

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

**MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y CONTROL  
FINANCIERO**



**TESIS DE GRADO**

**“CONTROL INTERNO DE CARTERA EN LA  
EVALUACIÓN CREDITICIA DEL SECTOR  
MICROFINANCIERO BANCARIO”**

**LIC. AUD. ROBERTO ALEJANDRO VALDEZ PANOSO**

**La Paz – Bolivia  
2010**

## DEDICATORIA

A mis padres, mis hermanas, mi querido sobrino así como también al Mg. Sc. Felipe Valencia Tapia sin cuya colaboración este trabajo no hubiese sido posible.

**CONTROL INTERNO DE CARTERA EN LA EVALUACIÓN CREDITICIA  
DEL SECTOR MICROFINANCIERO BANCARIO**

**INDICE**

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
1.1. PRESENTACIÓN .....	1
1.2. ANTECEDENTES DEL MICROCRÉDITO .....	3
<b>2. JUSTIFICACIÓN</b> .....	5
2.1. JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA .....	5
2.2. JUSTIFICACIÓN SOCIAL – EL PRECIO DEL DINERO .....	7
<b>3. IDENTIFICACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	11
3.1. ELEMENTOS DEL PROBLEMA QUE SE CONOCEN .....	11
3.1.1. COMPETITIVIDAD .....	11
3.1.2. NUEVA NORMATIVA LEGAL VINCULADA AL CAMPO DE LA REGULACIÓN .....	11
3.1.3. COMPETIDORES PARTICULARES .....	15
3.1.4. ENTIDADES REGULADAS Y NO REGULADAS .....	15
3.1.5. BARRERAS DE SALIDA .....	17
3.1.6. ELEMENTOS SOBRE LA CALIFICACIÓN DE LA MORA EN EL SECTOR MICROFINANCIERO .....	17
3.1.7. ALTA ROTACIÓN DE PERSONAL .....	18
3.2. ELEMENTOS DEL PROBLEMA QUE SE PRETENDEN CONOCER ..	18
<b>4. HIPOTESIS</b> .....	19
4.1. VARIABLE DEPENDIENTE .....	19
4.2. VARIABLES INDEPENDIENTES .....	19
<b>5. OBJETIVOS</b> .....	20
5.1. OBJETIVO GENERAL .....	20
5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	20
<b>6. METODOLOGÍA</b> .....	20
6.1. METODOLOGÍA DE LA ECONOMÍA POSITIVA .....	20
6.2. TIPO DE ESTUDIO .....	21

<b>7. MARCO TEÓRICO</b> .....	22
7.1. MARCO CONCEPTUAL .....	22
7.1.1. LAS MICROFINANZAS .....	22
7.1.2. EL MICROCRÉDITO .....	22
7.1.3. EL RIESGO DE CRÉDITO .....	23
7.1.4. INFORMACIÓN ASIMÉTRICA .....	24
7.1.4.1. INFORMACIÓN ASIMÉTRICA EN LOS MERCADOS FINANCIEROS.	24
7.1.4.2. FORMAS DE ASIMETRÍA DE INFORMACIÓN .....	25
7.1.5. MARCO LEGAL DEL SECTOR FINANCIERO .....	27
7.1.6. MARCO LEGAL PARA LAS TASAS DE INTERÉS .....	30
7.1.7. LA INFLACIÓN Y EL VALOR DEL DINERO .....	34
7.1.8. EL ÍNDICE GENERAL DE PRECIOS AL CONSUMIDOR (IPC) ...	35
7.1.9. LA TASA REAL DE INTERÉS .....	36
7.1.10. LA UNIDAD DE FOMENTO A LA VIVIENDA COMO UNIDAD DE CUENTA EN OPERACIONES FINANCIERAS .....	37
<b>8. MARCO PRÁCTICO</b> .....	42
8.1. ACTIVIDADES OPERATIVAS EN EL MICROCRÉDITO .....	48
8.1.1. LA PROMOCIÓN .....	48
8.1.2. LA SOLICITUD DEL CRÉDITO .....	49
8.1.2.1. CLIENTE POR CUENTA PROPIA .....	51
8.1.2.2. CLIENTE PROMOCIONADO .....	52
8.1.3. EVALUACIÓN .....	54
8.1.4. APROBACIÓN .....	59
8.1.5. DESEMBOLSO .....	63
8.1.6. EL REEMBOLSO .....	66
8.2. DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO CONTROL DE CARTERA .....	68
8.2.1. FUNCIONALIDAD .....	70
8.2.2. ESTRUCTURA JERÁRQUICA .....	70
8.2.3. CONFORMACIÓN DE GRUPOS SOLIDARIOS .....	71
8.2.4. CONTROL Y MANEJO DE PRÉSTAMOS .....	71
8.2.5. MANEJO Y CONTROL DE LOS PAGOS DE LOS PRESTATARIOS ..	72

8.2.6.	COORDINACIÓN BANCARIA PARA EL PAGO DE CRÉDITOS . . .	72
8.2.7.	INTEGRACIÓN CON TESORERÍA. ....	72
8.3.	CONTROL INTERNO EN LAS OPERACIONES CREDITICIAS . . . . .	73
8.3.1.	ACTUACIONES PROHIBIDAS AL PERSONAL . . . . .	73
8.3.2.	MANEJO DE LA INFORMACIÓN PRIVILEGIADA . . . . .	73
8.3.3.	CRITERIOS PARA EL MANEJO DE INCENTIVOS . . . . .	74
8.3.4.	ASIGNACIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD . . . . .	75
8.3.5.	RESPONSABILIDADES DE APROBACIÓN . . . . .	75
8.3.6.	DEFINICIÓN DE POLÍTICAS . . . . .	76
8.4.	REQUISITOS PARA EL ESTUDIO, OTORGAMIENTO, REFINANCIACIÓN Y COBRO DE PRÉSTAMOS . . . . .	82
8.5.	RESPONSABLES DE LA MEDICIÓN, ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO . . . . .	83
8.6.	EL RIESGO DE LIQUIDEZ . . . . .	86
8.7.	NIVELES DE SEGUIMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA.	91
<b>9.</b>	<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS Y MECANISMOS DE CONTROL . . . .</b>	<b>92</b>
9.1.	RIESGO DE TASA DE INTERÉS Y DEFINICIÓN DE POLÍTICAS . . .	92
<b>10.</b>	<b>RIESGO OPERATIVO . . . . .</b>	<b>94</b>
10.1.	IDENTIFICACIÓN DE LAS ÁREAS Y DE LOS PROCEDIMIENTOS OBJETO DE ESTE RIESGO . . . . .	94
10.2.	CONTROLES PARA REDUCIR EL RIESGO DE FRAUDE . . . . .	94
10.3.	RESPONSABLES DEL SEGUIMIENTO . . . . .	97
10.4.	PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS . . . . .	98
10.4.1.	MECANISMOS DE CONTROL . . . . .	98
<b>11.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS PARA ALGUNAS ÁREAS . . . .</b>	<b>104</b>
11.1.	ASEGURAMIENTO DE BIENES PROPIOS Y DE TERCEROS EN CUSTODIA . . . . .	104
11.2.	CONTROLES Y SEGURIDAD EN LAS AGENCIAS . . . . .	105
<b>12.</b>	<b>CONCLUSIONES . . . . .</b>	<b>107</b>
<b>13.</b>	<b>RECOMENDACIONES . . . . .</b>	<b>110</b>
<b>14.</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA. . . . .</b>	<b>111</b>

**ANEXOS**

1. Decreto Supremo N° 24000 de 12.05.95. Autorización de funcionamiento de Fondos Financieros Privados.
2. Entidades autorizadas por la ASFI para realizar intermediación financiera
3. Evolución de Cartera en el microcrédito.
4. Participación de la cartera en el microcrédito.
5. Valores de la UFV para la gestión 2009.

RESUMEN DE LA TESIS DE MAESTRIA:

**“CONTROL INTERNO DE CARTERA EN LA EVALUACIÓN CREDITICIA DEL SECTOR MICROFINANCIERO BANCARIO”**

El presente trabajo de investigación desarrolla los elementos relacionados al control interno en la cartera crediticia de las entidades de microfinanzas.

La experiencia laboral en un Banco especializado en el microcrédito, me ha inducido a preparar el presente trabajo de investigación que refleja todas las dificultades vinculadas a los servicios financieros a un segmento tan importante de la población, como es la población de ingresos limitados y las pequeñas empresas o emprendimientos.

Existen muchos elementos que pasan inadvertidos en el otorgamiento de créditos, entre ellos uno de los más importantes es la asimetría en la información que posee el potencial prestatario y la que brinda a la entidad en microfinanzas. También se tienen aspectos psicológicos que afectan la recuperación de los préstamos y finalmente se tienen una gama de aspectos técnicos, económicos, legales, internos y externos que afectan la cartera microcrediticia.

El marco teórico aborda temas legales y regulatorios en el sector, también aborda la competencia del mercado, tanto del sector regulado como el que no se encuentra en el ámbito de aplicación de la Ley de Bancos.

Identificados los problemas, la propuesta del presente trabajo de investigación se orienta a enunciar las principales dificultades que ocasionan la falta de recuperación de los créditos y la calificación de la cartera en una de las escalas que requieren ser previsionadas según el reglamento de calificación de cartera de la ASFI.

Identificados los problemas, el trabajo brinda alternativas para resolver y enfrentar de la manera más factible posible las distintas dificultades en este tipo de operaciones, para poder contar con un adecuado control interno que salvaguarde el activo más delicado de las entidades bancarias que trabajan en las microfinanzas.

Se abordó todo el proceso del otorgamiento de los créditos, desde la solicitud, la evaluación, la aprobación, el desembolso, la administración del crédito, su cobranza o reembolso, las propias actuaciones del personal dependiente del Banco, los criterios para los incentivos, el riesgo de tasa de interés, el riesgo crediticio, el riesgo de fraude, así como los temas de carácter operativo. En cada caso se brindan soluciones y recomendaciones para mejorar el control interno de la entidad.

El trabajo puede ser utilizado por cualquier entidad microfinanciera para poder fortalecer y mejorar el control interno de sus operaciones.

# **CONTROL INTERNO DE CARTERA EN LA EVALUACIÓN CREDITICIA DEL SECTOR MICROFINANCIERO BANCARIO**

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 PRESENTACIÓN**

El presente trabajo pretende investigar las técnicas y procedimientos de control interno aplicables a la cartera de créditos que son aplicados por las Entidades de Intermediación Financiera, en el sector de microfinanzas.

Como primer aspecto hay que considerar que los Bancos, al ser empresas del rubro de servicios, y al ser entidades reguladas tienen estructuras patrimoniales bastante singulares, ya que aproximadamente el 90% de sus activos y pasivos están concentrados en la Cartera de Créditos y las Obligaciones con el Público respectivamente.

El microcrédito tiene características especiales que lo distinguen de la Banca tradicional; los más relevantes son sin duda la forma de evaluación, la garantía, el tiempo requerido para efectuar un desembolso, etc.

Esta cartera generada por los pequeños y microempresarios en su mayoría crean situaciones que de una u otra manera pueden afectar a la Entidad. En reiteradas ocasiones se pueden detectar problemas como identidades falsas, negocios montados, clientes que se prestan domicilios para aparentar un distinto nivel socioeconómico del que realmente tienen, sobrevaluación de garantías y otros.

El objetivo de este trabajo es presentar los riesgos del sector en la otorgación de préstamos e incorporar nuevos elementos de información y control en el proceso de colocación de créditos, para así poder mejorar la calidad de la cartera, disminuir los niveles de mora, agilizar los desembolsos, etc.



Si bien el Título V (“Cartera de Créditos”) de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) establece que deben existir metodologías para la evaluación y calificación de deudores para poder mostrar de manera mas objetiva el estado real de la cartera, queda claro que estos métodos y recomendaciones resultan insuficientes.

Entre otros aspectos, uno de los requerimientos de la ASFI sobre la Calificación de Cartera dispone que ésta debe ser realizada de manera trimestral y con sus resultados se deben establecer las provisiones adicionales si estas corresponden. Estos requerimientos pretenden lograr los siguientes objetivos:

- Lograr el apego a la Normativa Interna y Externa
- Detectar problemas que puedan llegar a afectar la exigibilidad de la Cartera y su realización
- Modificar la calificación de un cliente en función a las deficiencias que un proceso de revisión puede detectar en la carpeta de un cliente, por ejemplo, pasar de calificación “A” a calificación “F”. Donde “A” significa un crédito vigente y sin problemas en su constitución y “H” presenta problemas potenciales tales como una identidad falsa.

El presente tema de investigación está referido básicamente a los puntos débiles que experimentan los modelos de evaluación del microcrédito

No se puede negar que este rubro es el que mayor riesgo trae al sector financiero en su conjunto, ya que en su mayoría no se encuentra garantizado de una forma tangible. Sin embargo y como las estadísticas lo demuestran es precisamente el sector microfinanciero el que menor mora posee.

## **1.2. ANTECEDENTES DEL MICROCRÉDITO.**

En 1984, un grupo de empresarios bolivianos ligados al sector microempresarial en el país solicitó a Acción Internacional Técnica (AITEC) de Cambridge, Estados Unidos que investigue la oportunidad de crear una Institución sin fines de lucro que pueda apoyar el desarrollo de microempresas en el país. El estudio concluyó, entre otras cosas, que la falta de acceso a recursos y principalmente la falta de acceso a crédito a través del sistema financiero formal era el principal factor limitante para el crecimiento de la microempresa.

Desde esa perspectiva, el 17 de noviembre de 1986, inversores internacionales y bolivianos inauguraron la Fundación para Promoción y el desarrollo de la microempresa (PRODEM) como una organización No Gubernamental (ONG).

Esta entidad empezó a promover pequeños préstamos para capital de trabajo a grupos de tres o más personas dedicadas a actividades similares quienes se unían y se garantizaban formalmente para cumplir con sus obligaciones. Así, en enero de 1992, PRODEM tenía un portafolio de 17.000 clientes con préstamos de 4 millones de dólares y 5 sucursales localizadas en las Ciudades de La Paz, El Alto, Cochabamba y Santa Cruz. Hasta ese momento, el desarrollo positivo de PRODEM y la existencia de una gran demanda insatisfecha por servicios financieros fueron las principales razones que permitieron al Directorio de la Institución de expandir sus actividades al encuentro de la demanda de créditos en el creciente sector de las microempresas, asimismo en 1988 se inicia la creación del Banco Solidario S.A. que culmina en 1992.

También se crearon ONGs para atender el mercado microempresarial como ser la Fundación para Alternativas de Desarrollo (FADES), creada en 1986, orientada exclusivamente al ámbito rural, el Centro de Fomento a las Iniciativas Económicas (FIE), fundado en 1985, El instituto de Apoyo a la Pequeña Unidad Productiva

(IDEPRO), creado en 1986, con el objeto de prestar “Servicios de Desarrollo Empresarial” como complemento a sus servicios financieros.

IDEPRO, al igual que algunas instituciones, inició sus actividades de financiamiento años después de su creación en 1991.

También en 1986 se creó PRO-CREDITO, organización que trabajó en la zona urbana con la “metodología de tipo individual”, que en 1995 crea una entidad financiera especializada bajo la figura de Fondo financiero Privado (FFP), denominado Caja de Ahorro y Préstamo Los Andes “FFP” (hoy Banco los Andes-Procredit), similar decisión tomo FIE al incorporarse como FIE (FFP) en 1997

Los Fondos financieros Privados surgen a partir de:

1.- El Decreto Supremo 24000 de mayo de 1995 (Anexo N° 1) que faculta la creación de fondos Financieros Privados (FFPs) como sociedades anónimas especializadas en la intermediación de recursos hacia pequeños prestatarios y microempresarios, permitiendo que los principales Organismos no Gubernamentales (ONGs) especializadas en este tipo de operaciones cumplan con sus objetivos a través de la conformación de sociedades con capital de riesgo, facultadas a captar depósitos y sujetas a control de la ASFI.

El objetivo principal del Decreto Supremo 24000, de creación y funcionamiento de los Fondos Financieros Privados (FFPs) es la canalización de recursos financieros para el financiamiento de actividades de pequeños y microempresarios del Sector Productivo, Comercial y de Servicios, el otorgamiento de créditos a personas naturales y operaciones de pequeño crédito prendario, pero en la actualidad estas Entidades ya no solo se limitan a otorgar prestamos por pequeños montos, sino que también se otorgan financiamientos por sumas de dinero considerables para PyMes.

El microcrédito poco a poco se está convirtiendo en una corriente mundial en la cual muchos países han incursionado. Por la experiencia y éxito del sistema, Bolivia se ha convertido en un referente de la actividad microfinanciera, por este motivo, incluso personal de diversos Bancos a nivel mundial vienen a capacitarse a nuestro país, ya que el primer Banco de microcrédito a nivel mundial se estableció precisamente en Bolivia (Bancosol).

El microcrédito genera importantes oportunidades para familias de escasos recursos y les da la oportunidad de poder mejorar la calidad de vida que poseen.

En la actualidad un alto porcentaje de la población boliviana se dedica al comercio y está pasando incluso de la actividad comercial informal a la formal, esto de una u otra manera ha ocasionado que el PIB de Bolivia se haya venido incrementando en los últimos años

.

## **2. JUSTIFICACIÓN.**

A continuación daremos los principales elementos que justifican el presente trabajo:

### **2.1. JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA.**

El presente trabajo surge a raíz de la importancia del sistema microfinanciero que cumple con una actividad relevante en la intermediación financiera y si bien la experiencia y la información financiera que es publicada de manera periódica muestra que este tipo de instituciones goza de muy buena salud y que tienen niveles de mora bastantes bajos, no es menos cierto que no están exentas de problemas y dificultades. Estas dificultades tienen diversas causas y abarcan desde lo que son las evaluaciones faltas de objetividad hasta conductas fraudulentas protagonizadas por “clientes” de mala fe cuya finalidad desde el inicio ha sido la de defraudar a la institución financiera.

Se debe hacer un profundo análisis de los factores que afectan de manera gravitante al microcrédito y a la población meta del mismo.

En el caso de la banca corporativa, si una empresa obtiene un crédito por \$us. 4.000.000 y entra en mora, el patrimonio de la Entidad se verá afectado con consecuencias bastante riesgosas, sin embargo, en el microcrédito si bien su cartera también está basada en los diversos sectores productivos, los importes de los créditos otorgados son mucho menores y a un gran número de clientes, la preocupación principal son temas genéricos, por ejemplo, si la calidad de la cartera se verá afectada por temas sectoriales, como un paro indefinido en el transporte público, que afectará la recuperación de los préstamos otorgados a ese sector; este paro generará la baja de sus ingresos mensuales y su capacidad de pago, por lo tanto, existe una alta probabilidad de que la mora del sector aumente.

Ahora bien el efecto de este paro de transporte va mucho más allá; este paro afectará para que algunas vendedoras no puedan llegar hasta sus puestos ya establecidos; que los productores de frutas y verduras no puedan hacer llegar sus productos a los centros de abasto y en fin una cadena de efectos en los cuales se advierte que se vinculan precisamente en sectores que utilizan el microcrédito.

Los riesgos generados por el microcrédito son diversos, el equilibrio llega a ser tan delicado que una simple medida gubernamental puede llegar a afectar a toda la población de prestatarios.

El efecto que sin duda más ha golpeado a los sectores de ingresos más reducidos ha sido la inflación. Esto ha ocasionado que la evaluación económica sea mucho más minuciosa y las condiciones para la otorgación de créditos se torne mas excluyente, ya que la citada evaluación, comparada con operaciones anteriores, debe considerar necesariamente en su flujos de caja futuros que reflejan la posibilidad de repago, el hecho de que todos sus gastos, como ser la alimentación, educación, vestido, etc. se

han incrementado, disminuyendo su capacidad de respuesta para poder honrar su crédito.

Ahora bien, otros aspectos como la apreciación del boliviano en relación al dólar, ayudan a las personas que tenían deudas en moneda extranjera, esto ha hecho que las amortizaciones y las cuotas expresadas en bolivianos disminuyan y por lo tanto que sus gastos financieros vinculados al crédito hayan disminuido. A partir de este análisis se puede inferir que cualquier cambio brusco en la economía, en las políticas de gobierno, en el ambiente social o incluso en desastres climáticos, pueden afectar el equilibrio del mercado microfinanciero

## **2.2. JUSTIFICACIÓN SOCIAL – EL PRECIO DEL DINERO.**

La cartera de las Entidades de Microfinanzas no representa la mayoría de la cartera del Sistema de Intermediación Financiera, sin embargo, su importancia es grande, ya que su número de clientes o usuarios del servicio es mucho mayor del que presenta la banca corporativa. Se estima que representa un 70%.

Las colocaciones de estos recursos generan de manera directa e indirecta ingresos para unidades familiares, es por esto que nos encontramos en la posibilidad de afirmar que el microcrédito surge como una solución para la disminución de la pobreza y como una opción para mejorar la calidad de vida de la población boliviana en general.

Respecto al precio del dinero y las tasas de interés, a continuación presentaremos un análisis del comportamiento de las tasas que ha tenido el sector de microfinanzas:

Hace varios años era algo muy común poder encontrar en las pizarras de la entidades financieras y no financieras leyendas relacionadas a las tasas de hasta el 45% anual de interés, basados en contratos “voluntarios” entre partes que hacen fuerza de ley;

afortunadamente, pero de a poco las tasas empezaron a bajar hasta encontrar tasas muy competitivas especialmente para créditos hipotecarios de vivienda.

En oportunidad del nacimiento del microcrédito, la demanda insatisfecha que tenía el sector de bajos recursos económicos y la microempresa, ocasionó que las entidades de microcrédito y particularmente las ONG's financieras otorguen créditos con tasas demasiado elevadas. Si bien esto ocasionó beneficios importantes en las entidades financieras, ocasionó dificultades en los "beneficiarios" de los créditos, puesto que no pudieron cancelar sus deudas y entraron en mora, perdiendo garantías otorgadas como bienes muebles e inmuebles, ocasionando un verdadero conflicto social con protestas y medidas radicales protagonizadas por los afectados que incluso llegaron a la toma de la ASFI con características dramáticas.

Ahora bien, es evidente que uno de los factores que "obligaron" a las Entidades Microfinancieras a bajar sus tasas de interés fue la entrada al sector de la Banca Corporativa que vio en el microcrédito una gran oportunidad de crecimiento.

El análisis de las tasas de interés y su reglamentación actual merece un acápite en especial, ya que dependiendo de las condiciones del crédito se pueden obtener préstamos con tasas fijas o variables.

Recordemos que las tasas variables de interés se otorgan con una porción de tasa fija y otra porción variable que tiene como base la Tasa Referencial Efectiva (TRE). La TRE es la Tasa promedio pasiva de los Depósitos a Plazo Fijo (DPFs) en los últimos 6 meses publicada por el Banco Central de Bolivia. ¿No es de la propia entidad financiera?)

Las tasas que los bancos pagan por las captaciones y particularmente en los Depósitos a Plazo Fijo también han tenido comportamientos variables y efectos impactantes en los clientes. Antes los Bancos pagaban tasas extremadamente bajas en sus productos del Pasivo incluso llegando al 2% anual, esto generaba que la TRE

mantenga una cierta estabilidad y tendencia a no variar de manera significativa, posteriormente las tasas pasivas tuvieron cierto incremento, ocasionando una subida en las tasas de interés activas y en la actualidad, las tasas pasivas volvieron a bajar a un nivel casi extremo (1% anual aproximadamente).

Aspectos como la inflación generaron que la pérdida de poder adquisitivo de la gente se viera disminuido, por lo cual el Gobierno Central lanzó al mercado sus valores con una tasa bastante atractiva para los ahorristas. Estas tasas llegaron aproximadamente al 12% anual en bolivianos.

Si bien las Entidades Financieras ya habían empezado a subir sus tasas de interés, fue precisamente esta medida gubernamental lo que aceleró el proceso y que se ofreciera tasas que hace unos años no habían sido proyectadas.

