página www.yanbal.com y digita tu código y contraseña
2. En la parte superior derecha presiona este ícono.



3. Empieza a chatear para realizar la consulta y obtener información acerca de tu deuda, crédito, saldo, actividad y estado de solicitud de crédito.



CONSULTA AUTOMÁTICA AL 1700466566

Llama al 1700-466566 desde un teléfono convencional o número celular y un asesor virtual te guiará para que puedas consultar el estado de tu crédito, saldo a favor, monto de deuda y estado de actividad. El servicio está disponible las 24 horas al día, los 7 días a la semana, el costo de la llamada está sujeto a las tarifas fijadas por las operadoras.

1

ESTADO DE SU CRÉDITO

2

SU SALDO A FAVOR

3

EL MONTO DE SU DEUDA

4

EL ESTADO DE SU ACTIVIDAD

SI NECESITAS CONSULTAR INFORMACIÓN MÁS
DETALLADA DEL CRÉDITO Y COBRANZA

.....

Ingresa a la extranet y revisa el Manual de Crédito
y Cobranza en el mini site de Crédito
y Cobranza.

