



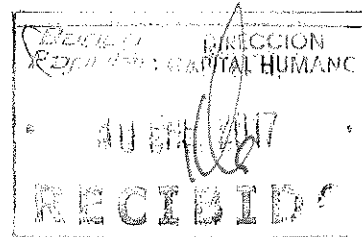
AGENCIA NARANJO

26 de enero del 2017
AN-0138-2017

Lic. Jorge Alfaro Alpízar, Jefe
División Regional de Occidente

Licda. Graciela Vargas Castillo, Directora
Dirección de Capital Humano

Lic. Olga Soto Barrantes, Gerente
BPT Grecia



URP

Operativo Informativo Hablenos

Nombre: Graciela Vargas C.

Fecha: 31/01/17

Estimados señores:

De conformidad con el Oficio DIRBP-835-2016 del 14 de diciembre de 2016, emitida por la Dirección Banca de Personas, adjunto el informe de Gestión correspondiente al periodo comprendido entre noviembre 2010 al 31 de diciembre 2016, mismo que se presenta de forma física y magnética.

RESUMEN EJECUTIVO

Este informe se elabora con el objetivo de atender lo dispuesto por la Contraloría General de la República, en lo referente a la presentación del Informe Final de la Gestión, publicado en la Gaceta N°131 del 07 de julio del 2005.

En período que abarca la Gestión como Jefe de la Agencia Naranjo de noviembre 2010 al 31 de diciembre 2016, se detallan los principales logros obtenidos por esta oficina. El desarrollo del documento busca exponer los resultados del período, así como el estado de aspectos o puntos relevantes de la dinámica diaria de la oficina, como también el manejo de recursos a mi cargo.

El informe muestra de manera resumida los principales resultados obtenidos en los siguientes aspectos.

1. Colocación
2. Morosidad
3. Captación
4. Estrategias de Negocio.



AGENCIA NARANJO

Además de los principales aportes logrados en las estrategias de promoción de productos y los resultados.

En lo referente al Control Interno, se mencionan los aspectos más relevantes en cuanto a los resultados obtenidos en las evaluaciones.

En materia de la Ley 8204, se detallan las principales acciones y los alcances en lo que se refiere al control de Legitimación de Capitales y de la Política Conozca a su Cliente.

Detalle:

Cartera de Crédito

En lo que va del año con corte al 31 de diciembre del 2016, se ha realizado una colocación bruta de ¢1,689,49,820.00 para un total de 382 operaciones de crédito. Los principales canales que se han utilizado son: Bases de Datos, que como oficina nos adherimos a la estrategia Institucional, destacando dos funcionarios a tiempo completo, trabajando en forma exclusiva en bases de datos y conformando los expedientes de los créditos que se lograban concretar. Se le dio seguimiento a clientes que visitan la oficina, estudio de deudas de los clientes en la plataforma de servicios, y clientes que se apersonan a la oficina en general, también trabajamos visitas a empresas que tienen convenios de pagos de salarios así como a través de Banca Fácil.



AGENCIA NARANJO

Colocación Bruta Anual

LÍNEA	CANTIDAD	COLOCADO	GIRADO
L004	6	145.900.000,00	139.189.441,00
L012	18	269.150.000,00	242.784.843,00
L013	7	55.150.000,00	49.426.756,00
L024	1	25.100.000,00	23.513.426,00
L029	24	135.853.000,00	133.181.540,00
L034	1	25.200.000,00	3.185.119,00
L035	2	4.100.000,00	-
L046	57	123.346.000,00	108.203.722,00
L047	13	20.031.220,00	-
L055	0	-	97.000,00
L058	131	237.478.000,00	212.611.747,00
L059	55	216.127.000,00	205.977.764,00
L077	4	5.250.000,00	4.991.363,00
L080	1	3.500.000,00	3.298.800,00
L081	10	47.650.000,00	32.461.905,00
L082	7	114.250.000,00	106.916.026,00
L084	18	71.756.000,00	46.264.871,00
L089	23	67.010.000,00	64.845.637,00
L093	3	78.232.500,00	78.036.177,00
L096	1	44.414.100,00	42.708.367,00
TOTAL	382	1.689.497.820,00	1.497.694.504,00

Morosidad:

La cartera de la Agencia Naranjo tiene una morosidad muy controlada a la fecha y un cumplimiento al corte del 31 de diciembre 2016 de un 75% de cumplimiento, lo anterior debido a que se pasó unos créditos hipotecarios a cobro judicial y nos afectaron el cierre final de año. Las estrategias implementadas para el control de la morosidad es dar una atención personalizada al seguimiento de la mora desde los 30 días haciendo llamadas a los clientes, fiadores y enviando correos electrónicos en caso de que no se logre contactar a los clientes, además en plataforma los funcionarios tienen claro que deben de informar a los clientes de su atraso y procurar en todos los casos si no logran que deje al día la operación gestionar un arreglo o al menos un compromiso de pago. Además recibimos un apoyo muy importante por parte del Ejecutivo de cobro, el señor Joaquín Hidalgo Quesada, destacado en el BPT Grecia.