Como las tasas de interés para los DPFs también subieron, como resultado la TRE también subió, llegando en la actualidad a un promedio del 6,3% anual. En los últimos meses, las tasas vuelven a bajar y la TRE también disminuye. Estos comportamientos en las tasas nos llevan a pensar que el sistema financiero es sensible a las altas y bajas en las tasas de interés que también se ven influenciadas por las tasas internacionales como la LIBOR que ahora esta próxima al 1% anual.

Ahora bien los planes de pago de los clientes son generados al momento del desembolso, y como la TRE se vino incrementando de manera constante, en las gestiones 2007 y 2008 ocasionó que los clientes necesiten cada vez montos más elevados de los que indica su plan de pagos para poder cancelar su cuota. No es posible hacer proyecciones sobre el comportamiento de la TRE para periodos largos de tiempo, pero turbulencias extremas en las tasas pueden afectar seriamente al sector.

Por otro lado, para las Entidades Microfinancieras este aspecto merece especial atención por que los clientes de este sector tienen poco conocimiento del



comportamiento del Sistema Financiero, por lo que muchas veces se sienten molestos cuando el monto pactado en su plan de pagos no es el efectivamente cancelado. Es por este motivo que los funcionarios de los Bancos y en especial los de microfinanzas deben ser lo más claros y transparentes posible. Aunque esto puede ocasionar una mella psicológica en la voluntad de pago del cliente, al enterarse que su cuota de pago tiende a subir y en contadas ocasiones a bajar.

### **GARANTÍAS EN EL MICROCRÉDITO:**

Las garantías son otro aspecto determinante para el otorgamiento de un préstamo.

En los inicios de las microfinanzas se trabajaba sobre la base de Bancos Comunales, que era una modalidad de garantía cruzada y mancomunada, donde un grupo de personas con un emprendimiento común intervenía en el acceso al crédito y asumían comunitariamente y de manera colectiva la responsabilidad por el pago.

En la actualidad este tipo de préstamos se dan en Entidades no bancarias (Promujer, Aned, Diaconia, etc.)

En los inicios de los créditos individuales, quienes demandaban recursos financieros pensaban que solo las personas de altos recursos y con garantías reales eran capaces de obtener créditos, pero se demostró que esta afirmación es totalmente falsa.

Los tipos de garantía más comunes son:

- Hipotecaria (incluye Prendaría con Registro)
- Autoliquidable (Fondos en DPF's y Cajas de Ahorro)
- Prendarias (con o sin desplazamiento)
- Personales
- Psicológicas (documentos en custodia)

Hacemos notar que la Banca Corporativa solamente acepta las dos primeras, además de la tercera sólo a través de un “Almacén General de Depósito”.

El presente trabajo analizará estos y otros aspectos que ocasionan una sensibilidad y riesgo en el sector, vistos como factor determinante para el control interno de la cartera y el proceso crediticio

### **3. IDENTIFICACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

¿Es adecuado el control interno de la cartera de créditos y la tecnología crediticia en el otorgamiento de préstamos en el área microfinanciera?

#### **3.1. ELEMENTOS DEL PROBLEMA QUE SE CONOCEN**

**3.1.1. COMPETITIVIDAD.-** El ingreso al Sistema de Intermediación Financiera exige requerimientos bastante difíciles de cumplir, especialmente en lo que respecta al Capital, que está expresado en DEGS, las necesidades de infraestructura, la regulación que ejerce tanto la ASFI, el Banco Central de Bolivia, y las regulaciones de ordenamiento jurídico como la Nueva Constitución Política de Estado, Ley de Bancos, Código de Comercio, Código tributario, etc.

**3.1.2. NUEVA NORMATIVA LEGAL VINCULADA AL CAMPO DE LA REGULACIÓN.-** Ahora bien al margen de las Entidades Reguladas existían competidores que hasta el pasado año no se encontraban supervisadas; nos referimos a las ONG's Financieras, las Cooperativas de Ahorro y Crédito cerradas y las de vínculo laboral.

El pasado año la Ley 3892 de 18.06.08 introdujo modificaciones a la Ley de Bancos y Entidades Financieras contemplando las siguientes definiciones:

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria.-** Entidad de Intermediación Financiera, no bancaria constituida como sociedad cooperativa, de objeto único, autorizada a realizar operaciones de ahorro y crédito exclusivamente con sus socios, en el marco de esta Ley en el territorio nacional.

**Cooperativa de Ahorro y Crédito de Vínculo Laboral.-** Sociedad sin fines de lucro de objeto único que realiza operaciones de ahorro únicamente con sus socios y otorga créditos para el mejoramiento económico y social de los mismos y se organiza en el seno de una institución o empresa, pública o privada, o un gremio profesional. La afiliación es libre y voluntaria. En ningún caso podrán establecerse mecanismos obligatorios de afiliación como condición de trabajo y no pueden mantener oficinas abiertas para la atención al público.

La definición de Entidad de Intermediación Financiera no Bancaria también se ha modificado quedando de la siguiente manera:

**Entidad de Intermediación Financiera no Bancaria.-** Entidad autorizada para realizar intermediación financiera, constituida como Fondo Financiero Privado, Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta, Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria o Mutual de Ahorro y Préstamo.

En esta última definición, lo novedoso es la adición de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias también denominadas “cerradas”.

También se ha modificado el Art. 70, quedando el siguiente texto:

“Las cooperativas de ahorro y crédito abiertas y societarias se constituirán como entidades especializadas de objeto único para la intermediación financiera, adoptando el régimen de responsabilidad limitada. Están obligadas a utilizar en su denominación la palabra “limitada” o la abreviatura “Ltda.”.

Para la obtención de su personería jurídica, la entidad solicitante deberá contar previamente con el permiso de constitución de la ASFI.

Quedan incorporadas al ámbito de supervisión de la ASFI las cooperativas de ahorro y crédito societarias definidas en el Artículo 1 de la presente Ley, que remplazan para todos los efectos a las Cooperativas de Ahorro y Crédito Cerradas, de carácter comunal.

Las operaciones activas y pasivas, las limitaciones y prohibiciones, los plazos y modalidades de incorporación de las cooperativas de ahorro y crédito societarias al ámbito de la supervisión, la obtención de la respectiva licencia, el funcionamiento del gobierno cooperativo, la disolución y cierre de tales entidades y, los mecanismos de conversión de cooperativas de ahorro y crédito societarias en cooperativas de ahorro y crédito abiertas serán reglamentados por la ASFI, de acuerdo a las características de este tipo de entidades.

Las cooperativas de ahorro y crédito de vínculo laboral, quedan excluidas de la aplicación de la presente Ley”.

Sobre la inclusión al ámbito de regulación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias (antes cerradas), la ASFI ha emitido un Comunicado el 9.11.08 que indica la incorporación de estas cooperativas al ámbito de aplicación de la Ley de Bancos que comprende las siguientes etapas:

- Realización de auditorías externas a las cooperativas.
- Adecuación de medidas por parte de las cooperativas para adecuarse a las normas de la ASFI.
- Otorgación de la Licencia de Funcionamiento por parte de la ASFI.

Mediante Resolución SB N° 198/2008 de 14.10.08, la ASFI ha puesto en vigencia el Reglamento para las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Los Artículos 72 y 73 de la Ley de Bancos también han quedado modificados de la siguiente manera:

“Artículo 72. El capital primario de las cooperativas de ahorro y crédito abiertas y de las cooperativas de ahorro y crédito societarias no podrá ser menor del equivalente en moneda nacional de cien mil (100.000) derechos especiales de giro (DEGS) y estará constituido por: (i) aportes de los socios cooperativistas, representados por certificados de aportación; (ii) fondo de reserva constituido por los excedentes de percepción que arroje el balance; y (iii) donaciones recibidas de libre disposición.

Artículo 73. Las cooperativas de ahorro y crédito abiertas y las cooperativas de ahorro y crédito societarias no podrán redimir certificados de aportación, ni distribuir dividendos ni excedentes si existen pérdidas acumuladas, deficiencias en la constitución de provisiones y reservas o si con dicha distribución, se incumplen los límites técnicos y legales establecidos en la presente Ley.

Los miembros de los Consejos y ejecutivos que autoricen la distribución de excedentes en contra de lo dispuesto en el presente Artículo, serán personal y solidariamente responsables, debiendo restituir a la cooperativa, con su propio patrimonio, el importe de los excedentes ilegalmente distribuidos”

La misma Ley de Bancos establece que el Capital Primario está constituido por: (i) capital pagado; (ii) reservas legales; (iii) aporte irrevocables pendientes de capitalización y (iv) otras reservas no distribuidas.

El Capital Secundario está constituido por: (i) obligaciones subordinadas con plazo de vencimiento superior a cinco (5) años y sólo hasta el cincuenta por ciento (50%) del capital primario y (ii) provisiones genéricas voluntarias para cubrir pérdidas futuras aun no identificadas hasta el dos por ciento (2%) de sus activos.

En ningún caso, el capital secundario total podrá exceder del cien por ciento (100%) del capital primario.

**3.1.3. COMPETIDORES PARTICULARES.-** Es conocida la existencia de los prestamistas particulares y casas de empeño. Estos prestamistas solamente son competencia en la parte de la colocación, ya que según la Ley de Bancos y Entidades Financieras, nadie que no tenga licencia de funcionamiento para operar en la actividad de intermediación financiera puede realizar captaciones. Adicionalmente estos prestamistas cobran tasas muy elevadas de interés, pero pese a ello las personas necesitadas de dinero rápido recurren a estas personas o empresas.

Los prestamistas particulares ofrecen préstamos a través de medios escritos sobre diversos tipos de prenda como ser vehículos, joyas, acciones telefónicas u otros, claro está que los intereses no bajan del 2.5% mensual llegando hasta el 3%, que es el límite establecido por el Código Civil, ya que la aplicación de una tasa mas alta se transforma en usura.

#### **3.1.4. ENTIDADES REGULADAS Y NO REGULADAS.**

La competencia se encuentra dividida entre las Entidades reguladas y las no reguladas, las entidades reguladas se encuentran divididas en los siguientes grupos (En Anexo N° 2 se adjunta la nómina de entidades autorizadas a realizar captaciones del público, según publicación de la ASFI):

- Bancos
- Fondos Financieros Privados
- Mutuales
- Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas
- Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias\*
- Instituciones Financieras de Desarrollo (ONG's)

\* Incorporadas al ámbito de regulación por la Ley 3892 de 18.06.08 y Resolución SB 588/2008. Estas organizaciones se encuentran en proceso de adecuación para obtener su Licencia de Funcionamiento y la ASFI publica periódicamente las entidades autorizadas para ejercer la intermediación financiera y las que se encuentran en trámite para obtener su Licencia de Funcionamiento.

Ahora bien dentro de lo que son las entidades reguladas se podría decir que existe la Banca denominada comúnmente tradicional o corporativa y la Banca de Microfinanzas

Otro sector importante que realiza colocaciones es el de las Organizaciones no Gubernamentales Financieras (ONG's financieras). Estas entidades "sin fines de lucro", se han dedicado a prestar dinero tanto en la ciudad como en el campo, habiendo crecido notablemente en los últimos años.

En principio se encontraban reguladas por la Ley de Bancos y Entidades Financieras, luego se dispuso que salieran del ámbito de regulación. Finalmente mediante Resolución SB N° 034 de 10.03.08 la ASFI procedió a incorporar a las INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO (IFD) u Organizaciones no Gubernamentales Financieras al ámbito de aplicación de la Ley de Bancos y Entidades Financieras, como entidades de intermediación financiera no bancaria, organizadas como fundaciones o asociaciones sin fines de lucro o sociedades civiles

autorizadas para realizar operaciones integrales en el marco de la Ley de Bancos y Entidades Financieras y normativa regulatoria dictada al efecto.

Mediante Resolución N° SB 199/2008 de 14.10.08, aprueba y pone en vigencia el Reglamento para las Instituciones Financieras de Desarrollo.

La Resolución N° 199/2008 se pronuncia sobre los siguientes temas:

- La obtención del Certificado de Adecuación emitido por ASFI
- Obtención de la Licencia de Funcionamiento.
- Elaboración del Plan de Acción.
- Capital Primario (300.000 DEG)
- Coeficiente de Adecuación Patrimonial (CAP). Mínimo del 10%, respecto a sus activos ponderados por riesgo.
- Infraestructura e instalaciones
- Seguridad física e informática.

**3.1.5. BARRERAS DE SALIDA.-** Si nos referimos a las barreras de salida, estas son bastantes complicadas, sólo por dar un ejemplo, una entidad financiera debe seguir una serie de tramites legales sólo para cerrar una agencia, es más, si es la única agencia en un determinado lugar, no se le está permitido cerrar hasta que exista otra institución financiera que esté dispuesta a operar en ese lugar, por tanto, podríamos decir que las barreras de salidas son bastante altas.

**3.1.6. ELEMENTOS SOBRE LA CALIFICACIÓN DE LA MORA EN EL SECTOR MICROFINANCIERO.-** Este aspecto es de vital importancia en el rubro analizado, la cartera puede calificarse como:

- Vigente
- Vencida
- Ejecución



- Castigada (Esta queda fuera del Balance).

Ahora bien a efectos de tratar de reflejar una calidad de cartera falsa, algunas entidades o Agencias de Bancos relacionados a las microfinanzas tienden a devaluar su control interno en un intento de mejorar sus indicadores de producción y eficiencia, ya sea para los accionistas, para el ente regulador o en especial cuando se deben publicar los estados financieros, ya sea a mediados de gestión o a finales, es por este motivo que se otorgan reprogramaciones y refinanciamientos que muchas veces no cumplen con los requisitos de cada entidad o del Ente Regulador, estas acciones en un principio pueden llegar a mostrar una buena calidad de cartera, pero a medida que pasan los meses esta calidad se deteriora, hasta el punto que se hace insostenible y la cartera real empieza a mostrar sus verdaderos indicadores con resultados muy desfavorables.

**3.1.7. ALTA ROTACION DE PERSONAL.-** El dinamismo del mercado hace que siempre exista una búsqueda de nuevo personal calificado, ponderando su conocimiento del área y preferentemente con una cartera preestablecida, es por eso que muchos asesores de crédito pasan por un elevado proceso de rotación, donde la competencia siempre intenta tentarlos con mejores condiciones para poder acrecentar su cartera. Se debe reconocer que esta práctica no es la más ética, pero las condiciones del mercado y la competitividad entre las entidades de microfinanzas ocasiona estas prácticas no muy leales.

### **3.2. ELEMENTOS DEL PROBLEMA QUE SE PRETENDEN CONOCER**

A continuación citamos las principales variables que se pretenden conocer en el presente trabajo de investigación:

- Factores estratégicos que permitan obtener una ventaja competitiva importante (además de las tasas).

- La forma de administración de cartera a niveles gerenciales.
- Las bases que ocasionaron que el microcrédito tenga el modelo que actualmente tiene.
- Razón de la leve pero constante subida de la mora en el sector microfinanciero.
- Formas de financiamiento de la cartera (fondeo, créditos de entes internos o externos).

#### **4. HIPOTESIS**

“Los aspectos psicológicos inadvertidos, los factores económicos temporales y externos, son elementos determinantes para el control interno y la calidad de la cartera microfinanciera”

#### **DEFINICION DE VARIABLES**

Las variables a tomar en cuenta para la determinación del modelo son:

##### **4.1. VARIABLE DEPENDIENTE**

La calidad de la cartera microfinanciera basada en su proceso de otorgamiento y su control interno.

##### **4.2. VARIABLES INDEPENDIENTES**

- Factores externos que afectan a la cartera y no son considerados de manera previa, como ser: Las entidades externas que afectan a la calidad de cartera, la oportunidad de la información otorgada por los Burós de Información Crediticia (BICs).

- Aspectos presupuestarios de los clientes.
- Aspectos psicológicos que afectan tanto la moral del cliente como la objetividad del otorgante.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1. OBJETIVO GENERAL**

Analizar las variables tanto internas como externas determinantes para que la calidad de cartera se mantenga óptima en las instituciones de microfinanzas

### **5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar propuestas reales y tangibles para poder mejorar la calidad de la cartera en microfinanzas
- Analizar la evolución de las microfinanzas y los nuevos métodos que usan algunas personas de mala fe para defraudar a las entidades financieras
- Analizar posibles factores regulatorios y legales que puedan llegar a afectar el mercado y por ende requieran procesos adicionales.

## **6. METODOLOGÍA**

### **6.1. METODOLOGÍA DE LA ECONOMÍA POSITIVA**

Partimos de ver cual es el objetivo de una ciencia positiva

“El objetivo último de una ciencia positiva es el desarrollo de una “teoría” o “hipótesis” que ofrezca predicciones válidas y con sentido (es decir que no tenga un

carácter turista) acerca de fenómenos aún no estudiados. En general semejante teoría es una mezcla compleja de dos elementos.

Es en parte un “lenguaje” ideado para promover “métodos de razonar sistemáticos y organizados”, y en parte, un cuerpo de hipótesis sustantivas diseñadas para abstraer los rasgos esenciales de una realidad compleja.

Por lo tanto, se formulan hipótesis que deben ser evidenciadas empíricamente para que sean válidas. Partiendo de supuestos que sean aproximaciones buenas a la realidad para el propósito que se tiene. También se realizan como un medio para presentar y describir la teoría, facilitar la verificación indirecta de la teoría por medio de sus implicaciones y especificar las condiciones bajo las cuales se espera que la teoría sea válida

Las evidencias empíricas son vitales para la construcción de la hipótesis y la verificación de su validez, referido al poder de predicción de fenómenos a explicar, no producidos todavía como de los que ya se han producido, estas evidencias son las únicas que pueden aceptar (aprobar) o rechazar (desaprobar) la hipótesis, y así ser útil o no, para analizar una determinada clase de problema

## **6.2. TIPO DE ESTUDIO.**

El presente trabajo emplea el tipo de investigación descriptivo y explicativo; es descriptivo puesto que toma como base la infraestructura crediticia de la banca microfinanciera y a partir de su análisis responde a los eventos físicos o sociales vinculados a la cartera crediticia. También explica las causas por las que las variables insertadas en la hipótesis se encuentran correlacionadas.

El trabajo analizará casos reales y concretos de situaciones experimentales en la otorgación de créditos.

## **7. MARCO TEÓRICO**

Se iniciará este capítulo definiendo y entendiendo lo que son las microfinanzas, el microcrédito, el riesgo de crédito y la morosidad.

### **7.1. MARCO CONCEPTUAL**

#### **7.1.1. LAS MICROFINANZAS**

A la fecha no se tiene una definición exacta, para Ramón Rosales es el conjunto de actividades financieras orientadas al servicio de la micro y pequeña empresa.

Comprende al menos 3 actividades fundamentales, el microcrédito, la captación de pequeños ahorros, y otros servicios complementarios que hacen las pequeñas unidades empresariales y las familias, como ser giros y transferencias.

Según un estudio realizado en el Perú por Giovanna Aguilar y Gonzalo Camargo, el término “microfinanzas” alude a la provisión de servicios financieros a clientes de bajos ingresos, incluyendo a aquellos que son laboralmente dependientes. Los servicios financieros incluyen ahorros y créditos, aunque en algunos casos también incluyen la provisión de seguros (Ledgerwod, 1999). Las instituciones que se dedican a estas actividades son denominadas instituciones microfinancieras (IMF)

#### **7.1.2. EL MICROCRÉDITO.**

Según la ASFI es “todo crédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía mancomunada o solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización

o servicios, cuya fuente principal de pago lo constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades adecuadamente acreditadas”

Es así que se introduce en la normativa la práctica llevada a cabo por las instituciones microfinancieras.

La principal actividad de las microfinanzas, es la otorgación de microcrédito, denominada así por la ASFI. Es por ello que se conoce como microfinanzas a los servicios de crédito a las pequeñas y medianas “famiempresas”.

La evolución del microcrédito en los últimos años se presenta en Anexo N° 3 y la participación de las entidades financieras en las microfinanzas en Anexo N° 4.

### **7.1.3. EL RIESGO DE CRÉDITO**

El riesgo de crédito es el riesgo más importante al que tiene que hacer frente una Entidad Financiera

Las Entidades Microfinancieras, cuya actividad es el microcrédito, como cualquier intermediario financiero, también están expuestas al problema del riesgo de crédito, es decir a enfrentar el retraso del pago de los créditos que han otorgado y, en algunos casos, pueden enfrentarse al incumplimiento total en el pago, que se presenta al otorgar préstamos.

Se debe tomar en cuenta, además, la asimetría de información existente en las transacciones crediticias entre los que proveen el crédito y los que lo reciben, ello conlleva a que (en general) los mercados de crédito produzcan un resultado ineficiente por que la cantidad de créditos otorgados es menor a la que debería otorgarse para alcanzar el mayor bienestar social (Stiglitz y Weiss 1981)

#### **7.1.4. INFORMACIÓN ASIMÉTRICA**

El marco teórico para la investigación esta referido entre otros a la “información asimétrica”, estudiada por los nuevos Keynesianos como una imperfección del mercado.

##### **7.1.4.1. INFORMACIÓN ASIMÉTRICA EN LOS MERCADOS FINANCIEROS.**

Se dice que:

“Existe información asimétrica en un contrato financiero cuando el deudor cuenta con información que el acreedor ignora”

La información asimétrica afecta al acreedor siempre que el deudor pueda usar la información que tenga a su disposición, para generar un beneficio; ello se genera por los siguientes factores:

- El deudor viola el contrato ocultando información sobre las características o los ingresos efectivos del negocio
- El acreedor no cuenta con información ni el control suficientes sobre el deudor para evitar la defraudación
- Existencia del riesgo de repago de la deuda y responsabilidad limitada para el deudor

La información asimétrica puede ser mayor aún, en el mercado crediticio de micro y pequeña empresa, debido a que:

- Los instrumentos para evaluar, medir y predecir su éxito empresarial no están totalmente desarrollados
- Sus operaciones mezclan los recursos y gastos
- Movilidad geográfica

- Movilidad de rubro
- Estacionalidad de varios rubros

Según Freixas y Rochet la actividad bancaria envuelve tres tipos de riesgos: 1) el riesgo de impago de los créditos que otorga, 2) el riesgo de liquidez que enfrenta la institución cuando no es capaz de hacer frente a sus obligaciones con sus depositantes y 3) el riesgo de mercado que afecta a su cartera de activos (y pasivos).

El primer tipo de riesgo es llamando también riesgo de crédito o riesgo crediticio, el cual se analiza de manera indirecta

#### **7.1.4.2. FORMAS DE ASIMETRIA DE INFORMACION**

Las modalidades que puede adoptar la asimetría de información en los mercados financieros son las siguientes:

- selección adversa;
- el riesgo moral y;
- el costo de supervisión.

#### **SELECCIÓN ADVERSA:**

Se presenta cuando el acreedor, no es capaz de distinguir entre negocios con diferentes niveles de riesgo en el momento de asignar el crédito.

La selección adversa se presenta antes de dar el crédito y se supone que el negocio del deudor, está preestablecido.

Dentro de un contrato de deuda se entiende que el acreedor prefiere los proyectos más seguros, mientras que el deudor puede preferir los más arriesgados. Pero el deudor puede declarar que el negocio al que destinará el crédito es seguro, entonces



el acreedor se encuentra en selección adversa ya que sabe de la existencia de negocios riesgosos, pero los negocios siempre son declarados seguros.

¿Como tratar a los clientes riesgosos?

Se podría discriminar con tasas de interés más altas a los negocios más riesgosos (siguiendo la lógica de a mayor riesgo mayor rendimiento), pero cuando todos se declaran como seguros, la banca se encuentra bajo en el problema de la selección adversa

### **EL RIESGO MORAL:**

Se presenta cuando los deudores que emprenden los negocios con riesgo ven la conveniencia de ocultar información respecto a la verdadera naturaleza del negocio que poseen. En concreto se refiere a:

La habilidad del deudor para aplicar los fondos a un uso distinto al acordado con el acreedor, amparado en la información y control parciales con que cuenta éste último.

