

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**  
**CARRERA DE ECONOMÍA**  
**PETAENG**



**TRABAJO DIRIGIDO**

**“RIESGO CREDITICIO EN LA RENTABILIDAD DE CRÉDITOS  
OPORTUNOS EN EL BANCO BISA”**

**EGRESADA : María Isabel Chávez Seeghers**

**TUTOR : Lic. Luis Sucujayo Chávez**

**LA PAZ - BOLIVIA**

## Tabla de contenido

<b><u>CAPITULO I.....</u></b>	<b>5</b>
<b><u>SECCIÓN METODOLÓGICA .....</u></b>	<b>5</b>
<b><u>1.1. IDENTIFICACIÓN DEL TEMA.....</u></b>	<b>5</b>
<b><u>1.2. DELIMITACIÓN DEL TEMA. ....</u></b>	<b>5</b>
1.2.1. DELIMITACIÓN TEMPORAL. ....	5
1.2.2. DELIMITACIÓN ESPACIAL. ....	5
<b><u>1.3. DELIMITACIÓN DE CATEGORÍAS Y VARIABLES ECONÓMICAS.....</u></b>	<b>6</b>
1.3.1. DELIMITACIÓN DE CATEGORÍAS.....	6
1.3.2. VARIABLES.....	6
<b><u>1.4. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....</u></b>	<b>6</b>
<b><u>1.5. DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS.....</u></b>	<b>6</b>
1.5.1. OBJETIVO GENERAL.....	6
1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS. ....	7
<b><u>1.6. MARCO TEÓRICO.....</u></b>	<b>7</b>
1.6.1. INTRODUCCIÓN.....	7
1.6.2. HISTORIA DEL DINERO .....	8
1.6.3. INTERCAMBIO NO MONETARIO.....	10
1.6.4. DEFINICIÓN DE DINERO. ....	10
1.6.5. FUNCIONES DEL DINERO. ....	11
1.6.6. ORIGEN DE LOS BANCOS.....	11
1.6.7. BANCO. ....	12
1.6.8. TEORÍA FINANCIERA. ....	13
<b><u>1.7. MARCO CONCEPTUAL. ....</u></b>	<b>15</b>
FÓRMULA DE DUPONT.....	20
<b><u>1.8. METODOLOGÍA.....</u></b>	<b>26</b>

<b><u>CAPITULO II.....</u></b>	<b><u>27</u></b>
<b><u>SECCIÓN DIAGNÓSTICA Y/O PROPOSITIVA.....</u></b>	<b><u>27</u></b>
<b><u>2.1. VARIABLES INSTITUCIONALES.....</u></b>	<b><u>27</u></b>
2.1.1. VISIÓN .....	27
2.1.2. MISIÓN .....	27
2.1.3. VALORES INSTITUCIONALES .....	27
<b><u>2.2. BANCO BISA S.A. EN BOLIVIA .....</u></b>	<b><u>28</u></b>
<b><u>2.3. POLÍTICAS Y NORMATIVA INTERNA DEL PRODUCTO.....</u></b>	<b><u>28</u></b>
2.3.1. NIVELES DE APROBACIÓN EN DÓLARES AMERICANOS.....	28
2.3.2. REQUISITOS POR PRODUCTO.....	33
2.3.3. EVALUACIÓN ECONÓMICA .....	34
2.3.4. MÉTODOS DE PAGO.....	35
2.3.5. GARANTÍAS .....	35
<b><u>2.4. MARCO LEGAL .....</u></b>	<b><u>36</u></b>
2.4.1. AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO .....	36
2.4.2. LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS.....	37
<b><u>2.5. ACUERDO DE BASILEA.....</u></b>	<b><u>38</u></b>
2.5.1. EL COMITÉ DE BASILEA .....	38
2.5.2. BASILEA I .....	39
2.5.3. BASILEA II .....	40
2.5.4. BASILEA III .....	42
2.5.5. OFICIAL DE NEGOCIOS MICROFINANZAS .....	44
2.5.6. VERIFICACIÓN EN LA CENTRAL DE INFORMACIÓN DE RIESGO.....	45
2.5.7. ANÁLISIS CUANTITATIVO Y CUALITATIVO DEL CLIENTE.....	45
2.5.8. VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN .....	46
2.5.9. ADMINISTRADOR DE CARTERA DE LA AGENCIA.....	47
2.5.10. ELABORACIÓN DE LA MINUTA DE PRÉSTAMO.....	48
2.5.11. PROCEDIMIENTO DE DESEMBOLSO DEL CRÉDITO .....	48
2.5.12. DEL INFORME DE PRESENTACIÓN DE CRÉDITOS .....	48
2.5.13. EVALUACIÓN SOCIOECONÓMICA .....	51
<b><u>CAPITULO III.....</u></b>	<b><u>58</u></b>
<b><u>SECCIÓN PROPOSITIVA.....</u></b>	<b><u>58</u></b>

<b><u>3.1. SISTEMA BANCARIO.....</u></b>	<b><u>58</u></b>
<b><u>3.2. EVOLUCION DE BANCO BISA S.A. ....</u></b>	<b><u>59</u></b>
<b><u>3.3. CAPTACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS .....</u></b>	<b><u>60</u></b>
<b><u>3.4. EVOLUCIÓN DE LA CARTERA DIRECTA Y CONTINGENTE .....</u></b>	<b><u>61</u></b>
<b><u>3.5. EVALUACION DEL RIESGO.....</u></b>	<b><u>62</u></b>
<b><u>CAPITULO IV .....</u></b>	<b><u>64</u></b>
<b><u>SECCIÓN DE CONCLUSIONES .....</u></b>	<b><u>64</u></b>
<b><u>4.1. CONCLUSIONES .....</u></b>	<b><u>64</u></b>
<b><u>BIBLIOGRAFÍA.....</u></b>	<b><u>67</u></b>
<b><u>ANEXOS .....</u></b>	<b><u>68</u></b>

# **CAPITULO I**

## **SECCIÓN METODOLÓGICA**

### **1.1. IDENTIFICACIÓN DEL TEMA.**

Se realizó una investigación sobre las categorías económicas Riesgo y Rentabilidad, de un producto específico de Microfinanzas del Banco Bisa, “Créditos Oportunos”, para determinar qué tan rentable es el producto y que tan alto es el riesgo crediticio en este producto.

### **1.2. DELIMITACIÓN DEL TEMA.**

#### **1.2.1. Delimitación Temporal.**

Banco Bisa, fue creado el 5 de julio de 1963, asumiendo compromisos de vida, promover el desarrollo nacional y satisfacer las necesidades de los clientes con oportunidad y calidad, guiados por cuatro valores fundamentales: transparencia, vocación por el cliente, responsabilidad social y respeto hacia sus recursos humanos.

En este sentido, desde su creación en el transcurso de los años ejerciendo actividades financieras, es que desde septiembre de 2011 se crea el área de Microfinanzas y Banco Bisa comienza a desembolsar microcréditos, es por esta razón la importancia de analizar datos mensuales de dos años, períodos de septiembre de 2011 a octubre de 2013.

#### **1.2.2. Delimitación Espacial.**

Para el estudio de esta investigación, se analizarán datos de la Regional La Paz, que comprende agencias en la ciudad de La Paz y la ciudad de El Alto.

### **1.3. DELIMITACIÓN DE CATEGORÍAS Y VARIABLES ECONÓMICAS.**

#### **1.3.1. Delimitación de categorías.**

- a) CREDITO
- b) RIESGO CREDITICIO

#### **1.3.2. Variables**

- ✓ Cartera Vigente
- ✓ Tasa de interés
- ✓ ROE
- ✓ Número de clientes
- ✓ Cartera Vencida
- ✓ Cartera en Ejecución

### **1.4. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.**

Existe incumplimiento en los pagos en los créditos oportunos, entre las causas identificadas empíricamente, están el desvío de fondos (destino del crédito), una incorrecta identificación de la estacionalidad del negocio, incorrecto análisis de la rotación de inventarios, ineficiencias en las garantías, entre otros.

En este contexto el problema que se identificó es la Ineficiencia de las Políticas y Tecnología Crediticia en Préstamos Oportunos.

### **1.5. DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS.**

#### **1.5.1. Objetivo General.**

Analizar las Políticas y Tecnologías Crediticias para el préstamo Oportuno en relación al Riesgo Crediticio, para poder controlar y bajar la mora.

### **1.5.2. Objetivos Específicos.**

- ✓ Desarrollar un marco teórico y conceptual acorde a la coyuntura.
- ✓ Identificar la deficiencia al momento de evaluar y aprobar un crédito, que genera el incumplimiento de pago, de la cartera de créditos oportunos.
- ✓ Analizar las operaciones de Banco BISA S.A.

## **1.6. MARCO TEÓRICO.**

### **1.6.1. Introducción.**

Se Construirá un Marco Teórico en base a la Teoría Monetaria, desarrollando conceptos sobre el dinero, intercambio y su evolución. Por otro lado el dinero y el crédito no pueden separarse el uno del otro, en este sentido el sistema monetario está relacionado del modo más íntimo al sistema bancario. Asimismo, se realizará una pequeña evolución del sistema bancario, analizando a través del origen de los bancos en el marco del dinero, en el mercado libre de las microfinanzas y las imposiciones del gobierno a la banca en la actualidad. El análisis del dinero y la banca se desarrollarán a través de los tipos de negocios de los bancos (en este caso microfinanzas) la evolución histórica del dinero, la conversión del dinero fiduciario en dinero por parte de los bancos y la conexión del dinero con el crédito bancario y el tipo de interés.

Se estudiará la Teoría Financiera, existe un debate entre algunos autores clásicos, como W. Buffet (1998), señala que el riesgo es demasiado complejo como para evaluarlo únicamente por mediciones estadísticas, y agrega que la diversificación es un sólido principio para el inversionista promedio, pero que podría ser un obstáculo.

Se desarrollará la historia de las Microfinanzas (Premio Nobel Muhammad Yunus 2006). Y se tomará la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras – ASFI, referente a microfinanzas; Basilea I, II y III y Ley de Servicios Financieros N°393.

### **1.6.2. Historia del Dinero**

Desde tiempos remotos el hombre ideó sistemas para dar valor a las cosas y poder intercambiarlas, primero se utilizó el trueque, después el intercambio y luego surgió el dinero. Las primeras monedas que se conocen, se acuñaron en Lidia, la actual Turquía en el Siglo VII A. de C., eran de electro aleación natural de oro y plata, ya que para todos los pueblos el oro era el metal más valioso seguido de la plata, patrón que se trasladó a la fabricación del dinero.

Durante siglos en Grecia, casi 500 Reyes y 1.400 ciudadanos, acuñaron sus propias monedas, y se estableció la costumbre de adornar cada moneda con el dibujo de su emblema local y se creó el primer sistema monetario unificado, que, con la caída del imperio se derrumbó, entonces obispos, nobles, propietarios y diversas localidades se dedicaron a acuñar monedas, esta dispersión fue habitual hasta la época de CARLO MAGNO, que reformó el sistema en el siglo VIII y devolvió el control de su emisión, al poder central.

El pionero en utilizar billetes, fue el emperador mongol, KUBALI KHAN en el Siglo XI, que era el certificado de propiedad de una cantidad de monedas de oro en Europa, en sus inicios, los billetes eran certificados sobre la existencia de un depósito de oro en un banco.

A finales del Siglo XVI, cuando el público empezó a usarlo para saldar deudas y realizar pagos, los bancos emitieron certificados por cantidades fijas, los primeros billetes oficiales se emitieron en 1694, por el Banco de Inglaterra, así



nació un nuevo tipo de dinero, el fiduciario, a diferencia de las monedas de la época, el billete solo tenía valor representativo.

Históricamente, nació primero la cédula del Banco Nacional de San Carlos 1798, segundo, la primera emisión de billetes del Banco de España 1856 y tercero, los billetes de 50 Ptas., que circularon en la república española de 1931.

Si hoy hablamos de salario, es porque en un tiempo los soldados de la Antigua Roma recibían su paga en sal, y si usamos las palabras pecunia y pecuniario, es porque el ganado, también en Roma, se usó como medio de intercambio, y pecus, en latín, significa "ganado". Por eso, implantada la moneda, los romanos hablaban de pecunia pesata cuando las monedas se pesaban para determinar su valor, y de pecunia numerata cuando, en una fase más avanzada, ya no había que pesarlas, pues se les asignaba un valor numérico fijo.

El dinero se desarrolló en muchas áreas del mundo, remotas entre sí, y en distintas épocas. Surgió además, por razones que no fueron sólo económicas y comerciales, sino políticas, religiosas y sociales (por Ej. Pagar tributos que los gobernantes exigían, presentar ofrendas a los dioses, comprar una esposa, pagar la dote al novio, o indemnizar a víctimas de delitos).

La tendencia de los seres humanos a intercambiar cosas entre sí con la intención de atender necesidades no cubiertas, parece formar parte de su propia condición y viene siendo la actividad básica en todas las culturas desde el principio de los tiempos conocidos. Muchos y muy diversos son los elementos, siempre tomados de la naturaleza, que las sociedades han asumido como medida de valor o patrón de referencia, hasta que, buscando estabilidad y control por parte de los poderes públicos, llegaron las monedas.

### **1.6.3. Intercambio no monetario.**

La integración en grupos más amplios hizo las sociedades más complejas y trajo consigo la progresiva división del trabajo, en la que los individuos no eran autosuficientes y necesitaban de los demás para satisfacer sus necesidades. Por su propia naturaleza, esta división del trabajo exigía el intercambio entre los sujetos.

