

FOTOCOPIA SIMPLE

La Paz, 09 de abril de 2010
CITE SARC No. [REDACTED]

Señor
Ernesto Rivero Villarroel
DIRECTOR EJECUTIVO
AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
Presente.-

REF: TRAMITE N° [REDACTED]
RECLAMO SRA. MARIANELLA CERBAL [REDACTED]

De nuestra mayor consideración:

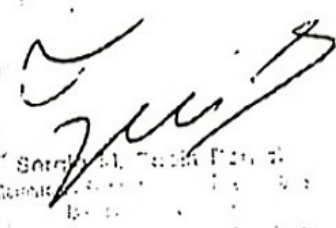
Mediante la presente damos respuesta a la carta CITE ASFI/R- [REDACTED] 2010 de fecha 16 de marzo de 2010, referente al reclamo de la señora Marienella Cerball [REDACTED]

Al respecto, adjuntamos a la presente el Informe de Auditoría Interna solicitado, refrendado por nuestro departamento legal.

Sin otro particular, lo saludamos muy atentamente.


Jorge Flores Armijo
Gerente de División Sistemas y Procesos
División Sistemas y Procesos
Banco de Crédito de Bolivia S.A.

ASFI
Mra0


Jorge Flores Armijo
Gerente de División Sistemas y Procesos
División Sistemas y Procesos
Banco de Crédito de Bolivia S.A.

9/ABR/2010 17:02:37

9 de Abril de 2010

SP. N° 2010

FOTOCOPIA SIMPLE

George Flores Armijo
Jefe División Sistemas y Procesos
Banco de Crédito de Bolivia S.A.
Jefe.

Papeles de Trabajo

7772
mil
cientos
setenta
y dos

Trámite N° [REDACTED] Reclamo Sra. Marianella Cerball [REDACTED]

Antecedentes

En fecha 18 de Marzo de 2010 hemos recibido el Trámite T [REDACTED] de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, donde solicitan un informe especial por parte de Auditoría Interna relacionado a la aplicación de los pagos realizados por la Sra. Marianella Cerball [REDACTED]

Objetivo de la revisión

Nuestra evaluación consistió en revisar:

- La aplicación de los pagos reclamados por la Sra. Cerball.
- El cumplimiento del plan de pagos establecido en el contrato de préstamo.
- El cumplimiento de las Políticas y Procedimientos internos de la Entidad para el inicio de acciones judiciales.

III. Alcance y procedimientos aplicados

Se procedió con la revisión:

- De los pagos recibidos y su correcta aplicación en la operación crediticia de la Sra. Cerball.
- Al cumplimiento del plan de pagos pactado por la Sra. Cerball y la verificación del cumplimiento del plazo establecido en el contrato de préstamo.
- Del cumplimiento de los procedimientos internos del Banco para el inicio de acciones judiciales.

IV. Conclusiones

Sobre los aspectos revisados mencionamos lo siguiente:

Detalle del contrato de préstamo

En fecha 12/09/2002 el Banco de Crédito de Bolivia S.A. desembolsó la operación crediticia N° 302-[REDACTED] por US\$ 335,000 en favor de la Sra. Marianella Cerball [REDACTED] plazo 180 meses, forma de pago mensual, tasa de interés 9% anual, garantía hipotecaria de un inmueble signado con el [REDACTED] Bella Vista, según escritura pública de contrato de préstamo de dinero N° [REDACTED] de fecha 29/08/02 y posterior escritura pública de aclaración, complementación y modificación de tasa de interés N° [REDACTED] de fecha 03/01/2003 por la que se

FOTOCOPIA SIMPLE

modifica la tasa de interés fija a variable, por la que durante el primer año se fija una tasa anual de interés del 9% y a partir del segundo año una tasa variable equivalente a la TRE + 6.5% anual. Ambas escrituras protocolizadas por la notaria de Fe Pública de la Dra. Verónica Molina Pascual de la ciudad de La Paz.