El riesgo moral se presenta después del desembolso del crédito y el deudor puede optar entre negocios que resulten en un mayor beneficio u otros destinos ajenos a la actividad económica.

Otro aspecto a considerar es el de la moral del deudor, por que éste en algunas ocasiones puede presentar como propio un negocio de un tercero, aspecto que afecta al riesgo moral, o en ciertos casos el sacar un préstamo por cuenta de un tercero a cambio de una parte del mismo.

## **COSTO DE SUPERVISIÓN:**

Como en el caso del riesgo moral se refiere a una acción oculta por parte del deudor, aprovechando la superioridad de información respecto del acreedor del crédito para declarar ingresos mayores a los reales o gastos inferiores. Como realizar el seguimiento adecuado?.

El costo de supervisión implica primero una verificación de la información recibida, que normalmente abarca la confirmación de los datos “insitu”, y posteriormente un seguimiento al destino de los fondos verificando desvíos respecto a los fines inicialmente acordados entre deudor y acreedor, por ejemplo, en la otorgación de un crédito un cliente puede indicar que tiene una tienda de abarrotes con un capital de Bs10.000 y que su nivel de ingresos es de Bs2.000 mensuales. Si este cliente solicita un préstamo de Bs5.000 para ampliación de negocio, entonces antes de la aprobación del crédito se debe verificar la existencia del negocio y el nivel de vida de su familia (entre otros). Luego del desembolso se debe hacer el seguimiento al destino de los fondos; todas estas operaciones requieren un costo de supervisión significativo.

### **7.1.5. MARCO LEGAL DEL SECTOR FINANCIERO.**

En 1985 el DS. 21060 estableció un régimen de tipo de cambio “único, real y flexible” del boliviano en relación al dólar de los Estados Unidos de Norte América, el mismo que se denomina “cambio oficial”, además de establecer la libertad de las operaciones cambiarias.

Este decreto autorizó a los bancos e instituciones financieras del sistema y toda persona natural, jurídica o colectiva a efectuar todo tipo de actos jurídicos, operaciones y contratos en moneda nacional con cláusula de mantenimiento de valor, o en moneda extranjera.

El 14.04.93 se promulga la Ley N° 1488 denominada “Ley de Bancos y Entidades Financieras” que constituye la norma legal que necesariamente deben preservar todas

las entidades de intermediación financiera y de prestación de servicios auxiliares financieros. En esta Ley se establece el marco técnico y legal para precautelar el orden financiero nacional y para promover un sistema financiero sólido confiable y competitivo.

Precisamente la Ley 1488 crea la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF) como institución de derecho público y de duración indefinida. Recientemente el DS. 29894 de 7.02.09 que aprueba la organización del Estado Plurinacional, ha dispuesto que la actual SBEF se denomine “**Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero**” (ASFI) y asumirá además las funciones de control y supervisión de las actividades económicas de valores y seguros.

La ASFI, es el órgano rector del sistema de control de toda captación de recursos del público y de intermediación financiera del país, incluyendo el Banco Central de Bolivia y tiene los siguientes objetivos:

1. Mantener un sistema financiero sano y eficiente.
2. Velar por la solvencia del sistema de intermediación financiera.

Según el Artículo 154°, son atribuciones de la ASFI:

1. Vigilar el cumplimiento de las normas de intermediación financiera.
2. Normar el sistema de control interno y externo de toda intermediación financiera.
3. Ejercer y supervisar el control interno y externo, exigiendo el cumplimiento de las disposiciones legales, normas técnicas y reglamentarias, a todas las entidades públicas, privadas y mixtas, que realicen en el territorio de la República intermediación entre la oferta y la demanda de recursos financieros prestables.
4. Supervisar a las personas naturales o jurídicas que efectúen actividades auxiliares de la intermediación financiera.

5. Ejercer supervisión consolidada de conformidad al Artículo 6º de la presente Ley.
6. Incorporar al ámbito de su competencia, de acuerdo con el Banco Central de Bolivia, a otras personas o entidades que realicen actividades de intermediación financiera.
7. Elaborar y aprobar los reglamentos de las normas de control y supervisión sobre las actividades de intermediación financiera.
8. Establecer sistemas preventivos de control y vigilancia.
9. Controlar el cumplimiento de las normas sobre encaje legal y liquidez en el sistema financiero.
10. Imponer sanciones administrativas a las entidades bajo su control, cuando éstas infrinjan las disposiciones legales.
11. Disponer la regularización obligatoria y la intervención de las entidades de intermediación financiera.
12. Mantener un registro de funcionarios y empleados y ex funcionarios y ex empleados suspendidos o inhabilitados en el ejercicio de la actividad financiera. Este registro formará una base de datos única y compartida con la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros, a la que tendrán acceso todas las instituciones que forman parte del Sistema de Regulación Financiera.
13. Celebrar acuerdos con otros organismos extranjeros de supervisión del sector financiero.
14. Instruir ajustes y regularizaciones contables a las entidades de intermediación financiera, resultantes de su labor de supervisión y control.
15. Dirigir las investigaciones de legitimación de ganancias ilícitas y suscribir convenios con organismos internacionales con funciones análogas.

Para el cumplimiento de las atribuciones, conferidas en la presente Ley, la Superintendencia deberá determinar los criterios de clasificación y evaluación de activos y sus provisiones. Asimismo, deberá operar la Central de Información de Riesgos, definir los requerimientos mínimos de información institucional y reglamentar la aplicación de sanciones, dentro del marco de la presente Ley

#### **7.1.6. MARCO LEGAL PARA LAS TASAS DE INTERÉS.**

El Art. 28 del DS. 21060 autoriza a los bancos del sistema a operar con recursos en moneda nacional con tasas de interés anuales activas y pasivas libres. En síntesis el DS. 21060 liberaliza el sistema financiero al igual que toda la economía nacional.

El Art. 42 de la Ley de Bancos indica que las tasas de interés activas y pasivas de las operaciones del sistema de intermediación financiera, así como las comisiones y recargos por otros servicios, serán LIBREMENTE PACTADAS entre las entidades de intermediación financiera y los usuarios. Las entidades de intermediación financiera no podrán modificar unilateralmente los términos, tasas de interés y condiciones pactadas en los contratos.

La tasa de interés anual efectiva incluye todos los cobros, recargos o comisiones adicionales por cualquier concepto o cualquier otra acción que resulten en ganancia o rédito para la entidad de intermediación financiera.

Las entidades de intermediación financiera calcularán las tasas de interés anuales efectivas, fijas o variables, utilizando las fórmulas y procedimientos establecidos por el Banco Central de Bolivia. El ente emisor dispondrá la forma y periodicidad del reporte de dicha información. Esta información será publicada semanalmente por el Banco Central de Bolivia, en la forma que determine su Directorio. La Superintendencia aprobará los mecanismos de divulgación de las tasas de interés en las entidades de intermediación financiera, en su publicidad y en sus contratos.

El Título X de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, que se refiere al Control y Supervisión, contempla en su Capítulo XVI el “Reglamento de Tasas de Interés”. En este reglamento encontramos las siguientes definiciones:

**Tasa de interés nominal o de pizarra, activa o pasiva:** Es la tasa de interés ofertada al público para operaciones de crédito o de depósito, según corresponda, que no considera capitalizaciones o recargos adicionales.

**Tasa de interés fija:** Es la tasa de interés contractualmente pactada entre una entidad financiera y el cliente, la que no puede ser reajustada en ningún momento durante la vigencia del contrato.

**Tasa de interés variable:** Es la tasa de interés contractualmente pactada entre la entidad financiera y el cliente, la que será ajustada periódicamente en función a las variaciones de la tasa de interés de referencia (TRe).

**Tasa de interés de Referencia (TRe):** Es la Tasa de interés Efectiva Pasiva (TEP) promedio ponderada de los depósitos a plazo fijo de 90 a 180 días del sistema bancario correspondiente a la fecha anterior a la fecha de contratación de la operación. En consecuencia la TRe y sus variaciones resultan de la información provista por las entidades bancarias: si estas deciden incrementar las tasas que ofrecen al público en una determinada denominación, ello se refleja en la TRe correspondiente.

En el caso que una entidad financiera deseara utilizar una tasa internacional como tasa de referencia, ésta deberá ser la tasa de interés de un instrumento o mercado financiero extranjero correspondiente al día anterior a la fecha de transacción. Esta tasa necesariamente deberá contar con cotizaciones diarias y estar disponible en las publicaciones del Banco Central de Bolivia, así como estar especificada en el contrato de la operación. Se considerará vigente la última tasa registrada por el Banco Central de Bolivia para cada plazo.

**Tasa periódica:** Es la tasa anual dividida entre el número de períodos inferiores o iguales a 360 días, que la entidad financiera defina para la operación financiera.

**Tasa de interés Efectiva Activa (TEA):** Es el costo total del crédito para el prestatario, expresado en porcentaje anualizado, que incluye todos los cargos financieros que la entidad financiera cobre al prestatario.

**Tasa de interés Efectiva Activa al Cliente (TEAC):** Es la tasa de interés anual que iguala el valor presente de los flujos de los desembolsos con el valor presente de los flujos de servicio del crédito. El cálculo del valor presente considerará la existencia de períodos de tiempo inferiores a un año cuando así se requiera. En tal caso, la TEAC será el resultado de multiplicar la tasa periódica por el número de períodos del año.

**Tasa de interés Efectiva Pasiva (TEP):** Es la remuneración total que percibe un depositante, expresada en porcentaje anualizado, incluyendo capitalizaciones y otras remuneraciones.

El Art. 5 se refiere al uso de las tasas de interés de referencia en los siguientes términos:

Para el ajuste de la tasa de interés de una operación pactada a tasa variable, las entidades financieras podrán usar la tasa de referencia (TRe) adoptando uno de los siguientes métodos:

**a)** Añadiendo a la tasa de referencia vigente (TRe) un diferencial (spread), de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$in = Tn + S$$

Donde:

*in:* Tasa en el período vigente de la operación (activa o pasiva).

*Tn:* Tasa de referencia (TRe) en el período vigente.

*S:* Diferencial constante (spread) acordado en el contrato para todo el período de la vigencia de la operación.

b) Aplicando un factor a las variaciones de la TRe en el período de ajuste acordado en el contrato, y añadiendo ese resultado a la tasa de interés pactada inicialmente en el contrato o a la tasa aplicada en el período anterior, según corresponda, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$i_n = i_{(n-1)} + k * (T_n - T_{n-1})$$

Donde:

*i<sub>n</sub>*: Tasa en el período vigente de la operación (activa o pasiva).

*i<sub>(n-1)</sub>*: Tasa en el período anterior de la operación (activa o pasiva).

*k*: Valor constante del factor (mayor a 0) acordado en el contrato para todo el período de la vigencia de la operación.

*T<sub>n</sub>*: Tasa de referencia (TRe) en el período vigente.

*T<sub>(n-1)</sub>*: Tasa de referencia (TRe) en el período anterior.

No podrán utilizarse otras tasas de referencia que no sean las establecidas en el presente Reglamento.

El Artículo 6° establece las siguientes prohibiciones: Las entidades no podrán cobrar comisiones o gastos por servicios que no hubiesen sido aceptados expresamente y por escrito por el cliente. Asimismo, las entidades no podrán incluir en los contratos de préstamo ajustes en la tasa de interés que no sean los resultantes de la aplicación del Artículo 5° de la presente Sección —en el caso de las operaciones pactadas a tasa variable— o de la imposición de intereses penales, según lo dispuesto en el Artículo 2° del Decreto Supremo N° 28166.

El DS. 28166 establece los límites máximos para el cobro de la tasa de interés penal (TIP) que se aplica a créditos en mora.

En su Art. 2 indica que se reconoce como interés penal a una proporción de la Tasa de Referencia TRE determinada y publicada por el BCB en forma semanal para las diferentes denominaciones: MN – MNMV - UFV y ME.



Dicha proporción constituirá el producto de la TRE con un factor que adopta diferentes valores en función del periodo de mora, conforme a la siguiente escala:

Período de mora	Factor para operaciones en MN y UFV	Factor para Operaciones en ME y MNMV
De 1 a 30 días mora	0.15	0.30
De 31 a 60 días mora	0.25	0.50
De 61 a 90 días mora	0.35	1.70
De 91 adelante	0.45	0.90

Las tasas de interés penal emergentes del cálculo señalado, se aplicarán sobre saldos de capital, a partir de la fecha de vencimiento de la operación crediticia y se actualizarán con la misma periodicidad con que las entidades de intermediación financiera modifican sus tasas activas correspondientes a su cartera de créditos.

#### **7.1.7. LA INFLACIÓN Y EL VALOR DEL DINERO**

Se denomina inflación al fenómeno económico que corresponde a un aumento general de los precios y por tanto una reducción del valor del dinero.

La disminución del valor del dinero actúa en perjuicio de los acreedores, favoreciendo a los deudores, ya que estos últimos al cancelar su deuda, devuelven sólo una parte del poder adquisitivo del dinero que se les prestó.

Cuando los procesos inflacionarios son mayores a dos dígitos por ciento anual, los cálculos que se hagan sufren distorsiones, lo que hace necesario trabajar en moneda dura o a precios constantes.

### 7.1.8. EL INDICE GENERAL DE PRECIOS AL CONSUMIDOR (IPC).

Es un indicador que mide la subida o disminución de precios de un conjunto de bienes y servicios que se consideran representativos del mercado. En su estructura participan los principales bienes y servicios tales como alimentos y bebidas, transporte, combustibles, educación, vestido, etc. Cada uno de estos componentes tiene su determinado peso dentro del conjunto total.

Para determinar un índice basta tomar un año cualquiera como referencia al que se denomina año base y equivale a 1, o si se quiere en porcentajes al 100%, posteriormente los índices de los otros años se obtienen dividiendo los precios de un año cualquiera entre el precio del año base.

Con los precios de un bien (o el promedio de un conjunto de bienes), podemos obtener los índices de la siguiente manera:

AÑO	Precio en Bs	Índice absoluto y porcentual
2001	140	100
2002	145	$145/140 = 1.036 = 103,60$
2003	159	$159/140 = 1.136 = 113,60$
2004	170	$170/140 = 1.214 = 121,40$

Interpretación: Para este producto se entiende que en relación al año 1996, el incremento porcentual para el año 2002 ha sido del 3,6%, para el 2003 del 13,6%, etc.

En nuestro mismo caso, el nuevo valor de una nueva unidad monetaria en relación al valor de Bs1 del año 2001 es:  $100/103,60 = 0.965$  para el 2002, es decir que Bs1 en 2002 es sólo el 96.5% del mismo boliviano de 2001.

### 7.1.9. LA TASA REAL DE INTERÉS.

La tasa real es aquella tasa que contempla la tasa inflacionaria del periodo, es decir, se trata de una tasa que efectivamente refleje el porcentaje de rendimiento real sobre el dinero, eliminando la inflación del periodo.

El sentido común nos indica que si la tasa de interés que obtenemos por nuestro dinero es del 12% y si en ese mismo periodo la inflación es del 8%, entonces la tasa real es del 4%, sin embargo, para precisar mas la información, es preciso deflactar esta tasa, es decir colocarla en términos del año base o del origen. Este proceso se lo obtiene de la siguiente manera:

Variables:

R = Tasa de rendimiento real

i = Tasa de rendimiento normal

y = Tasa de inflación del periodo

La tasa real se obtendrá restando la tasa normal menos la inflacionaria. Además ambas tasas deben ser expresadas en unidades constantes, es decir, deben ser deflactadas.

$$R = i - y \quad \text{Deflactando ambas tasas: } R = \frac{i}{1+y} - \frac{y}{1+y}$$

$$\text{Quedando: } R = \frac{i - y}{1 + y}$$

De esa manera, si una persona deja depositado durante un año Bs5.000 al 4% y por otra parte la tasa de inflación del periodo es del 12%, entonces la tasa de rendimiento

$$\text{real es: } R = \frac{0.04 - 0.12}{1 + 0.12} = -0.071 \quad \text{o} \quad -7.1\%$$

Por tanto, el depositante no sólo que no ha ganado nada, si no que ha perdido el 7.1% sobre su depósito original.

Finalmente expondremos como se pueden expresar los precios corrientes en precios constantes (deflactados).

<b>Precios Corrientes</b>	<b>Índices</b>	<b>Inflación (y)</b>	<b>Precios Cortantes</b>	<b>Con: <math>x/(1+y)</math></b>
Año 0: 5.000	100	1	5.000	5.000
Año 1: 6.800	120	$(120/100) = 1.20$	$(100/120)*6.800=5.667$	$(6.800/1.2)=5.667$
Año 2: 7.500	130	$(130/100) = 1.30$	$(100/130)*7.500=5.769$	$(7.500/1.3)=5.769$

#### **7.1.10. LA UNIDAD DE FOMENTO A LA VIVIENDA COMO UNIDAD DE CUENTA EN OPERACIONES FINANCIERAS.**

La UFV se crea mediante DS. 26390 de 08.11.01. Posteriormente la Ley 2434 de 21.12.02 crea la Unidad de Fomento a la Vivienda (UFV) y finalmente se emite el DS. 27028 de 9.05.03 que reglamenta la utilización de la UFV.

La Ley 2434 establece que las entidades financieras legalmente establecidas y toda persona natural, jurídica o colectiva, está autorizada a efectuar voluntaria y libremente todo tipo de actos jurídicos, operaciones y contratos en UFV. Los contratos en UFV serán cobrados pagados en moneda nacional, con mantenimiento de valor respecto a la UFV vigente en el momento del pago.

Estas normas también establecen la actualización de valores, montos, créditos fiscales, saldos a favor de los contribuyentes, tasas y otros conceptos contemplados en las Leyes N° 843 (TOV) y N° 1990 (Ley de Aduanas), así como de las tasas y patentes, cuando corresponda. El Cálculo se realiza tomando en cuenta la variación de la cotización oficial para la venta del Dólar de Estados Unidos de América con respecto a la moneda nacional hasta el 26.12.02 y la variación de la UFV desde esa fecha hacia delante.

El Art. 5 del decreto también establece que en todas las disposiciones normativas tributarias las citas relativas a la actualización en base a la variación del tipo de cambio del boliviano respecto al Dólar, conforme a procedimientos establecidos, se entenderán referidas a las variaciones de la UFV.

Para el cálculo de la UFV se ha emitido la Resolución de Directorio N° 116/2001 del Banco Central de Bolivia (BCB), que ha sido modificada por la Resolución N° 055/08 de 29.04.08.

En estas normas se establece la modalidad de cálculo de la UFV con el siguiente resumen:

El día base de la UFV es el 7.12.01. En esa fecha el índice es igual a 1.

Para su cálculo se utiliza la UFV del día anterior multiplicada por un factor.

El factor para calcular la UFV de los primeros 10 días de cada mes es la raíz “n” de:  $1 +$  la inflación a 12 meses mensualizada correspondiente a dos meses atrás. Con “n” = número de días del mes para el que se está calculando la UFV.

A partir del día 11 el factor de actualización es la raíz “n” de  $1 +$  la inflación a 12 meses mensualizada correspondiente al mes inmediato anterior, donde “n” es el número de días calendario que tiene el mes para el que se está calculando la UFV.

La variante de cálculo de los primeros 10 días respecto del resto de los días del mes, simplemente obedece al margen de tiempo que se toma el INE para procesar y publicar la inflación de cada mes.

La UFV se difundirá con 5 decimales.

El cálculo de la UFV se basa en la fórmula del interés compuesto:

$C_n = C_0 (1 + i)^n$  en la que podemos hacer  $C_n = IPC_t$  (Índice de Precios al Consumidor del periodo t),  $C_0 = IPC_{t-12}$  (IPC 12 meses atrás) y despejar la variable

“i”, obteniendo:

$$i = \sqrt[12]{\frac{IPC_t}{IPC_{t-12}}} - 1$$

La expresión subradical es simplemente la inflación de los últimos 12 meses, puesto que surge de dividir el IPC de un determinado mes (ejemplo julio/08) entre el IPC de 12 meses atrás (julio/07), al final se le puede restar 1 para obtener la inflación en términos porcentuales y no como un índice. A continuación veremos que la anterior expresión es base para el criterio que aplica el BCB, cuya fórmula es la siguiente:

$$\pi_t^{12meses} = \left( \frac{IPC_{12}}{IPC_{t-12}} \right) - 1$$

Luego con base a la inflación a 12 meses se obtiene la inflación a 12 meses mensualizada, asumiendo (como es real) que la inflación crece a interés compuesto, es decir, que la inflación en cada mes se “capitaliza” y es base para el cálculo de la inflación del mes siguiente.

La expresión para obtener la inflación mensual es la siguiente:

$$\pi_t^m = \sqrt[12]{(1 + \pi_{12}^{12meses})} - 1$$

Por ejemplo: para conocer la inflación entre los meses de julio 2007 y julio 2008, se procede de la siguiente manera:

Información real: IPC julio 2008 = 113.25                      IPC julio 2007 = 98.66

Por tanto, la inflación entre esos 12 meses es:

$$\pi_t^{12meses} = \left( \frac{113.25}{98.66} \right) - 1 = 0.1478816$$

Es decir que la inflación entre esos dos periodos fue del 14,78%.

Ahora para obtener la inflación mensual se procede de la siguiente manera:

$\pi_t^m = \sqrt[12]{(1 + 0.1478816)} - 1 = 0.011559$ . Es decir que cada mes la inflación fue del 1.156% (en promedio). Al mismo resultado se puede llegar en forma directa con la primera fórmula expuesta en el presente tema.

Finalmente se tiene el cálculo de la UFV para un día “d”:

$UFV_d = UFV_{d-1} \sqrt[12]{(1 + \pi_{t-2}^n)}$      $n = 28, 29, 30$  o  $31$  (en función del número de días del mes para el que se desea calcular al UFV).  $t - 2$  hasta el día 10 y  $t - 1$  del día 11 para adelante.

Ejemplo: Calcular la UFV del 30.08.08, conociendo que la UFV del 29.08.08 es 1.40676.

Como se trata de un día posterior al 10, se utiliza el IPC de julio 2008 y julio 2007; si se tratara de un día entre el 1 y el 10 se tendría que utilizar el IPC de junio 2008 y junio 2007.

Primero debemos calcular la inflación anual y luego la inflación mensualizada cuyo resultado ya lo hicimos, resultando 0.1478816.

Por tanto, la UFV para el día 30.08.08 se calcula con la siguiente fórmula:

$$UFV_d = UFV_{d-1} \sqrt[12]{(1 + \pi_{t-2}^n)}; \quad UFV_{30.08.08} = 1.40676 \sqrt[12]{(1 + 0.011559)} = 1.40728$$

Este último valor es el que publica el BCB como UFV del día 30.08.08 y como se advierte, con este procedimiento de extrapolación se puede calcular la UFV incluso para días posteriores.

Los valores de la UFV en la gestión 2009 se adjuntan en Anexo N°. 5

**RESUMEN Y CONCLUSIONES:**

1. La UFV se calcula sobre la inflación de los 12 meses anteriores. El índice de inflación es el IPC.
2. Se utiliza la fórmula del interés compuesto para calcular la inflación mensual (se obtiene la raíz 12).
3. Para la inflación “diaria” se obtiene del resultado anterior la raíz 28, 29, 30 o 31 en función del número de días que tiene el mes para el que se está calculando la UFV. Ese resultado se multiplica por la UFV del día anterior.
4. Imaginemos hipotéticamente que en el mes de abril 2009 no existiría inflación, pero que en los meses de marzo 2008 a marzo 2009 la inflación fue del 14%, entonces, la UFV diaria del mes de abril se verá influenciada por ese índice y pese a no existir inflación en el mes, el valor de la UFV tendrá un incremento significativo en el mes de abril. Por el contrario, si la inflación del mes de abril 2009 fuera alta, pero la de los meses marzo 2008 a marzo 2009 fuera por ejemplo de un 3% (muy baja), entonces la UFV del mes de abril crecerá en niveles muy bajos.
5. Pese a las variaciones anteriores, la UFV tenderá a mostrar el mismo comportamiento del IPC, es decir de la inflación, a medida que pase el tiempo.
6. En periodos en los que la inflación tenga el mismo ritmo de crecimiento y no existan variaciones bruscas, la UFV reflejará variaciones porcentuales muy similares al IPC.