Para que un sistema de trueque funcione como tal es preciso que cada individuo desee el bien de otro y que las cantidades deseadas coincidan con sus disponibilidades. Efectivamente, con el trueque, un individuo que posee cualquier excedente de un bien, tal como una medida de grano o una cantidad de ganado podría intercambiarla directamente por algo que se percibe de valor similar o mayor utilidad, tal como un crisol de arcilla o una herramienta. La capacidad para llevar a cabo transacciones mediante trueque es limitada, ya que depende de una coincidencia de deseos. No hay una medida estándar acordada en la que el vendedor y el comprador podrían intercambiar productos según su valor relativo de los diferentes productos y servicios ofrecidos por otros potenciales socios trueque.

### **1.6.4. Definición de dinero.**

La palabra Dinero es derivada del latín denarium, el cual era una moneda que utilizaron los romanos para realizar sus actividades comerciales.

El dinero es cualquier medio de cambio generalmente aceptado para el pago de bienes y servicios y la amortización de deudas. El dinero también sirve como medida del valor para tasar el precio económico relativo de los distintos bienes y servicios.

El número de unidades monetarias requeridas para comprar un bien se denomina precio del bien. Sin embargo, la unidad monetaria utilizada como medida del valor no tiene por qué ser utilizada como medio de cambio. Durante el periodo en que América del Norte era una colonia, por ejemplo, la moneda española era un importante medio de cambio mientras que la libra esterlina británica era el patrón de medida del valor.

#### **1.6.5. Funciones del dinero.**

- ✓ Facilitar el intercambio de mercaderías por tratarse de un bien convencional de aceptación general y garantizado por el estado.
- ✓ Actuar como unidad de cuenta, es decir, expresar en determinadas unidades los valores que ya poseen las cosas. En este caso, se denomina función numeraria.
- ✓ Patrón monetario. Regulación de la cantidad de dinero en circulación en una economía, a través de una paridad fija con otro elemento central
- ✓ que lo respalda, que puede ser un metal precioso o una divisa fuerte de
- ✓ aceptación generalizada en el ámbito internacional para todo tipo de transacciones comerciales.

#### **1.6.6. Origen de los Bancos.**

Se inventaron antes que el dinero. Los primeros bancos operaron en la antigua Mesopotamia, donde los palacios reales y templos ofrecían lugares seguros para guardar granos y otras mercancías. Se tiene conocimiento de que, hace más de 5,000 años, el Templo de Uruk, por ejemplo, poseía tierras y recibía donativos regulares u ofrendas, los cuales hacía producir concediendo préstamos.

Eventualmente, algunas casas particulares de Mesopotamia también, se involucraron en las operaciones bancarias y se incluyeron leyes para regular éstas en el famoso Código de Hammurabi.

En Egipto, la centralización de las cosechas en almacenes estatales también llevó al desarrollo de un sistema bancario. Las órdenes escritas para retirar lotes de grano por quienes los habían depositado ahí se usaban para pagar deudas, impuestos, limosnas y mercancías. En Grecia, desde hace 2,700 años, los templos realizaban verdaderas operaciones de banca, utilizando su patrimonio, constituido por las ofrendas de los fieles, o empleando los cuantiosos depósitos que éstos hacían confiando en la administración religiosa. Debido a la gran variedad de monedas acuñadas en el mundo Helénico, el cambio de dinero fue la primera y más común actividad de los bancos griegos. Los bancos resurgieron en Europa en la época de las Cruzadas. En ciudades italianas como Roma, Venecia y Génova, así como en las ferias de la Francia medieval, la necesidad de transferir sumas de dinero para propósitos comerciales llevó al desarrollo de servicios financieros, incluyendo letras de cambio.

Las ciudades italianas son las precursoras de la banca moderna, que se llama así porque los primeros banqueros trabajaban en bancas instaladas en las plazas públicas. En Venecia surgió el primer banco privado alrededor del año 1171 y, posteriormente, en 1270, se promulgó la primera ley sobre el ejercicio de la banca.

#### **1.6.7. Banco.**

Un banco es una empresa financiera que se encarga de captar recursos en la forma de depósitos, y prestar dinero, así como la prestación de servicios financieros. La banca, o el sistema bancario, es el conjunto de entidades o instituciones que, dentro de una economía determinada, prestan el servicio de

banco. La internalización y la globalización promueven la creación de una Banca universal. Al igual que la palabra española “banco”, la palabra griega (trápeza) que se traduce como banco significa literalmente “mesa”. En un contexto financiero, como por ejemplo el trabajo de los cambistas, se refiere al mostrador para la transacción de dinero.

#### **1.6.8. Teoría Financiera.**

**W.Sharpe (1976)**, sostiene que la teoría de las Finanzas es una teoría bastante abstracta pero de especial interés para inversionistas en carteras de títulos (Portfolio Theory& Capital Market).

**Huang y Litzenberg (1988)**, consideran que la teoría en finanzas trata sobre el consumo de los individuos y en decisiones de portafolios bajo incertidumbre y su implicación en títulos bursátiles (FoundationsforFinancialEconomic).

**R. Jarrow (1988)**, la entiende como una teoría de portafolio, CAPM, precios de opciones, APT y modelos asociados a la economía financiera (FinanceTheory).

**T. Copeland y F. Weston (1988)**, sostienen que es una teoría que explica cómo y porque los individuos y sus agentes toman decisiones y elecciones, entre diferentes flujos y su libro se concentra en títulos bursátiles, administración de portafolios y políticas de finanzas (FinancialTheory&CorporatePolicy).

Sobre la Teoría Financiera existe un debate entre algunos autores clásicos, como W. Buffet (1998), señala que a diferencia de los académicos, el riesgo es demasiado complejo como para evaluarlo únicamente por mediciones estadísticas, y agrega que la diversificación es un sólido principio para el inversionista promedio, pero puede ser un obstáculo.

La Teoría Financiera se concentra en aspectos que son ya casi un dogma para la teoría como es el tema del riesgo y de la diversificación, ya que el aval de provenir de una persona que ha hecho su riqueza en inversión en acciones y además con estudios de postgrado en finanzas, la hace una visión que debe ser considerada, desde un punto de vista intelectual, **Buffet** es un fiel representante del enfoque del Análisis fundamental, que trata sobre precios de acciones.

**B.G. Malkiel (1996)**, señala: llevado a un extremo lógico quiere decir que un chimpancé con los ojos vendados tirando dardos sobre las páginas de cotizaciones bursátiles de un periódico podría seleccionar una cartera de valores tan buena como la seleccionada con el mayor cuidado por los expertos, para lo cual estaba dispuesto. El Análisis Técnico es un anatema para el mundo académico. Estas tácticas pendencieras están impulsadas por dos consideraciones: el método es claramente falso ó porque es fácil de criticar y aunque parezca un poco injusto criticar este objetivo, lo que se intenta es salvar el dinero. Esta posición es directamente una consideración respecto a otros enfoques que no están incluidos en la Teoría financiera, en este caso el Análisis Técnico que también trata sobre el precio de los activos financieros y específicamente sobre el precio de las acciones. Referente a todas estas teorías, podemos resumir lo siguiente:

- ✓ La Teoría Financiera está formada por un conjunto de modelos normativos los cuales son contrastados con la realidad. Su preocupación fundamental es la explicación de la formación de precios de activos financieros y de la forma de cubrirse frente a los riesgos, tomando como referencia un portafolio de activos financieros dentro de la idea de mercados competitivos.
- ✓ La base metodológica subyacente es el uso de matemáticas en sus diferentes formas, lo cual avala que se trata de modelos rigurosos.

- ✓ Su objeto son las decisiones de inversión en activos financieros y la cobertura para protegerse frente al riesgo.
- ✓ La variable principal de estudio está constituida por los precios de los activos financieros en mercados competitivos.
- ✓ Es una teoría relativamente joven respecto a otras áreas del conocimiento afines. Son consideradas como variables neutras, para el análisis variable del tipo: necesidades de autoestima, necesidades sociales y el tratamiento de las emociones.
- ✓ En sus definiciones conceptuales no se incluyen otros modelos sobre inversiones en acciones desarrolladas con anterioridad a la década de los cincuenta, periodo de inicio de la teoría financiera y que se refieren a los Analistas Técnicos y a los Analistas Fundamentales.
- ✓ Su metodología económica subyacente es la aplicación y extensión de los conceptos microeconómicos de equilibrio, así como la metodología de investigación de la economía neoclásica.
- ✓ A partir de los años ochenta, aparecen nuevos conceptos como Ingeniería Financiera concentrada en activos financieros tales como: Opciones Financieras, Futuros Financieros, Securitización, entre otros.
- ✓ Aunque no exista una definición universal de Teoría Financiera, sin embargo es claro que ella se refiere a modelos de equilibrio respecto a los precios de los activos financieros, modelos que contienen aspectos de racionalidad y empirismo, bases de la Teoría del Conocimiento.

## 1.7. MARCO CONCEPTUAL.

**Riesgo:** Es la **vulnerabilidad** ante un posible potencial de perjuicio o daño para las unidades o personas, organizaciones o entidades. Cuanto mayor es la vulnerabilidad mayor es el riesgo, y cuánto más factible es el perjuicio o daño, mayor es el peligro. Por tanto, el riesgo se refiere sólo a la "posibilidad de

daño" bajo determinadas circunstancias, mientras que el **peligro** se refiere sólo a la "probabilidad de daño o accidente" bajo esas circunstancias. En otras palabras, el peligro es una causa del riesgo.

Por ejemplo, desde el punto de vista del riesgo de daños a la integridad física de las personas, cuanto mayor es la velocidad de circulación de un vehículo en carretera mayor es el "riesgo de daño" para sus ocupantes, mientras que cuanto mayor es la imprudencia al conducir mayor es el "peligro de accidente" (y también es mayor el riesgo del daño consecuente).

Otro concepto generalmente vinculado al de riesgo es la **amenaza**, y se trata de un dicho o hecho que anticipa un daño. Amenaza es la causa de riesgo que crea aptitud dañina sobre personas y bienes. Algo puede ser considerado como una amenaza cuando existe al menos un incidente específico en el cual la amenaza se haya concretado.

**Riesgo Financiero:** Se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras negativas para una organización. El riesgo financiero es un término amplio que es utilizado para referirse al riesgo asociado a cualquier forma de financiación; está relacionado a la solvencia monetaria de una persona, una empresa o un país. El riesgo se puede entender como posibilidad de que los beneficios obtenidos sean menores a los esperados o de que no hay un retorno en absoluto.

En este sentido, el riesgo financiero engloba la posibilidad de que ocurra cualquier evento que derive en consecuencias financieras negativas. Se ha desarrollado todo un campo de estudio en torno al riesgo financiero para disminuir su impacto en empresas, inversiones, comercio, etc. Cada vez se pone más énfasis en la correcta gestión de capital y de riesgo financiero, introducido en la teoría moderna de carteras por Harry Markowitz, en 1952, en su artículo "Portfolio Selection" publicado en la revista *The Journal of Finance*.



**Tipos de Riesgo Financiero:** Existen diferentes tipos de riesgo financiero. Podemos distinguir los siguientes:

- ✓ Riesgo Crediticio
- ✓ Riesgo de Mercado
- ✓ Riesgo de Liquidez
- ✓ Riesgo Operacional

**Riesgo Crediticio:** Deriva de la posibilidad de que una de las partes de un contrato **no asumen sus obligaciones de pago**. En otras palabras es la probabilidad de incumplimiento con las obligaciones, como no pagar o retrasarse en los pagos estipulados en el contrato y el plan de pagos.

Es la posibilidad de pérdida debido al Incumplimiento del Prestatario o la Contraparte, en operaciones directas, indirectas o Contingentes que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las Obligaciones pactadas.

En Basilea I, el Riesgo de Crédito es la posibilidad de que un Prestatario o Contraparte no pueda cumplir con sus Obligaciones de acuerdo con los términos acordados.

**Riesgo de Mercado:** Es la probabilidad de que el valor de una cartera, ya sea de inversión o de negocio, se reduzca debido al cambio desfavorable en el valor de los factores de riesgo de mercado. Los cinco factores a distinguir son:

**a) Riesgo cambiario (o riesgo divisa):** Está muy relacionado con los cambios en los precios de las monedas extranjeras. El riesgo cobra sentido en esta operación cuando la moneda en la que se basa una operación suba de valor y, por tanto, el coste de la operación sea más elevada. Es el riesgo asociado a los cambios en el tipo de cambio en el mercado de divisas.

**b) Riesgo de tasas de interés:** Como su propio nombre indica, hace referencia al riesgo de que los tipos de interés suban o bajen en un momento no deseado. Es el caso, de tener un préstamo hipotecario y que la tasas TRE, por ejemplo, aumente.

**c) Riesgo de tipos de interés:** riesgo asociado al cambio en contra de los tipos de interés.

**d) Riesgo de mercancía:** riesgo asociado a los cambios en el precio de los productos básicos.

**e) Riesgo de mercado (en sentido estricto):** en acepción restringida, el riesgo mercado hace referencia al cambio en el valor de instrumentos financieros como acciones, bonos, derivados, etc.

**Riesgo de liquidez:** está asociado a que, aún disponiendo de los activos y la voluntad de comerciar con ellos, no se pueda efectuar la compra/venta de los mismos, o no se pueda realizar lo suficientemente rápido y al precio adecuado, ya sea para evitar una pérdida o para obtener un beneficio.