Aplicación pagos reclamados por la Sra. Cerball

El reclamo presentado se refiere a las aplicaciones de pago en algunas cuotas en la operación crediticia N° [REDACTED] perteneciente a la Sra. Cerball, los cuales pasamos a detallar:

Cuota 52: La transacción N° 0042 de fecha 06/03/07 corresponde a un débito realizado en la cuenta corriente [REDACTED] a nombre de Sra. Cerball por un importe de US\$ 4,995.49, para aplicar a su deuda que se encontraba con una mora de 54 días. La aplicación fue realizada de la siguiente manera:

N° Cuota	Fecha Pago	Fecha Cronograma	Capital	Interes Vigente	Seguro Desgravamen	Seguro de Riesgo	Interes Penal	Formularios	Total Pagado	SALDO CAPITAL
52	07/03/07	12/01/07	1,701.44	2,706.36	203.98	88.79	284.92	10.00	4,995.49	281,089.55

Cuota 53 y 54: El comprobante N° 244984 de fecha 27/04/07 se abonó a la cuenta contable Acreedores Varios - Operaciones Cuentas Especiales el importe de US\$ 4,800, el cual fue aplicado al pago de la cuota 53 que se encontraba con una mora de 77 días y al pago de la cuota 54 que se encontraba con una mora de 49 días. La aplicación fue realizada de la siguiente manera:

N° Cuota	Fecha Pago	Fecha Cronograma	Capital	Interes Vigente	Seguro Desgravamen	Seguro de Riesgo	Formularios	Total Pagado	SALDO CAPITAL
53	30/04/07	12/02/07	611.32	-	-	-	-	611.32	280,478.27
54	30/04/07	12/03/07	1,262.72	2,041.42	592.98	261.56	30.00	4,188.68	279,215.55

3. **Cuota 55:** La transacción N° 0000050 de fecha 08/05/07 corresponde al pago en ventanilla por US\$ 3,469.28 fue aplicado al pago de la cuota 55. Cabe destacar que la Sra. Cerball ya se encontraba en cobranza judicial. La aplicación fue realizada de la siguiente manera:

N° Cuota	Fecha Pago	Fecha Cronograma	Capital	Interes Vigente	Interes Penal	Total Pagado	SALDO CAPITAL
55	08/05/07	12/04/07	1,835.15	1,569.44	64.69	3,469.28	277,380.40

4. **Cuota 45:** El débito por US\$ 1,994 de la cuenta [REDACTED] nombre de la Sra. Cerball realizado en fecha 28/07/06 fue aplicado al pago de la cuota 45 que se encontraba con una mora de 49 días por un importe de US\$ 1,665.64 el saldo de US\$ 328.36 fue aplicado a su crédito vehicular que también se encontraba en mora. La aplicación al crédito hipotecario tiene el siguiente detalle:

N° Cuota	Fecha Pago	Fecha Cronograma	Interes Vigente	Seguro Desgravamen	Seguro de Riesgo	Cobranza	Interes Penal	Formularios	Total Pagado	SALDO CAPITAL
45	31/07/06	12/06/06	945.53	116.16	47.19	277.73	269.03	10.00	1,665.64	289,299.00

Cuota 52: El extracto de la cuenta [REDACTED] a nombre de la Sra. Cerball, registra en fecha 01/03/07 un abono por remesa de US\$ 3,810, monto que permitió llegar al saldo necesario para cubrir la cuota 52.

Cabe destacar que todos los débitos realizados en la cuenta corriente de la Sra. Cerball, están amparados con el inciso 2.13 del contrato de préstamo, el cual establece que en caso de mora: "El Banco queda autorizado irrevocablemente por el Deudor y sus fiadores a debitar el importe adeudado, en sus respectivas cuentas o depósitos y de cualesquiera otros fondos, recursos, remesas, giros, órdenes de pago, títulos valores, que por cualquier concepto se encontrarán depositados, girados, endosados o consignados a sus nombres o de cualquier otro modo a su favor, en cualesquiera de las oficinas del Banco".