7. La medida ideal para medir el efecto inflacionario sería el IPC (con sus defectos y virtudes), sin embargo, la disponibilidad diaria de la UFV le da cierta ventaja operativa.

## **8. MARCO PRÁCTICO**

Con el presente trabajo no pretendemos reconstruir el modelo de otorgamiento de créditos para las microfinanzas en Bolivia, sin embargo, esperamos que de alguna manera sea un aporte que ayude a:

- Disminuir la mora
- Evitar fraudes bancarios
- Mejoramiento de la calidad de la cartera, evitando el deterioro de la misma
- Mejorar mecanismos de control interno.

El trabajo desarrollado en la presente tesis aborda la siguiente temática:

- a) Comprender la importancia de los riesgos comerciales de una organización, la evaluación de los mismos y un modelo para llevarlo a cabo en el negocio de las microfinanzas.
- b) Desarrollar un inventario de actividades auditables, los factores de riesgo, su ponderación, evaluación y priorización en una auditoría a una entidad microfinanciera.
- c) Comprender los tipos de fraudes que se pueden dar al contra una organización microfinanciera.
- d) Tomar conocimiento de las técnicas de detección de fraudes, aplicar los procedimientos de investigación y obtener pruebas de culpabilidad e inocencia.

- e) Prevención de fraudes, cultura de seguridad e implementación de programas antifraudes.
- f) Reducir los índices de la cartera en mora a través de acciones de cobranza y recuperación.
- g) Lograr que el sistema actual de cartera se procese con criterios de calidad y control interno.
- h) Asegurar que el crédito otorgado y dispuesto cumpla con todos los requisitos documentales, políticas de otorgamiento y administración de cartera.
- i) Establecer la administración del riesgo de la cartera hipotecaria.
- j) Mejora de los sistemas de administración de cartera, cobranza y recuperación.
- k) Consideración de procesos de aplicación masiva para la recuperación jurídica de la cartera.

Antes de realizar un análisis punto por punto de las falencias que se pueden dar en cada etapa del microcrédito, ofrecemos una breve descripción del proceso crediticio y la forma en la que se desenvuelven las microfinanzas

### **El análisis microcréditicio**

El primer elemento en el análisis microcrediticio consiste en elaborar los estados financieros (que pueden ser presentados por el propio beneficiario o estimado por el asesor de créditos) de la unidad socioeconómica, a fin de evaluar la situación patrimonial y el flujo de ingresos y egresos de la unidad de riesgo (empresa - familia) en su conjunto. A diferencia de las formas tradicionales de evaluación, la recopilación de los datos necesarios es realizada por el oficial de crédito responsable

mediante visitas a la empresa y a la vivienda de la familia. Esta información sirve de base para estimar la capacidad de pago del solicitante y, posteriormente, para fijar el monto del crédito y adecuar el plan de pagos al flujo de caja del cliente.

El segundo elemento en el análisis microcredicio es la aplicación de métodos que permitan estimar la voluntad de pago o el carácter del prestatario. Para tal efecto, el oficial de crédito recopila información sobre el entorno social y económico del prestatario, a fin de apreciar su credibilidad, en especial en lo que se refiere al cumplimiento de sus compromisos de pago. Las fuentes de información más importantes en este contexto son los vecinos, los proveedores y los clientes, además de las administraciones de mercados o los dirigentes de asociaciones gremiales, cuyas opiniones permiten apreciar con nitidez las cualidades morales del solicitante.

El oficial de crédito procesa toda esta información usando métodos estandarizados e información de centrales de riesgos lo cual permite reducir costos

El monto del crédito se calcula como una proporción de la diferencia entre activos y pasivos (monto del patrimonio) declarados por el solicitante, y el cronograma de amortizaciones en función del flujo de caja elaborado. Sobre la base de este análisis, el oficial de crédito presenta la propuesta ante el comité de créditos, el cual se reúne en la sucursal que corresponda o en la casa matriz de la entidad financiera especializada (dependiendo del monto del crédito solicitado).

Esta descentralización de la decisión crediticia permite reducir los altos gastos administrativos y asegura un trámite más ágil de las solicitudes. Las técnicas mencionadas contribuyen a resolver el problema de la carencia de información sobre la situación económica de las microempresas y constituyen, además, un primer paso en la solución del problema de la falta de garantías. Dentro de este contexto, un esquema de remuneraciones por resultados obtenidos es un incentivo fundamental que permite mejorar la calidad y la productividad del trabajo de los oficiales de microcrédito. Así, éstos perciben un sueldo fijo relativamente bajo, al cual se suman

cada mes, como un incentivo adicional, bonificaciones en función de los resultados de su cartera de créditos. Las bonificaciones no sólo se basan en el número y volumen de créditos otorgados y vigentes, sino también en la calidad de la cartera del oficial de crédito. De esta forma, dichas modalidades de remuneración contribuyen a prevenir manipulaciones e ineficiencias en su trabajo

Por otra parte, la variedad de responsabilidades de los oficiales de crédito puede provocar una cierta familiaridad con los clientes. Por tanto, los oficiales de crédito son permanentemente supervisados por los encargados de cada sucursal, quienes a su vez dependen de las gerencias de crédito. El rol de los encargados de sucursales resulta fundamental para apoyar a los oficiales en los casos difíciles de morosidad.

### **El uso de garantías**

El hecho de que los pequeños y microempresarios carezcan de las garantías usualmente exigidas por los bancos tradicionales no significa que una tecnología adaptada a estas circunstancias prescinda totalmente de aquellas. Las entidades microfinancieras muchas veces exigen la presentación de garantías, aunque su función no sea la cobertura de posibles pérdidas en casos de incobrabilidad. Las garantías constituyen más bien un instrumento de presión sobre el prestatario, con el cual la institución subraya la seriedad del compromiso. Por ello, como formas de garantía se exigen bienes del negocio y/o de uso doméstico (que han sido identificados por el oficial de crédito en la visita al domicilio o local de trabajo), cuya pérdida supondría para el prestatario costos de reposición elevados. Para montos mayores las entidades toman en garantía bienes muebles e inmuebles que se inscriben en los registros públicos de propiedad (derechos reales, Tránsito, Alcaldía, etc.).

Sin embargo, cabe tener presente que el mecanismo descrito, que viene a sustituir las garantías bancarias tradicionales, es complementario a otros dos mecanismos: el principio de la graduación del cliente y el sistema de seguimiento de la morosidad.

### **La graduación del cliente**

El principio de la graduación del cliente se basa en el hecho de que los pequeños o microempresarios están interesados en un acceso permanente al crédito.

Este interés permite que la entidad microfinanciera implemente sistemas de incentivos que otorguen al cliente un trato preferencial para futuros préstamos como premio al reintegro puntual de un crédito. El trato preferencial normalmente incluye la posibilidad de obtener un empréstito de manera más rápida y un aumento gradual del monto prestado, así como acceder a la oferta de créditos en condiciones más favorables en cuanto a la tasa de interés y los plazos de amortización.

Si bien el mecanismo de graduación ha demostrado ser muy eficaz para incentivar el repago de créditos, las entidades involucradas en el microcrédito deben tener presente los riesgos relacionados con el aumento del endeudamiento de sus clientes. Esto es particularmente importante en aquellos países donde los microempresarios tienden a ser clientes de varias entidades financieras a la vez. En estos casos, podría ser difícil determinar el endeudamiento total de los clientes, lo que a su vez podría conducir a aumentos inapropiados en los montos de los préstamos.

### **El seguimiento de la morosidad**

En el microcrédito, desde el trámite de la solicitud hasta el seguimiento del cobro del crédito, casi toda la responsabilidad recae en una misma persona: el oficial de crédito. Esto significa, entre otras cosas, que el seguimiento de los casos de morosidad no está a cargo de un departamento especial, sino que queda en manos del propio oficial de crédito. Esta medida tiende a desalentar casos de morosidad o de manipulación de las solicitudes en favor del solicitante, inclusive desde la misma fase de análisis y tramitación. Además, esta clara adscripción del oficial de crédito al

cliente mejora las relaciones con el mismo y reduce los gastos de evaluación y administración a la hora de concederle un nuevo préstamo.

La tecnología crediticia descrita incluye el seguimiento estricto de los casos de morosidad, lo cual se inicia al día siguiente del incumplimiento de un pago en vista del corto plazo de los créditos y la alta frecuencia del pago de las cuotas (especialmente en los primeros créditos). Por tanto, el oficial de crédito se pone en contacto con el prestatario moroso y le advierte del riesgo que supone para él la continuación en la demora del pago. Si pese a ello el cliente aún sigue sin cancelar su crédito, se procede a incrementar gradualmente la intensidad de la medida, la que en último caso supone la ejecución de las garantías y la exclusión permanente de su acceso al crédito en la entidad.

Es decisivo para el éxito de la tecnología crediticia la aplicación rigurosa de las medidas descritas.

En este punto cabe resaltar la importancia de contar con un régimen procesal y un sistema judicial eficiente, así como la existencia de centrales de riesgos donde registrar el monto y la situación de pago de los créditos. La disponibilidad de tales sistemas e instrumentos crea un incentivo adicional para el repago de un crédito, ya que facilita el monitoreo y la ejecución de los contratos.

Otro aspecto determinante para el rumbo de nuestro análisis es el concepto de tecnología crediticia que incluye los siguientes elementos:

- Criterios de acceso de los prestatarios
- El proceso de evaluación y aprobación
- La determinación de las condiciones del crédito
- El seguimiento y recuperación del crédito

Las características de la tecnología crediticia son:

- Evaluación in situ de la solicitud y aprobación del crédito
- Acceso al crédito a los pequeños y microempresarios
- Seguimiento y recuperación.

La tecnología del microcrédito permite reducir los costos de transacción incurridos por el prestatario.

### **8.1. LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS EN EL MICROCRÉDITO.**

A continuación citaremos y describiremos las principales actividades operativas del microcrédito:

- Promoción
- Solicitud
- Evaluación
- Aprobación
- Desembolso
- Reembolso

El control interno deberá ser aplicado en todos los punto anteriormente mencionados

De manera necesaria los controles deben ser implantados en todos los pasos del proceso crediticio, en este entendido los mencionaremos por separado.

#### **8.1.1. LA PROMOCIÓN**

Es el proceso mediante el cual los oficiales de crédito captan nuevos clientes, estas promociones generalmente se dan en lugares de alta concentración económica como ser ferias, mercados y otros.

Consideramos pertinentes los siguientes aspectos para tener un adecuado control de esta parte del proceso crediticio.

- Establecer parámetros mínimos para el número de clientes promocionados, ya sea de manera diaria o mensual.
- Una vez presentados los formularios de promoción al supervisor, este debe realizar visitas aleatorias para comprobar la veracidad de la información recopilada por el oficial de créditos.
- Consolidar toda la información obtenida para obtener tendencias que ayuden a mejorar los métodos de promoción.

### **8.1.2. LA SOLICITUD DEL CRÉDITO**

Es el proceso inicial de toda operación de captación, el dinamismo del mercado hace que los clientes, o bien vengan por cuenta propia, o que hayan sido promocionados (se les ofreció un crédito en su negocio o fuente de trabajo).

El proceso de solicitud puede llegar a ser bastante complejo, no tanto por lo que se refiere a el tiempo que este requiere, sino a la complejidad de la información que estemos buscando obtener y de las distintas variables que puede tener cada tipo de negocio.

Si bien un oficial de créditos a medida que va ganando experiencia obtiene un determinado grado de conocimiento respecto al negocio de los clientes, es imprescindible que el mismo entienda que se pueden tener ciertas particularidades entre cliente y cliente.



Para que el oficial de créditos pueda tener una adecuada idea del negocio del cliente e incluso tener una visión inicial de la veracidad de la información obtenida, puede realizar los siguientes procedimientos.

- Obtener los datos personales de los clientes y verificar los mismos en los diferentes Burós de Información Crediticia.
- Obtener los días que el cliente trabaja y que días genera flujo de efectivo, como por ejemplo, las ferias (esto para realizar un cruce con la evaluación económica).
- Estacionalidad del negocio (para propósitos de verificación en la evaluación económica).
- Comparación de los datos analizados con clientes similares (esto nos ayuda a verificar la coherencia de la información obtenida).

Para que podamos realizar un análisis más profundo, consideremos cuales serían los problemas que podríamos llegar a enfrentar, ya sean estos creados por el cliente, o por los mismos funcionarios de una determinada entidad.

- Negocios Montados
- Falta de Capacidad de Pago
- Suplantación de Identidad
- Apropiación indebida temporal de un negocio
- Colocaciones arbitrarias por parte de funcionarios del Banco

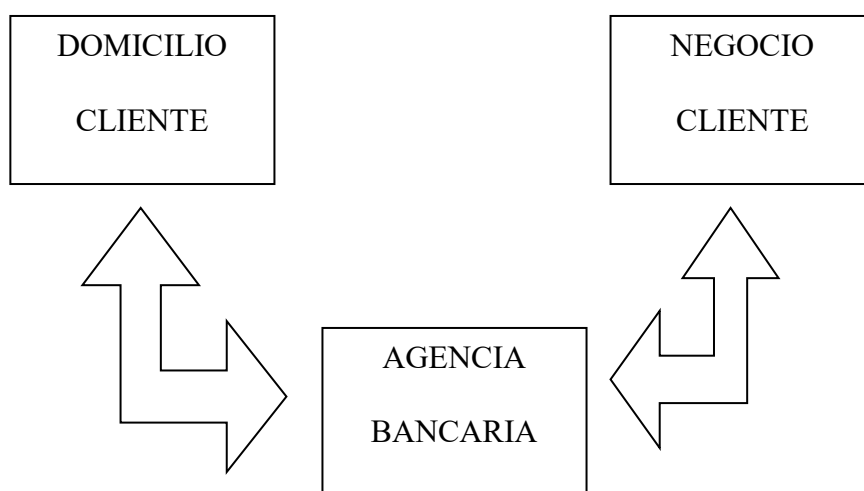
Sin embargo es importante que realicemos la siguiente diferenciación.

#### 8.1.2.1. CLIENTE POR CUENTA PROPIA

Las diferencias por lo menos a nivel información son notorias, es la primera etapa donde podemos de cierta manera controlar la asimetría de la información.

- El cliente solicita un crédito, sin embargo no se puede evidenciar ninguna actividad económica, solo se tienen datos verbales por parte del cliente.
- No se tienen referencias de ninguna naturaleza.

De inicio se debe analizar si existe la siguiente relación:



- Si el cliente busca a un funcionario específico de la entidad financiera, puede ser que el mismo pertenezca a la cartera del oficial de crédito o provenga de referencias otorgadas por relaciones, parientes o amigos de los clientes.

- La experiencia muestra que fraudes como identidades falsas se dan en mayor amplitud con asesores de créditos nuevos, por lo cual algunas llamadas de alerta son las siguientes:
  - a) Si el cliente pregunto “¿estoy buscando al asesor nuevo, sabe quien es?”
  - b) Que el cliente afirme que posee varias deudas, aunque estas estuvieran vigentes, ya que la estrategia se estas personas es endeudarse en varias instituciones, mantener las operaciones vigentes por un tiempo y luego desaparecer.

#### **8.1.2.2. CLIENTE PROMOCIONADO**

En nuestro parecer, este es un cliente de menor riesgo por los siguientes motivos:

- El cliente se interesó en un crédito a razón de la información brindada por un asesor de crédito.
- Se pueden obtener referencias personales por parte de terceros de manera muy simulada con preguntas como: “¿Sabe donde vive/trabaja el Sr(a). XXXX?”, o en las grandes ferias “¿Conoce al Sr(a) XXX?”, ya que generalmente en este tipo de lugares los potenciales clientes ya poseen puestos de venta hace varios años, lo que reduce la posibilidad de que éste sea montado.
- Se puede evidenciar las características del negocio (posee una buena ubicación, tamaño del negocio, condiciones del mismo y otros).
- La actitud que toma el cliente a la hora de ofrecerle un crédito; si es un cliente al que se tuvo que insistir en reiteradas oportunidades antes de poder otorgarle la primera operación, nos muestra que es una persona muy reacia a tener deudas o a prestarse dinero sin una necesidad real, lo cual nos da un buen indicador de moral

- Considerarse que en ciertas ocasiones los clientes promocionados son conocidos por los funcionarios de la Agencia (ya sea por que se tiene una relación comercial, de amistad o por la cercanía del negocio) por lo cual sabemos que es un lugar concurrido y se sabe de la estabilidad del negocio, esto nos brinda una mejor idea de la antigüedad e incluso se conoce personalmente a los dueños.

Considerando todos estos aspectos podemos concluir que un cliente promocionado posee un menor riesgo crediticio que el cliente por cuenta propia

Ahora bien la información contenida en los informes confidenciales e “Infocreds” adquieren vital importancia; si bien obtenemos esta información a una determinada fecha debemos considerar lo siguiente:

- Que los datos contenidos en los mismos sean iguales entre ellos.
- Debe significar una llamada de alerta, si como resultado de la obtención de esta información se tienen duplicidades de cédulas de identidad u otros

En estos casos y sujeto a disponibilidad de la documentación a nuestra disposición podríamos solicitar documentación adicional que nos ayude a comprobar la identidad del cliente (papeles de su domicilio en caso de ser dueño de casa, certificados de nacimiento, u otros)

Si este cliente posee depósitos o cuentas de ahorro en el propio Banco, el riesgo es menor ya que en muchos casos son clientes conocidos.

Es importante en toda solicitud de crédito analizar aspectos de coherencia como ser:

- Días en los que el cliente atiende su negocio (sería extraño que una vendedora de la Huyustus no trabaje sábados)
- Horarios de atención (por ejemplo un negocio de cabinas que otorga un pequeño espacio al servicio de fotocopias, se debe analizar a que hora cierra el negocio principal por que afecta directamente a los ingresos del secundario.
- Tratar de verificar por medios alternativos la antigüedad del negocio o la experiencia del cliente en el mismo (mediante contratos u otros).

### **8.1.3. EVALUACIÓN**

Se denomina evaluación al proceso en el cual obtenemos datos in situ de la actividad económica del cliente.

Algunos conceptos generales que debemos tomar en cuenta antes de realizar la evaluación son:

- Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa por simple y rápida que esta sea.
- Todo crédito por fácil y bueno y bien garantizado que parezca tiene riesgo.
- El análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que éste disminuya.
- Es necesario e importante contar con buen criterio, sentido común y agudeza perceptiva.

Aspectos necesarios en la evaluación de un crédito:

- En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación profunda, tanto de sus aspectos cualitativos como cuantitativos.
- Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente, tanto como cliente de la misma institución, como de las demás instituciones.
- La decisión crediticia se la debe tomar en base a antecedentes históricos y presentes.
- Es necesario considerar en los análisis de crédito, diferentes situaciones que se pueden dar con el fin de anticipar los problemas.
- Después de haber realizado un análisis minucioso de la carpeta del crédito es necesario tomar la decisión de otorgar o negar el financiamiento, por lo que se recomienda seleccionar 4 o 5 variables relacionadas a los requisitos para el otorgamiento de créditos para justificar la operación ante los niveles de decisión crediticia.

### **Operatoria del crédito:**

Aspectos necesarios en el análisis

- Seriedad
- Simulación de capacidad de pago
- Situación patrimonial

En este momento es donde podremos ver la coherencia de los datos obtenidos en la solicitud de crédito, entre los aspectos en los cuales se debe tener más cuidado podemos citar:

- Levantamiento de los datos del cliente y su familia (estos datos influirán en la declaración de los gastos familiares).

- Tratar de verificar la información vertida respecto a la cualidad del domicilio del cliente (prestado, alquilado, anticrético u otros), esto a fin de determinar si el cliente necesita realizar gastos adicionales.
- Evaluación de las ventas diarias, semanales, mensuales o el tipo de ventas del giro del negocio para cotejar con la evaluación económica.
- En el caso de asalariados verificar la consistencia de las papeletas de pago y analizar la información de las mismas para poder conocer, si por ejemplo en la papeleta el cliente, figuran constantes anticipos, esta puede ser una señal de que el cliente no posee demasiados excedentes de efectivo que son necesarios para la cancelación de las cuotas de amortización.
- Considerar que los días que el cliente trabaja no necesariamente son los días que se genera flujo, por ejemplo, un comerciante de la feria 16 de Julio, trabaja todos los días pero sólo genera flujo los jueves y domingo.
- Considerar y realizar un análisis cruzado con base en clientes que tengan relación con la actividad evaluada (por ejemplo si la actividad es fabricación de pantalones, verificar que los costos de los insumos sean coherentes con los de un importador de telas y también con otros fabricantes de pantalones)
- Verificar la estacionalidad de las ventas y cruzarlas con el inventario (un vendedor de mochilas deberá tener un alto nivel de inventarios por los primeros meses del año, por el inicio de clases)
- A la hora de determinar si las ventas por mes son altas, medias o bajas, o bajo cualquier otra escala que se este utilizando, se deberá realizar un análisis de acuerdo a información conocida por el oficial de créditos (en el caso de venta de material escolar se prevé que las ventas vayan disminuyendo a partir de los

meses de marzo, por lo cual si el cliente afirma que sus ventas son regulares en febrero pero altas en octubre se debe averiguar la razón)

- A la hora de determinar el patrimonio de una familia se debe tener demasiado cuidado a la hora de la valuación del mismo, si bien es cierto, que entre Entidades Financieras para clientes que tienen dos o mas operaciones, se estarían considerando los mismos bienes dos o mas veces, es posible que no se pueda determinar con facilidad o por declaración del cliente la existencia de varias operaciones crediticias. Esto puede distorsionar la información relacionada al patrimonio al interior de la familia, principalmente en la otorgación de créditos con garantía prendaria. Naturalmente que no se deben otorgar varios créditos sobre la misma garantía, independientemente que esta sea ejecutable o no.
  
- A la hora de determinar el valor de los bienes de la familia se debe tener especial cuidado, ya que si bien el asesor puede realizar la verificación in situ y el mismo posee una idea clara de la situación patrimonial del cliente y de su nivel de vida, las instancias de aprobación en la mayoría de los casos, no realizaron esta verificación, por lo cual la información vertida es la única fuente de análisis, para estos casos se deben tener en cuenta lo siguiente:
  - Estado de los Bienes
  
  - Cualidades de los bienes (tamaño, procedencia, etc.).
  
  - Factor de obsolescencia o desgaste de los bienes (a causa del tiempo, uso o modelo).
  
  - Realizar un análisis “a priori” del monto que se podría obtener como consecuencia de la realización de los bienes.



- Cuanto tiempo cuenta la familia con esos bienes.
- Si comparte los bienes con alguien más (otras personas o familias).

Estos datos añadidos al detalle de los bienes de la familia nos darán una idea clara del nivel de vida de la familia y de su patrimonio y en caso de que los bienes fuesen compartidos entre varios miembros de la familia, se deberán considerar en un porcentaje proporcional para evitar utilizar un bien para garantizar varias operaciones y no sobrevalorar las garantías. Además considerar a cuanto puede ser vendido el bien en el mercado en este momento y no a cuanto se lo adquirió.