Es decir; se produce cuando una de las partes contractuales tiene activos pero **no posee la liquidez suficiente** con la que asumir sus obligaciones. Cuando no se puede hacer frente a las deudas a corto plazo ni vendiendo su activo corriente; dicho de otra manera, se encuentra ante una situación de iliquidez. También puede suceder que una empresa se encuentre en una fase de continuas pérdidas de cartera, hasta que llega el momento que no puede pagar a sus trabajadores.

Se pueden distinguir dos tipos de riesgo de liquidez:

**a) Liquidez de activos:** un activo no puede ser vendido debido a la falta de liquidez en el mercado (en esencia sería un tipo de riesgo de mercado). Ante esta falta de liquidez se puede ver un aumento del spread entre el precio Bid y ask, lo que lleva a que la operación se realice a un precio menos apropiado.

**b) Liquidez de financiación:** riesgo de que los pasivos no puedan ser satisfechos en su fecha de vencimiento o que solo se pueda hacer a un precio no adecuado.

**Riesgo Operacional:** es la posibilidad de pérdidas financieras debido a fallas o deficiencias en:

- a) Procesos Internos
- b) Tecnología de la Información
- c) Personas
- d) Eventos Externos Adversos

El riesgo operacional, derivado de la ejecución de las actividades propias de una empresa o del comercio. Incluye una amplia variedad de factores como los relativos al personal, riesgo de fraude o debidos al entorno, entre el riesgo país o soberano es uno de los más influyentes.

**Rentabilidad Financiera:** en economía, la **rentabilidad financiera** o «ROE» (por sus iniciales en inglés, Return on equity) relaciona el beneficio económico con los recursos necesarios para obtener ese lucro. Dentro de una empresa, muestra el retorno para los accionistas de la misma, que son los únicos proveedores de capital que no tienen ingresos fijos. Se obtiene dividiendo el beneficio anual, una vez deducidos los intereses de las deudas o coste del capital ajeno más el impuesto que grava la renta de la sociedad, por el valor de los fondos propios (capital más reservas), multiplicado por 100. La rentabilidad

puede verse como una medida de cómo una compañía invierte fondos para generar ingresos. Se suele expresar como porcentaje.

a rentabilidad financiera, ROE, se calcula:

$$ROE = \frac{\textit{Beneficio neto después de impuestos}}{\textit{Fondos propios}}$$

### **Fórmula de DuPont**

A efectos de poder realizar un análisis más detallado de las causas que generan rentabilidad, en la empresa DuPont se desarrolló a principios del siglo XX la fórmula de DuPont que desagrega la fórmula anterior en tres términos:

Existen empresas que siguen una estrategia de líderes en costes que basan su rentabilidad en una alta rotación con un bajo margen. Es decir venden mucha cantidad pero con poco margen en cada venta. En tanto otras empresas basan su rentabilidad en unos altos márgenes, pero una rotación baja.

Permite a la empresa dividir su retorno en los componentes de utilidad sobre ventas y eficiencia sobre uso de los activos.

La rentabilidad es una relación entre los recursos necesarios y el beneficio económico que deriva de ellos. En la economía, la rentabilidad financiera es considerada como aquel vínculo que existe entre el lucro económico que se obtiene de determinada acción y los recursos que son requeridos para la generación de dicho beneficio. En otras palabras, puede entenderse a la rentabilidad o “returnonequity” en inglés (ROE), como el retorno que recibe un accionista en una empresa por participar económicamente de la misma.

**La Rentabilidad Financiera (ROE).** Concepto y cálculo: Por rentabilidad financiera entendemos la renta ofrecida a la financiación. Mientras el

rendimiento es la medida de la riqueza generada por la inversión, la rentabilidad es el “premio” dado a los fondos propios utilizados en la financiación de la misma.

Generalmente expresamos la rentabilidad como porcentaje a partir de la ratio:

$$\text{Rentabilidad Financiera} = ROE = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Fondos propios}}$$

Así, la rentabilidad financiera es función del rendimiento económico de la inversión y del coste financiero de la deuda (y del tipo impositivo existente). Pero este será el tema de un artículo futuro.

**Entidad de Intermediación Financiera (EIF):** Persona jurídica radicada en Bolivia, autorizada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, cuyo objeto social es la intermediación.

**Entidad de Intermediación Financiera Bancaria (BANCO):** Entidad autorizada, de origen nacional o extranjero, dedicada a realizar operaciones de intermediación financiera y a prestar servicios financieros en el marco de la Ley de Bancos y Entidades Financieras (Artículos 38 y 39), tanto en el territorio nacional como en el exterior del país.

**Estados Financieros:** Los Estados Financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y de las transacciones llevadas a cabo por la empresa o EIF. El objetivo de los Estados Financieros, con propósitos de información general, es suministrar información acerca de la situación y rendimiento financieros, así como de los flujos de Efectivo, que sea útil a una amplia variedad de usuarios al tomar sus decisiones económicas. Los Estados Financieros también muestran los resultados de la gestión que los administradores han hecho de los recursos que se les han confiado.

**Flujo de Caja:** Se entiende como Flujo de Caja a la relación de ingresos y gastos que efectivamente van a ser desembolsados por una empresa en un período determinado. Se utiliza principalmente para establecer la Capacidad de Pago de un deudor, proyectar las necesidades de recursos financieros en determinados momentos y para establecer la tasa interna de retorno de una Empresa en Marcha o proyecto por el período de vida útil.

**Garantía:** Contrato que tiende a asegurar el cumplimiento de Obligaciones derivadas de una deuda. Puede ser personal como la fianza o real como la prenda. Valor que protege a una persona natural o jurídica en caso de Incumplimiento, de un contrato de deuda, servicio u otro.

**Gestión de Riesgo:** La planificación y puesta en marcha de estrategias y metodologías para el control de Riesgos; así como el seguimiento y evaluación de su eficacia. La Gestión de Riesgo implica también coberturas, Planes de Contingencia u otros planes de acción preventivos que reduzcan la probabilidad de pérdida en las Exposiciones financieras que asumen en un determinado momento del tiempo. En Basilea II, Gestión de Riesgo, implica el conjunto de objetivos, políticas, procedimientos y acciones para la identificación, medición, monitoreo, control y divulgación de la Exposición de una EIF a diferentes tipos de Riesgos.

**Gestión Del Riesgo de Crédito:** Es el proceso de identificar, medir, monitorear, controlar y divulgar el **Riesgo de Crédito**, en el marco del conjunto de objetivos, políticas, procedimientos y acciones establecidas para este propósito.

**Crédito Microcrédito:** Todo crédito otorgado a una persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios, con el objeto de financiar actividades de producción, comercialización y servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas e ingresos generados por dichas

actividades. Por el tamaño de la actividad económica se encuentra clasificado en el índice de microempresa, calculado en base al número de personal ocupado, monto de ingresos por ventas y valor del patrimonio.

**Crédito:** Es un activo de riesgo, cualquiera sea la modalidad de su instrumentación, mediante el cual la EIF, asumiendo el riesgo de su recuperación, provee o se compromete a proveer fondos u otros bienes o garantiza frente a terceros el cumplimiento de obligaciones contraídas por su cliente.

**Crédito Microcrédito Individual:** Microcrédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, con garantía real o no real.

**Crédito directo:**Incluye el monto de las operaciones de préstamo, descuento, adelantos en cuenta corriente y en general las obligaciones del prestatario con la EIF.

**Crédito Indirecto:**Incluye el monto de las operaciones garantizadas ante la EIF para el pago de obligaciones de terceras personas.

**Créditos Contingentes:** Incluye el monto de las fianzas, avales, cartas de crédito y otras garantías emitidas por la EIF a favor de terceras personas por cuenta del prestatario.

**Crédito para capital de operaciones:**Es el crédito obtenido por el deudor destinado a cubrir necesidades de financiamiento para el pago por concepto de insumos, materia prima, mano de obra y otros necesarios para ejecutar sus operaciones. Es característica que el financiamiento con este propósito sea de corto plazo.

**Cartera:** Comprende Créditos otorgados por una EIF a terceros, que se originan en la actividad principal de intermediación financiera.

**Cartera Vigente:** Préstamos que presentan cumplimiento tanto en el pago de Capital como de los intereses conforme al plan de pagos establecido en el contrato de Crédito.

**Cartera en Mora:** El total de la cartera vencida y cartera en ejecución.

**Mora:** A efectos de la evaluación y calificación de la cartera de créditos, se entiende por mora al incumplimiento en el pago de los montos adeudados de capital o intereses, según plan de pagos pactado, considerándose como incumplido el saldo total de la operación desde el día de vencimiento de la cuota atrasada más antigua hasta el día en que ésta sea puesta totalmente al día, tanto en capital como en intereses.

**Cartera Vencida:** Porción de la Cartera en Mora originada en Préstamos que habiendo vencido el plazo para su pago efectivo, la Obligación del Prestatario no ha sido cancelada y aún no se encuentra con acciones legales de cobranza. En Bolivia, la Cartera de Créditos Vencida para efectos contables, es aquella con Incumplimiento mayor a 31 días.

**Cartera en Ejecución.-** Parte de la cartera de créditos en mora que se encuentra en litigio de recuperación.

**Cartera Castigada:** Son aquellos montos de las acreencias de una persona u organización que se consideran, por motivos institucionales o legales, como incobrables, razón por la cual se debe castigar el estado de resultados, tipificándolo como una pérdida (gasto).



**Reprogramación:** Es el acuerdo, convenio o contrato en virtud al cual se modifican las principales condiciones del crédito por deterioro en la capacidad de pago del deudor, ya sea estableciendo un monto diferente o un nuevo plan de pagos por el saldo del crédito. La reprogramación debe estar instrumentada mediante un nuevo contrato o una adenda al contrato original, independientemente de que se encuentre o no amparado bajo una línea de crédito.

**Tasa de interés:** Es el pago estipulado, por encima del valor depositado, que un inversionista debe recibir, por una unidad de tiempo determinado, del deudor, a raíz de haber utilizado su dinero durante ese tiempo. Con frecuencia se le llama "el precio del dinero" en el mercado financiero, ya que refleja cuánto paga un deudor a un acreedor por usar su dinero durante un periodo.

La tasa de interés (expresada en porcentajes) representa un balance entre el riesgo y la posible ganancia (oportunidad) de la utilización de una suma de dinero en una situación y tiempo determinado.

**Rentabilidad:** Por rentabilidad financiera entendemos la renta ofrecida a la financiación.

**Rendimiento:** Es la medida de la riqueza generada por la inversión, la rentabilidad es el "premio" dado a los fondos propios utilizados en la financiación de la misma.

**ROE.-** Recibe este nombre por las siglas de la expresión inglesa Return On Equity. Es el "premio" que los accionistas reciben por haber aportado fondos para la realización de un negocio empresarial. Es la expresión de la retribución a los fondos propios.

**Rentabilidad Financiera = ROE = Beneficio Neto/Fondos propios**

**Prueba Ácida:** La prueba ácida es uno de los indicadores financieros utilizados para medir la liquidez de una empresa, para medir su capacidad de pago.

**PA =** (Activo corriente – Inventarios)/Pasivo corriente

## **1.8. METODOLOGÍA.**

Método: Inductivo

Técnica: descriptiva

## **CAPITULO II**

### **SECCIÓN DIAGNÓSTICA Y/O PROPOSITIVA**

#### **2.1. VARIABLES INSTITUCIONALES.**

##### **2.1.1. Visión**

Ser líderes del mercado, con los mejores indicadores de solidez y rentabilidad, ofreciendo la más completa variedad de soluciones financieras innovadoras, socialmente responsables, con una administración integral de riesgos y personal motivado.

##### **2.1.2. Misión**

Simplificar la vida de nuestros clientes, con servicios y productos integrales y de alta calidad, a través de profesionales capacitados, con cultura de eficiencia, innovación, responsabilidad social, ética y transparencia, generando valor para los accionistas.

##### **2.1.3. Valores Institucionales**

Banco BISA S.A. se guía por cuatro valores fundamentales: Calidad, Prudencia, Compromiso y Coordinación, estos valores forman parte de las acciones diarias, haciendo a la Institución sostenible a lo largo del tiempo.

Fieles a estos preceptos, hoy los clientes de Banco BISA S.A., siguen constituyendo nuestra prioridad. Por ello, es un imperativo para cada uno de los funcionarios de la Institución, responder con creatividad y efectividad a los requerimientos, fortaleciendo así, los estrechos lazos de cooperación que nos unen con los grupos de interés.

## **2.2. BANCO BISA S.A. EN BOLIVIA**

Banco BISA S.A. está presente en el país de forma ininterrumpida desde hace 48 años. Desde su creación, el 5 de Julio de 1963, la innovación ha sido un atributo destacado de la entidad financiera tanto en los productos como en los servicios que ofrece, los cuales son creados de acuerdo a las necesidades y requerimientos de sus clientes.

Gracias a esa visión, el Banco es reconocido como una entidad líder en iniciativas de innovación, cuyos servicios y productos han revolucionado, en más de una ocasión el mercado financiero nacional. De igual manera, el Banco es pilar fundamental de uno de los principales conglomerados financieros del país, “Grupo Financiero BISA”.

## **2.3. POLÍTICAS Y NORMATIVA INTERNA DEL PRODUCTO**

Se define como **Crédito Oportuno** a las operaciones crediticias que provengan de comercios establecidos en locales comerciales y/o en tiendas fijas individuales y/o casetas y/o depósitos.

Son exclusivamente para financiar capital de trabajo en temporadas relacionadas con un incremento estacional de la actividad comercial, el monto está ligado a la oportunidad de negocio del cliente, las garantías presentadas, capacidad de pago y patrimonio.