AGENCIA NARANJO

Captación de Ahorros:

Ahorro a Plazo

El ahorro a plazo en la Agencia Naranjo es una combinación de clientes BP Global y clientes que llegan a la Agencia. Nos dio muy buen resultado trabajar con los clientes referidos que trasladan a la Jefatura los funcionarios de la plataforma de casos que ellos se percatan que manejan saldos importantes o que los mismos clientes comentan de algún dinero que les va a entrar y de una vez se contacta al cliente y se le hace una propuesta, esto lo hemos venido coordinado con la Ejecutiva de BP Global. Además se trabaja aplicando la estrategia de retención y recuperación, es trascendental mencionar que en todo momento se ha contado con el apoyo de nuestra jefatura el Gerente del BPT Grecia. Al 31 de diciembre de 2016, se cerró con un cumplimiento superior al 100%.

Ahorro Programado

En cuanto al ahorro programado, la oficina logro que las estrategias aplicadas le dieran resultado, obteniendo un 97% de meta alcanzada al 31 de diciembre del 2016, la cual es ofrecer a todo cliente que llega a la plataforma el producto como un segundo aguinaldo o un ahorro para un viaje, etc.

Captación de Ahorro Voluntario y Cuentas Naranja

El ahorro voluntario y la apertura de cuentas naranja en la Agencia Naranjo, se cumple en la plataforma de servicios y en la de crédito, es una oficina a la que llega bastante clientela y los funcionarios aprovechan para ofrecer cuentas de ahorro, al cierre al 31 de diciembre de 2016 la oficina llegó un cumplimiento por encima del 100%.

Política Conozca a su cliente

En relación con el cumplimiento de la Ley 8204 y según se puede concluir al analizar los informes del Técnico de cumplimiento asignado a la oficina, que la misma ha venido cumpliendo con lo solicitado, existen algunos aspectos de mejora muy pequeños, pero en sí todos los funcionarios están trabajando bajo las directrices emanadas.

Control Interno

Durante las revisiones efectuadas durante el año se obtuvo buenas calificaciones, por ejemplo la del segundo semestre del 2016 de fue de un 6% la cual equivale a BUENA.

AGENCIA NARANJO

Bienes Adjudicados

Para el cierre del año al 31 de diciembre del 2016, la oficina obtuvo más de un 100% de la meta anual cumplida, los funcionarios de plataforma se lo ofrecen a los clientes y les indican que si están interesados que les suministren un correo y todos los meses le remitimos la lista de bienes que están a la venta. Así logramos cumplir con esta meta del año 2016.

Se adjunta Mapa de Calor donde muestra el cumplimiento de las diferentes metas al cierre del año 2016.

		Division Occidente											
SUCURSAL	ORIGINAS COMERCIALES	Cartera Financiera	Cartera Social	Bienes Adjudicados	Ahorro Plaza	Ahorro Voluntario	Mora	Cto. Naranja	VIA	PAS	Programado	Seguros	Pensiones
BPT SAN RAMON	BPT SAN RAMON	59%	71%	100%	100%	61%	100%	100%	100%	43%	71%	100%	100%
BPT GRECIA	AG GRECIA CENTRO	46%	73%	100%	100%	84%	50%	51%	20%	16%	27%	100%	15%
BPT ALAJUELA	BPT ALAJUELA	51%	80%	75%	100%	87%	100%	85%	88%	27%	100%	85%	100%
BPT ALAJUELA	AG CITY MALL	71%	53%	100%	70%	60%	82%	100%	82%	27%	87%	55%	100%
BPT SAN RAMON	AG PLAZA OCCIDENTE	74%	88%	100%	63%	20%	100%	97%	62%	43%	53%	61%	100%
BPT GRECIA	AG NARANJO	71%	85%	100%	100%	100%	75%	100%	62%	26%	97%	72%	100%
BPT SAN CARLOS	AG STA ROSA POCOSOL	87%	100%	50%	100%	62%	100%	100%	66%	7%	100%	100%	100%
BPT GRECIA	BPT GRECIA	90%	100%	82%	100%	51%	100%	100%	64%	16%	100%	100%	100%
BPT SAN CARLOS	AG LA FORTUNA	87%	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	7%	100%	100%	100%
BPT ALAJUELA	AG ALAJUELA OESTE	79%	100%	100%	100%	54%	100%	100%	85%	10%	83%	100%	100%
BPT ALAJUELA	AG ALAJUELA ESTE	89%	100%	100%	100%	24%	55%	100%	64%	27%	63%	65%	100%
BPT GRECIA	AG SAN PEDRO DE POÁS	89%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	55%	16%	100%	100%	100%
BPT SAN CARLOS	BPT SAN CARLOS	95%	77%	100%	100%	100%	100%	100%	50%	7%	100%	85%	100%
BPT SAN CARLOS	VS GUATUSO	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	7%	100%	100%	100%	100%
BPT SAN CARLOS	VS LA FLORENCIA	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	7%	100%	100%	100%	100%
BPT SAN CARLOS	AG AGUAS ZARCAS	90%	100%	100%	100%	77%	100%	100%	100%	7%	100%	100%	100%
BPT GRECIA	AG ATENAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	87%	16%	100%	100%	100%
BPT SAN RAMON	AG ZARCERO	100%	100%	100%	100%	87%	60%	100%	57%	43%	100%	100%	86%
BPT SAN RAMON	AG PALMARES	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	85%	10%	100%	100%	100%
BPT SAN CARLOS	AG PLAZA SAN CARLOS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	7%	100%	100%	100%