- Verificar con los vecinos referencias personales del cliente.
- Analizar si el activo fijo (si es que la actividad requiere de éste) se encuentra en óptimas condiciones de funcionamiento, ya que de no ser así, la capacidad de pago y los flujos del cliente se pueden ver afectados en un corto o mediano plazo.
- Realizar un análisis de los gastos no solo basados en la información del cliente sino considerando factores externos como la inflación; si la capacidad de pago es demasiado ajustada, cualquier cambio relativamente significativo afectará al cliente y no solo en los gastos, sino en los insumos y/o productos que adquiere para el normal funcionamiento de su actividad, esto siendo conservadores, a pesar que en los aspectos positivos también se asume que el préstamo recibido también le aumentará los flujos actuales que se conocen.

- Dependiendo del destino que tenga el crédito, se debe estimar en cuanto tiempo el préstamo tendrá un efecto en la calidad de vida del cliente (si el préstamo es para la compra de un tractor seguramente el tiempo de impacto será mayor respecto de si el destino es la compra de harina para hacer pan en una fecha alta)
- Si hablamos de créditos a gremialistas, transportistas o cualquier tipo de actividad que requiera afiliación a un sindicato o gremio, se debe verificar que esta situación haya ocurrido.
- Si la actividad comercializa determinados productos que requieren autorización se debe verificar que ésta este vigente, que el plazo que aún resta para la realización de la actividad sea relativamente largo, ya que siempre existe un porcentaje de riesgo de que el permiso no sea renovado o de que se presente una nueva regulación, que pueda de alguna manera obstruir la continuidad del negocio.
- Realizar un análisis de la competencia y el estado en el que se encuentra el rubro, por ejemplo, el rubro de la construcción ha sufrido una considerable elevación en los costos de los materiales, se debe analizar si incluso no se sufrirá escasez de insumos que causen la pérdida de capacidad de pago en el cliente.

#### **8.1.4. APROBACIÓN**

Esta instancia es decisiva ya que es la última etapa donde se puede realizar un control sobre la operación, antes de que se lleve a cabo el desembolso.

Hay que considerar 2 tipos de niveles de aprobación

- Cuando la instancia de aprobación se encuentran en la Agencia.

- Cuando la instancia de aprobación se encuentra en la casa Matriz y otros niveles establecidos por la entidad financiera.

El nivel de control e investigación de la operación a ser desembolsada va subiendo, a medida que la instancia de aprobación requiera de la participación de departamentos distintos a los de créditos, como ser el área de riesgos.

Es importante tener escalas de aprobación y autonomías de tarifario (tasas, plazos, garantía, montos y otros parámetros necesarios).

Ahora bien muchas entidades financieras establecen montos a partir de los cuales ya se hacen necesarios respaldos de los ingresos que se perciben.

Antes de realizar este análisis consideramos importante citar el concepto de la elusión, que no es otra cosa que buscar una forma o vacío en una determinada norma para infringirla sin que exista un aparente incumplimiento.

Por ejemplo supongamos el siguiente ejemplo (\*)

- Monto solicitado: \$us. 13.000
- Instancia de aprobación: Subgerencia de Créditos.
- Garantía solicitada: Documentos en custodia.
- Respaldos: Necesarios.
- Revisión Departamento de Riesgos: Necesaria

(\*) Solo se mencionan los requisitos que variarán

En este caso, supongamos que el cliente no posee ni un vehículo ni un inmueble, este aspecto limitaría al cliente para la obtención del crédito, además que el proceso de aprobación requerirá la revisión y visita del área de riesgos, lo cual hace que el proceso de aprobación sea más lento.

Para evitar estas falencias se puede optar por la figura de la elusión, por ejemplo, se podría actuar de la siguiente manera:

**1er. Desembolso:**

- Fecha: 01/10/2008
- Monto: \$us. 6.000
- Instancia de Aprobación: Gerente de Agencia
- Garantía solicitada: Personal
- Respaldos: No son necesarios
- Revisión Departamento de Riesgos: No es necesaria

**2do. Desembolso**

- Fecha 11/10/2008
- Monto: \$us. 4.000
- Instancia de Aprobación: Gerente de Agencia
- Garantía solicitada: Personal
- Respaldos: No son necesarios
- Revisión Departamento de Riesgos: No es necesaria

### 3er. Desembolso

- Fecha 11/10/2008
- Monto: \$us. 3.000
- Instancia de Aprobación: Gerente de Agencia
- Garantía solicitada: Personal
- Respaldo: No son necesarios
- Revisión Departamento de Riesgos: No es necesaria

Al hecho de tener más de una operación vigente en un determinado momento se le llama crédito paralelo.

En el ejemplo anterior el cliente poseerá 3 operaciones paralelas, pero si comparamos las características de estas 3 operaciones notaremos que algunos controles fueron evadidos, sin embargo no existe un incumplimiento evidente a la norma por que sencillamente no existe una instrucción o norma expresa que indique que esta situación no puede darse:

Los aspectos de control que fueron eludidos son:

- Instancia de Aprobación
- Garantía
- Respaldo
- Revisión de Riesgos

El hecho es que esta operación que debió tener un control más exhaustivo por el monto solicitado, acabó siendo aprobada como cualquier otra operación de la Agencia.

Ahora bien, algunos asesores recurren a estas situaciones por que a veces los mismos asesores poseen más de una operación asignada al área de riesgos, esta área por la demanda de operaciones pendientes de revisión puede demorar en su tratamiento, ocasionando que el desembolso llegue a ser inoportuno, por el tiempo que toma su aprobación y pasar a la siguiente instancia, sobrepasando el esperado por el cliente o por el mismo asesor, por lo cual incluso ve afectado su cumplimiento de metas, por lo que debemos tener procedimientos alternativos para evitar que estas operaciones dejen de ser controladas ya que puede haberse otorgado el crédito en condiciones no apropiadas.

Con esto queremos decir que se deben establecer parámetros de endeudamiento total para que de una u otra manera las operaciones tengan el nivel de análisis y aprobación que la operación original requería, esto con el objetivo de que el asesor no pueda incurrir en actos contrarios a los intereses de la entidad financiera y que además otros funcionarios de la entidad, distintas a las de la Agencia puedan verificar la existencia, veracidad y consistencia de los datos vertidos en la evaluación económica.

#### **8.1.5. DESEMBOLSO**

Si bien el proceso de desembolso es relativamente mecánico, se recomiendan ciertos elementos procedimentales para mejorar el control interno de la entidad financiera, como ser:

- Preguntar al cliente toda su información personal.
- Preguntar alguna información relacionada con su actividad comercial (si bien en el proceso de evaluación ya se recopiló toda la información necesaria podríamos encontrar ciertas incoherencias que nos permitan detectar alguna anomalía)

Si bien es un elemento que agrega costo a la operación se deberían realizar todos los desembolsos con cheques de gerencia para forzar al cliente a que venga una vez más a la entidad financiera y en caso de existir alguna sospecha por parte del Banco de la identidad del beneficiario, se tenga margen para realizar una visita adicional para verificar la veracidad de la información obtenida. Esto se puede dar principalmente en el caso de cliente con negocios ambulantes o que mencionan que distribuyen sus productos directamente a los comerciantes, es por eso que no contamos con un croquis del negocio y las consultas que hayamos podido realizar a vecinos no son totalmente confiables y tienen un valor menor que cuando se pudo evidenciar un negocio como tal, por ejemplo, una determinada persona puede indicarnos que ve al cliente metiendo mercadería alguna vez, sin embargo, esto puede ser solamente un elemento para convencer al asesor que efectivamente se tiene una actividad, ya que este tipo de grupos está organizado de tal manera que arma todo un círculo para que finalmente se otorgue la operación

Un aspecto de alerta adicional y como parte de los controles que puede ejercer el banco consiste en obtener informes confidenciales posteriores al desembolso, ya que como estos son actualizados de manera mensual, es posible que el “cliente” haya obtenido préstamos en otras instituciones en el ínterin y que en su momento no aparecieron en el informe confidencial por ese motivo.

Es posible incluso que encontremos a un cliente totalmente sobreendeudado y con altísima probabilidad de mora o irrecuperabilidad, por lo que las acciones a tomarse deben ser la inmediata cobranza y un seguimiento a la operación ante la posibilidad incluso de que el cliente no pueda ser habido en futuras actuaciones.

Si bien el modelo microfinanciero en Bolivia ha servido como base para que otros países adopten el mismo modelo y experiencia, existen demasiadas falencias que deben ser subsanadas.

El dinamismo del mercado y la “encarnizada” lucha por desplazar a la competencia ha ocasionado que las Entidades de Intermediación Financiera y ONGs estén flexibilizando sus políticas, si bien desde el punto de vista del mercado este suceso es muy positivo, debemos ver que los controles y procesos no sean demasiado laxos, el equilibrio es demasiado delicado, ya que viendo la calidad, de la cartera microfinanciera, la cual tiene una mora excepcionalmente baja, no debemos olvidar que esta sustentada sobre una delicada base de garantías “psicológicas” como ser garantías personales, prendarias sin registro, documentos en custodia y otros. A veces el equilibrio es tan frágil que una sola persona que cambie de situación financiera o moral puede afectar a varias operaciones ocasionando un efecto multiplicador que en un determinado momento puede afectar a la calidad de la cartera.

Este análisis es también aplicable a los grupos económicos y/o familiares que cumplen efectos en cadena por la relación de dependencia que tiene un negocio respecto del otro, tal es el caso de una familia de transportistas

Un ejemplo de este tipo de negocios puede darse en los casos en que una determinada persona decida invertir su capital para realizar un emprendimiento económico, como ser un café Internet y cabinas, ahora bien en un determinado momento otro miembro del núcleo familiar tiene una necesidad de financiamiento, por este motivo recurre al propietario del negocio para poder subdividir el negocio en 2 partes, es decir que el dueño como tal, aparezca como dueño del Internet y que la otra persona sea la dueña de las cabinas, simulando una independencia económica que realmente no existe.

Al momento de la evaluación económica toda la información parece estar correcta, los flujos son reales y en muchos casos incluso el propietario del negocio se ofrece como garante personal. Este hecho de una u otra manera permite que la operación crediticia sea desembolsada. Ante un eventual caso de mora es cuando realmente el asesor de créditos se da cuenta de la verdadera situación.



### **8.1.6. EL REEMBOLSO**

El proceso de reembolso o más comúnmente conocido como el pago o devolución del préstamo tiene un componente de control bastante reducido, sin embargo es el momento donde realmente saltan las falencias de un proceso crediticio inadecuado antes del desembolso.

La mora constituye el principal componente para medir la gestión de un asesor de crédito, sin importar el monto desembolsado y el número de clientes que se tenga, éstos se ven totalmente desvalorizados ante una alta mora y un mayor cargo a resultados proveniente del incremento de las provisiones para incobrables, que afectan los resultados y el mismo patrimonio de la entidad.

En el preciso momento que un crédito entra en mora, se inicia el proceso de cobranza, es en este punto que varias irregularidades se hacen presentes, entre las más comunes tenemos:

- Domicilios falsos
- Negocios montados
- Datos familiares no revelados

El caso de domicilios falsos puede darse por ejemplo cuando una persona llevó al asesor a una determinada dirección, pero la casa era prestada o simplemente estaba bajo el cuidado de la persona, ya que el verdadero dueño estaba de viaje u otros motivos.

Los negocios montados pueden darse de varias formas que a impresión del asesor pueden ser muy válidas al momento de la evaluación. Entre algunos casos se puede citar que por una determinada zona un negocio tiene 2 accesos, es decir que el asesor conocía el negocio con el propietario A y la entrada era por la calle xxx

En una segunda oportunidad otro asesor procede a la visita de evaluación y visita el mismo negocio pero ahora el dueño es B y el ingreso es por la calle yyy, el asesor no tiene la menor posibilidad de saber que esta siendo engañado

Los datos familiares no revelados o distintos a los reales nos muestran la mala actitud del cliente para con la revelación de la información, por ejemplo, que una cliente declare ser soltera y sola en circunstancias de que estaba casada o peor aún que la misma tenía hijos, lo que afecta a la evaluación ya que no se consideraron gastos de alimentación, educación, transporte, salud y otros del núcleo familiar que afectan su capacidad de pago.

Estas situaciones son varias veces irreversibles, y en muchos casos se deben llegar a soluciones imprevistas como ser una reprogramación del crédito, la cual significa una nueva evaluación y el cambio de calificación del cliente, lo cual, como anteriormente citamos, genera una previsión adicional por incobrabilidad para el banco

Estos son tan sólo una parte de los riesgos que el sector microfinanciero posee, muchos de ellos pueden ser mitigados, más no eliminados, a continuación ponemos en consideración un formato de evaluación económica, es importante decir que hoy en día un desembolso debe ser lo más rápido posible, sin embargo, este modelo pretende incluir aspectos no considerados tradicionalmente; en este proceso es inevitable el hecho de que esta evaluación sea un tanto más burocrática.

### **1.- Solicitud de Crédito**

Es la etapa donde comenzamos la etapa de recolección de datos del cliente, entre los datos más importantes tenemos:

- Nombre y Apellidos
- Fecha de Nacimiento (edad)

- Dirección
- Estado Civil
- Ocupación
- Otros
- Monto Solicitado
- Plazo
- Otros

Como aspectos relevantes que consideramos deben ser incluidos, tenemos la descripción de los principales productos y/o servicios ofrecidos.

Esta información puede ser útil ya que es el primer elemento verificable en la evaluación económica, además tendremos una idea aproximada de cual es el margen de utilidad del cliente, lo cual nos permitirá comunicar al cliente aproximadamente cual es el monto del crédito al que puede acceder, esto podría ahorrarnos en algunos casos la evaluación, por que sabemos que determinadas actividades pueden ser poco rentables, de mucho riesgo o simplemente quedaron desactualizadas por factores tecnológicos, de gustos u otras variables.

A continuación ofreceremos una breve descripción del módulo de cartera, su estructura y su interrelación con otros módulos.

## **8.2. DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO CONTROL DE CARTERA**

Este módulo opera la información base para el control de la cartera de la organización.

Se permite llevar un estricto control sobre el proceso de los pagos de los grupos solidarios, desde su ingreso al sistema, pasando por una conciliación, hasta su aplicación contable. El control sobre estos pagos se realiza por medio de reportes, así como por pantallas ya sea para una identificación plena del mismo o para una

corrección en caso de que el pago tenga datos erróneos. El sistema permite ingresar estos pagos ya sea registrándolos directamente por el sistema o de manera más automática, esto es, importando los datos desde algún archivo generado por el banco en que se depositan estos pagos, lo que puede ahorrar una cantidad considerable de trabajo de captura.

Además, el sistema cuenta con diversos reportes para diferentes finalidades. Por ejemplo, se permite la impresión de boletas de respaldo de operaciones en cajas que utiliza la organización referente a los préstamos, recibos, pagarés, reportes preimpresos para el control de los pagos de los socios en las reuniones de los grupos solidarios, etc.

Otro tipo de reportes son los que están más enfocados al control de la cartera, como son reportes que reflejan de una manera clara y entendible la situación de la cartera de la organización, reportes que permiten observar qué grupos solidarios se están retrasando en sus pagos, con lo cual se puede controlar perfectamente qué grupos se retrasan hasta en un día en su depósito semanal. Cabe hacer mención que cada uno de estos reportes tienen diferentes niveles de detalle, es decir, pueden contener información muy general (totales de la organización) hasta información muy específica y detallada ya sea a nivel de municipios, asesores, coordinaciones, etc.

También existen reportes para llevar estados de cuenta ya sea a nivel de grupos solidarios y también a nivel de los socios de los grupos, permitiendo con esto conocer la situación actual e histórica de cada cliente en el momento deseado.

Por si fuese poco, existe otro tipo de reportes, los reportes de pólizas de seguro de desgravamen referentes a la cartera (pagos de grupos solidarios, devoluciones, defunciones, etc.), los cuales, además de proporcionar la información normal ya sea en pantalla o en impresora, tienen una función muy poderosa: pueden generar de manera automática los respaldos, con lo cual se comparte información muy valiosa con el módulo de Contabilidad y Presupuestos, con lo que de igual manera se

minimiza el error en los datos que se manejan en contabilidad ya que gran parte de ellos los genera este módulo.

### **8.2.1. FUNCIONALIDAD**

Además de las características generales de la Banca, el módulo Control de Cartera posee la siguiente funcionalidad:

Manejo de las 3 metodologías de microcrédito:

- Grupos solidarios
- Bancas comunales
- Préstamos individuales

Estas metodologías nos llevan a considerar los siguientes aspectos:

- Definición de productos de crédito a través de diferentes ciclos o etapas existentes en el proceso de evaluación del financiamiento.
- Manejo de multimoneda en la otorgación de créditos (sujeto a disponibilidad de la utilización de diversas monedas en la Entidad Financiera).
- Proporciona datos para extraer información acerca de las características de los clientes y los grupos solidarios, de tal manera que se pueda hacer una evaluación de las operaciones y apoyar las funciones de planeación y toma de decisiones; el nivel de información otorgada por el Banco dependerá del interés real que tenga el cliente y las características socio económicas del cliente.

### **8.2.2. ESTRUCTURA JERÁRQUICA**

La estructura crediticia se constituye en Gerencias Regionales que agrupan a:

- Subgerentes Regionales.
- Gerentes o Coordinadores de Agencia.
- Encargados de Crédito.
- Asesores de Crédito.
- Asistentes de Asesoría (ocasionalmente).

### **8.2.3. CONFORMACIÓN DE GRUPOS SOLIDARIOS**

- Datos generales de los grupos solidarios.
- Clientes por grupo solidario.
- Bajas de clientes.
- Cambio de grupo solidario para clientes.
- Fusión de grupos solidarios.
- Fin de grupo solidario.

### **8.2.4. CONTROL Y MANEJO DE PRÉSTAMOS**

- Solicitud y estructura del préstamo.
- Diferentes periodicidades de pago (semanal, quincenal, mensual, bimestral, etc.)
- Tasas fijas o variables.
- Diferentes formas de aplicar intereses.
- Periodos de gracia al capital y/o interés.
- Diversidad de tipos de préstamo (Hipotecario, Consumo, etc.)
- Duración ajustable en función de la periodicidad elegida.
- Recargos adicionales sujetos a negociación (Gastos Administrativos, Formularios y otros)
- El tipo de crédito no necesariamente esta ligado a actividad económica del cliente.
- Evaluación por tipo de cartera, garantía, producto y otros componentes.
- Autorización por diversos niveles de autonomía sujetas a diversas variables, como ser, monto, tasa, plazo, riesgo, endeudamiento total, tipo de actividad y otros.
- Diferentes formas de desembolso (efectivo, cheque, caja de ahorro, etc.)
- Sistema de Pagos con diversas opciones como ser pago por cajas, débito automático, cancelación de manera personal a los asesores de crédito mediante utilización de recibos de cobranza y otros.
- Manejo y control de Reestructuración de préstamos.
- Manejo y control de Refinanciamientos.

- Manejo y control de créditos Revolventes (Aplicable Principalmente a Líneas de Crédito).

#### **8.2.5. MANEJO Y CONTROL DE LOS PAGOS DE LOS PRESTATARIOS**

- Se recomienda que el sistema financiero pueda conciliar información entre bancos respecto al comportamiento de sus prestatarios.
- Seguimiento a cheques ajenos que posteriormente son utilizados para pagos de cartera.
- Contar con un reporte actualizado de pagos, señalando cualquier desvío respecto al plan de pagos original.
- Control de todo tipo de movimientos de cargo o abono extraordinarios: ajustes, recuperación de cartera, cuenta incobrable, condonaciones de recargos, interés, comisión, etc.
- Manejo y control autorizado de las cajas de ahorro con el objetivo de conocer si el cliente posee el suficiente saldo para poder realizar un débito automático con destino a la operación crediticia.
- Pagos desglosados en capital, interés, recargos y otros, con el objetivo de brindar información transparente a los clientes.
- Otras operaciones o reportes contables o extracontables.

#### **8.2.6. COORDINACIÓN BANCARIA PARA PAGO DE CRÉDITOS.**

- En caso de que un cliente tenga distintas cuentas en la red bancaria, es posible que autorice a un redeterminado Banco para que pueda efectuar traspasos de fondos de sus otras cuentas para cubrir sus cuotas de amortización.
- El sistema deberá actualizar automáticamente los saldos en todas sus cuentas afectadas.

#### **8.2.7. INTEGRACIÓN CON TESORERÍA.**

- Los préstamos propuestos por el área de cartera deben ser forzosamente autorizados y previstos por el área de tesorería para verificación de disponibilidad de fondos.

- Al final de cada día se deben proyectar los desembolsos para el día siguiente para así poder coordinar adecuadamente las remesas necesarias, siempre y cuando el efectivo necesario no sobrepase los límites establecidos por la Compañía que asegura las remesas de efectivo.

### **8.3. CONTROL INTERNO EN LAS OPERACIONES CREDITICIAS**

Una vez conocida la interrelación que tiene el módulo de Cartera con las otras partes y/o estructuras de una Entidad Financiera, a continuación citaremos parámetros que consideramos necesarios para obtener niveles óptimos de control interno.

#### **8.3.1. ACTUACIONES PROHIBIDAS AL PERSONAL**

- Anunciarse como empleado de la Entidad Financiera para obtener provecho personal, por ejemplo, cuando un asesor de créditos, con el ánimo de obtener descuentos en los negocios que financia la Entidad, se presente como empleado de ésta.
- Realizar actividades que impliquen competencia directa o indirecta con la Entidad, por ejemplo, cuando un miembro del Directorio sea dependiente o vinculado en otra institución de microcrédito.
- Servir de proveedor, en forma individual o conjunta con otras personas, de bienes y servicios diferentes de los derivados de su calidad de empleado, así como participar directa o indirectamente en entidades que sean proveedores de bienes y servicios a la Entidad.

#### **8.3.2. MANEJO DE LA INFORMACIÓN PRIVILEGIADA**

- Es prohibido el uso o aprovechamiento, la difusión o publicación de información a terceras personas ajenas a la Entidad, en este caso nos referimos a información que con ocasión de su trabajo conozcan los empleados y sea utilizada, en perjuicio de la entidad o para beneficio personal



o de terceros, tales como nuevas líneas de productos, oportunidades de inversión, manuales, productos, estrategias comerciales, etc.

- Se entiende por información privilegiada aquella que no haya sido revelada, o aquella que por disposición de la entidad debe quedar restringida al público y terceros.

### **8.3.3. CRITERIOS PARA EL MANEJO DE INCENTIVOS**

- No se ofrecerán incentivos excesivos, ni altas recompensas dependientes del desempeño, por cuanto ello puede ocasionar que los asesores de crédito puedan colocar créditos en forma indiscriminada, pudiendo ocasionar actos ilegales o antiéticos por parte de los empleados.
- No se exigirá a los empleados el cumplimiento de metas en resultados, en colocaciones o en captaciones, inalcanzables, por cuanto ello supone la asunción de altos riesgos para la Entidad.
- Para ello la Entidad Financiera se basará en criterios y condiciones normales del mercado y en los sectores en que se mueva la Entidad, todo de conformidad con las metas institucionales.
- En lo posible, la Entidad no ofrecerá incentivos o recompensas al personal encargado de velar por el cumplimiento de las disposiciones o políticas, internas o externas, calculados sobre la base del desempeño comercial de las áreas supervisadas.

#### **8.3.4. ASIGNACIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD**

- Todos los empleados de la Entidad son responsables de contribuir y velar por el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos, para ello, es deber de la misma informar clara y suficientemente a cada uno de sus dependientes sobre los objetivos estratégicos y metas, así como la forma en que contribuirá o será responsable de las mismas.
- La Administración y la Gerencia General deben designar los responsables del cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos y definir criterios objetivos para su medición, periodicidad de medición, los premios por su cumplimiento, las correcciones o los castigos por su incumplimiento injustificado.
- Por ejemplo, las metas por crecimiento en colocaciones y captaciones pueden ser establecidas por agencia y por asesor financiero; las metas en reducción de cartera vencida a asesores y a los responsables de la cobranza; las metas en cumplimiento de presupuestos pueden ser designadas a los Gerentes de Agencia, etc.