### **2.3.1. Niveles de Aprobación en Dólares Americanos**

Las aprobaciones se dan en dos niveles: Nivel 1 de USD. 3.000. - a USD. 20.000.- y Nivel 2: USD. 20.001. – aUSD. 50.000.-

En Bolivianos al tipo de cambio vigente de venta.

Para que un cliente sea sujeto de crédito de un crédito oportuno de hasta \$us50.000.- los créditos concedidos de acuerdo al segmento al que pertenece, deberán contar con garantía real debidamente coberturada y registrada. Todo endeudamiento superior a \$us50.000.-, deberá contar con la aprobación del Vicepresidente Regional.

En caso de que el cliente no contara con garantías reales que coberturen sus operaciones crediticias, el límite máximo de endeudamiento incluyendo el oportuno no podrá superar a los \$us50.000.-.

Los siguientes requisitos deben ser reflejados en el Informe de Presentación de Créditos Microfinanzas IPC-MF:

1. Edad mínima 18 años. Las personas menores de 21 años deberán participar con un codeudor mayor que el solicitante. Se excluye el codeudor, si el solicitante es casado y presenta el certificado de matrimonio correspondiente, una fotocopia deberá ser archivada en la carpeta de créditos.
2. Documento de Identidad del titular y cónyuge vigente y codeudor si hubiese.
3. Si el sujeto de crédito es casado o conviviente, su cónyuge o conviviente deberá ser su codeudor.
4. El solicitante deberá ser propietario de la actividad económica, la cual se verificara mediante visita in situ. Hasta \$us5.000 la verificación será mediante cruce de variables y a partir de \$us5.001 sustentada con documentos que demuestren la misma. (Ej.: Carnet de asociado, certificado de la asociación a la que pertenece, padrón municipal, NIT, sentaje, contratos de alquiler, anticrético, visita/constatación del subgerente de agencia o superior firmando

en constancia en la hoja de levantamiento de datos u otros documentos que demuestren la propiedad de la actividad).

5. Experiencia mínima de 1 año en el negocio, verificada mediante cruce de variables hasta \$us5.000.- y a partir de \$us5.001.- sustentada con documentos demuestren la misma. (Ej.: Carnet de asociado, certificado de la asociación a la que pertenece, padrón municipal, NIT, sentaje, contratos de alquiler, anticrético, Central de Riesgo y BIC del cliente, documentos del negocio, visita/constatación del subgerente de agencia o superior firmando en constancia en la hoja de levantamiento de datos u otros documentos que demuestren la experiencia).

6. El solicitante deberá tener estabilidad domiciliaria y/o laboral de un año de antigüedad la que deberá cumplir con los requisitos exigidos en el Manual de Procedimientos Crediticios, y verificándose mediante cruce de variables hasta \$us5.000.- y a partir de \$us5.001.- sustentada con documentos demuestren la misma. (Ej.: Carnet de asociado, certificado de la asociación a la que pertenece, padrón municipal, NIT, sentaje, contratos de alquiler, anticrético, Central de Riesgo y BIC del cliente documentos del negocio u otros documentos que demuestren la experiencia).

Se aceptara que la estabilidad domiciliaria sea inferior a un año, en caso de cambio de domicilio documentado, excepción que será aprobada por el Comité Nacional de Microcrédito.

Se aceptará que la estabilidad laboral en la ubicación geográfica del establecimiento sea inferior a un año, en caso de cambio de establecimiento, excepción que será aprobada por el Comité Nacional de Microcrédito.

La explicación de los motivos de la solicitud de excepción deberá estar consignada en la Hoja de aprobación de Créditos.

7. El ON deberá presentar las siguientes fotografías:

- tres del domicilio,
- tres del área física donde se desempeña la actividad económica y
- si tuviera otras actividades adicionales se tomarán tres por actividad evaluada.

8. En file operativo se deberá adjuntar los croquis de domicilio y de la(s) actividad (es) económica(s).

9. El solicitante deberá tener la capacidad para generar ingresos que garanticen el pago del crédito solicitado.

10. No se otorgan créditos a personas que residan fuera del territorio nacional.

11. Se procesará la consulta al informe confidencial de la Central de Información de Riesgo Crediticio (CIRC) de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y el informe de Buró de Información Crediticia.

La consulta deberá ser realizada sobre el deudor, codeudor, garante (s), cónyuge y sobre todas las personas que a juicio del Oficial Negocios (ON) estén involucradas en la unidad económica familiar y/o en el pago del crédito. Si el solicitante cuenta con NIT, se deberán realizar también las consultas correspondientes. Para Créditos mayores a 30.000 se solicitara el Infocenter.

12. No son sujetos de crédito las personas naturales y jurídicas que presenten deudas Directas, Indirectas, en Vencido, Ejecución o Castigadas, de acuerdo al reporte de la CIRC de la ASFI, y en Atraso en el BISA, hasta que dejen de figurar en dicho reporte las mencionadas calificaciones, es decir, no será suficiente la presentación de certificados o comprobantes de pago que demuestren su regularización. En casos excepcionales una vez regularizada su calificación en categoría "A" se podrá considerar la solicitud de créditos para su análisis.

13. Las aprobaciones de los Comités de Microcréditos serán limitadas a clientes calificados A o B en el SFN, las operaciones con calificación de mayor riesgo necesariamente deberán ser sometidas a consideración del CNC excepto las que estén bajo administración de la Unidad de Créditos Especiales – UCE."

14. Los solicitantes de créditos que presenten deudas en estado Vigente, calificación "A", en otras entidades financieras según reporte de la CIRC de la ASFI, deberán presentar el último comprobante de pago y/o plan de pagos y/o Kárdex y/o contrato u otra información que evidencia el plan de pagos del deudor.

15. Si existen observaciones a través de la información proporcionada por el Buró de Información Crediticia (BIC), endeudamientos o procesos judiciales de los solicitantes, se deberá presentar descargos que serán evaluados y aprobados por el Comité de Créditos de la Instancia de Aprobación.

16. El solicitante del crédito, cónyuge, codeudor y/o garante no deberá encontrarse en las listas OFAC; de encontrarse en las listas internas y/o PEPs deberá procederse de acuerdo a lo establecido en Política y Manual para la Prevención y Control de Lavado de Dinero.

17. Todo crédito deberá contar con una solicitud de préstamos debidamente llenada y firmada por el solicitante.

18. Para personas jurídicas se debe solicitar el Registro Obligatorio de Empleadores.

19. Los créditos cuya fuente de repago provenga de personas jurídicas deben ser otorgados exclusivamente a personas jurídicas.



### **2.3.2. Requisitos por Producto**

20. Se otorgará solamente un crédito por sujeto de crédito.

21. Consultar Infocred e Infocenter en el que no deberá observar antecedentes negativos vigentes del cliente

22. Experiencia mínima de 3 años en el negocio. Demostrada de acuerdo a la Antigüedad mínima en el local y/o tienda de 2 años. Demostrada de acuerdo a los Requisitos anteriores.

23. Experiencia crediticia en el sistema financiero mínima de 2 años comprobada a través de pagos realizados. (BIC o CIRC histórica ASFI)

Demostrar buen comportamiento crediticio a través de:

24. Hasta 5 días de atraso promedio por operación vigente y 15 días acumulados como máximo de retrasos en el SFN en una operación, evidenciados mediante papeletas de pago/kárdex/extracto/buros/de los últimos pagos.

25. Hasta 15 días acumulados por operación como máximo de retrasos en los vencimientos de los últimos 3 créditos oportunos, si corresponde, en el Banco

26. En operaciones diferentes al crédito oportuno en el Banco, su historial crediticio no deberá exceder 5 días de atraso promedio por operación vigente. (El promedio será computado sobre las últimas 12 cuotas o el plazo transcurrido del crédito en meses, el que sea menor)

Para el **Nivel 1**, la Relación Inventario-Deuda, deberá ser 3 veces más del monto solicitado, y la Relación Patrimonio declarado-Deuda: 4 veces más del monto solicitado.

- Para Micro Pequeño, se tomará el 100% del valor del inventario de productos, debiendo contar con sustentos documentados (recibos, pólizas de importación, facturas de compra, notas de entrega, giros y transferencia al proveedor, u otro documento de un tercero que forme parte de la cadena del negocio) de los precios de los principales productos que representen la mayor proporción del inventario.

Para el **Nivel 2**, la Relación Inventario-Deuda, deberá ser 2.5 veces más del monto solicitado. Para Micro Mediano, se tomará el 100% del valor del inventario de productos, debiendo contar con sustentos documentados (recibos, pólizas de importación, facturas de compra, notas de entrega, giros y transferencia al proveedor, u otro documento de un tercero que forme parte de la cadena del negocio) de los precios de los principales productos que representen la mayor proporción del inventario.

### **2.3.3. Evaluación Económica**

Para la evaluación económica, las visitas se realizan al domicilio, puesto(s) de trabajo y/o negocio(s). Se adjuntan al file de créditos los croquis de ubicación del domicilio, puestos de trabajo y/o negocios y fotografías de domicilio, puestos de trabajo y/o negocios.

Es requisito que en todas las solicitudes de crédito, se comprueba la capacidad de pago a través del relevamiento de la información levantada in situ y el análisis de esta información de acuerdo a cada segmento:

El file del cliente contiene formularios del análisis y evaluación de la capacidad de pago según Formularios de los Segmentos Micro Empresarios, en el ítem Evaluaciones Económicas.

Para realizar el análisis y evaluación crediticia se considera el “Manual de Guía para la Evaluación de Créditos de los Segmentos Micros Empresarios”.

#### **2.3.4. Métodos de Pago**

La determinación del tipo de amortización será en base al ciclo de ventas de sus productos, se debe tomar en cuenta que el crédito se paga con la realización del inventario del cliente, las utilidades solo cubren el costo financiero.

El plazo deberá estar en función, a la rotación de inventarios.

Para evitar que la fecha de vencimiento de cancelación de la(s) cuota(s) de los Créditos Oportunos caiga los últimos 10 días del mes correspondiente, se podrá adicionar 15 días a los plazos establecidos anteriormente, con objeto del que el vencimiento se dé entre los primeros cinco días del mes siguiente.

#### **2.3.5. Garantías**

Prendaría de la mercadería: relación 2.5 a 1, los tres segmentos. Para Micro Pequeño y Micro Mediano, se tomará el 100% del valor del inventario de productos, debiendo contar con sustentos documentados (recibos, pólizas de importación, facturas de compra, notas de entrega, giros y transferencia al proveedor, u otro documento de un tercero que forme parte de la cadena del negocio) de los precios de los principales productos que representen la mayor proporción del inventario. El depositario de la prenda será el solicitante y su cónyuge (si corresponde).

El Comité de Créditos respectivo podrá solicitar, si ve por conveniente, adicionar otras garantías Además de la prenda. (Personales, custodia de documentos, etc.)

## **2.4. MARCO LEGAL**

De acuerdo a la CPE (Última actualización vigente a partir de febrero de 2009), cita lo siguiente:El Estado regulará el Sistema Financiero con criterio de igualdad de oportunidades, solidaridad, distribución y redistribución equitativa.Las operaciones financieras de la Administración Pública, en sus diferentes niveles de gobierno, serán realizadas por una entidad bancaria pública. La ley preverá su creación.<sup>1</sup>

Las actividades de intermediación financiera, la prestación de servicios financieros y cualquier otra actividad relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión del ahorro, son de interés público y solo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme con la Ley.<sup>2</sup>

Las entidades financieras estarán reguladas y supervisadas por una institución de regulación de bancos y entidades financieras. Esta institución tendrá carácter de derecho público y jurisdicción en todo el territorio boliviano.<sup>3</sup>

### **2.4.1. Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero**

Las actividades de intermediación financiera de las entidades que conforman la estructura del Sistema Financiero Nacional, son reguladas y fiscalizadas a través de la normativa emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema

---

<sup>1</sup>Artículo 330. V. Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia

<sup>2</sup>Artículo 331.Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia

<sup>3</sup>Artículo 332.I. Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia

Financiero (ASFI), Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

Este marco regulatorio está compuesto por reglamentos y procedimientos sancionados por el Estado y las recomendaciones y Principios Básicos del Comité de Basilea<sup>4</sup> para la Supervisión Bancaria Efectiva, promoviendo solidez de las Entidades Financieras a través de un control adecuado de los riesgos y un sistema eficaz de gestión interna, y protegiendo a los ahorristas frente al fraude y práctica dolosa velando porque los agentes financieros cumplan con sus obligaciones.

#### **2.4.2. Ley de Servicios Financieros**

Ley N°393, sancionada por la Asamblea Legislativa Plurinacional el 21 de agosto del 2013 que regula las actividades de intermediación financiera y la prestación de los servicios financieros, así como la organización y funcionamiento de las entidades financieras y prestadoras de servicios financieros; la protección del consumidor financiero, velando por la universalidad de los servicios financieros y orientando su funcionamiento en apoyo de las políticas de desarrollo económico y social del país.

Las entidades de intermediación financiera están autorizadas a efectuar las siguientes operaciones activas, contingentes y de servicios, con las limitaciones de la presente Ley<sup>5</sup>:

---

<sup>4</sup>Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, organización mundial que reúne a las autoridades de supervisión bancaria, cuya función es fortalecer la solidez de los sistemas financieros.

<sup>5</sup>Estado Plurinacional de Bolivia. Ley N° 393 de Servicios Financieros. Promulgada en Agosto 21 de 2013, Artículo 119. I. (Operaciones Activas, Contingentes y de Servicios).

a) Otorgar créditos y efectuar préstamos a corto, mediano y largo plazo, con garantías personales, hipotecarias, prendarias u otras no convencionales o una combinación de las mismas.

