

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS
CARRERA DE DERECHO



Acreditado por Res. C.E.U.B N°1126/02

TRABAJO DIRIGIDO

**“ANÁLISIS DE LOS FACTORES EXTERNOS QUE INFLUYEN EN
EL PRESTATARIO DEL BANCO LOS ANDES PROCREDIT S.A.
PARA QUE ÉSTE INGRESE EN MORA Y NO PUEDA CUMPLIR
CON LA OBLIGACION CONTRAÍDA”**

INSTITUCIÓN : BANCO LOS ANDES PROCREDIT S.A.
TUTOR : DR. E. ALBERTO LUNA YAÑEZ
POSTULANTE : MILTON GINI ALARCÓN INQUILLO

LA PAZ – BOLIVIA

2008

ANÁLISIS DE LOS FACTORES EXTERNOS QUE INFLUYEN EN EL PRESTATARIO DEL “BANCO LOS ÁNDES PROCREDIT S.A.” PARA QUE ESTE INGRESE EN MORA Y NO PUEDA CUMPLIR CON LA OBLIGACIÓN CONTRAÍDA

La presente monografía en resumen es el resultado de un intenso y concienzudo trabajo en el que no se han regateado esfuerzos para conseguir una producción que reúne las características de información actualizada e innovadora, estructura coherente y articulada, lenguaje sencillo y riguroso de lo que significa el presente trabajo denominado, siendo claro que se deben crear estrategias preventivas para evitar que el prestatario ingrese en mora y también se debe realizar la implementación de estrategias para que la recuperación de créditos en mora sea más efectiva.

Siendo necesario destacar que en el capítulo primero se realizó una descripción general así como el análisis correspondiente sobre los alcances que tiene el contrato de préstamo, las obligaciones pecuniarias y la mora; el capítulo segundo contiene información actualizada a fondo, describiendo de forma amplia todos los factores externos que influyen en el prestatario para que este ingrese en mora; en lo que se refiere al capítulo tercero se pueden apreciar claramente los resultados obtenidos en los departamentos de recuperación de créditos en mora; por último se tiene que en el capítulo cuarto las propuestas planteadas en la presente monografía para que se tengan mejores resultados en la recuperación de créditos en mora puesto que se realizó un estudio técnico sobre las propuestas que deben ser aplicadas en los departamentos de recuperación y de otorgación de créditos para que se tenga una recuperación de créditos en mora más efectiva.

Con la finalidad clara de que la presente monografía sea un aporte importante a los oficiales de crédito quienes son los encargados de otorgar los créditos, los Auxiliares de Recuperación de Cartera castigada y el Departamento Legal puedan tener mejores resultados tanto en la otorgación como en la recuperación de créditos en mora, implementando mejores estrategias que contribuyan a que los prestatarios no ingresen en mora, de esta forma eviten crear algún tipo de riesgo a la institución financiera.

DEDICATORIA

A mis adorados Hijos:

Alex Michael y Jhon Fernando
Alarcon Cosme, por ser la razón
de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Toda obra intelectual esta enfocada a ser un aporte para las generaciones venideras.

Por esta razón agradezco en primer lugar a Dios por darme la vida y la oportunidad de haber elegido esta digna Carrera como es la de Derecho, a mis Abuelos, a mis Padres que fueron mi apoyo incondicional, a mi Esposa y a mis Hijos por ser la luz que guía mi camino.

A la Universidad Mayor de San Andrés, en especial a la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y a la carrera de Derecho por haberme brindado todos los conocimientos teóricos y prácticos para que me pueda desenvolver en el campo del Derecho.

ÍNDICE

Pág.

Portada	
Dedicatoria	
Agradecimientos	
Índice.....	I
Introducción.....	1
Capítulo I	
Factor de riesgo por el incremento de prestatarios que se encuentran en mora	
1.1. El riesgo que corren la entidad financiera por causa del prestatario en mora.....	5
1.1.1. Concepto de préstamo.....	7
1.1.1.1. Los sujetos que intervienen en el contrato de préstamo.....	9
1.1.1.1.1. El prestamista.....	10
1.1.1.1.2. El prestatario.....	10
1.1.2. El destino del crédito no siempre es utilizado de acuerdo con lo estipulado en el contrato de préstamo.....	10
1.1.3. El pago del crédito otorgado.....	11
1.1.4. El sujeto activo de la obligación Banco Los Andes Procredit S.A.....	14
1.2. La obligación pecuniaria.....	19
1.2.1. Concepto de obligación.....	20
1.2.2. El incumplimiento de la obligación pecuniaria por dolo o culpa.....	24
1.2.2.1. La culpa del prestatario.....	25
1.2.2.2. El dolo del prestatario.....	26
1.2.3. El caso fortuito o fuerza mayor en las obligaciones pecuniarias.....	27
1.2.4. Las obligaciones solidarias.....	28