#### **8.3.5. RESPONSABILIDADES DE APROBACIÓN**

- La Administración y la Gerencia General deben delegar por escrito, y de manera precisa, las facultades de aprobación, o de toma de decisiones en determinados cargos o comités y aprobar los procedimientos que deban seguirse en cada área o concepto.
- Dichas facultades tendrán relación con la aprobación de créditos, la realización de inversiones (según las características, las condiciones financieras, montos, receptor de la inversión, etc.), la aceptación de captaciones (condiciones financieras, plazos, montos, etc.), la compra de activos, muebles, inmuebles o insumos.

### **8.3.6. DEFINICIÓN DE POLÍTICAS**

La Administración, en consideración a las características de la institución y del nicho de mercado que atiende, definirá las políticas en materia crediticia, las cuales en ningún caso podrán infringir las directrices de la ASFI.

Con el ánimo de evitar riesgos que no se puedan controlar, se deben establecer requerimientos más estrictos, por razón de las características del nicho de mercado que atiende la microfinanciera, en relación con los siguientes temas:

- Negocios o actividades que serán o no serán objeto de financiación por parte de la Entidad, bien por su actividad económica, su ubicación geográfica, sus riesgos relativos o bien sea porque se desempeñan en actividades de alto riesgo económico o geográfico, o contribuyen al contrabando, o se presten para incentivar el lavado de dinero provenientes de actividades delictivas, o atenten contra la moral, las buenas costumbres, el medio ambiente u otras actividades que deben ser desestimadas por la Entidad.
- Ejemplos de negocios o actividades que no se deben financiar: los microempresarios que se dediquen a procesar pólvora, o a venderla para juegos pirotécnicos, por cuanto son de alto riesgo y, además, atentan contra la salud; los que se dediquen a la comercialización de mercancías que se sospeche, provienen de actividades de contrabando; aquellos microempresarios que empleen menores de edad sin cumplir con los requisitos legales para ello, microempresarios que empleen extranjeros ilegales, o que operen o procesen productos químicos que atenten contra el medio ambiente y la salud, etc.
- Límites de crédito para deudores individuales (topes máximos por prestatario y criterios para su renovación y reestructuración).

- Por ejemplo, los financiamientos y, en su caso, las garantías o la capacidad de pago u otras condiciones que otorgue la Entidad a una persona física, no excederá del porcentaje o límite que, como máximo, para el efecto establezca la ASFI, respecto de su patrimonio u otros.

En los anteriores casos, si la Administración decide definir una política al respecto, se recomienda optar por alternativas que reduzcan aún más la exposición al riesgo para la microfinanciera.

- Límites de crédito para grupos relacionados que constituyan riesgo común (parentesco por consanguinidad o afinidad, relaciones comerciales, etc.).
- Se considerará dentro del cómputo de créditos otorgados a una persona física los créditos que la microfinanciera le haya otorgado a los padres, hijos, hermanos y en su caso al cónyuge del acreditado, cuando alguna de estas personas dependa económicamente de la persona que solicita el crédito (aplicable a grupos económicos).
- Límites de concentración de riesgos por actividad económica, o por ubicación geográfica, con el ánimo de mantener un control a la exposición al riesgo de crédito.
- Para el efecto, la cartera de créditos se segmentará por sector o actividad económica y ubicación geográfica.
- Con base en dicha segmentación, la totalidad de los créditos por sector económico o ubicación geográfica (por ejemplo por sucursal), no podrán exceder del porcentaje o de la cuantía que se considere tolerable y no exponga a un riesgo significativo a la sucursal y a la Entidad Financiera.

- Para este efecto, la limitante será la que determine el Comité de Créditos conjuntamente con la Gerencia General y estos límites a su vez deberán ser debidamente aprobados por el Directorio u Organo equivalente.
- Definición de las condiciones en que se concederán los créditos, límites e instancias de aprobaciones, plazos y condiciones financieras.
- Dentro de lo que son las condiciones debe estar: la información mínima exigible, condiciones del negocio a financiar, tiempo del negocio, ubicación, tamaño del negocio, etc.
- Límites e Instancias de Aprobación: de acuerdo con el monto de los créditos, así como el plazo y si se trata de crédito repetido, o refinanciación, las aprobaciones se gradúan empezando por los créditos de aprobación automática, siguiendo con aquellos que debe aprobar la Gerencia de Agencia, Niveles Ejecutivos Regionales, el Comité de Créditos, la Gerencia General o el Directorio en Pleno como ultima instancia.
- Las condiciones financieras deben basarse en los recursos recibidos para el efecto, el riesgo que se asume y las condiciones del mercado. En estos casos debe dejarse a discreción del Comité de Créditos o de la Administración, aquellos créditos que cumpliendo las condiciones para su otorgamiento, excedan los plazos o las condiciones financieras establecidas.
- Los incentivos por el cumplimiento y los castigos por el incumplimiento de las metas de colocación y niveles de créditos vencidos, y los incentivos para los cobradores de créditos vencidos deben ser proporcionales a los incentivos por colocación con el objetivo de promover la responsabilidad y la calidad de la cartera colocada.

- Las comisiones para los empleados encargados de la cobranza de los créditos vencidos deben ser atractivas, de manera que los motive a realizar todas las acciones o pesquisas necesarias para la recuperación del crédito.
- En caso de que se cobren créditos vencidos con bienes recibidos en dación (adjudicación), la comisión se liquidará al momento de la venta de los bienes. Esto persuadirá al cobrador a lograr la recuperación del crédito mediante el pago en efectivo o el recibo de títulos valores o bienes de fácil realización.
- Deben establecerse las condiciones y los criterios para realizar visitas de seguimiento a los acreditados, sea que se trate de créditos vigentes o créditos vencidos, estas condiciones deben incluir: En qué casos debe procederse a realizar las visitas, cuándo y cada cuánto debe hacerlo el asesor, cuándo y cada cuánto debe hacerlo el coordinador de sucursal y cuándo y cada cuánto el coordinador de zona.
- La programación de las visitas se hará de manera tal que, en el término de un (1) año, se cubra un porcentaje razonable que le permita a la entidad concluir con suficiencia sobre los asuntos observados, según las características de cada sucursal, de su tamaño, de los niveles de créditos vencidos, o del porcentaje respecto del total (en número o cantidad) de los créditos de la microfinanciera.
- De cada visita se levantará un informe breve, el cual deberá conservar el Gerente de Agencia para que pueda ser evaluado conjuntamente con las áreas correspondientes como ser el Área Comercial, Auditoría Interna, el Comité de Control Interno y los distintos niveles de la Administración.
- Es necesario tener un control acerca de los parámetros de crecimiento periódico de los créditos (totales, vigentes y vencidos), por Agencia y a nivel global.

- El crecimiento periódico del volumen de créditos totales por Agencia y a nivel institucional debe ser proyectado de manera realista y prudente de modo que permitan asegurar la adecuada administración del riesgo y, además, estén en concordancia con los objetivos estratégicos y metas definidas con anterioridad.
- Cualquier incremento que exceda de manera notoria este crecimiento normal es sinónimo de que la microfinanciera puede estar asumiendo un excesivo riesgo crediticio que debe ser objeto de control estricto o de acciones de seguimiento o cobranza apropiados, de manera que se evite su deterioro.
- El crecimiento de los créditos vencidos por Agencia y a nivel institucional estará de acuerdo con los porcentajes y cuantías establecidos como objetivo institucional.
- Los incrementos que excedan del nivel indicado deberán ser investigados para determinar las razones y adoptar las medidas que resulten apropiadas, tales como acelerar los procesos de cobranza, o reducir el otorgamiento de créditos, o visitar a los acreditados para identificar las razones de las moras, o cancelar líneas de crédito, revisar las condiciones de los créditos, revisar los criterios de análisis, etc.
- Las provisiones requeridas para protección del patrimonio institucional, las cuales deberán ser, al menos las establecidas por la ASFI, siempre velando que se apliquen criterios prudentes.
- Las provisiones, de acuerdo con los factores de calificación o de estratificación, se cuantificarán y contabilizarán mensualmente, en casos excepcionales y con autorización de al menos la Gerencia General se podrán otorgar prórrogas debidamente justificadas con el fin de no crear gastos innecesarios.

- Las previsiones se determinarán sin considerar el valor de las garantías, con las excepciones que establezca la propia ASFI (si llegase a hacerlo). Esto porque no es interés de la microfinanciera recibir bienes, si no el de recuperar sus créditos en efectivo.
- Para la concesión de los créditos, e incluso al momento de cuantificar las reservas preventivas o previsiones, cuando menos, se deberá tener en cuenta lo siguiente, de conformidad con los criterios que apruebe el Consejo de Administración y se incluyan en los instructivos o manuales correspondientes:
  - Capacidad de pago del acreditado, con base en el flujo de caja del deudor o del proyecto financiado o a financiar (este aspecto esta sujeto a políticas particulares de cada Entidad, algunas de ellas no financian nuevos emprendimientos).
  - Analizar la solvencia del acreditado, a través de variables como el nivel de endeudamiento y la calidad y composición de los activos, pasivos y contingencias del deudor y/o del proyecto.
  - Información sobre el cumplimiento actual y pasado de las obligaciones del acreditado, tales como la atención oportuna de las cuotas de créditos anteriores.
  - El número de veces que el crédito ha sido reestructurado y la naturaleza de la(s) respectiva(s) reestructuración(es). Entre más operaciones reestructuradas se hayan otorgado a un mismo deudor, mayor será el riesgo de no pago de la obligación.



- Los posibles efectos de los riesgos financieros a los que está expuesto el flujo de caja del deudor y/o del proyecto a financiar, incorporando para el efecto distintos escenarios en función de variables económicas (tasas de interés, crecimiento de los mercados, actividad económica, etc.) que puedan afectar el negocio o la capacidad de pago del deudor, según el caso. Igualmente se debe considerar la calidad de los flujos de caja considerando para ello la volatilidad de los mismos.
- Para aquellos créditos con tasa de interés variable y a largo plazo (más de 1 año), proyecciones y escenarios posibles de evolución de las cuotas según el comportamiento esperado de las tasas de interés, la de tasa de cambio, la inflación y otras variables que puedan afectar directamente la atención del crédito.
- La Administración, con base en las recomendaciones que emita el Directorio, revisará, actualizará o replanteará, al menos anualmente, las políticas adoptadas. En todo caso, las políticas que el Comité de Crédito haya implementado durante el período de ratificación por el Directorio se entenderán como aprobadas por éste.
- La Administración determinara las acciones que podrá adoptar la Gerencia General en los casos en que el riesgo exceda los límites establecidos para las agencias y para la microfinanciera a nivel general, o los indicadores estén muy cercanos a los límites establecidos por el Directorio.

#### **8.4. REQUISITOS PARA EL ESTUDIO, OTORGAMIENTO, REFINANCIACIÓN Y COBRO DE LOS PRÉSTAMOS.**

Los requisitos generales para el estudio y el otorgamiento de los créditos, cuando menos, deberán estar establecidos en las metodologías de cada uno de los productos o servicios a ofrecer y estar incorporados en los respectivos manuales.

- Tratándose de créditos a microempresas, se deben considerar visitas a los negocios que se van a financiar, determinación de los flujos de fondos requeridos y que sean suficientes para atender los flujos del crédito, montos a prestar, documentos requeridos, tamaño de las microempresas, garantes y otro tipo de garantías.
- La reestructuración o refinanciación de créditos en dificultades o en mora se realiza siempre y cuando existan garantías suficientes y su aprobación debería corresponder a la Gerencia Nacional de Créditos o a la Gerencia General, según sus facultades, las cuales deberán constar por escrito dentro de un manual de autonomías, esto con la finalidad de evitar que las sucursales puedan llegar a Encubrir posibles créditos mal otorgados.
- El cobro extrajudicial de los créditos debe iniciarse tan pronto el acreditado entre en mora de una (1) cuota. En estos casos, como mínimo, el asesor debe visitar al acreditado con el fin de investigar directamente las razones que dan lugar a la mora, que le permita a la Entidad definir la estrategia a seguir en cada caso. Los resultados de esta visita deben ser conocidos por el comité de Agencia.

#### **8.5. RESPONSABLES DE LA MEDICIÓN, ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO.**

- La Administración y la Gerencia General designará como encargados de medir y administrar el riesgo de crédito a los comités de agencia o a los distintos niveles de riesgo crediticio del Banco con base en la información que produzca el sistema de información o en base al saldo adeudado

Este seguimiento se hará en cada Agencia, a continuación sugerimos el modelo a seguir:

- Por asesor (cuando menos semanalmente),
- Por sector o actividad (en forma mensual y será realizado por el Comité de Créditos).
- Por cuotas vencidas (cuando menos semanalmente).
- Por antigüedad de saldos (cuando menos semanalmente).

Los resultados de dicho seguimiento deben ser informados con la misma periodicidad al Gerente de Créditos, el cual por su parte, informará mensualmente a al Gerente General.

Asimismo el Gerente de Agencia deberá:

- Examinar y realizar seguimiento a los objetivos y metas convenidos por la microfinanciera en materia de cartera de créditos, con base en la información que para el efecto prepare el Encargado de Créditos o funcionario equivalente.
- Examinar en forma detallada los informes sobre la identificación, la medición y la administración del riesgo de crédito, incluido lo correspondiente a la cuantificación de las provisiones requeridas (cuando éstas deban ser superiores a las calculadas de manera automática), para lo cual deben evaluar los créditos vencidos, bien sea por asesor y sucursal o por destino económico o por ubicación geográfica, así como las estrategias de cobro y el cumplimiento de las metas establecidas por la Gerencia General y la Administración. Este examen debe hacerse, cuando menos mensualmente.
- El Comité de Agencia deberá reportar los resultados de su gestión al Gerente de Créditos y a la Gerencia General mensualmente.

El Gerente de Créditos y el Gerente General con base en los reportes que reciba de los comités de Agencia, deberían estar facultados para realizar las siguientes actividades:

- Seguimiento a las acciones realizadas para controlar el riesgo de crédito
- Evaluar los límites individuales y por concentración de riesgos, e informar, al menos mensualmente, a la Administración (a través del sistema de información expresamente diseñado para el efecto) sobre la evolución del riesgo y las acciones realizadas, según corresponda.

Asimismo la Gerencia General, en conjunto con el Gerente de Créditos evaluarán los siguientes aspectos:

- Las metas comerciales y de calidad de la Cartera aprobadas por el Directorio (global y por agencia),
- Los límites de crecimiento periódico de los créditos (totales, vigentes y vencidos), por agencia y a nivel general.
- Los requerimientos de provisiones para protección de los créditos.

Dichas evaluaciones y acciones serán informadas mensualmente a la Administración y trimestralmente al Comité de Auditoría o al Comité de Créditos, según corresponda.

El Comité de Auditoría (trimestralmente) evaluará los informes respecto a cumplimiento de las normas de control interno establecidas y dependiendo de los problemas existentes establecerán resoluciones para poder implementar medidas preventivas y/o correctivas con el objetivo de velar por la calidad de la cartera de la Entidad, ya sea mediante la revisión, actualización y replanteamiento de las políticas crediticias.

#### **8.6. EL RIESGO DE LIQUIDEZ**

El riesgo de liquidez, tiene una estrecha relación con la cartera en el entendido de que diariamente existen desembolsos en efectivo (en el caso de créditos pequeños) o mediante cheques, los cuales en el corto plazo podrán requerir cierto grado de exigibilidad de efectivo, por ello, consideramos prudente establecer algunos conceptos básicos concernientes al riesgo de liquidez financiero

La Administración definirá, en consideración a las características financieras (activos y pasivos), distribución de oficinas, nichos de mercado, etc., las siguientes políticas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las que establezca la ASFI

Es recomendable que, con el ánimo de evitar riesgos que no se puedan controlar, se establezcan requerimientos más estrictos, atendiendo las políticas y el criterio de prudencia que debe primar en la microfinanciera; estos requerimientos deben ser aplicados en los siguientes tópicos o temas:

- Liquidez mínima que deben mantener (en caja y en inversiones de alta liquidez), en relación con sus operaciones pasivas de corto plazo, es decir, los pasivos cuyo plazo por vencer sea menor a treinta (30) días y los depósitos a la vista. A nivel de sucursal e institucional.

- Esta relación será, por lo menos, equivalente al porcentaje establecido por la ASFI, y determinado respecto de sus pasivos de corto plazo invertidos en cuentas de cheques, títulos bancarios y valores gubernamentales con plazo menor a treinta (30) días. En su defecto, la Administración, de acuerdo con la propuesta que al efecto remita el Comité de Auditoría junto con la Gerencia General, aprobará el límite que se estime prudente.
- Políticas referidas al monto de los recursos contingentes que mantendrá la microfinanciera para atender requerimientos anormales de liquidez.
- Las disponibilidades contingentes que debe mantener la microfinanciera, en ningún caso serán inferiores a los porcentajes que, como mínimo, establezca la ASFI y, en su defecto, el que reglamente la Administración, en relación con el valor total de las captaciones.
- La brecha máxima que deben mantener (descalce entre activos y pasivos), teniendo en cuenta la liquidación de los activos que generan liquidez, y de los pasivos que generan obligación de transferir liquidez (por períodos diarios, semanales y mensuales). A nivel de sucursal e institucional.
- La brecha negativa (cuando los pasivos exceden a los activos) a nivel institucional, acumulada en forma mensual, no podrá exceder en ningún momento a la totalidad de los títulos para negociar, los títulos disponibles para la venta y el disponible en caja y bancos en la fecha del cálculo.
- Criterios para determinar las brechas de liquidez, mediante el análisis de los vencimientos de los activos, pasivos, pasivos contingentes y demás operaciones que generen flujos de efectivo.

- Para este efecto, se recomienda distribuir los saldos registrados en los estados financieros con cierre a la fecha de evaluación de acuerdo con sus vencimientos, contractuales o esperados (estimados mediante análisis estadísticos de datos históricos, respecto de aquellos elementos de los estados financieros que no se conozcan las fechas ciertas de vencimiento). Por prudencia, este análisis no deberá contener proyecciones de futuras captaciones y colocaciones respecto de las cuales no exista un compromiso contractual.
- Límites de inversión en valores de una misma sociedad que no excedan de una porción del capital contable de la microfinanciera, y del capital pagado de la emisora, y asignación de cupos para entidades receptoras de las inversiones.
- Las inversiones que realice la microfinanciera no excederán del porcentaje que para el efecto defina la ASFI o, en su defecto, la Administración, respecto del capital contable, más las reservas de capital de la microfinanciera y respecto del capital contable de la entidad emisora.
- Para estos efectos, la Gerencia General deberá seleccionar previamente las entidades que serán receptoras de los recursos y, previo análisis del riesgo (según su calificación u otros parámetros que se establezcan), se le asignará un límite, el cual deberá ser actualizado, al menos, mensualmente, o cuando circunstancias especiales así lo exijan.
- Límites de captaciones para inversores individuales (topes máximos por inversionista). Instancias que deben aprobar los posibles excesos.
- Límites de captaciones para grupos relacionados que constituyan riesgo común (parentesco por consanguinidad o afinidad, relaciones comerciales, etc.). Instancias que deben aprobar los posibles excesos.

- Se considerará dentro del cómputo de recursos otorgados a una persona física, los recibidos a los padres, hijos, hermanos y en su caso al cónyuge del deudor, cuando alguna de estas personas dependa económicamente de la persona que contrae el préstamo.
- El importe de todas las captaciones que la microfinanciera reciba para ser reembolsadas a plazo superior a trescientos sesenta (360) días, no podrá exceder del porcentaje que sobre el particular consagre la ASFI, o en su defecto la Administración, respecto del total de sus obligaciones, entendiéndose por éstas todos los saldos que integren el pasivo real.
- Se deben establecer criterios para invertir o colocar en nuevos créditos o en títulos negociables (plazos y condiciones financieras), los recursos provenientes de captaciones que excedan los límites establecidos por inversionista individual, o hayan sido colocados a la vista o a muy corto plazo.
- Los recursos provenientes de captaciones que excedan los límites establecidos por inversionista individual sólo podrán destinarse a inversiones de alta liquidez o para colocarlas en créditos a plazos iguales o inferiores a los de la captación.
- Cuando la brecha en el descalce de operaciones activas y pasivas sea superior al límite fijado por la política de la microfinanciera, la Gerencia General debe informar al Comité de Auditoría.

Cuando la brecha negativa (falta de liquidez), sea superior a la establecida como límite por la Administración, la Gerencia General deberá, entre otras acciones que considere necesarias, optar por cualquiera o la combinación de las siguientes acciones:



- Suspender la colocación de nuevos créditos hasta que la brecha negativa se reduzca.
- Suspender o disminuir, en lo que sea razonable, el pago de proveedores o la compra de activos.
- Liquidar y mantener en efectivo las inversiones de alta liquidez, siempre y cuando con ello no se generen pérdidas a la microfinanciera.
- Solicitar la ampliación de plazo de aquellas obligaciones que se venzan en un plazo menor a treinta (30) días.
- Informar a la Administración sobre la ocurrencia del hecho y las acciones adoptadas para mitigar los efectos del riesgo.
- Deben existir límites para invertir en acciones en otras sociedades, en bienes muebles e inmuebles, respecto de una porción o del total del capital contable.
- Las inversiones en acciones o participaciones en otras sociedades y en bienes muebles e inmuebles, respecto de los cuales se tenga autorización legal para realizarlas, no podrán exceder del porcentaje que consagre la ASFI respecto de la sumatoria del capital social y las reservas de capital, a menos que la Administración establezca criterios más rigurosos.
- Las reservas patrimoniales requeridas para protección del patrimonio institucional con ocasión de la posible ocurrencia del riesgos, deberán ser, cuando menos iguales a las establecidas por las disposiciones de la ASFI.

- Hasta tanto se reduzca el riesgo por debajo de los límites permitidos, la Gerencia General ordenará, con el fin de proteger el patrimonio institucional, contabilizar provisiones por cuantías que no sean inferiores a las pérdidas que puedan resultar con ocasión de la liquidación de las inversiones o instrumentos financieros.
- La Administración, con base en las recomendaciones que emita la Gerencia General o el Comité de Auditoría, revisará, actualizará o replanteará, mensualmente las políticas adoptadas.
- La Administración determinará, además, el abanico de acciones que podrá adoptar la Gerencia General en los casos en que el riesgo exceda los límites establecidos para las Agencias y para la microfinanciera a nivel general, o los indicadores estén muy cercanos a los límites establecidos.

#### **8.7. NIVELES DE SEGUIMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA**

- El Consejo de Administración y la Dirección General designarán como encargados de calcular y administrar el riesgo de liquidez a los Comités de Agencia, con base en la información que produzca el sistema de información.
- A nivel institucional, el cálculo y la administración del riesgo de liquidez será responsabilidad del Área responsable de las Finanzas de la institución.
- El área de Tesorería debe examinar en forma detallada los informes sobre la identificación, la medición y la administración del riesgo de liquidez, para lo cual se examinarán los recursos que se esperan recibir durante los próximos días (máximo un mes) con ocasión de la recuperación de cartera de créditos, así como los desembolsos que debe realizar la sucursal para atender la devolución de captaciones a la vista y a plazo. En caso de tener requerimientos de liquidez que excedan los recursos disponibles, el comité

debe plantear la estrategia para atender el eventual riesgo e informar a la Dirección General sobre el particular. Este examen debe hacerse, cuando menos, semanalmente.

- Tesorería también debe evaluar los requerimientos de provisión en caso de que la brecha de liquidez no pueda ser cubierta con los recursos de liquidez disponibles.
- La Gerencia General deberá evaluar el calce financiero y temporal al menos de manera mensual.