Crédito: Es todo activo de riesgo, cualquiera sea la modalidad de su instrumentación, mediante el cual la entidad de intermediación financiera, asumiendo el riesgo de su recuperación, provee o se compromete a proveer fondos u otros bienes o garantizar frente a terceros, el cumplimiento de obligaciones contraídas por sus clientes.

## **2.5. ACUERDO DE BASILEA**

Los Acuerdos de Basilea son los acuerdos de supervisión bancaria o recomendaciones sobre regulación bancaria emitidos por el Comité de Basilea de Supervisión Bancaria. Están formados por los acuerdos Basilea I, Basilea II y Basilea III. Reciben su nombre a partir de la ciudad de Basilea, Suiza, donde el CBSB mantiene su secretariado en la sede del Banco de Pagos

### **2.5.1. El Comité de Basilea**

Antiguamente, el Comité de Basilea estaba formado por representantes de los bancos centrales y de las autoridades regulatorias del Grupo de los Diez más Luxemburgo y España. Desde 2009, todos los demás países significativos del G-20 están representados, así como algunas de las mayores plazas bancarias como Hong Kong y Singapur.

El Comité no tiene autoridad para imponer recomendaciones, si bien la mayor parte de los países así como algunos otros que no forman parte del mismo tienden a implementar las políticas del Comité. Esto significa que las recomendaciones son aplicadas a través de leyes y regulaciones nacionales (o a nivel comunitario en la UE), antes que como resultado de una recomendación

internacional del Comité, de modo que es preciso un cierto período de tiempo desde que se aprueba una recomendación hasta que esta es aplicable a nivel nacional.

### 2.5.2. Basilea I

Con el nombre de **Basilea I** se conoce al acuerdo publicado en 1988, en Basilea, Suiza, por el Comité de Basilea, compuesto por los gobernadores de los bancos centrales de Alemania, Bélgica, Canadá, España, EE. UU., Francia, Italia, Japón, Luxemburgo, Holanda, el Reino Unido, Suecia y Suiza. Se trataba de un conjunto de recomendaciones para establecer un capital mínimo que debía tener una entidad bancaria en función de los riesgos que afrontaba.

El acuerdo establecía una definición de «**capital regulatorio**» compuesto por elementos que se agrupan en 2 categorías (o «tiers») si cumplen ciertos requisitos de permanencia, de capacidad de absorción de pérdidas y de protección ante quiebra. Este capital debe ser suficiente para hacer frente a los riesgos de crédito, mercado y tipo de cambio.

Cada uno de estos riesgos se medía con unos criterios aproximados y sencillos. El principal riesgo era el riesgo de crédito, y se calculaba agrupando las exposiciones de riesgo en 5 categorías según la contraparte y asignándole una «ponderación» diferente a cada categoría (0%, 10%, 20%, 50%, 100%), la suma de los riesgos ponderados formaba los **activos de riesgo**.

El acuerdo establecía que el capital mínimo de la entidad bancaria debía ser el 8% del total de los activos de riesgo (crédito, mercado y tipo de cambio sumados). Este acuerdo era una recomendación: cada uno de los países signatarios, así como cualquier otro país, quedaba libre de incorporarlo en su ordenamiento regulatorio con las modificaciones que considerase oportunas.

El primer acuerdo de capital de Basilea ha jugado un papel muy importante en el fortalecimiento de los sistemas bancarios. La repercusión de ese acuerdo, en cuanto al grado de homogeneización alcanzado en la regulación de los requerimientos de solvencia ha sido extraordinaria. Entró en vigor en más de 130 países. Dado que el acuerdo contenía ciertas limitaciones en su definición, en junio de 2004 fue sustituido por el llamado acuerdo Basilea II.

### **2.5.3. Basilea II**

Basilea II es el segundo de los Acuerdos de Basilea. Dichos acuerdos consisten en recomendaciones sobre la legislación y regulación bancaria y son emitidos por el Comité de supervisión bancaria de Basilea. El propósito de Basilea II, publicado inicialmente en junio de 2004, es la creación de un estándar internacional que sirva de referencia a los reguladores bancarios, con objeto de establecer los requerimientos de capital necesarios para asegurar la protección de las entidades frente a los riesgos financieros y operativos.

La principal limitación del acuerdo de Basilea I es que es insensible a las variaciones de riesgo y que ignora una dimensión esencial: la de la calidad crediticia y, por lo tanto, la diversa probabilidad de incumplimiento de los distintos prestatarios. Es decir, consideraba que los créditos tenían la misma probabilidad de incumplir.

Para superarla, el Comité de Basilea propuso en 2004 un nuevo conjunto de recomendaciones. Éstas se apoyan en los siguientes tres pilares.

#### **Pilar I: el cálculo de los requisitos mínimos de capital**

Constituye el núcleo del acuerdo e incluye una serie de novedades con respecto al anterior: tiene en cuenta la calidad crediticia de los prestatarios (utilizando ratings externos o internos) y añade requisitos de capital por el riesgo operacional.



El **riesgo de crédito** se calcula a través de tres componentes fundamentales:

- ✓ PD (Probability of Default), o probabilidad de incumplimiento.
- ✓ LGD (Loss Given Default), o pérdida dado el incumplimiento (también se conoce como "severidad", indicando la gravedad de la pérdida).
- ✓ EAD (Exposure At Default), o exposición en el momento del incumplimiento.

Habida cuenta de la existencia de bancos con distintos niveles de sofisticación, el acuerdo propone distintos métodos para el cálculo del riesgo crediticio. En el **método estándar**, la PD y la LGD se calculan implícitamente a través de las calificaciones de riesgo crediticio publicadas por empresas especializadas (agencias de rating) utilizando una serie de baremos. En cambio, los bancos más sofisticados pueden, bajo cierto número de condiciones, optar por el **método de ratings internos avanzado** (AIRB), que les permite utilizar sus propios mecanismos de evaluación del riesgo y realizar sus propias estimaciones. Existe un método alternativo e intermedio (foundation IRB) en el que los bancos pueden estimar la PD, el parámetro de riesgo más básico, y utilizar en cambio valores precalculados por el regulador para la LGD.

## **Pilar II: el proceso de supervisión de la gestión de los fondos propios**

Los organismos supervisores nacionales están capacitados para incrementar el nivel de prudencia exigido a los bancos bajo su jurisdicción. Además, deben validar tanto los métodos estadísticos empleados para calcular los parámetros exigidos en el primer pilar como la suficiencia de los niveles de fondos propios para hacer frente a una crisis económica, pudiendo obligar a las entidades a incrementarlos en función de los resultados.

Para poder validar los métodos estadísticos, los bancos estarán obligados a almacenar datos de información crediticia durante periodos largos, de 5 a 7

años, a garantizar su adecuada auditoría y a superar pruebas de "stress testing".

Además se exige que la alta dirección del banco se involucre activamente en el control de riesgos y en la planificación futura de las necesidades de capital. Esta autoevaluación de las necesidades de capital debe ser discutida entre la alta dirección y el supervisor bancario. Como el banco es libre para elegir la metodología para su autoevaluación, se pueden considerar otros riesgos que no se contemplan en el cálculo regulatorio, tales como el riesgo de concentración y/o diversificación, el riesgo de liquidez, el riesgo reputacional, el riesgo de pensiones, etc.

Para grupos financieros multinacionales se establecen Colegios Supervisores que, bajo la coordinación del supervisor de la entidad matriz, se encargan de la coordinación internacional de la supervisión del grupo financiero.

### **Pilar III: la disciplina de mercado**

El acuerdo estableció normas de transparencia y exigió la publicación periódica de información acerca de su exposición a los diferentes riesgos y la suficiencia de sus fondos propios. El objetivo es:

- ✓ La generalización de las buenas prácticas bancarias y su homogeneización internacional.
- ✓ La reconciliación de los puntos de vista financiero, contable y de la gestión del riesgo sobre la base de la información acumulada por las entidades.
- ✓ La transparencia financiera a través de la homogeneización de los informes de riesgo publicados por los bancos.

#### **2.5.4. Basilea III**

Los Acuerdos de Basilea III (Basilea III) se refieren a un conjunto de propuestas de reforma de la regulación bancaria, publicadas a partir del 16 de diciembre de 2010.

Basilea III es parte de una serie de iniciativas, promovidas por el Foro de Estabilidad Financiera (FSB, Financial Stability Board por sus siglas en inglés) y el G-20, para fortalecer el sistema financiero tras la crisis de las hipotecas subprime. Se trata de la primera revisión de Basilea II (CRD II) y se llevó a cabo a lo largo de 2009, entrando en ejecución a partir del 31 de diciembre de 2010.

La reforma fue motivada tras observar que la gravedad de la crisis se explica en gran parte debido al crecimiento excesivo de los valores presentados en los balances de los bancos (y también fuera de ellos, como en el caso de los productos derivados), mientras que al mismo tiempo cae el nivel y la calidad de los fondos propios previstos para riesgos. Además, muchas instituciones no contaban con reservas suficientes para hacer frente a una crisis de liquidez. En este contexto, el sistema bancario se mostró, en un primer momento, incapaz de absorber las pérdidas que afectaban a los productos estructurados de titulización y tuvo que asumir, por tanto, la reintermediación de algunas de las exposiciones de fuera de balance.

En el peor momento de la crisis, las incertidumbres pesaban sobre la calidad de los balances, la solvencia de los bancos y de los riesgos relacionados con la interdependencia existente entre ellos (el efecto dominó podría provocar que la insolvencia de uno provocara la del otro), lo cual generó una crisis de confianza y de efectivo generalizada. Teniendo en cuenta el papel del sistema financiero en las finanzas y en la economía real, el carácter internacional de las instituciones financieras y las pérdidas que asumen los Estados principalmente a través de los planes de rescate con fondos públicos, se consideró legítima la intervención coordinada de los reguladores internacionales.

- ✓ **Colchón de conservación de capital:** será equivalente al 2,5% de los activos ponderados por riesgo. Junto a esto, se deberá añadir al colchón para final de 2019 un capital de alta calidad que ascienda al 7%. Se mantiene el requisito mínimo de capital Tier I [mide los fondos propios de un banco (capital más los beneficios retenidos) con los activos (créditos), ajustados por su grado de riesgo] del 8%, aunque teniendo en cuenta la creación del colchón, este pasa al 10,5%. Los bancos podrán utilizar, en determinadas circunstancias, el capital de este colchón pero, si el banco está cerca del porcentaje mínimo requerido, deberá reducir su margen de beneficios y dividendos. En definitiva, el objetivo es evitar que las instituciones sigan pagando altos dividendos y bonos incluso cuando sufren un deterioro del capital.
  
- ✓ **Colchón de capital anti cíclico de alta calidad:** Será entre el 0% y el 2,5% y puede ser requerido de acuerdo a las necesidades de cada país signatario del acuerdo. Este segundo colchón dependerá del nivel de capitalización de mercado y tiene por objeto proteger el sistema bancario en los períodos de expansión del crédito - cuando los bancos tendrán que guardar una parte de su capital a la formación de sus colchones.

Por lo tanto, teniendo en cuenta los dos colchones, el requisito de capital mínimo puede llegar al 13%.<sup>5</sup>

#### **2.5.5. Oficial de Negocios Microfinanzas**

- ✓ En base a la fotocopia del **Documento de Identidad** verificará si el Solicitante, Codeudor(es) y/o Garantes se encuentra(n) inscrito(s) en la base de datos de la institución.

- ✓ En caso que el Solicitante, Codeudor(es) y/o Garante(s) sea(n) cliente(s) nuevo(s), registrará sus datos en el sistema y el ONM a cargo se identificará también.
- ✓ Registrará la solicitud de Crédito en el sistema.

#### **2.5.6. Verificación en la Central de Información de Riesgo**

- ✓ Consultará en la CIRC y en los BIC establecidos por el Banco, el nivel de endeudamiento del Solicitante, Codeudor(es) y/o Garante(s).
- ✓ Si el cliente no se encuentra registrado en la CIRC y en los BIC, o mantiene préstamo(s) vigente(s), imprimirá estos reportes para adjuntarlos a su carpeta y continuará con la tramitación de la solicitud.
- ✓ En caso que el cliente y/o codeudor(es) mantenga(n) créditos con calificación distinta a "A" o estado vencido, en ejecución y/o castigados son rechazados e informará al cliente de esta situación, imprimiendo los informes de la CIRC y los BIC, mismos que presentará junto con la carpeta al Subgerente de Agencia para su conocimiento.
- ✓ En caso que el Garante se encuentre observado con calificación distinta a "A" o estado vencido, en ejecución y/o castigados, solicitará al cliente cambiar al Garante o cambiar la Garantía del Crédito.

#### **2.5.7. Análisis cuantitativo y cualitativo del cliente**

- ✓ Efectuará la evaluación socio económica visitando el negocio y/o domicilio, según lo establecido en el Manual de Políticas de Crédito para el Segmento Microempresario y el(los) correspondiente(s) producto(s) a otorgarse, realizando una valoración:

- Cuantitativa
  - Cualitativa
- 
- ✓ Solicitará documentos que respalden la valoración (ventas, otros ingresos, costos, gastos, activos, pasivos, patrimonio, etc.), según lo establecido en el Manual de Políticas de Crédito para el Segmento Microempresario.
  
  - ✓ Constatará la existencia de las garantías, llenará los datos en el formulario respectivo, (Inventarios, Avalúo de Garantías hipotecarias, prendaías, custodia de documentos, etc.), y en su caso, solicitará la documentación de la garantía acordada, según lo definido en la normativa interna de Recepción y Resguardo de Documentos de Garantías y realizará, solicitando a su vez, el **avalúo técnico** por perito autorizado por el Banco.
  
