

 carrazos	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-PRO-08
	PROCEDIMIENTO COORDINACIÓN DE CRÉDITOS	Versión: 4
		Fecha de Vigencia: 02/08/2026

PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN DE CRÉDITOS (F&I)

<p>OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO: Brindar los lineamientos generales que regulan la actividad crediticia, en cuanto a la definición de las operaciones que constituyen los créditos y lo que derive de los mismos, las actividades de financiación, los requisitos para la radicación de créditos, plazos, tasas de interés, y endosos de pólizas con corredores externos y agentes de seguros; otras normas generales de crédito, las cuales son aplicables de manera general cumpliendo con el objetivo que describe la actividad económica de CARRAZOS SAS</p> <p>Lo anterior bajo parámetros de objetividad, cumplimiento, conocimiento y garantizando la búsqueda de un beneficio común entre el concesionario, las entidades financieras y el cliente.</p>	<p>ALCANCE:</p> <p>Aplica para personal encargado de F&I, Y GERENTES COMERCIALES, ASESORES COMERCIALES, FINANCIERAS, CARTERA Y FACTURACIÓN</p>
---	---

<p>RESPONSABLES:</p> <p>Coordinador de créditos y seguros. (F&I)</p>	<p>PARTICIPANTES:</p> <p>Coordinador de créditos y seguros (F&I). Asesores Comerciales, Gerentes comerciales, Coordinador Recursos Humanos, Gerente General, Entidades financieras, Cartera y Tesorería.</p>
---	---

<p>RIESGOS Y OPORTUNIDADES:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">RIESGO</th> <th style="width: 50%;">OPORTUNIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cliente con la aprobación directa o decisión de compra con pago de contado</td> <td> <p>Buscar mejores alternativas de crédito para el cliente.</p> <p>Ofrecer los beneficios económicos en descuento ofrecidos por los aliados financieros en cada marca.</p> </td> </tr> <tr> <td>Demora en la entrega de documentos</td> <td>Comunicación asertiva de los asesores con el cliente, desde el inicio de la venta</td> </tr> </tbody> </table>	RIESGO	OPORTUNIDAD	Cliente con la aprobación directa o decisión de compra con pago de contado	<p>Buscar mejores alternativas de crédito para el cliente.</p> <p>Ofrecer los beneficios económicos en descuento ofrecidos por los aliados financieros en cada marca.</p>	Demora en la entrega de documentos	Comunicación asertiva de los asesores con el cliente, desde el inicio de la venta	<p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte semanal de gestión (por marca y por financiera y discriminado por cada uno de los integrantes de la fuerza comercial) que contenga: <ul style="list-style-type: none"> - Numero de viabilidades - Número de créditos Radicados - Número de créditos aprobados - Numero de devoluciones y causales. - Número de créditos negados y causales • Reporte semanal de desembolsos (por marca por financiera y discriminado por cada uno de los integrantes de la fuerza comercial) que contenga: <ul style="list-style-type: none"> - Fecha de desembolso - Valor - Financiera • Reporte mensual de cierre (por marca y por financiera y asesor) que contenga:
RIESGO	OPORTUNIDAD						
Cliente con la aprobación directa o decisión de compra con pago de contado	<p>Buscar mejores alternativas de crédito para el cliente.</p> <p>Ofrecer los beneficios económicos en descuento ofrecidos por los aliados financieros en cada marca.</p>						
Demora en la entrega de documentos	Comunicación asertiva de los asesores con el cliente, desde el inicio de la venta						

 carrazos	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-PRO-08
	PROCEDIMIENTO COORDINACIÓN DE CRÉDITOS	Versión: 4
		Fecha de Vigencia: 02/08/2026

	<ul style="list-style-type: none"> - Número de viabilidades - Número de créditos Radicados - Número de créditos aprobados - Numero de devoluciones y causales. - Número de créditos negados y causales - Número de créditos aprobados pero pendientes de desembolso y el estado de cada uno (indicando las razones) <p>NOTA: Un desembolso es todo reporte con soporte generado por la entidad financiera hasta las 11:59 pm del último día hábil de cada mes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte mensual de las comisiones generadas por créditos y colocación de pólizas todo riesgo por la fuerza comercial para pago de nómina. (Primer día hábil del mes siguiente) (Se remite a RRHH para la liquidación según los parámetros definidos en cada contrato del asesor). • INFORME RESUMEN DE COMISIONES DE FINANCIERAS POR CENTRO DE COSTOS
--	---

<p>REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización)</p> <p>Políticas contables Leyes asociadas al tratamiento de datos personales SAGRILAF SARLAF de las entidades financieras Ley 2300 de 2023</p>	<p>RECURSOS: (Humano, Infraestructura y económico)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Humano: personal competente • Infraestructura: instalaciones, equipos de cómputo, • Económico: Presupuestos
--	--