AGENCIA NARANJO

FECHAS DE ARCHIVOS	diciembre 2015		diciembre 2015		diciembre 2015		diciembre 2015		diciembre 2015		diciembre 2016				diciembre 2016									
	Meta	ACUM	Meta	ACUM	Meta	ACUM	Meta	ACUM	Meta	ACUM	Meta	ACUM	Meta	ACUM	Meta	ACUM	Meta	ACUM	Meta	ACUM	Meta	ACUM		
BPT SAN RAMON	1.695	998	828	590	259	336	2.543	3.460	1.000	408	311	176	750	317	450	148	14	6	600	425	333	69	300	319
AG GRECIA CENTRO	805	384	497	365	32	63	350	587	200	169	52	38	313	159	150	44	14	5	230	68	146	18	100	15
BPT ALAJUELA	2.771	1.412	1.242	3.364	541	407	3.621	3.709	2.000	746	527	444	1.438	1.276	550	486	15	4	1.150	1.333	562	477	480	1.002
AG CITY MALL	1.154	825	1.076	565	32	60	749	(540)	450	311	117	142	500	529	225	185	15	4	400	347	218	119	160	179
AG PLAZA OCCIDENTE	847	623	356	314	32	62	400	(254)	300	649	84	50	456	444	150	93	14	6	365	193	146	69	160	419
AG NARANJO	577	472	356	302	32	95	188	206	200	407	54	73	188	262	100	62	14	5	150	146	103	74	120	360
AG STA ROSA POCOSOL	577	504	356	412	22	13	200	(424)	200	125	73	62	188	183	100	66	14	1	150	219	103	22	120	233
BPT GRECIA	2.878	1.660	1.076	2.045	447	569	3.242	4.147	1.250	639	412	367	338	1.235	450	236	14	5	750	642	332	426	300	704

Acciones realizadas durante el período de gestión

Al asumir la Agencia Naranjo el reto fue lograr mantener una oficina estable y exitosa. Me encuentro muy satisfecho ya que para este año 2016 se había venido trabajando muy fuerte para crecer en todas las metas que se nos asignaron. En la Agencia se ha hecho énfasis en el Servicio de Clientes utilizando los pilares de la Estrategia de Alto Valor Percibido.

Al terminar el año 2016 todos los funcionarios cerraron con menos de 20 días de vacaciones como lo pide la Dirección del Capital Humano. Además se logró una calificación en el ambiente laboral de un 94%, superando las calificaciones de años anteriores. Lo anterior se logró con ayuda de todo el personal de la oficina, procurando brindar un ambiente laboral ameno al personal de la oficina donde todos saben que son importantes para la institución y que la gestión que uno de ellos realice ante un cliente es reflejada en el cumplimiento de la metas de la oficina.

AGENCIA NARANJO

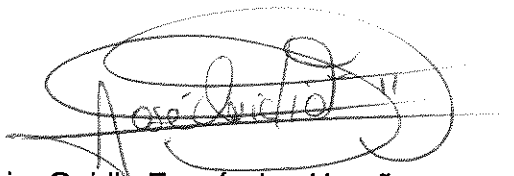
Conclusión

Con el presente informe se hace una breve descripción de los principales logros y de la operativa de la Agencia Naranjo.

Queda a disposición del nuevo Jefe todos los documentos y controles que se llevan al día hoy para su consulta o lo que estime conveniente.

No quisiera Terminar sin antes agradecer primero a Dios que me permite terminar esta etapa y dar inicio a una nueva etapa en mi vida en otra oficina. Agradecer también a todos y cada uno de los funcionarios que pasaron por esta oficina durante el tiempo que estuve acá, y que dieron su gran aporte para el logro de las metas, muy especialmente al equipo de trabajo que hoy queda en la oficina mi agradecimiento sincero para ellos. También agradecer al Lic. Jorge Alfaro Alpizar, Jefe de la División de Occidente, por su apoyo en todo momento, al Licda. Olga Soto Barrantes, Gerente y al Lic. Mauricio Zamora Barrantes, Subgerente ambos del BPT Grecia ya que en todo momento hemos contado con el apoyo de ellos, y también a los compañeros del BPT Grecia que me han brindado su apoyo y ayuda en todo momento.

Atentamente,



Lic. Ovidio Fernández Umaña,
Jefe de Agencia

CC. Dirección de Capital Humano
División Regional de Occidente
BPT Grecia
Agencia Naranjo