1.2.5.Criterio para el resarcimiento de la obligación pecuniaria.....	29
1.2.6.La acción Pauliana en las obligaciones pecuniarias.....	30
1.3.La mora del prestatario.....	33
1.3.1.Concepto de mora.....	34
1.3.1.1.Efectos de la mora en las obligaciones pecuniarias.....	37
1.3.1.2.La ejecución forzosa de la obligación pecuniaria.....	39
1.4.La mora en prestatarios o clientes preferenciales.....	40
1.4.1.La cartera positiva.....	41
1.4.2. La cartera negativa.....	41
1.4.3. El crédito en mora pasa al departamento de recuperación de cartera.....	43
1.5. La mora en prestatarios o en clientes PIME (Pequeña y Mediana Empresa).....	45
1.6.La mora en prestatarios o clientes asalariados.....	48
1.6.1 Concepto del asalariado.....	48

Capítulo II

Factores externos que influyen en el prestatario para que ingrese en mora

2.1.Los factores familiares que influyen en el prestatario para que ingrese en mora.....	51
2.1.1.El adulterio causa la mora del prestatario.....	53
2.1.2.La separación conyugal causa la mora del prestatario.....	57
2.1.3.El divorcio causa la mora del prestatario.....	61
2.1.4.El abandono del hogar causa la mora del prestatario.....	64
2.1.5.Los malos tratos causa la mora del prestatario.....	65
2.1.6.El consumo de bebidas alcohólicas causa l	

a mora del prestatario.....	67
2.2.Los factores laborales que influyen en el prestatario para que ingrese en mora	69
2.2.1.El despido causa la mora del prestatario.....	71
2.2.1.2.Las Causas del despido.....	71
2.2.1.2.1.Las faltas repetidas o injustificadas al trabajo.....	72
2.2.1.2.2.La indisciplina o desobediencia.....	72
2.2.1.2.3.Las ofensas verbales o físicas al empleador.....	72
2.2.1.2.4.El abuso de confianza.....	73
2.2.1.2.5.La disminución del rendimiento de trabajo.....	73
2.2.1.2.6.La embriaguez.....	73
2.2.2. La quiebra del negocio causa la mora del prestatario.....	73
2.2.2.1.Factores que originan la quiebra.....	74
2.2.2.1.1.La falta de habilidad administrativa.....	75
2.2.2.1.2.La madurez corporativa.....	76
2. 3.Las enfermedades o la muerte factor externo que causa la mora del prestatario.....	77
2.3.1.La enfermedad causa la mora del prestatario.....	78
2. 3.1.1.Concepto de enfermedad.....	79
2. 3.2. La muerte causa la mora del prestatario.....	80

Capítulo III

Resultados obtenidos por los encargados de Recuperación de Créditos

3.1. El trabajo realizado por los encargados de la recuperación de créditos en mora.....	82
3.2.La recuperación en el departamento de recuperación de cartera.....	83
3.2.1.La negociación efectuada a prestatarios en mora.....	85
3.2.2.El desplazamiento de garantías prendarias.....	86
3.2.3.La ubicación domiciliaria del prestatario en mora.....	87

3.2.4.Los medios utilizados en el seguimiento de créditos en mora.....	88
3.3. La recuperación en el departamento legal.....	89
3.3.1.La tramitación de medidas precautorias en los juzgados de Instrucción y Partido en lo civil.....	90

Capítulo IV
Propuesta de medidas para una pronta acción
en la recuperación el crédito por vía
Pre-judicial y Judicial

4.1. La actualización de los domicilios reales de los Prestatarios debe realizarse cada 3 meses.....	93
4.1.1. La oportuna intervención del procurador legal.....	94
4.2.Propuesta para una pronta acción en la recuperación el crédito en relación al domicilio del prestatario.....	95
4.2.1.Propuesta para solucionar el problema del domicilio.....	96
4.2.2.Las garantías reales del préstamo debe estar registrado a nombre del prestatario o garante para poder optar al crédito.....	99
4.2.3.Toda fotocopia presentada por el prestatario para optar al Crédito debe ser nítido y claro.....	100
4.3.Para el inicio de las acciones judiciales y pre-judiciales la Remisión de los créditos en mora debe ser de 90 días.....	102
Conclusiones.....	103
Recomendaciones.....	104
Bibliografía.....	105

Anexos

INTRODUCCIÓN

La presente monografía fue realizada con la firme intención de que sea un aporte a la institución que me acogió en la realización del trabajo dirigido como es Banco Los Andes Procredit S.A., con la motivación de lograr determinar los factores externos que influyen en el prestatario para que este ingrese en mora y no pueda cumplir con su obligación contraída con la entidad financiera, desde la perspectiva en que si los prestatarios en mora se incrementan pondría perjudicar seriamente la calificación de riesgo bancaria con la que cuenta en la actualidad.

Por factores externos que influyen para que el prestatario ingrese en mora fueron analizados y estrategias nuevas que deben ser aplicados por los encargados de la recuperación de cartera con estas medidas lo que se pretende es mantener estable la calificación de riesgos por causa de la mora, para que de esta manera Banco Los Andes Procredit S.A.. Se mantenga como una institución solvente en el mercado financiero boliviano.