<p>ANEXOS:</p> <p>FORMATO DE:</p> <p>VIABILIDAD CON FINANCIERAS GC-FOR-32</p> <p>SOLICITUD CRÉDITO CARRAZOS (LEY 2300 DE 2023)</p> <p>RELACIÓN DE COMISIÓN CREDITOS NÓMINA</p> <p>RELACIÓN DESEMBOLSOS POR MES DE CADA FINANCIERA O BANCO</p> <p>REPORTE MENSUAL DE LAS COMISIONES</p> <p>REPORTE MENSUAL DE CIERRE</p> <p>REPORTE SEMANAL DE DESEMBOLSOS</p> <p>REPORTE SEMANAL DE GESTIÓN</p> <p>INFORME RESUMEN DE COMISIONES DE FINANCIERAS POR CENTRO DE COSTOS</p>
--

 carrazos	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-PRO-08
	PROCEDIMIENTO COORDINACIÓN DE CRÉDITOS	Versión: 4
		Fecha de Vigencia: 02/08/2026

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1	Identificación de intención de compra por medio de crédito	<p>Teniendo en cuenta el procedimiento de comercialización de vehículos, el asesor mediante entrevista consultiva identifica la intención y el perfil con la posibilidad de compra por medio de crédito, en este sentido el Asesor y Gerente comercial definen la financiera que más se adapta de acuerdo a la información recibida.</p> <p>NOTA: Una vez realizada la viabilidad se informará a la F&I para el respectivo acompañamiento del negocio.</p>	<p>Asesor Comercial Gerente Comercial F&I</p>	Documentos completos del cliente para estudio del crédito.
2	Captación de información	Se registran los datos del cliente por medio de SPIGA: nombre, contacto, tipo de vehículo deseado y forma de pago.	Asesor comercial	Formulario de crédito y cedula para viabilidad a e-mail: coordinacion.creditos@carrazos.com.co
3	Asesoría de créditos.	El F&I hace asesoría de apoyo a créditos de banco para adquisición de vehículo según el perfil de cada cliente por medio: verbal, telefónico, WhatsApp o correo electrónico.	F&I	
4	Registro de solicitud.	Diligenciamiento formulario completo de crédito.	<p>Asesor Comercial Gerente Comercial</p>	SOLICITUD CREDITOS CARRAZOS

 carrazos	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-PRO-08
	PROCEDIMIENTO COORDINACIÓN DE CRÉDITOS	Versión: 4
		Fecha de Vigencia: 02/08/2026

5	Entrega de documentos para estudio de crédito	El asesor Comercial o Gerente Comercial hacen entrega física o por correo electrónico de los documentos.	Asesor Comercial Gerente Comercial	Documentos completos para estudio de crédito
6	Verificación de viabilidad	<p>La entidades bancarias y financieras verifican en las centrales de riesgo la viabilidad de crédito del cliente y se reporta ante al Asesor comercial y Gerente comercial y F&I si es objeto de estudio.</p> <p>Nota: Se debe generar las viabilidades de los créditos de primera mano con los aliados de plan mayor de carrazos:</p> <p>Mazda: Mazda Direct Credit (Banco Santander) VW: Porsche Movilidad (Banco Santander) SUBARU: BANCOLOMBIA y Banco Santander HINO: BANCOLOMBIA KIA: BANCO OCCIDENTE -BANCO BOGOTA</p>	Asesor Comercial Gerente Comercial F&I	
7	Seguimiento de solicitud	El Asesor, Gerente Comercial y F&I hace seguimiento a las solicitudes de los créditos activos.	Asesor Comercial Gerente Comercial F&I	

 carrazos	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-PRO-08
	PROCEDIMIENTO COORDINACIÓN DE CRÉDITOS	Versión: 4
		Fecha de Vigencia: 02/08/2026

8	Gestión de aprobación	<p>Una vez se encuentre viable la solicitud del crédito se procede a gestionar la carta aprobación de parte de la entidad financiera a la mayor brevedad posible.</p> <p>En caso de algún imprevisto las partes involucradas estarán pendientes para subsanar el requerimiento.</p>	<p>Asesor Comercial Gerente Comercial F&I</p>	<p>Carta de Aprobación del crédito</p>
9	Reprocesos	<p>Cuando se generan reprocesos (MONTO NO APROBADO – DOCUMENTOS ADICIONALES-CODEUDOR- NEGACION – OTROS), F&I Iniciar proceso con la financiera para subsanar los pendientes o requerimientos.</p> <p>NOTA: En todo caso del reproceso se debe informar a los gerentes comerciales y asesores para apoyar en lo que se requiera</p>	<p>F&I Financieras</p>	
10	Validación de datos cliente	<p>La entidad financiera se obliga a brindar al cliente toda la información clara sobre las condiciones de aprobación y las garantías a constituir, una vez aprobado por el cliente, la entidad financiera debe informar a Asesor Comercial, Gerente Comercial y F&I</p> <p>LA financiera establece la fecha en que el cliente firma los documentos de prenda.</p>	<p>Financiera Cliente</p>	
11	Cruce de anticipos	<p>Cartera debe validar los soportes de pago de anticipo del cliente por valor de la cuota inicial, los cuales debe cruzar en el sistema SPIGA para proceder con la facturación.</p>	<p>Cartera</p>	<p>Módulo SPIGA</p>

 carrazos	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-PRO-08
	PROCEDIMIENTO COORDINACIÓN DE CRÉDITOS	Versión: 4
		Fecha de Vigencia: 02/08/2026