  - ✓ Con la información obtenida hasta el momento (visita, Informes Confidenciales, etc.), realizará la evaluación económica, en los **formularios** definidos por producto.

#### **2.5.8. Verificación de Información**

- ✓ Recibirá la carpeta y evaluará la Solicitud de Crédito, el análisis cuantitativo y cualitativo, verificará que la capacidad de pago determinada por el ONM sea adecuada con relación al importe solicitado y su endeudamiento total.
  
- ✓ Verificará que la carpeta contenga toda la información y documentación requerida de acuerdo a la Normativa Interna.
  
- ✓ En caso que la información y/o documentación nose encuentren en orden según lo requerido por la Normativa Interna, devolverá la carpeta al ONM a

cargo del caso, solicitando regularizarla, modificarla, completarla y/o actualizarla para su reconsideración.

- ✓ Sí la operación cumple con todos los requisitos firmará y sellará al reverso del Formulario de Solicitud de Crédito, en constancia de aprobación (todos los miembros, incluido el ONM presentante) y solicitará al Nivel inmediato superior, la consideración de las excepciones, si existieran.
- ✓ En caso que la consideración de la operación corresponda a un nivel superior, enviarán toda la documentación a dicho nivel (Comité).

#### **2.5.9. Administrador de Cartera de la Agencia**

En caso de haberse aprobado la operación de crédito con alguna(s) excepción(es), la registrará en la opción 9-Excepciones, del menú "Administración de solicitudes" del Módulo de Microfinanzas destinado para este fin, identificando al responsable y plazo para su regularización, si corresponde.

- ✓ En caso que el crédito sea respaldado con garantía Hipotecaria o custodia de documentos reales enviará a Asesoría Legal Regional la documentación correspondiente al bien para elaborar la Minuta de Préstamo.
- ✓ En caso de garantía diferente a Hipotecaria o custodia de documentos reales continuará con el procedimiento de Formalización de Créditos con Garantía diferente a Hipotecaria o custodia de documentos reales.
- ✓ En caso que el Solicitante, Codeudor(es) y/o Garantes ya se encuentre(n) registrado(s) en el sistema, actualizará sus datos e incluirá su nombre como responsable de la Solicitud de Crédito.

### **2.5.10. Elaboración de la Minuta de Préstamo**

- ✓ Recibirá la documentación correspondiente verificando la aprobación del Comité de Crédito respectivo.
- ✓ Elaborará la Minuta de Préstamo, documento que enviará a agencia, para la firma del(os) cliente(s) y representantes del Banco.

### **2.5.11. Procedimiento de desembolso del crédito**

- ✓ Verificará en el Formulario de Solicitud de Crédito la resolución del Comité de Créditos respectivo (reverso del formulario) sobre las condiciones en las cuales fue aprobada la operación comparándolas con las planteadas por el cliente; en caso de ser diferentes, registrará en el sistema las condiciones aprobadas por el Comité.
- ✓ Verificará que la garantía se haya registrado correctamente en el sistema.
- ✓ En caso que la operación cuente con Seguro de Desgravamen (Automático o aprobado por la Compañía Aseguradora), verificará que se adjunte a la carpeta la “Solicitud de seguro de Desgravamen” llenada y firmada por el cliente y que el sistema indique: Con Seguro de Desgravamen.
- ✓ Si el cliente no solicitó Seguro de Desgravamen o la Compañía Aseguradora rechazó esta Solicitud, verificará que el sistema indique: Sin Seguro de Desgravamen al igual que el contrato de préstamo.

### **2.5.12. Del Informe de Presentación de Créditos**

Toda propuesta crediticia, reprogramación, o revisión del riesgo asumido, liberación de garantías y excepciones, debe formalizarse por escrito mediante



el IPC y expondrá el análisis del riesgo efectuado por el ON y el OR (cuando corresponda) en forma clara, precisa y conjunta (en los pilares que les corresponde), debiendo consignar los elementos de juicio necesarios para la toma de decisiones apropiadas.

Asimismo es responsabilidad del ON incorporar y/ o verificar la correcta exposición de las siguientes partes del informe:

- ✓ Número de identificación del cliente, numero de cliente, código de sector económico – CAEDEC
- ✓ La calificación recomendada al comité en base al resultado de IRM, consensuada con el OR cuando corresponda.
- ✓ Antecedentes
- ✓ La descripción de las actividades agropecuarias, productos/ servicios comercializados, etc.
- ✓ La moneda en la que genera ingresos/ ventas
- ✓ La moneda en la que genera gastos/ pago de proveedores, etc.
- ✓ Las referencias obtenidas de clientes, proveedores y alertas tempranas.
- ✓ Localización de los lugares donde se realizan las actividades (Georeferenciada de ser posible).
- ✓ Descripción de su mercado
- ✓ Objeto del informe, según el tipo de operación
- ✓ Tipo de crédito
- ✓ Tipo de la operación y/ o línea propuesta
- ✓ El monto (expresado en US\$.)
- ✓ La moneda de la operación
- ✓ El destino del crédito/ objeto del crédito
- ✓ Beneficiario (si corresponde)
- ✓ El plazo (meses)
- ✓ Fondos
- ✓ La periodicidad de pago

- ✓ La tasa de interés y comisiones propuestas
- ✓ Por cuenta de (si corresponde)
- ✓ Tipo de amortización
- ✓ Instrucciones para el desembolso
- ✓ Términos (sub límites)
- ✓ Los covenants (si aplica)
- ✓ Condiciones especiales, notas (si aplica)
- ✓ Los comentarios al respecto

La evaluación socioeconómica forma parte integrante del paquete crediticio y considerará los siguientes aspectos:

El trabajo se lo realiza a través de una o más entrevistas con el cliente. Es importante analizar de manera especial los hechos y posibles circunstancias relevantes que pudieran afectar el normal funcionamiento de la actividad económica.

Las entrevistas constituyen un insumo importante para obtener información y para el cruce de información cualitativa y cuantitativa. Esto no descarta el hecho de que luego de realizado el análisis se vuelva a visitar al cliente para aclarar dudas que hubieran surgido durante el proceso.

Mediante este proceso informativo se establecen los primeros acercamientos en la relación crediticia de largo plazo con el cliente.

Se debe realizar la visita al cliente el ON y el OR cuando corresponda según el lo establecido, sea en conjunto o por separado.

Tiene por objeto conocer y verificar el entorno físico en el que se desenvuelve el negocio, debiendo el ON documentar dicha visita con material fotográfico, de la vivienda, equipamiento agropecuario, productos agrícolas o ganaderos

existentes, transporte si corresponde. Luego de esta inspección se cuenta con información adicional, que nos permite cruzar con la entrevista realizada y concluir con el primer proceso de validación de información general.

Con estos antecedentes el ON, o el OR cuando corresponda, estará preparado para continuar o descartar el proceso de evaluación y análisis de la solicitud crediticia. Una vez efectuada la entrevista preliminar al cliente, se procederá al levantamiento de datos financieros y otros para poder efectuar el análisis cuantitativo y cualitativo.

### **2.5.13. Evaluación socioeconómica**

Se realizará una evaluación integral de todas las actividades que generan ingreso para la Unidad Productiva, identificando y verificando in situ la unidad productiva en superficie y/o unidades. Para realizar la evaluación consideraremos el Formulario de Evaluación de Crédito Agropecuario, tomando en cuenta los siguientes aspectos:

La primera parte del formulario está orientado a identificar los datos del cliente, del ON y la fecha de elaboración.

La segunda parte, recabará información respecto de los productos que generan ingresos en la UPA y esta relacionado a un formulario de costos, podrá ser registrar hasta 6 rubros diferentes.

Producto Comercializado: corresponde a un determinado rubro que genera ingresos en la UPA.

Caedec del Producto: se refiere al nombre genérico del producto que la unidad económica comercializa en el mercado y según el nombre como el CAEDEC-Institucional lo reconoce. CAEDEC-Institucional, El CADEC institucional se encuentra en el marco del CADEC propuesto por la ASFI, sin embargo para

tener un mejor control y seguimiento sobre el riesgo en determinados rubros, se le ha asignado una columna más en la que se detalla el rubro.

Experiencia en el lugar (en años): indica la totalidad de años de experiencia en la producción del producto a comercializar en el mismo lugar.

Ubicación de la Unidad. Productiva: se refiere al lugar en el que se encuentra la unidad de producción lo más detallado posible, la misma que podrá tener una ubicación diferente de las otras unidades de producción, en lo posible deberá estar identificado el lugar y la forma de llegar al mismo, para ello se elaborarán croquis, mapas y/o georeferenciación a través de instrumentos de sofisticados como el GPS.

Tipo de propiedad: nos mostrará la calidad de tenencia de la tierra en la que se desarrolla la actividad agropecuario y podrá ser: propia, alquilada, anticresis, por sociedad (al partir, etc), familiar, comunal, prestada.

Unidad Productiva: se refiere a la cantidad de unidades que producen el producto que se comercializa: en el caso agrícola será la superficie o los individuos (cultivos perennes); y en el caso pecuario son los individuos de engorde o reproductores según sea el caso. Esta información deberá contar con una unidad de medida.

Unidad de Comercialización: se registra la unidad de medida en que la UPA comercializa el producto de referencia. Ej. Kilos (kg), quintales (qq), toneladas (TN), unidades (unid.), etc.

Ingreso mensual del ciclo productivo: en formulario registraremos el ingreso o la parte del ingreso (incluyendo anticipos si corresponde) producto de la comercialización del producto según el momento en que se hace efectivo para la UPA (que no necesariamente coincidirá con el momento de la cosecha y/o de la venta), la sumatoria de todos los ingresos deberá ser igual al Ingreso

anual. Los ingresos que se generan de forma mensual serán enviados al Flujo de Caja.

De acuerdo a lo visto hasta el momento los ciclos productivos en el sector agropecuario provocan ingresos y egresos concentrados en ciertas épocas, de ahí la importancia de identificar los momentos en que el productor genera excedentes para cubrir sus obligaciones y/o períodos deficitarios en los que necesita créditos.

En este Estado se descargará la información recopilada y registrada en la determinación de los ingresos por rubro y sus respectivos costos variables, dándonos como resultado la utilidad bruta, cifra a la que se aplicará un factor de sensibilidad (confiabilidad) y nos dará como resultado el saldo disponible.

Al saldo disponible, deducimos las inversiones y el pago de pasivos y obtendremos como resultado el monto disponible para asumir nuevos pasivos. Si este monto es negativo nos indica que el cliente está sobre endeudado. Este resultado también será la cuota máxima para los casos de línea de crédito, la misma que podrá ser prorrateada según los flujos mensuales (preferentemente en los meses positivos o inmediatamente después de un mes positivo)

**El aporte propio**, se refiere al efectivo y el inventario (semillas, insumos y otros) que se destinarán a las actividades agropecuarias y/o a inversiones a realizar. Este importe no podrá ser superior al saldo disponible anual menos el pago de pasivos, salvo razón justificada.

También formará parte del aporte propio del cliente las inversiones realizadas previas al crédito, en la actividad productiva, como existencia de animales de granja, preparación de tierras, cultivos en pie, etc.

**Columna 1**, Corresponde al mes de la evaluación, en esta y las demás columnas (**hasta la 12**) se registrarán los ingresos y egresos si corresponde, de tal manera que nos permitirá ver el déficit o superávit mensual, mostrándonos de esta manera su necesidad de financiamiento.

**Flujo mensual**, es un resultado que nos permitirá identificar los meses en que el productor tiene superávit y los meses en que no (en estos meses utiliza su acumulado para sostenerse). De manera que nos permitirá identificar con menor margen de error en que mes se puede programar pagos.

**El Flujo acumulado**, es un resultado que nos permitirá conocer los momentos en que el cliente requiere de financiamiento (meses con saldo negativo), su resultado final deberá ser igual al disponible neto (que deberá ser positivo) y solo se verá afectado por el aporte propio y el crédito (en caso de que sea para capital de operaciones). El flujo acumulado con crédito en ningún caso podrá ser negativo.

### **Cuentas de Balance**

Se debe registrar la fecha de referencia del Balance (los datos del balance deben ser calculados a la fecha señalada). Debe una relación entre la información de Balance y la información proporcionada por la UPA.

El balance nos muestra el activo, pasivo y patrimonio del negocio o actividad y de la unidad familiar. En relación al sector agropecuario debemos considerar los siguientes aspectos de forma especial:

Inventario Agrícola, se valorizará conforme al detalle de los insumos agrícolas como ser: semilla, plantines, fertilizantes, abonos, agroquímicos, cultivos en pie, productos agrícolas almacenados, etc. Los cultivos en pie se refieren a los costos que efectivamente se han consumido (aunque no se hayan pagado) al momento de la visita.

Inventario Pecuario, se valorizará conforme a detalle de los animales de engorde y su costo de producción, alimentos, medicamentos, forraje y otros que serán consumidos durante el ciclo productivo, también se considerarán animales reproductores cuya longevidad sea menor al plazo del crédito, este aspecto deberá ser explicitado en comentarios.

Activo Fijo agrícola y pecuario, se valorizará (al valor de mercado) los cultivos perennes en pie (Ej. Arboles de cítricos, cacaotales, cafetales, vid, etc.), los terrenos productivos que son de su propiedad conforme la normativa nacional vigente respecto de propiedades (se deberá considerar las mejoras aplicadas como alambradas, postes, sistemas de riego, silos, etc.), la maquinaria, equipos y herramientas que posee (tractores e implementos agrícolas), animales reproductores cuya longevidad sea mayor al plazo del crédito, animales de trabajo (ej. Bueyes, mulas, caballos, burros, etc.).