Cumplimiento del plazo establecido en el contrato de préstamo

Se pudo verificar que el plazo otorgado a la operación [REDACTED] a nombre de la señora Marianella Cerball [REDACTED] de acuerdo a lo estipulado en la cláusula Primera inciso 4 del testimonio de préstamo [REDACTED] 2002 y en el sistema es de 180 meses. Al cierre de marzo la Sra. Cerball tiene cubiertas 55 cuotas de las 180 pactadas, quedando pendiente de pago 125 cuotas.

Historial de pago actualizado de la gestión del 14/10/2002 al 22/10/2003

Debido a un error operativo, la información remitida al juzgado y contenida en el historial de pagos elaborado para el periodo comprendido entre el 14/10/02 y el 22/10/03, se consignó de manera equívoca, ya que se omitió sumar los pagos comprendidos entre el 17/06/03 y el 22/10/03. La relación de pagos, reparando la omisión es la siguiente:

HISTORIAL DE PAGOS									
NRO. DE OP.									
NOMBRE	MARIANELLA CERBALL [REDACTED]								
F. DE PAGO	CAPITAL	INT. VIG.	SEGURO	SEG. RIESGO	SERV. POR COBRANZA	INT. PENAL	FORMUL.	TOTAL A PAGAR	SALDO CAPITAL
									335,000.00
14/10/2002	906.42	2662.41	14.74	6.99	0	74.44	10	3,675.00	334,093.58
12/11/2002	938.59	2422.17	213.15	101.09	0	0	0	3,675.00	333,154.99
12/12/2002	561.88	2498.67	219.88	104.27	0	0	10	3,394.70	332,593.11
17/01/2003	763.56	2993.33	263.41	124.93	0	184.77	20	4,350.00	331,829.55
19/02/2003	747.25	2156.9	189.81	90.01	0	0	0.03	3,184.00	331,082.30
13/03/2003	1044.89	2318.88	211.34	99.88	270.16	294.88	19.97	4,260.00	330,037.41
14/04/2003	774.68	2722.09	232.35	110.54	0	73.34	10	3,923.00	329,262.73
12/05/2003	874.31	2305.82	202.83	96.19	0	0	0	3,479.15	328,388.42
17/06/2003	789.42	2624.72	260.08	123.34	0	182.44	20	4,000.00	327,599.00
15/07/2003	887.74	2378.27	180.18	85.45	0	0	0	3,531.64	326,711.26
12/08/2003	893.35	2532.68	222.88	105.69	0	109.2	10	3,873.80	325,817.91
12/09/2003	262.85	2525.09	222.2	105.38	0	0	0	3,115.52	325,555.06
16/09/2003	459.08	0	0	0	0	0	10.92	470.00	325,095.98
22/10/2003	909.56	2438.67	214.6	101.77	0	144.69	9.08	3,818.37	324,186.42
	10,813.58	32,579.70	2,647.45	1,255.53	270.16	1,063.76	120.00	48,750.18	
MONTO ORIGINAL PRESTAMO					Sus.	335,000.00			
MENOS AMORTIZ. A CAPITAL					Sus.	10,813.58			
SALDO ACTUAL					Sus.	324,186.42			

FOTOCOPIA SIMPLE**Seguro de Desgravamen y Riesgo**

Zurich Bolivia Seguros Personales S.A., por carta WHO [REDACTED] de fecha 24/09/08 en respuesta a Orden Judicial certifican que la Sra. Marianella Cerball [REDACTED] no se encontraban registrados en su base de datos como asegurados, en vista que la información pedía datos a la fecha de envío de la carta 24.09.2008. Sin embargo, posteriormente en fecha 19/01/09 emitió la carta Who/0016/09 dirigida al Juzgado 7° de Partido en lo Civil y Comercial, la cual fue recepcionada por dicho juzgado el 26/01/09, en dicha carta hace referencia a los siguientes puntos:

- La señora Marianella Cerball [REDACTED] fue asegurada de nuestra compañía Zurich Boliviana Seguros Personales S.A. más no así el [REDACTED]
- El seguro con el que contaba la Sra. Marianella Cerball [REDACTED] fue contratado a partir del mes de Octubre de 2002 y se mantuvo con cobertura hasta el mes de Agosto de 2007.
- La señora Marianella Cerball Vaca [REDACTED] dejó de ser asegurada de nuestra compañía debido a que se dejó de pagar la cuota correspondiente a su seguro.