13	Orden de facturación	<p>Se envían los documentos al líder de facturación quien procede a realizar la factura de venta.</p> <p>En caso de que el cliente no cumpla con el total de la cuota inicial de venta del vehículo, NO se autoriza matrícula hasta que no esté la cuota inicial del cliente.</p>	<p>Líder de facturación Gerente Comercial Asesor Comercial F&I Analista de Cartera</p>	Soporte SPIGA cliente
	Matrícula vehicular	<p>El líder de facturación hace entrega o envío de los documentos para matrícula.</p> <p>El tramitador procede con los trámites ante la oficina de tránsito. Tramitador envía foto de tarjeta de propiedad con prenda al banco originador para agilizar desembolso con entidad financiera, y hace entrega física de la tarjeta de propiedad a líder de facturación.</p>	<p>Tramitador Líder de facturación</p>	
13	Desembolso	<p>El banco respectivo realiza desembolso enviando soporte al correo de Asesores comerciales Gerente Comercial y F&I quien reporta de manera inmediata por correo a Analista de Cartera para su respectiva aplicación a la cuenta del cliente en el módulo SPIGA, la cual debe quedar en \$0 para proceder con el paz y salvo y hacer la entrega de vehículo.</p>	<p>Financiera Gerentes comerciales Asesor Comercial F&I Cartera</p>	Soporte de desembolso
14	Relación de desembolsos	<p>Mensualmente los bancos entregan relación de desembolsos realizadas a Carrazos al correo de F&I</p> <p>El F&I hace liquidación de asesor para pago de comisiones por nóminas.</p> <p>Las comisiones de créditos se pagan a los originadores de la solicitud en la entidad financiera. Si el cliente por alguna razón después de aprobado su crédito, cambia de marca dentro</p>	<p>F&I Coordinador de RRHH</p>	Informe de Nomina Indicador de comisiones netas

 carrazos	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-PRO-08
	PROCEDIMIENTO COORDINACIÓN DE CRÉDITOS	Versión: 4
		Fecha de Vigencia: 02/08/2026

		<p>del mismo concesionario, se pagará la comisión a quien radico el crédito inicialmente.</p> <p>Coordinador de RRHH envía mensualmente el valor total de pago por comisiones de nómina referente a desembolsos para la trazabilidad del indicador.</p>		
14	Orden de facturación comisiones bancos y financieras	<p>La coordinación de créditos debe facturar la comisión de los créditos desembolsados diligenciar el formato orden de facturación GF-FOR-03 indicando solicitud de elaboración de facturas a las entidades financieras, los correos y valores.</p> <p>La coordinación de créditos procede a emitir facturas según lineamientos de cada entidad financiera e informará al Analista de cartera la facturación mensual.</p>	F&I Analista de Cartera	
15	Seguimiento de Cartera	<p>El procedimiento finaliza haciendo seguimiento de cartera donde se revisan vehículos facturados y aprobados sin desembolsar las comisiones con periodo de hasta 45 días.</p> <p>Se contacta asesor por asesor para validar el por qué no se han desembolsado.</p>	F&I	Seguimiento de Cartera descargado de SPIGA
	Reporte a nómina para liquidación de comisiones	<p>El F&I debe enviar el 18 de cada mes según día hábil a la coordinadora de recursos humanos por correo electrónico la información pertinente de mes vencido para liquidación de comisiones comerciales y gerencia general acorde a los contratos laborales; siempre garantizando la veracidad de las cifras que comparte.</p>	F&I	

 carrazos	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-PRO-08
	PROCEDIMIENTO COORDINACIÓN DE CRÉDITOS	Versión: 4
		Fecha de Vigencia: 02/08/2026

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	05-02-2022	Elaboración procedimiento
2	05-04-2023	Actualización: Se ajusta "relación de desembolsos aclarando el pago de comisión a quien radica el crédito. Se agrega ítem de "Seguimiento de cartera"
3	27/02/2024	Se actualiza procedimiento eliminando actividades referentes a Cartera, las cuales quedan mencionadas en Procedimiento gestión cartera GF-FOR-09
4	02/08/2024	Se modifica redacción del objetivo del procedimiento, se agregan como participantes al área de cartera y tesorería, se agrega la sigla (F&I) al cargo del responsable, Se actualizan los riesgos e indicadores, Se modifican las actividades del proceso, responsables e Información documentada. Según ajuste del organigrama se cambia el procedimiento del área contable para el área comercial.

ELABORÓ	COORDINADOR DE CRÉDITOS F&I
REVISÓ	GERENTES COMERCIALES
APROBÓ	GERENTE CONTABLE