Habiendo recibido la información financiera completa; el OR deberá revisar y evaluar que la información sea actualizada con la última información disponible, que cuente con respaldos suficientes y se encuentre adecuadamente verificada, que la consistencia de la información refleje razonablemente la situación financiera del cliente y como resultado de la evaluación de esta información se determine que el cliente cuenta con capacidad de pago suficiente para la cancelación de sus pasivos con entidades financieras y otros proveedores. Asimismo, el OR podrá interactuar proactivamente con el cliente, solicitando la información financiera complementaria que considere necesaria. Para este efecto y luego que el ON hubiera concretado la posibilidad de la concesión del crédito, podrá solicitar que el OR acompañe en la visita relativa a requerir la información financiera y despejar dudas que el cliente tuviera al respecto.

#### **4. Del seguimiento de créditos y responsabilidades**

Todo los riesgos deben ser objeto de seguimiento y evaluación continua, con el propósito de vigilar que los riesgos asumidos sean reembolsados en las fechas convenidas e identificar (alerta temprana) posibles deterioros de los préstamos y cambios de calificación y realizar las acciones correctivas adecuadas.

El seguimiento crediticio no sólo tiene que basarse en el comportamiento y el análisis de la información financiera, tiene que estar acompañado de visitas a las instalaciones de la UPA de análisis de las condiciones del rubro.

Este aspecto y la determinación de la responsabilidad serán delegados al ON en todas las operaciones, asimismo un miembro del comité de aprobación por delegación realizará el seguimiento a las operaciones aprobadas de forma aleatoria.

Asimismo se considerará que un prestatario es sujeto de cobranza a partir del día siguiente del vencimiento de una cuota impaga.

La evaluación se realizará conforme al ISC, considerando los siguientes aspectos:

Para créditos en mora:

-El ON deberá efectuar el seguimiento al prestatario en mora mediante acciones de diversa índole, como llamadas telefónicas, visitas al domicilio y al negocio del prestatario y o de los garantes personales, cartas, notificaciones, etc. Es obligatorio registrar en el formulario correspondiente y en el sistema, todas las acciones e cobranza realizadas a aquellos clientes que no regularizan sus amortizaciones en el plazo pactado. Las Gerencias Nacionales de Producto (Microcrédito, PyME y Empresas), la Gerencia de Negocios Agropecuarios, las Subgerencias de Negocios Agropecuarios y las



Subgerencias de Agencia son responsables de supervisar que se realice el seguimiento a todos los créditos en mora.

Para créditos vigentes:

-Todo cliente debe ser revisado o sujeto de seguimiento al menos una vez al año, dependiendo de su calificación. Clientes calificados por el banco como AAA, AA, A, una vez al año; para el resto de clientes al menos dos veces al año.

## **CAPITULO III**

### **SECCIÓN PROPOSITIVA**

#### **3.1. SISTEMA BANCARIO**

Durante el 2012, el Sistema Bancario mostró resultados satisfactorios en el orden de 7,9% de incremento respecto a las utilidades de la gestión anterior, habiendo registrado una utilidad total del sistema bancario de US\$ 186 millones. Del mismo modo, El patrimonio del sistema alcanzó US\$ 1.169 millones, cifra que significó un aumento de US\$ 220 millones en relación al cierre de 2011.

La cartera de créditos directos del Sistema Bancario superó los US\$ 8.071 millones, lo que significó más US\$ 1.379 millones de crecimiento, registrando con ello un 20,64% superior al año anterior.

La cartera de créditos contingente creció 20,9% en relación a la gestión pasada con US\$ 244,5 millones, cerrando con US\$ 1.414 millones. El índice de mora de la cartera crediticia disminuyó 13% respecto al 2011, registrando el índice de 1,3% sin incluir BFO, BNA, BDB, a fines de la gestión 2012. De igual manera, la cartera reprogramada decreció de 2,2% a 1,5% respecto al total de la cartera.

En el mismo periodo, se cerró la gestión con un índice de cobertura sobre la cartera en mora de 332,8%, menor al del pasado año que fue de 389,1%.

También se generó un crecimiento en las captaciones del Sistema Bancario que alcanzaron a US\$ 11.025 millones, monto mayor al registrado el 2011 que fue de US\$ 8.977 millones. Este mayor nivel de captaciones, a su vez, permitió

el incremento de la liquidez del Sistema Financiero en US\$ 594 millones que significa un 17% mayor respecto al 2011.

### **3.2. EVOLUCION DE BANCO BISA S.A.**

Durante la gestión 2012 nuestro Banco continuó fortaleciendo su posicionamiento como una de las instituciones más importantes del sistema financiero nacional, manteniendo un desempeño favorable y constante desde hace varios años gracias a una administración prudente, pero, al mismo tiempo, con una efectiva visión de negocios.

Es importante destacar la orientación del Banco hacia clientes de todos los sectores económicos del país, diseñando una oferta de productos y servicios a la medida de cada uno de ellos. Como ejemplo podemos citar el crecimiento sostenido de la cartera en el área de Microfinanzas, sector al cual el Banco atiende desde el pasado año.

En la última gestión, la cartera directa del Banco alcanzó a US\$ 843 millones, con un crecimiento de 17,4% respecto a al año 2011, habiendo alcanzado la cartera contingente la cifra de US\$ 414 millones con un incremento de 40 % con relación al año anterior.

Por su parte, las captaciones totales del Banco superaron los US\$ 1.502 millones, aspecto que generó un incremento de la liquidez en US\$ 159 millones respecto al 2011. Asimismo, durante la gestión 2012 el índice de cobertura para cartera en mora alcanzó el índice de 332%.

Durante la gestión 2012, el Banco generó una utilidad neta de US\$ 25,1 millones, resultado que incluye también el aporte de las empresas subsidiarias del Grupo Financiero Bisa.

La Rentabilidad del Banco sobre el patrimonio fue de 14,5% con un Coeficiente de Adecuación Patrimonial de 11,2%.

### **3.3. CAPTACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS**

El Banco mantuvo su estrategia de ampliar las captaciones en moneda nacional, especialmente en el segmento de medianos y pequeños ahorristas.

A diciembre de 2012 el volumen de captaciones del público fue de US\$1.503 millones, que representa 22,7% de incremento en relación a la gestión 2011, siendo el de mayor crecimiento del sistema financiero y permitiendo al Banco mantener la tercera posición en el ranking de depósitos.

Las captaciones en moneda nacional tuvieron un crecimiento de 45,95% en relación a diciembre de 2011, en tanto que las captaciones en dólares americanos se incrementaron únicamente en 0,05% en comparación al año anterior.

Los Depósitos a Plazo Fijo fueron los de mayor crecimiento, habiendo aumentado en 27% en relación a la gestión 2011, alcanzando la cifra a US\$ 463 millones. En Caja de Ahorro, el incremento fue de 16%, llegando a US\$ 389 millones. En Cuentas Corrientes se consiguió un incremento de 19,61% en comparación al año anterior con la cifra de US\$ 572,68 millones.

Con el objetivo de fomentar la cultura del ahorro en los niños, nuestro Banco implementó la nueva Caja de Ahorros denominada “BISA Junior”, permitiendo a nuevas generaciones acumular fondos para futuras necesidades y acceder a beneficios adicionales como el Seguro de Vida y de Salud de las empresas del Grupo Financiero BISA.

Se lanzó al mercado el nuevo servicio de “Pagos On Line”, permitiendo a sus clientes realizar el pago de servicios básicos y el pago de préstamos y tarjetas de crédito del Banco a través de Cajeros Automáticos.

Se implementó el nuevo servicio “e-BISA Móvil”, un canal adicional a la Banca por Internet e-BISA, que permite al cliente acceder a sus cuentas, productos y servicios del Banco a través de un teléfono celular con acceso a internet desde cualquier parte del mundo, los 365 días del año.

Con referencia al pago de remesas de ciudadanos bolivianos residentes en el exterior del país y continuando con la estrategia de incorporar más corresponsales e incrementar la participación del Banco en este servicio, durante el año 2012 se incorporaron las empresas Monty Global Payment, TransFastRemittance, Europhil y Titanes Telecomunicaciones, con las cuales alcanzamos a 17 remesadores, contando a la fecha con 280 puntos de pago. Durante la gestión 2012 se continuó con las campañas trimestrales para la venta de pólizas de seguro, habiéndose superado las metas propuestas, alcanzando a diciembre de 2012 la venta de 11.200 pólizas

#### **3.4. EVOLUCIÓN DE LA CARTERA DIRECTA Y CONTINGENTE**

En la gestión 2012 el Banco alcanzó una cartera total de US\$ 1.257 millones ocupando la tercera posición en el sistema financiero nacional, habiendo incrementado su participación de 13,0% el año 2011 a 13,5% el 2012.

En lo que se refiere a la cartera contingente el Banco mantuvo la primera posición, con una participación de mercado del 30%. La consolidación del liderazgo en cartera contingente está respaldada en la plataforma tecnológica “On Line”; que ha permitido que las boletas de garantía y garantías a primer requerimiento alcanzaran la cifra de US\$ 353 millones, con un crecimiento de 56% en la última gestión y del 210% en el último quinquenio.

La División de Microfinanzas tuvo un importante aporte en las cifras del Banco en el crecimiento de la cartera durante el año 2012. La cartera de Microcréditos a diciembre del 2012 fue de US\$ 60 millones, con 5.722 operaciones, cifra que significa un crecimiento de más de US\$ 45 millones durante el pasado año. Durante la pasada gestión se incrementó la cobertura ingresando con financiamientos de Microcréditos en zonas rurales como Sacaba, Quillacollo, Yacuiba, Montero, Camiri y Villamontes, además de otras poblaciones; facilitando el acceso a los múltiples servicios que ofrece el Banco y especialmente “bancarizando” a pequeños empresarios que no tenían en el pasado acceso a instituciones de financiamiento.

En la gestión 2012 se incrementó la cartera bruta en Bs857,5 millones, destacando el crecimiento de la cartera empresarial y de microfinanzas, debido al dinamismo y espíritu empresarial de estos sectores económicos.

Se observó un incremento del índice de mora de 1,2% a 1,9% en la gestión 2012, en términos absolutos significó un incremento de la cartera en mora de Bs49,1 millones. Por otra parte, los niveles de cobertura de provisiones sobre la cartera en mora se redujeron a 331,6% similar al promedio de la banca (332,8%). Finalmente, cabe destacar la disminución del índice de cartera reprogramada de 5,6% a 4,2%.

### **3.5. EVALUACION DEL RIESGO**

En cumplimiento a lo señalado en nuestras Políticas de Gestión de Riesgos y en concordancia con las emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), así como también recomendaciones emergentes de talleres de trabajo de las áreas de Negocios y Riesgos de Créditos, se revisaron, actualizaron, adecuaron y modificaron los Principios, Políticas y Manuales

correspondientes a las áreas de Banca de Empresas, PyME, de Personas y Microcrédito.

Del mismo modo, se revisaron y optimizaron las Políticas y Manuales de Gestión de Riesgo de Liquidez y Mercado y de Riesgo Operacional, así como también los Manuales de Gestión de Riesgo de Tipo de Cambio, de Gestión de Riesgo de Contrapartes y el Plan de Contingencias, todo ello en coordinación con los sectores involucrados.

En Gestión de Riesgo Operacional se realizaron Evaluaciones de Nuevos Riesgos Operacionales (ENRO) de proyectos, productos y servicios nuevos del Banco. Se efectuaron también Autoevaluaciones de Riesgo Operacional (AERO) en las diferentes áreas y procesos del Banco, establecidos en el cronograma de la Unidad.

En Seguridad de la Información se desarrollaron acciones destinadas a minimizar los riesgos inherentes a todas las actividades críticas del Banco, implementando medidas preventivas de fraudes en banca electrónica en general y, en especial, los canales de atención en e-bisa y banca por Internet. Adicionalmente, se desarrollaron dinámicas para garantizar el adecuado nivel de seguridad en las redes y sistemas internos, realizando continuas actividades de intrusión controlada denominada “Ethical Hacking” y respuesta a incidentes. Los resultados permitieron establecer la inexistencia de daños o pérdidas originadas en ataques a la infraestructura base y sistemas de procesamiento o almacenamiento de datos.

# **CAPITULO IV**

## **SECCIÓN DE CONCLUSIONES**

### **4.1. CONCLUSIONES**

- ✓ En cuanto a la calificación de Banco BISA S.A., la calificadora Moody's Latin América en fecha 15 de junio de 2012 mejoró la calificación de riesgo para emisor y deuda a largo plazo en moneda local en AAA y la calificación de riesgo de deuda a largo plazo en moneda extranjera en AA2, por su parte la calificadora AESA Ratings mantuvo la calificación de riesgo para emisor y deuda a largo plazo en moneda local en AAA y la calificación de riesgo de deuda a largo plazo en moneda extranjera en AAA.
  
- ✓ La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) emitió la Circular ASFI/159/2012 de 19 de diciembre de 2012, mediante la cual realiza modificaciones reglamento de la cartera de créditos contenido en el Título V de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras:
  - El Banco debe definir Políticas internas para el análisis de la capacidad de pago y la situación patrimonial del o de los garantes personales de microcréditos debidamente garantizados.
  - Reglamenta las características Crédito de Vivienda sin Garantía Hipotecaria Debidamente Garantizado.
  - Se incorpora la prohibición de otorgar créditos con el objeto de que su producto sea destinado a la compra de valores negociables con la garantía de los mismos, u otros con las mismas características.
  - Se prohíbe a las Entidades Financieras, hacer uso de prácticas de cobranza abusiva o extorsiva en los procesos de cobranza



judicial o extrajudicial en los que se haga pública la condición de mora del deudor, codeudor o garante.