Por todo lo antes explicado se puede establecer que los cobros que realizó el Banco de Crédito de Bolivia S.A. por el seguro de desgravamen y riesgo fueron debidamente cancelados a la compañía Zurich Boliviana Seguros Personales S.A. mientras la cliente realizó las amortizaciones a sus cuotas. Hacemos notar que el seguro corresponde a una Póliza de Seguro Global.

Cumplimiento de las Políticas y Procedimientos internos de la Entidad para el inicio de acciones judiciales

La Política interna de inicio de acciones judiciales del Banco de Crédito de Bolivia S.A., está en concordancia con las disposiciones emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, establecidas en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras en el Título V, Anexo I, Sección 5, en la misma establece que ninguna operación podrá permanecer en cartera vencida por plazos mayores a 90 días, debiendo ingresarse a estado ejecución a más tardar a los 91 días de la fecha en que entró en mora.

Asimismo, en el inciso 2.13 del contrato de préstamo se establece que: "La falta de pago de cualquiera de las amortizaciones pactadas o sus intereses en la fechas estipuladas en las oficinas del Banco y cualquiera de los acontecimientos referidos en el numeral siguiente, hará líquido y exigible el total adeudado y el presente documento se reputará de plazo vencido, con suficiente fuerza ejecutiva y/o coactiva sin necesidad de previo requerimiento de mora judicial o extrajudicial".

La cobranza judicial a la operación hipotecaria N° [REDACTED] inició en fecha 13/04/07, la cual se encontraba en mora desde el 12/02/07.

Al 7/04/10 todas las operaciones crediticias que la Sra. Marianella Cerball [REDACTED] mantiene en el Banco de Crédito de Bolivia S.A. se encuentran en situación Castigada, adeudando un capital de US\$ 285,923 de acuerdo al siguiente detalle: US\$ 277,380 crédito hipotecario (operación N° [REDACTED]), US\$ 5,729 tarjeta de crédito Oro (N° [REDACTED]) y US\$ 2,814 crédito vehicular (operación N° [REDACTED]).

Por último, agradeceremos a ustedes tomar en cuenta que a la fecha la Sra. Marianella Cerball [REDACTED] no radica en el país, no obstante a través de su apoderada, incidenta regularmente el [REDACTED]

FOTOCOPIA SIMPLE

1175

proceso de cobranza iniciado por el Banco, habiendo presentado además varios reclamos al Banco a pesar de estar en curso el proceso mencionado que se encuentra radicado en el Juzgado 8° de Partido en lo Civil de la ciudad de La Paz.

Se adjunta:

- Copia de la demanda de inicio de acciones judiciales de la operación hipotecaria N° [REDACTED]
- Relación de pagos de la operación hipotecaria N° [REDACTED]
- Copia del plan de pagos originalmente pactado de la operación hipotecaria N° [REDACTED]
- Copia del contrato de préstamo y adendum de la operación hipotecaria N° [REDACTED]
- Copia de la póliza global gestión 2002.
- Aprobación de seguro de desgravamen enviada por Zurich Boliviana Seguros Personales S.A.
- Certificación de cobertura de seguro de Zurich Boliviana Seguros Personales S.A. a favor de la Sra. Marianella Cerball según carta [REDACTED] de fecha [REDACTED] /09 la cual fue remitida al Juzgado Séptimo de Partido en lo Civil y Comercial La Paz.

Nota: No se adjunta papeletas contables, debido a que todos los registros corresponden a procesos automáticos.

Atentamente,


FREDDY ZABALETA VERASTEGUI
Servicio Auditoria de Cartera


JUAN CARLOS ORELLANA ALDUNATE
Gerente División Auditoria

Equipo de trabajo: Sr. Miguel Castro

c.c. Sr. José Espósito
Sr. Diego Caverio
Correlativo