## **9. EVALUACION DE RIESGOS Y MECANISMOS DE CONTROL.**

### **9.1. RIESGO DE TASA DE INTERÉS Y DEFINICIÓN DE POLÍTICAS**

La Administración, con base en el estudio y recomendaciones que presente la Gerencia General, tiene la responsabilidad de aprobar las políticas, procedimientos y límites permitidos a nivel general y por agencia, como ser las siguientes:

- Analizar la brecha máxima de las tasas de interés que debe mantener (activas y pasivas).
- Se deberán tener criterios para determinar las brechas de tasas de interés, mediante el análisis de las captaciones y colocaciones y demás operaciones que puedan afectar las brechas en lo referente a plazos, montos y tipos de instrumento. Las captaciones y colocaciones y las demás operaciones que puedan afectar las brechas deberán clasificarse de acuerdo con sus vencimientos parciales, totales o fechas de revisión de tasa (aquella correspondiente a la siguiente fecha de determinación de las tasas variables).
- Se deberán establecer límites sobre las tasas de interés (fijas o variables) mínimas y máximas que se deben cobrar y pagar en créditos y en captaciones,

respectivamente, así como las coberturas (reservas), que deben mantenerse para reducir significativamente el riesgo.

- Los rangos de tasas de interés (fijas o variables) que se deben pagar o cobrar en las captaciones o colocaciones serán establecidas por la Gerencia General, previa autorización del Directorio, con base en las tasas de interés del mercado.
- Los rangos de tasas de interés (fijas o variables) que se deben cobrar en los créditos serán establecidas con base en las tasas de interés del mercado, los gastos operativos, el plazo de los créditos y el riesgo que se asume, de manera que a mayor riesgo y mayor plazo, mayor será la tasa.
- Se deberá contar con la debida identificación de cuales créditos deben realizarse a tasas de interés fija o variable o mixta y el monto máximo para cada tipo de interés.
- Cuando haya sobreexposición al riesgo de tasa de interés, la Gerencia General podrá optar por recomponer el portafolio de activos a tasas de interés variables y las captaciones adecuarlas en función de estas tasas activas, de manera que se minimicen las pérdidas que se puedan originar con las variaciones en las tasas.
- Se deben establecer las provisiones requeridas para protección del patrimonio institucional con ocasión de la posible ocurrencia del riesgo.
- Se deberán establecer una política prudente respecto al riesgo de tasa de interés, misma que deberá ser revisada al menos trimestralmente.

## **10. RIESGO OPERATIVO**

### **10.1. IDENTIFICACIÓN DE LAS ÁREAS Y DE LOS PROCEDIMIENTOS OBJETO DE ESTE RIESGO.**

La Gerencia General y Auditoría Interna, conjuntamente con las diferentes áreas operativas y de negocios, identificarán las políticas, los procedimientos, las operaciones y las áreas expuestas a riesgos de pérdidas por fraudes o por la negligencia de los empleados, por la mala administración, por los errores de sistemas u otros errores humanos y por la dificultad generada por los altos volúmenes de operaciones o por la complejidad de las mismas.

Con este propósito se diseñarán las actividades de control o las revisiones que se harán a la política, el procedimiento, la operación o el área objeto del riesgo. Dichas actividades o revisiones deberán indicar la forma de hacerlo, la periodicidad y la oportunidad, así como los responsables.

El área de Organización y Métodos de la institución mantendrá actualizadas las políticas, procedimientos, operaciones y áreas expuestas a riesgo, de la cuales deberán tener conocimiento permanente la Administración y el Comité de Auditoría.

### **10.2. CONTROLES A IMPLEMENTAR PARA REDUCIR EL RIESGO DE FRAUDE.**

En adición a los controles y a las verificaciones que se han plasmado en este trabajo de investigación que también contribuyen a reducir el riesgo de fraude, a continuación se exponen algunos criterios a seguir por la micro financiera para este efecto:

- Que en las visitas que se hagan a los clientes (o acreditados), se verifique la autenticidad de los datos o la información que contienen los files de

préstamo, de esta manera se pueden detectar préstamos ficticios o inconsistencias en los datos que dieron lugar al otorgamiento del crédito, en contravención de las disposiciones internas.

- Que en las visitas a los clientes se incluyan los clientes atrasados, o aquellos cuyos créditos fueron renovados, refinanciados, reestructurados o reprogramados, debido al riesgo que adicional que representan estas operaciones.
- Que las visitas a los clientes sean realizadas también por el Gerente de Créditos, los Gerentes de Agencia y Auditoría Interna, más aún cuando las visitas pueden aprovecharse para conocer apreciaciones generales de los clientes sobre la Entidad y sobre los productos que ofrece con el fin de mejorar su servicio.
- Que en las evaluaciones de los acreditados se evalúen, en lo posible, los antecedentes personales, todo con el fin de establecer su honestidad y confiabilidad.
- Delegar al Comité de Créditos la aprobación de préstamos de cuantía importante, de esta manera se reduce el riesgo de créditos ficticios o el ofrecimiento de sobornos.
- Que los pagos de los créditos o los depósitos se hagan directamente en la Entidad (preferentemente), o en aquellas otras entidades con las cuales se establezcan convenios especiales de recaudo.
- Para todo cobro realizado por cuenta de un asesor de crédito se debe entregar un recibo oficial para tener un comprobante de respaldo de la operación.

- Rotar el personal de las Agencias o, en su defecto, contratar personal de apoyo con el fin de reemplazar a los empleados durante las vacaciones o ausencias por enfermedad. Esto puede ayudar a revelar errores y fraudes que esté realizando el empleado reemplazado.
- Exigir siempre a los empleados que tomen sus vacaciones conforme lo establecen las políticas internas y las normas legales. El interés de un empleado de no salir a vacaciones puede ser un indicio de que tienen algún interés particular para permanecer en la Entidad.
- Crear y mantener manuales operativos y de procedimientos adicionales que describan los pasos mínimos a seguir para cada operación indicando cómo manejar las excepciones y además establezcan las líneas de autoridad y señalen indicadores de alerta (orientados a detectar posibles fraudes). Dichos manuales deberán dar relevancia a la normatividad externa, interna y contractual.
- Establecer dentro de la Política de Créditos la obligatoriedad de que los Gerentes de Agencia roten de manera anual, con el objetivo que el Gerente sucesor pueda identificar posible anomalías dentro de la gestión precedente y pueda poner las mismas en conocimiento de la Administración.
- Diseñar procedimientos que establezcan una adecuada segregación de funciones.
- Creación de procedimientos rutinarios de verificación, tendientes a comprobar la integridad de los flujos de efectivo (entradas y salidas), integridad de registros operativos y contables y su adecuada incorporación en los reportes o informes.

- Realizar Auditorías a los Sistemas Informáticos, con el fin de establecer entre otras cosas, que la información no sea manipulada o modificada sin la respectiva autorización y que cualquier modificación pueda ser fácilmente rastreada.
- En caso de detectarse fraudes, debe precisarse quién y cómo se realizarán las investigaciones tendientes a establecer cómo se cometió el fraude, quiénes lo cometieron, qué usuarios pueden estar afectados o comprometidos y cuánto puede ser el detrimento patrimonial para la Entidad. Se recomienda que dichas investigaciones sean realizadas por personal ajeno al área de Auditoría Interna para no desviarlo de su plan de trabajo, por ejemplo “Riesgo Operativo” u otras.
- La Gerencia General y el Comité de Auditoría, con base en la evolución de los resultados de la microfinanciera y de los factores que influyan en el riesgo, y en cumplimiento de las responsabilidades que corresponda a cada uno, estarán en la obligación de recomendar a la Administración la revisión, actualización o replanteamiento de las políticas.

### **10.3. RESPONSABLES DEL SEGUIMIENTO**

- Los responsables de realizar las actividades de control y de revisarlas deberán rendir informes de su gestión, al menos mensualmente, a la Gerencia General, en donde además se indiquen los hallazgos, las oportunidades de mejoramiento y de ser necesario, las modificaciones a los controles vigentes y las políticas, procedimientos, operaciones y áreas expuestas a riesgo.
- La Gerencia General, conjuntamente con Auditoría Interna, hará seguimiento a la gestión de los responsables y formulará las correcciones, profundizaciones o ajustes que sean necesarias para mejorar el control de los riesgos.



- En dicho seguimiento se informará a la Administración (mensualmente) y al Comité de Auditoría (al menos trimestralmente) sobre el seguimiento y administración de este riesgo, y de las acciones realizadas.

#### **10.4. PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS.**

Comprende las medidas de control apropiadas y suficientes que debe mantener la microfinanciera, orientadas a evitar que en la realización de cualquier operación en efectivo, documentaria, de servicios financieros y otras, sean utilizadas como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento, en cualquier forma, de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a transacciones y fondos vinculados con las mismas.

##### **10.4.1. MECANISMOS DE CONTROL**

###### **a) Conocimiento de clientes**

El conocimiento de los clientes y del mercado es un mecanismo de control efectivo que le permite a la Entidad protegerse del lavado de dinero a través de sus operaciones.

Son clientes las personas naturales o jurídicas con las que se establece y/o se mantiene una relación contractual para la prestación de cualquier servicio y/o suministro de cualquier producto.

La Entidad debe diseñar y poner en práctica mecanismos de control que le permitan conocer a sus clientes, especialmente en cuanto a su identificación y la determinación de su actividad económica. De esta manera, entonces, se definirá su perfil financiero.

El conocimiento del cliente empieza por el registro de entrada al sistema y el cumplimiento de los requisitos que se determinen para su vinculación, tales como los datos personales y comerciales relevantes, los cuales deben estar verificados, soportados adecuadamente, y actualizados cuando menos una vez al año.

#### **b) Conocimiento del mercado**

La Entidad debe diseñar y poner en práctica mecanismos de control que le permitan alcanzar un conocimiento adecuado del mercado correspondiente a cada clase de producto o servicio que ofrezca, para determinar las características usuales de las transacciones que se desarrollan dentro del mismo y compararlas con las transacciones que realicen quienes negocien con esos productos o servicios.

Para tal efecto, los sistemas de información deberán contener las descripciones de las actividades de los clientes o socios (tanto para productos de captación como de colocación), que permitan comparar sus tendencias con las generales del mercado.

Por ejemplo, si un cliente opera en una actividad que está presentando un decrecimiento económico y, por el contrario, el cliente muestra un crecimiento, la Gerencia General deberá investigar la razón de ese comportamiento, con el fin de establecer que el cliente no esté utilizando su actividad como fachada para la realización de actividades ilícitas.

#### **c) Control de operaciones**

##### **Segmentación del mercado:**

La Entidad debe adoptar parámetros de segmentación, o cualquier otro instrumento de similar eficacia por niveles de riesgo, por clase de producto, o por cualquier otro criterio, que le permita identificar las operaciones inusuales, todo con el fin de determinar el rango en el cual se desarrollan normalmente las operaciones que

realizan los clientes y las características del mercado. Para este efecto se debe contar con parámetros de identificación como la actividad comercial y la ubicación geográfica.

#### **Consolidación de operaciones por cliente:**

Para determinar las operaciones inusuales es necesario acumular dentro de cada mes calendario, todas las operaciones de un mismo cliente. Para este efecto, cada operación deberá estar clasificada con un número que identifique todas las operaciones que realice el cliente.

#### **Señales de Alerta:**

Para detectar operaciones inusuales, la Entidad deberá definir un listado de señales de alerta que deberá ser generado anualmente. Estas señales de alerta pueden ser, por ejemplo, cuando el cliente realiza una operación que excede de manera importante el promedio de sus operaciones, o cuando realiza un número de operaciones inusualmente superior al que ha realizado en períodos anteriores.

#### **d) Detección de operaciones inusuales y determinación de operaciones sospechosas**

##### **Concepto:**

Son inusuales aquellas operaciones cuya cuantía o características no guardan relación con la actividad económica de los clientes, o que por su número, por las cantidades transadas o por sus características particulares, se salen de los parámetros de normalidad establecidos para determinado rango de mercado.

##### **Detección de operaciones inusuales:**

El perfil básico de operaciones de un cliente debe inscribirse dentro del segmento de mercado que corresponda a las características de sus transacciones, de tal forma que se detecten las operaciones inusuales con la ayuda de tecnología adecuada, con base en señales de alerta predefinidas y en el criterio prudente de la Entidad.

El conocimiento del mercado y su segmentación de acuerdo a los lineamientos determinados por la Entidad y la identificación de las transacciones que se salgan de esos parámetros, apoyados por un adecuado nivel de desarrollo tecnológico, contribuyen también a la identificación de operaciones inusuales.

#### **Determinación de operaciones sospechosas:**

La confrontación de las operaciones detectadas como inusuales, con la información acerca de los clientes y los mercados, debe permitir, conforme el buen criterio de la Entidad, identificar si una operación es o no sospechosa.

La Entidad podrá considerar como sospechosas aquellas operaciones del cliente que, no obstante mantenerse dentro de los parámetros de su perfil financiero, la Entidad estime en todo caso irregular o extraña, a tal punto que escapa de lo simplemente inusual.

#### **e) Control de transacciones en efectivo**

##### **Monto de las transacciones sujetas a control individual:**

La Microfinanciera debe dejar constancia en formulario especialmente diseñado para el efecto, de la información relativa a transacciones en efectivo cuyo valor, sea igual o superior a las sumas que, bajo criterios razonables, estime la UIF o, en su defecto, el Consejo de Administración.

##### **Determinación de transacciones múltiples como una sola operación:**

Aquellas transacciones que se realicen en una o varias sucursales, durante un (1) mes calendario, en cuentas propias o de terceros, que en su conjunto iguallen o superen las cuantías que bajo criterios razonables, estime la ASFI, la UIF o la Administración. En estos casos las cuentas deben ser examinadas.

#### **Organización interna de la información:**

La Entidad debe conservar debidamente organizada por orden cronológico y a disposición de las autoridades, los formularios utilizados y enviados.

Los formularios deben organizarse internamente por orden alfabético o número de identificación, en forma centralizada, de manera que permita atender requerimientos de las autoridades y pueda ser utilizada eficientemente para la detección de operaciones inusuales o sospechosas.

#### **Clientes exceptuados del registro individual:**

Aquellos clientes que por el giro normal de sus negocios realicen múltiples transacciones en efectivo, habiéndose establecido que sus actividades son lícitas, pueden ser excluidos del diligenciamiento del formulario individual.

En estos casos, se debe mantener un registro especial sobre las características específicas y el volumen de los negocios de estos clientes, en el que consten las razones por las cuales fueron exonerados.

Los requisitos generales que deben cumplir estos clientes deben ser aprobados por la Administración.

#### **f) Capacitación**

La Entidad debe desarrollar programas de capacitación dirigidos a todos sus empleados, con el fin de instruirlos en el cumplimiento de la normatividad en materia de prevención de lavado de dinero, y particularmente para indicarles los mecanismos de control desarrollados por Entidad y su aplicación y cumplimiento.

Los programas de capacitación deben ser constantemente revisados y actualizados, de acuerdo con sus necesidades internas y la legislación vigente, previo análisis de potenciales riesgos generados por legislaciones extranjeras.

### **g) Reportes**

Las operaciones inusuales o sospechosas que se detecten deberán ser reportadas a la Gerencia General para su correspondiente evaluación y seguimiento. La Gerencia General, por su parte informará mensualmente a la Administración sobre el seguimiento y control de este riesgo, así como de las acciones adelantadas para su reforzamiento.

### **h) Auditoría sobre los mecanismos de control**

La Administración debe designar un Oficial de Cumplimiento (lo que en nuestra normativa debe ser el Jefe de la Unidad de Investigaciones Financieras de cada Entidad), mismo que debe ser un funcionario de alto nivel administrativo, tener capacidad decisoria y estar apoyado por un equipo de trabajo humano y técnico que le permita cubrir las diferentes áreas de gestión y contar con el efectivo apoyo de las directivas de la Entidad.

### **Función:**

La función del Oficial de Cumplimiento, es verificar la adecuada observancia de la totalidad de los procedimientos específicos diseñados por la Entidad con el fin de

prevenir el lavado de dinero y reportar a la Gerencia General y a la Administración las posibles faltas que comprometan la responsabilidad de los empleados.

El Oficial de Cumplimiento debe presentar informes a la Administración sobre la efectividad de los mecanismos adoptados.

Todas estas recomendaciones y/o normativas adicionales no deberán llevar contrariedades a la reglamentación establecida por la ASFI.

## **11. PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS PARA ALGUNAS AREAS**

La Entidad deberá diseñar y poner en práctica políticas y procedimientos relacionados con las siguientes áreas y actividades:

### **11.1. ASEGURAMIENTO DE BIENES PROPIOS Y DE TERCEROS EN CUSTODIA**

Con el fin de proteger el patrimonio deberá disponerse la suscripción de pólizas que cubran los riesgos de pérdida y destrucción de bienes muebles e inmuebles por hurto o robo y por daños ocasionados por eventos ajenos al control de la Entidad o por fuerza mayor o caso fortuito, tales como terremotos, anegación, corriente débil, incendio, etc. (póliza de bancos).

Las pólizas que se suscriban deberán tener en cuenta los riesgos derivados del manejo de dinero por parte de empleados y de terceros, caso en el cual deberán incluirse aspectos como el robo de dinero por parte de las personas que lo manejan (en las oficinas y la Gerencia General) y los transportadores.

Del mismo modo, deben disponerse la suscripción de pólizas que cubran los riesgos derivados de daños que ocasionen bienes de la empresa a terceros (responsabilidad civil), tales como los que surgen por el hecho de que se destruya un vidrio de una

oficina y cause un accidente a un transeúnte, o se cause un daño a un peatón con los vehículos de la Entidad, etc.

Se recomienda designar un responsable de que todas las pólizas de seguros y fianzas se mantengan actualizadas y que revise el hecho de que los importes cubran apropiadamente los valores de los activos asegurados.

Los montos asegurados y las pólizas que se suscriban deben ser aprobados por la Administración, previo informe técnico del agente de seguros.

Se deben incluir los Bienes Adjudicados de la Entidad.

## **11.2. CONTROLES Y SEGURIDAD EN LAS AGENCIAS**

Las políticas y procedimientos deberán referirse, cuando menos, a los siguientes asuntos:

- Definir responsables para la apertura y cierre de las oficinas, quiénes serán los encargados de hacerlo, qué cuidados se deben tener al abrir y cerrar las oficinas, cuántas copias de llaves se mantendrán, quiénes y en qué casos podrán permanecer en las oficinas después del horario de trabajo o los sábados y fines de semana, etc.
- Establecer los casos en los cuales se podrán cerrar las Agencias dentro del horario de atención al público, tales como cuando se presentan manifestaciones públicas o disturbios que puedan poner en riesgo la integridad de las personas y bienes.
- Verificar que la activación y desactivación de las alarmas que deberán mantenerse en la Agencia para identificar si la apertura de la Sucursal está



autorizada o no, para en su defecto establecer las vías de comunicación con las autoridades policiales.

- Revisar si las cámaras o equipos de video graban la actividad diaria de la sucursal con el fin de identificar los posibles problemas de la Agencia (robos, reclamos de clientes, etc.), adicionalmente la Unidad de Auditoria Interna debe realizar revisiones aleatorias con el fin de verificar el correcto funcionamiento del CCTV (Circuito Cerrado de Televisión), con la finalidad de poder corregir de manera preventiva algún desperfecto que pudiera presentarse.
- Verificar la existencia de instructivos para el personal para su actuación en caso de atracos a las oficinas, así como los procedimientos a seguir después del atraco, a quién debe informar, quién debe presentar la denuncia ante las instancias correspondientes, etc.
- Revisar la nómina de personas que estarán autorizadas a entrar y permanecer en el área de los auxiliares de sucursal (cajeros).
- Comprobar que se cumplan las obligaciones de los auxiliares de sucursal de mantener en resguardo los sellos, rollos y facturas de la Entidad.
- Se deberán establecer los límites máximos de dinero que mantendrá el auxiliar de sucursal (cajero) a su disposición en la caja y el procedimiento para depositar en la caja fuerte las sumas que excedan de dicho límite, así como los límites de retiro máximo por cliente en cheque y en efectivo.
- Establecer las limitaciones para las transacciones permitidas del auxiliar de sucursal (cajero), como por ejemplo, retiros en caja propia.

- Determinar la prohibición de que ninguna persona ajena a la sucursal pueda utilizar teléfonos móviles, porque con ello se puede estar suministrando información a personas para la comisión de delitos.
- Comprobar que ninguna persona, diferente de los Encargados de la Vigilancia, podrán permanecer armados en la Agencia.
- Verificar el correcto uso de las cajas fuertes, que sólo sean utilizadas para guardar dinero, que para su apertura se cuente con la participación del Gerente de Agencia y del Cajero y que durante dicha operación no se permita el acceso a otras personas, que las combinaciones para la apertura de las cajas sean cambiadas periódicamente, que las combinaciones se mantengan debidamente custodiadas en la Gerencia General, los horarios para la apertura de las cajas fuertes, etc.
- Revisar las políticas y procedimientos relacionados con el manejo y transporte de valores y de efectivo de cada una de las Agencias, encaminadas a minimizar los riesgos de pérdida de estos activos. Las políticas y procedimientos estarán referidos a la forma como el dinero y los valores se entregarán a los responsables del transporte, los horarios para el retiro y entrega del dinero y los valores, condiciones de empaque, criterios y procedimientos para resolver las diferencias entre lo entregado y lo recibido por la transportadora, etc.

## **12. CONCLUSIONES.**

1. El trabajo es producto de la experiencia profesional en un ámbito tan importante como es el control interno en el microcrédito.

2. Si bien las entidades de microfinanzas se encuentran con buena salud financiera, y tienen niveles de mora bastantes bajos, no es menos cierto que no están exentas de problemas y dificultades.
3. Las dificultades tienen diversas causas que van desde lo que son las deficientes evaluaciones hasta conductas fraudulentas protagonizadas por “clientes” de mala fe cuya finalidad desde el inicio ha sido la de defraudar a la institución financiera.
4. El objetivo del trabajo es el de analizar profundamente los factores que afectan de manera gravitante al microcrédito y a la población meta del mismo, y proponer soluciones para minimizar los riesgos existentes.
5. Un problema en un determinado sector de clientes del microcrédito puede ocasionar una cadena de problemas en otros sectores vinculados directa o indirectamente al problema de origen. Como los usuarios del microcrédito son personas de ingresos limitados, su sensibilidad ante los riesgos es más pronunciada y relevante.
6. El trabajo identifica prácticamente a todos los riesgos del sector y coloca casos y situaciones concretas en los cuales puede verse comprometido el patrimonio de la entidad.
7. Entre los riesgos más importantes se desarrollaron los siguientes: La competitividad – las entidades reguladas y no reguladas – la calificación de la mora – el riesgo de crédito – la información simétrica – la inflación y el valor del dinero y otras.
8. Como mecanismos de control interno se han desarrollado diversas técnicas y procedimientos que pueden ser de utilidad a toda institución microfinanciera, entre ellas se tienen:

- 8.1. El cumplimiento a la normativa legal y regulatoria a cargo de la ASFI, que incluye los reglamentos de calificación de cartera y el reglamento de tasas de interés.
  - 8.2. La rotación del personal.
  - 8.3. La promoción crediticia.
  - 8.4. La solicitud del crédito.
  - 8.5. La evaluación.
  - 8.6. La aprobación del crédito.
  - 8.7. El desembolso y el reembolso.
  - 8.8. La funcionalidad.
  - 8.9. La estructura jerárquica.
  - 8.10. La administración, control y manejo de préstamos.
  - 8.11. El manejo y control de los pagos de los prestatarios.
  - 8.12. La integración con tesorería.
  - 8.13. Las actuaciones que deben ser prohibidas al personal.
  - 8.14. El manejo de la información privilegiada.
  - 8.15. Los criterios para el manejo de incentivos.
  - 8.16. La definición de políticas crediticias.
  - 8.17. El refinanciamiento de créditos.
  - 8.18. Las responsabilidades de medición, administración y seguimiento.
  - 8.19. El riesgo de liquidez.
  - 8.20. El riesgo operativo.
  - 8.21. El riesgo de fraude y los controles que pueden ser implementados.
  - 8.22. Otros controles y seguridad para los activos.
9. En el desarrollo del trabajo se demuestra como todos estos elementos influyen de manera determinante en la calidad de cartera en el sector de las microfinanzas.