- ✓ En gestión de riesgo de liquidez y mercado, se destaca lo siguiente:
  - Se modificó la definición de garantías autoliquidables para DPFs de entidades locales, y las nuevas definiciones de avales, fianzas y cartas de crédito stand by, emitidas tanto por entidades financieras locales como por entidades financieras extranjeras, con el propósito de uniformizar criterios y definiciones para contar con un mejor control de este tipo de garantías.
  - Se elaboraron nuevas metodologías y criterios de distribución del Balance del Banco para la construcción del Calce por Plazos Interno en sus diferentes tres escenarios, lo cual nos permitirá contar con un sistema para estimar volatilidades de aquellas cuentas que no tienen fecha de vencimiento y así mejorar las brechas o diferencias entre los activos y pasivos del Banco del Calce por Plazos.
  - El Banco se mantiene como referente para las empresas del Grupo Financiero BISA, en cuanto al análisis y opinión sobre el comportamiento del mercado, la economía y la competencia, con el fin de tener un análisis que sirva de base para la toma de decisiones de planificación e inversión de las empresas del Grupo, aspecto que coadyuva a tener controles similares respecto a temas de liquidez y mercado.
  
- ✓ En gestión de riesgo operacional y seguridad de la información, se destaca lo siguiente: Se realizaron talleres de capacitación de Introducción a la Gestión de Riesgo Integral, al personal nuevo de Oficina Nacional y Regional La Paz; y Gestión de Riesgo Operacional del área de Operaciones

de todo el país, promoviendo la cultura de gestión de los riesgos en el Banco.

## BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Freixas y Rochet. “Economía Bancaria”. Edit. Antoni Bosch. 1ra, edición. 1997.
- ✓ Miller y Pulsinelly. “Moneda y Banca”. Edit. McGraw Hill. 2da edición. 1997.
- ✓ Méndez, Armando. “Economía Monetaria”. Edit. IBCE. 1ra edición. 2011. Edit.
- ✓ Brealey y Myers. “Principio de finanzas corporativas”. McGraw Hill. 5ta edición. 2001.
- ✓ Ley de Bancos 1488
- ✓ Ley de Servicios Financieros 393
- ✓ Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras – ASFI
- ✓ Basilea I, II y III
- ✓ Pablo Rivas Santos “Economía Monetaria y Bancaria”

## **ANEXOS**

### **Manual "Guía para la evaluación de créditos del segmento Microempresario"**

#### **1. Introducción**

Para realizar una eficiente evaluación de un crédito hay que considerar aspectos económicos, culturales, geográficos y sociales; vitales a la hora de tomar una decisión crediticia.

Un Oficial de Negocios Microfinanzas (ONM) debe tener la capacidad profesional de realizar este tipo de análisis, cruzando y relacionando las distintas variables mencionadas.

#### **2. Segmento Objetivo**

Las características del segmento microempresario son las siguientes:

- ✓ La cultura y los valores en el cual se desenvuelve el cliente.
- ✓ La informalidad de la actividad económica.
- ✓ El destino y uso de los recursos prestados
- ✓ El respaldo patrimonial y el tipo de garantías que el cliente cuenta
- ✓ La estructura y frecuencia de pago.

#### **3. Información**

La información cuantitativa y cualitativa es la herramienta más importante, para medir a nuestros clientes. Sin una información de calidad en el análisis económico, cultural y social no se tendría éxitos en la estructura crediticia.

Para obtener una buena información el ONM tendrá que poner en práctica sus habilidades: Observar, Escuchar, Analizar y Cruzar preguntas y respuestas.

La Tecnología crediticia ha ido mejorando; sin embargo, por más esfuerzo que se realice todavía se tienen paradigmas característicos del mercado objetivo, como ser:

- ✓ Las actividades a ser evaluadas, que son diversas.

- ✓ Las actividades son dinámicas, cambian en el tiempo.
- ✓ Los clientes concurren a diferentes tipos de mercado.
- ✓ El entorno familiar, social, cultural etc. de cada cliente es diferente.

El éxito de obtener buena información no se basa únicamente en el contenido del formulario de Evaluación Económica, sino en el uso que el ONM de al instrumento para conocer la realidad de su cliente.

En la actualidad la institución tiene acceso a Bases de Datos que proporcionan información como ser la Central de Riesgos de la ASFI y la información del BIC (INFOCRED) que mejoran la calidad de información.

#### **4. Elementos del Análisis de la Unidad Económica Familiar**

En el análisis del segmento de la Micro Empresa se debe considerar los siguientes componentes:

- ✓ Capacidad de pago de cliente
- ✓ Voluntad de pago de cliente
- ✓ Destino de crédito
- ✓ Garantías
- ✓ Riesgos

Este análisis debe ser realizado por el ONM, quien no solo debe limitarse a realizar un análisis cuantitativo, sino también incluir los factores subjetivos y cualitativos.

Es de mucha Importancia que el ONM, a través del tiempo, tenga la habilidad de poder distinguir los distintos tipos de clientes. Es vital lograr un amplio conocimiento del cliente, su negocio, el mercado, sus características, distintos sectores de la economía y otros factores importantes. Esto será logrando con mayor facilidad en la medida que se emplee el criterio y el conocimiento del mercado objetivo, instrumentado a través de la buena comunicación con el cliente.

#### **5. La visita "In Situ"**

El ONM debe recolectar la información socio económica "in situ" del domicilio, como del negocio del cliente.

Esta visita "in situ" tiene como objetivo principal el conseguir la Información adecuada y suficiente para la evaluación de todos los componentes de la evaluación del riesgo crediticio donde se analiza las 5 C's: Capacidad de pago, Carácter o voluntad de pago, Colateral, Capital o posición patrimonial y Condiciones del crédito.

Este análisis debe ser realizado de una forma cordial y amable siendo la primera fase del análisis de crédito.

En la visita in situ el ONM tiene que ampliar la información de los clientes y para ello deberán, considerar los siguientes puntos:

- ✓ Conocer al cliente con mayor detalle.
- ✓ Evaluar la importancia del negocio en la unidad económica familiar y sus interrelaciones financieras.
- ✓ Construir los estados financieros y averiguar información del balance y sus activos tangibles.
- ✓ Valorar la actitud del personal que dirige el cliente y a la unidad económica familiar
- ✓ Verificar si el cliente tiene conocimiento de sus competidores y del mercado.
- ✓ Identificar la existencia de garantías disponibles, para ser utilizadas como colateral.

En este punto empieza realmente la parte más importante del levantamiento de la información por parte del ONM.

Por un lado es difícil obtener la información que necesitamos porque muchos de nuestros clientes no llevan registros de sus actividades y otros de manera parcial, por el otro lado a los clientes les molestan las preguntas tipo "interrogatorio" sobre sus actividades comerciales y/o productivas.

Para poder hacerlo más eficiente se deberán considerar los siguientes puntos:

- ✓ Investigar y tener conocimiento de cómo funciona su negocio para poder hacer el menor número de preguntas posibles.
- ✓ Tomar datos sobre ventas de las fuentes de información más confiables posibles y que el cliente conoce mejor para la construcción del estado de resultados.
- ✓ Si estamos en el negocio del cliente, debemos estructurar y construir sus estados financieros (Balance General, Estado de Resultado y Proyectar su Flujo de Caja)

- ✓ Efectuar Un análisis de su plan de inversión
- ✓ Entender el entorno familiar y social de la Unidad Económica Familiar.
- ✓ En la visita identificaremos las posibles garantías que podrán ser otorgadas en respaldo de la operación. Debemos asesorarles cuales son más convenientes para respaldar la operación, minimizando de la mejor forma posible el riesgo para el banco.
- ✓ Basándose en la información relevada debemos acordar las condiciones más favorables que debe tener el crédito a ser otorgado.

Las entrevistas deben realizarse siempre en el negocio y/o actividad económica del cliente de esta manera podremos tener una percepción más real de la situación en la que se desenvuelve.

## **6. La evaluación de la micro empresa**

En la evaluación a realizar se deben distinguir dos aspectos que están integrados y que si bien constituyen una unidad, deben ser analizados separadamente, para luego realizar un análisis en conjunto de ambos:

- ✓ Al Cliente Microempresario.
- ✓ A la Unidad Económica Familiar/Negocio.

## **ANEXO 2**

### **Manual de Procedimientos de Gestión Crediticia**

#### **Alcance**

Este manual establece el flujo operativo que se debe seguir para la concesión de una operación crediticia en todas sus fases: solicitud del cliente, requerimientos de información, documentación y consultas generales, análisis previo al otorgamiento del crédito, Análisis de Excepciones, revisión de Administración de Cartera, aprobación en Comités, elaboración de contratos de préstamo, desembolso, seguimiento y recuperación.

Asimismo para el sector agropecuario adicionalmente se deberá tener en cuenta los aspectos que se señalan en la parte II.

#### **I. Procedimientos Generales**

##### **1. Procedimientos en Agencias y Sucursales**

###### **1.1 Promoción - Mercadeo de Productos crediticios**

###### **Oficial de Negocios Microfinanzas (ONM)**

**a.** El ONM promocionará principalmente los productos de créditos de la institución, en función a las necesidades detectadas en el mercado objetivo.

**b.** En caso que el cliente se interese en algún (os) producto (s), definirá el segmento de la operación: Micro – Micro, Micro Pequeño o Micro Mediano Empresario o, proporcionando información concreta.

**c.** Dará a conocer al cliente los requisitos establecidos y la garantía de acuerdo al monto, según lo establecido en el Manual de Políticas de Crédito para el Segmento Microempresario para los segmentos descritos.

Comunicará también sobre la tasa de interés y plazos vigentes a la fecha, realizando en función al segmento un análisis rápido sobre la factibilidad de la operación.



## 1.2 Solicitud de Documentación básica

### 1.2.1 Micro-Micro y Micro Pequeño Empresario

a. Solicitará una fotocopia del Documento de Identidad vigente del Solicitante, Codeudor(es) y/o Garantes (si corresponde), las cuales cotejará con el(los) Documento(s) de Identidad original(es), firmando y sellando la(s) fotocopia(s) en señal de autenticación.

b. Solicitará los datos y firma del Solicitante, Codeudor(es) en el Formulario de Solicitud de Crédito y Declaración Jurada de Bienes. En estos formularios los involucrados autorizarán la obtención de los Informes Confidenciales.

c. Informará al cliente acerca del Seguro de Desgravamen, sus beneficios y costo.

Si el cliente está de acuerdo con adquirir el seguro, se deberá realizar el procedimiento de asegurabilidad establecido en la circular interna vigente

d. En caso que la solicitud de crédito sea respaldada con Garante(s) Personal(es), solicitará su(s) firma(s) en la(s) Declaración(es) Jurada(s) de Bienes, en la que autoriza(n) la obtención de los Informes Confidenciales.

e. Solicitará al cliente demuestre su estabilidad domiciliaria tomando en cuenta las siguientes consideraciones:

- ✓ Vivienda propia con registro en DRRR.
- ✓ Vivienda propia con respaldo de minuta (sin registro en DRRR) y plano de ubicación.
- ✓ Puesto de venta propio en mercados o centros comerciales, se acepta la minuta o carné de asociado o certificado de la asociación a la que pertenece, si el carné esta vencido se deberá realizar la verificación en la asociación correspondiente.
- ✓ Anticrético de la vivienda o del negocio, formalizado con un contrato y con una antigüedad de por lo menos un año.
- ✓ Domicilio familiar, vivir en inmueble de propiedad de algún miembro de la familia del titular o de su cónyuge, demostrando dicha tenencia con facturas de agua y/o luz o algún documento de propiedad. La antigüedad en el lugar de la vivienda debe ser mínimo de un año.

- ✓ Alquiler de vivienda o negocio, Inmueble para negocio y/o domicilio que se encuentra en alquiler con una antigüedad mínima de un año. Se respaldará por lo menos con la verificación en el lugar y cruce de información realizada por el ONM en su caso con el contrato de alquiler respectivo.
- ✓ Para el segmento transporte se tomara como estabilidad domiciliaria, además de la vivienda propia, anticrético, alquiler o vivienda familiar, la propiedad de la línea de transporte o la pertenencia a una asociación o sindicato de transporte.

f. Obtendrá fotografías del negocio y domicilio del solicitante.

g. Elaborará planos de ubicación del negocio y domicilio.

h. Procederá con el Registro de la Solicitud de Crédito y evaluación de la Capacidad de Pago.

### **1.2.2 Micro Mediano Empresario**

- ✓ Solicitud de crédito escrita.
- ✓ Formulario de Declaración Jurada del solicitante.
- ✓ Formulario de Declaración Jurada de lo(s) garante(s), si corresponde.
- ✓ Informes confidenciales.
- ✓ Respaldo de los bienes declarados (fotocopias de títulos de propiedad, tarjetas de registro, carné de propiedad, otros), según criterio del Banco en función al riesgo asumido.
- ✓ Estabilidad Domiciliaria.
- ✓ Fotografías del negocio (productos, mercaderías, maquinarias, vehículos, casetas, tiendas, etc).
- ✓ Fotografía del domicilio (sea propio, alquilado, anticrético, familiar, etc)
- ✓ Solicitud Seguro de Desgravamen
- ✓ Fotocopia de la última papeleta de pago de Luz o Agua.
- ✓ Fotocopia del NIT del Negocio (si posee).
- ✓ Fotocopia de la Cédula de Identidad vigentes de los participantes en la operación.