### **13. RECOMENDACIONES.**

1. La tesis incluye aspectos normativos y legales en el ámbito de aplicación de las microfinanzas. Se basa en el estudio de casos reales que pueden ser tomados en consideración por las entidades que han incursionado en esta actividad.
2. El trabajo de investigación puede ser utilizado por toda entidad de microfinanzas que quiera fortalecer su control interno en el campo microfinanciero.
3. En el campo de las microfinanzas intervienen muchas variables que deben ser consideradas por expertos, como ser el comportamiento de las tasas de interés, el descalce financiero, la devaluación y sus proyecciones, el ambiente social y la estabilidad política, la inflación y sus proyecciones, los sectores objetivo para colocar los créditos y sus riesgos, el marco normativo legal, la competencia, etc. Todos estos elementos han sido abordados en el trabajo y pueden ser de utilidad para el sector de microfinanzas.

## BIBLIOGRAFIA

- Ley 1488 de 14 de abril de 1993 (Ley de Bancos y Entidades Financieras). Texto Ordenado por D.S. 26581 de 3.04.02 al 20.12.01.
- Ley 3892 de 18 de Junio de 2008 de Modificaciones a la Ley de Bancos y Entidades Financieras.
- Resolución SB N° 125/2007. Reglamento de Tasas de Interés (Texto Ordenado Vigente).
- Título V de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras (Evaluación de Cartera). Texto Ordenado Vigente
- Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras
- La Revolución Microfinanciera – Finanzas Sostenibles para los Pobres (Marquerita Robinson) – 2004
- La Integración de las Microfinanzas al Sistema Financiero: el caso pionero de Bolivia (Elizabeth Rhyme) - 2001
- Servicios Bancarios para los pobres: Administración para el Éxito Financiero (Roberto Peck) – 1997
- Banca Social y Microcrédito (Nacional Financiera) – 2001
- Las Microfinanzas en Argentina (Bekerman Martha) – 2003
- Boletines Informativos de la ASFI.

DECRETO SUPREMO Nº 24000

Anexo Nº 1

GONZALO SANCHEZ DE LOZADA  
PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPUBLICA

CONSIDERANDO :

Que corresponde al Estado determinar los mecanismos que promuevan una eficiente intermediación financiera, permitiendo el acceso de amplios sectores de la población al sistema financiero, con objeto de mejorar las condiciones de la economía nacional.

Que el Plan General de Desarrollo Económico y Social, aprobado por decreto supremo 23883 de 22 de octubre de 1994, establece que dentro de las políticas del supremo gobierno están aquéllas orientadas e incentivar y promover actividades relacionadas a pequeños y micro empresarios, por lo que es necesario estimular la creación y el funcionamiento de entidades financieras privadas especializadas en el otorgamiento de créditos.

Que es necesario facilitar, con tal finalidad, la creación de entidades financieras que operen en un marco legal que promueva su adecuada capitalización y eficiencia operativa en salvaguarda de sus depositantes, financiadores y público usuario.

Que la ley 1488, Ley de Bancos y Entidades Financieras, establece que las entidades financieras no bancarias se regirán por dicha ley y su reglamentación, siendo necesario dictar para su aplicación las correspondientes normas reglamentarias a esa disposición.

Que el decreto de 11 de junio de 1937 autoriza la creación de entidades especializadas en el crédito prendario, cuyo régimen es conveniente actualizar.  
Que de conformidad con la Constitución Política del Estado, el Poder Ejecutivo es el encargado de reglamentar las leyes.

EN CONSEJO DE MINISTROS  
DECRETA:

ARTICULO 1.- Autorízase la organización y funcionamiento de Fondos Financieros Privados (FFP) , como entidades financieras no bancarias, cuyo objeto principal será la canalización de recursos a pequeños y micro prestatarios cuyas actividades se localicen tanto en áreas urbanas como rurales.

ARTICULO 2.- Los Fondos Financieros Privados podrán operar a nivel nacional y ajustarán su constitución, administración, funcionamiento, operaciones, fusión y liquidación a las normas contenidas en la Ley de Bancos y Entidades Financieras, al presente decreto supremo y disposiciones legales reglamentarias aplicables, así como las disposiciones que emanen del Banco Central de Bolivia y la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras.

ARTICULO 3.- Los Fondos Financieros Privados se organizarán como sociedades anónimas, debiendo contar para su constitución con un capital pagado mínimo en moneda nacional equivalente a seiscientos treinta mil (DEG. 630.000,00) Derechos Especiales de Giro. En ningún momento el capital de un Fondo Financiero Privado será menor al mínimo legal establecido.

ARTICULO 4.- Los Fondos Financieros Privados no podrán usar en su razón social la palabra "banco" o sus derivados, debiendo agregar al final de la misma las siglas "F.F.P".

ARTICULO 5.- Para obtener la licencia de funcionamiento los Fondos Financieros Privados deberán cumplir con los requisitos establecidos por la Ley de Bancos y Entidades Financieras y, además, presentar a la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, evidencia comprobable de contar en su planta profesional con administradores con amplia experiencia profesional en mecanismos de captación de ahorro y la concesión y recuperación de pequeños créditos.

ARTICULO 6.- Los gastos de organización de los Fondos Financieros Privados podrán ser diferidos en un monto no mayor al equivalente a cuarenta mil (DEG. 40.000.00) Derechos Especiales de Giro.

ARTICULO 7.- Los Fondos Financieros Privados, podrán efectuar préstamos con garantía prendaria de muebles, alhajas y otros objetos de valor, de conformidad con las disposiciones del artículo 60. inciso a) del decreto de 11 de junio de 1937. Vencida una obligación prendaria, el Fondo Financiero Privado aplicará el procedimiento establecido en los artículos 17 al 21 del decreto mencionado.

ARTICULO 8.- Los Fondos Financieros Privados podrán efectuar todas o algunas de las siguientes operaciones pasivas, activas, contingentes y de servicios financieros auxiliares, con las limitaciones y prohibiciones de la Ley de Bancos y Entidades Financieras y el presente decreto supremo:

- a) Recibir depósitos de dinero en cuentas de ahorro y a plazo.
- b) Emitir y colocar obligaciones, convertibles o no en acciones ordinarias.
- c) Contraer obligaciones subordinadas.
- d) Contraer créditos y obligaciones con entidades bancarias y financieras del país y del extranjero.
- e) Contraer créditos y obligaciones con el Banco Central de Bolivia, de acuerdo con las normas establecidas por el Ente Emisor.
- f) Otorgar créditos de corto, mediano y largo plazo, con garantías solidarias, personales, hipotecarias, prendarias o combinadas.
- g) Descontar documentos de obligaciones de comercio, cuyo vencimiento no exceda de un año, para instrumentar sus operaciones de crédito.
- h) Otorgar boletas de garantía.
- i) Realizar giros y emitir órdenes de pago exigibles en el país.
- j) Realizar operaciones de cambio y compraventa de monedas, para sus propias operaciones.
- k) Comprar, conservar y vender por cuenta propia, valores de renta fija registrados en la Comisión Nacional de Valores.
- l) Comprar, conservar y vender por cuenta propia certificados de depósito emitidos por entidades financieras y títulos emitidos por el Banco Central de Bolivia y por el Tesoro Nacional.
- m) Adquirir bienes inmuebles para ser utilizados por el Fondo en actividades propias de su giro.



n) Celebrar contratos de arrendamiento financiero.

ñ) Recibir letras u otros efectos de cobranza, así como efectuar operaciones de cobranza.

ARTICULO 9.- La Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, podrá imponer a los Fondos Financieros Privados las restricciones operativas que considere prudentes.

ARTICULO 10. - Los Fondos Financieros Privados no podrán conceder o mantener créditos con un prestatario o grupo prestatario por más del tres por ciento (3%) de su patrimonio neto.

Los Fondos Financieros Privados no podrán conceder créditos o mantener relaciones crediticias con una entidad del sistema financiero nacional por más del veinte por ciento (20%) de su patrimonio neto.

ARTICULO 11.- Los créditos con garantía personal otorgados a un prestatario o grupo prestatario, no podrán superar el uno por ciento (1%) del patrimonio neto del Fondo Financiero Privado.

ARTICULO 12.- Los Fondos Financieros Privados no podrán conceder créditos directa o indirectamente ni garantizar a sus accionistas, síndicos, directores y gerentes o personas naturales o jurídicas vinculadas económicamente a aquéllos.

ARTICULO 13.- Los Fondos Financieros Privados estarán obligados a mantener en todo momento un patrimonio neto no menor al ocho por ciento (8%) del total de sus activos y contingentes ponderados en función de sus riesgos.

ARTICULO 14.- Los Fondos Financieros Privados estarán sujetos al cumplimiento de las disposiciones en vigencia y resoluciones referidas al encaje legal.

ARTICULO 15.- La Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras continuará procesando las solicitudes en trámite de entidades que deseen organizarse al amparo del artículo 81 de la Ley de Bancos y Entidades Financieras, adecuándolas a las normas del presente decreto supremo, según el grado de avance de las gestiones respectivas. Todas las entidades de esta naturaleza, tendrán el plazo de un año para adecuar sus estatutos y demás documentos de constitución a las disposiciones del presente decreto supremo.

Los señores Ministros de Estado en sus respectivos Despachos, quedan encargados de la ejecución y cumplimiento del presente Decreto Supremo.

Es dado en el Palacio de Gobierno de la ciudad de La Paz, a los doce días del mes de mayo de mil novecientos noventa y cinco años.

**ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA QUE CUENTAN CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO Y AUTORIZACIÓN PARA CAPTAR DEPÓSITOS DEL PÚBLICO:**

**SISTEMA BANCARIO**

Banco Mercantil Santa Cruz S.A.  
Banco Nacional de Bolivia S.A.  
Banco Unión S.A.  
Banco BISA S.A.  
Banco Económico S.A.  
Banco Solidario S.A.  
Banco Ganadero S.A.  
Banco de Crédito de Bolivia S.A.  
Banco Los Andes Procredit S.A.  
Banco de la Nación Argentina  
Citibank N.A. Sucursal Bolivia  
Banco do Brasil S.A.

**COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTAS:**

Jesús Nazareno Ltda.  
San Martín de Porres Ltda.  
Fátima Ltda.  
San Pedro Ltda.  
Loyola Ltda.  
San Antonio Ltda.  
Pío X Ltda.  
Inca Huasi Ltda.  
Quillacollo Ltda.  
San José de Punata Ltda.  
Monseñor Félix Gainza Ltda.  
Educadores Gran Chaco Ltda.  
El Chorolque Ltda.  
Comarapa Ltda.  
San Mateo Ltda.  
Trinidad Ltda.  
San Joaquín Ltda.  
Magisterio Rural Ltda.  
San José de Bermejo Ltda.  
Catedral de Potosí Ltda.  
Asunción Ltda.  
Catedral de Tarija Ltda.  
San Roque Ltda.  
Madre y Maestra Ltda.

**MUTUALES DE AHORRO Y PRÉSTAMO:**

La Primera	La Promotora
El Progreso	Potosí
La Plata	La Paz
Paitití	Pando

**FONDOS FINANCIEROS PRIVADOS:**

Fássil S.A. (FFP)  
 Fondo de la Comunidad S.A: (FFP)  
 FIE S.A. (FFP)  
 Eco Futuro S.A. (FFP)  
 Prodem S.A. (FFP)  
 Fortaleza S.A. (FFP)

**ENTIDADES EN PROCESO DE ADECUACIÓN:****1. CON CERTIFICADO DE ADECUACIÓN:****COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO SOCIETARIAS**

CAEF – Empresarios y Funcionarios Ltda..  
 COOPROLE Productores de leche Ltda.  
 EMPETROL Empleados Petroleros Ltda.  
 San Pedro de Aiquile Ltda.  
 Nuestra Señora de los Remedios Ltda.  
 El Buen Samaritano Ltda.  
 La Merced Ltda.  
 Progreso Ltda.

**INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO:**

CIDRE – Centro de Investigación y Desarrollo Regional  
 BUBODE- Fundación Boliviana para el Desarrollo  
 IDEPRO – Instituto para el Desarrollo de la Pequeña Unidad Productiva  
 IMPRO - Incubadora de Microempresas Productivas

**2. EN PROCESO DE CERTIFICADO DE ADECUACIÓN:****COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO SOCIETARIAS**

Alalay Ltda.	Cristo Rey Ltda.
Hospicio Ltda.	Jufraco Ltda.
San Carlos Borromeo Ltda.	Sarco Ltda.
Tukuypaj Ltda.	Virgen de Urkupiña Ltda.
San Francisco de Asis Ltda.	Cantera Ltda.

Señor de Burgos Ltda.	La Sagrada Familia Ltda.
Santísima Trinidad Ltda.	Vía y Obras Ltda.
2 de Junio Abasto Ltda.	De la Familia Ltda.
El Cristo Ltda.	Esperanza Ltda.
Esperanza Ltda..	Gran Grigotá Ltda..
Iberocoop Ltda.	Intercoop Ltda.
La Primavera Ltda.	La Trinidad Ltda.
Montero Ltda.	San Luis Ltda.
TerraCoop Ltda.	Varsa Ltda.
Sacarosa Ltda.	Juan Bosco Ltda.
Magisterio Rural de Sucre Ltda.	El Churqui Ltda.
San Francisco Solano Ltda.	Virgen de los Remedios Ltda.
Jerusalen Ltda.	Nuestra Señora de Cotoca Ltda.
San Gabriel Ltda.	Pirai Ltda.

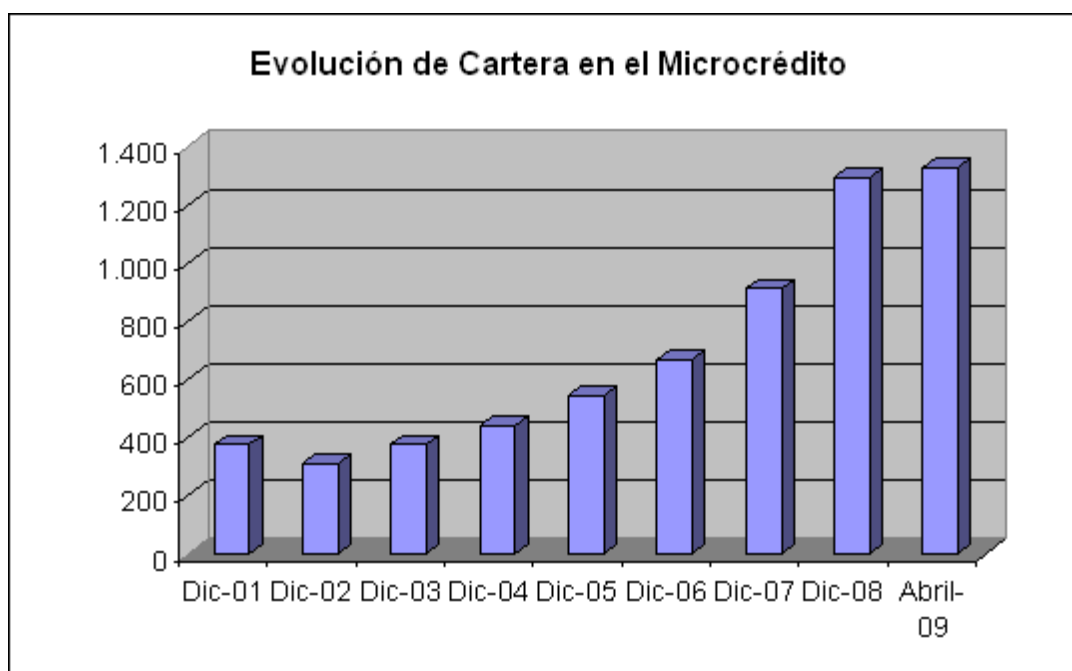
#### **INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO:**

ANED – Asociación Nacional Ecuménica de Desarrollo  
 CRECER - Crédito de Educación Rural  
 DIACONIA – Fonfo Rotatorio de Inversión y Fomento Emprender – IMF  
 FONCRESOL – Fondo de Crédito Solidario  
 FONDECO – Fondo de Desarrollo Comunal  
 FUNBODEM – Fundación Boliviana para el Desarrollo de la Mujer  
 PRO MUJER – Programa para la Mujer  
 Fundación Sartawi

**SISTEMA FINANCIERO NACIONAL**  
**EVOLUCION DE CARTERA EN EL MICROCRÉDITO**  
**(EN MILLONES DE DÓLARES AMERICANOS)**

ANEXO Nº 3

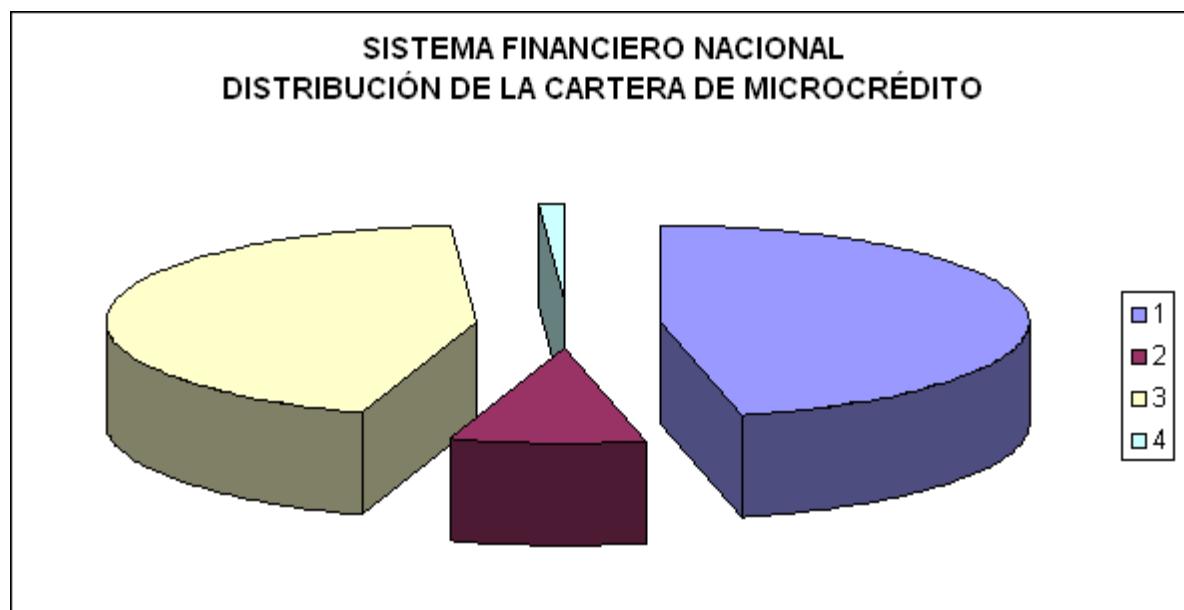
<u>TIEMPO</u>	<u>\$US.</u>
Dic-01	376
Dic-02	313
Dic-03	377
Dic-04	442
Dic-05	547
Dic-06	671
Dic-07	913
Dic-08	1.293
Abril-09	1.330



**PARTICIPACIÓN DE LA CARTERA  
DE MICROFINANZAS  
(EN MILLONES DE DÓLARES AMERICANOS)**

ANEXO Nº 4

<b>ENTIDAD</b>	<b><u>\$US.</u></b>
BANCOS	616
COOPERATIVAS	117
FONDOS FINANCIEROS PRIVADOS	583
MUTUALES	14
<b>TOTAL</b>	<b><u>1.330</u></b>



DÍA	VALORES DE LA UFV PARA LA GESTION 2009 Y PROMEDIOS MENSUALES									
	ENERO	FEB.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO.	SEPT.	OCTUB.
1	1,4694	1,48329	1,49653	1,5074	1,516	1,523	1,5277	1,53082	1,53295	1,5347
2	1,4699	1,48378	1,49695	1,5077	1,5163	1,5232	1,5278	1,53091	1,53301	1,5348
3	1,4703	1,48427	1,49737	1,508	1,5165	1,5234	1,5279	1,531	1,53307	1,5348
4	1,4708	1,48476	1,49779	1,5084	1,5168	1,5236	1,5281	1,53109	1,53313	1,5349
5	1,4712	1,48525	1,49821	1,5087	1,517	1,5238	1,5282	1,53118	1,53319	1,5349
6	1,4717	1,48574	1,49863	1,509	1,5173	1,5241	1,5283	1,53127	1,53325	1,5350
7	1,4721	1,48624	1,49905	1,5093	1,5176	1,5243	1,5285	1,53136	1,53331	1,5351
8	1,4726	1,48674	1,49947	1,5097	1,5178	1,5245	1,5286	1,53145	1,53337	1,5351
9	1,473	1,48724	1,49989	1,51	1,5181	1,5247	1,5287	1,53154	1,53343	1,5352
10	1,4735	1,48774	1,50031	1,5103	1,5183	1,5249	1,5288	1,53163	1,53349	1,5352
11	1,4739	1,4882	1,50063	1,5106	1,5185	1,5251	1,5289	1,53169	1,53355	1,5353
12	1,4744	1,48866	1,50095	1,5109	1,5188	1,5252	1,529	1,53175	1,53361	1,5353
13	1,4748	1,48912	1,50127	1,5111	1,519	1,5253	1,5291	1,53181	1,53367	1,5353
14	1,4752	1,48958	1,50159	1,5114	1,5192	1,5255	1,5292	1,53187	1,53373	1,5354
15	1,4757	1,49004	1,50191	1,5117	1,5194	1,5256	1,5293	1,53193	1,53379	1,5354
16	1,4761	1,4905	1,50223	1,512	1,5196	1,5257	1,5294	1,53199	1,53385	1,5354
17	1,4766	1,49096	1,50255	1,5122	1,5198	1,5259	1,5295	1,53205	1,53391	1,5355
18	1,477	1,49142	1,50287	1,5125	1,52	1,526	1,5296	1,53211	1,53397	1,5355
19	1,4774	1,49188	1,50319	1,5128	1,5202	1,5261	1,5297	1,53217	1,53403	1,5355
20	1,4779	1,49235	1,50351	1,513	1,5204	1,5262	1,5297	1,53223	1,53409	1,5355
21	1,4783	1,49282	1,50383	1,5133	1,5206	1,5264	1,5298	1,53229	1,53415	1,5356
22	1,4788	1,49329	1,50415	1,5136	1,5209	1,5265	1,5299	1,53235	1,53421	1,5356
23	1,4792	1,49376	1,50447	1,5138	1,5211	1,5266	1,53	1,53241	1,53427	1,5356
24	1,4797	1,49423	1,50479	1,5141	1,5213	1,5268	1,5301	1,53247	1,53433	1,5357
25	1,4801	1,4947	1,50511	1,5144	1,5215	1,5269	1,5302	1,53253	1,53439	1,5357
26	1,4806	1,49517	1,50543	1,5147	1,5217	1,527	1,5303	1,53259	1,53445	1,5357
27	1,481	1,49564	1,50575	1,5149	1,5219	1,5272	1,5304	1,53265	1,53451	1,5358
28	1,4815	1,49611	1,50607	1,5152	1,5221	1,5273	1,5305	1,53271	1,53457	1,5358
29	1,4819		1,50639	1,5155	1,5223	1,5274	1,5306	1,53277	1,53463	1,5358
30	1,4824		1,50671	1,5157	1,5225	1,5275	1,5306	1,53283	1,53469	1,5358
31	1,4828		1,50703		1,5227		1,5307	1,53289		1,5359
PRM	1,47611	1,48977	1,50208	1,51173	1,51952	1,52552	1,52932	1,53195	1,53382	1,5354

Variación anual = 4,635 %