Con la finalidad clara de que la presente monografía se un aporte importante a los oficiales de crédito quienes son los encargados de otorgar los créditos, los Auxiliares de Recuperación de Cartera castigada y el Departamento Legal puedan tener mejores resultados tanto en la otorgación como en la recuperación de créditos en mora, implementando mejores estrategias que contribuyan a que los prestatarios no ingresen en mora, de esta forma eviten crear algún tipo de riesgo a la institución financiera.

Siendo la monografía viable por que se realizo el trabajo dirigido en la agencia de el Prado del Banco los Andes Procredit S.A., por esta razón y con conocimiento de causa en lo que se refiere a los créditos en mora en instancias pre-judiciales y los que se encuentran en proceso judicial; el trabajo que se pretende realizar será un aporte a los dos departamentos

encargados de la recuperación de créditos en mora, los mismos son el Departamento de Recuperación de cartera y el Departamento Legal.

Aprendiendo y desarrollando los temas concernientes a las obligaciones pecuniarias que constituyen a la persona como sujeto de obligación. En vista a que el préstamo en la actualidad es tal vez la institución jurídica más abarcadora de las relaciones jurídicas, sobre todo comerciales. Por ello, su regulación civil es necesario aclararla y definirla con exactitud, pues considero que es el fundamento para las relaciones mercantiles, bancarias ya sean estas públicas o privadas.

En el plano contractual toda finalidad de financiación se alcanza siempre mediante la utilización de modelos contractuales típicos como, el préstamo. De hecho la forma más corriente de instrumentar una actividad de financiación es el contrato de préstamo que es una operación por la cual una entidad financiera pone a disposición una cantidad determinada de dinero mediante un contrato.

En cuanto a las obligaciones pecuniarias en el préstamo se adquiere la obligación de devolver el dinero en un plazo de tiempo establecido y de pagar una comisión o interés acordado. Los sujetos que intervienen en el contrato de préstamo de dinero, son el sujetos activos en este caso son las entidades financieras y los bancos siendo estos los que se encargan de otorgar el préstamo de dinero al prestatario quien es el sujeto pasivo pudiendo ser una persona natural o jurídica en este caso el prestatario que ingresa en mora cuando no cumple en el tiempo fijado; tanto en el caso en que cumpla con posterioridad o que incumpla, existirá mora. Por lo tanto el deudor incurre en mora cuando injustificadamente no cumple en forma puntual su obligación que ya se hizo exigible.

El incumplimiento de la obligación por culpa o dolo del deudor se traduce en el pago de daños y perjuicios que a sus vez se materializa en dinero; asimismo en los hechos ilícitos la responsabilidad o reparación del daño se paga en dinero. El prestatario moroso incurre en mora cuando injustificadamente no cumple en forma puntual su obligación que ya se hizo exigible.

Aplicando la técnica de la observación directa se pudo recolectar información acerca de los prestatarios en mora del Banco Los Andes Procredit S.A., que nos lleva a analizar los casos que se encuentran en mora puesto que nuestra relación es cotidiana con los prestatarios en mora. Utilizando el sistema filosófico basado en la experiencia y en el conocimiento empírico de los fenómenos naturales como es el positivismo siendo la manera mas efectiva de recolectar información a través de nuestros sentidos.

La interrelación que existe en todas las ramas de las obligaciones exigen que el aprendizaje y la enseñanza se orienten en una perspectiva pluridisciplinaria. Desde esta perspectiva se ha abordado la singular aventura de poner a consideración la presente monografía.

Para hacer una reflexión obligada, ha estado motivado por la instrumentación práctica en la actualidad de diversos tipos contractuales, que se articulan, conformando la combinación de distintos esquemas en donde el contrato de préstamo constituye el marco legal que sustenta su existencia.

En resumen la presente obra es el resultado de un intenso y concienzudo trabajo en el que no se han regateado esfuerzos para conseguir una producción que reúne las características de información actualizada e

innovadora, estructura coherente y articulada, lenguaje sencillo y riguroso de lo que significa el presente trabajo denominado, Análisis de los factores externos que influyen en el prestatario del Banco Los Andes Procredit S.A., para que este ingrese en mora y no pueda cumplir con la obligación contraída, siendo claro que se deben crear estrategias preventivas para evitar que el prestatario ingrese en mora y también se debe realizar la implementación de estrategias para que la recuperación de créditos en mora sea más efectiva. Para responder las interrogantes que se plantean junto con el problema, proponer estrategias que vayan dirigidas a facilitar el trabajo de los encargados de recuperación de créditos y solucionando en base a fundamentos contemplados en el Derecho Civil.

Milton Gini Alarcon Inquillo

Diseño de la Investigación

1. ENUNCIACIÓN DEL TEMA

ANÁLISIS DE LOS FACTORES EXTERNOS QUE INFLUYEN EN EL PRESTATARIO DEL “BANCO LOS ÁNDES PROCREDIT S.A.” PARA QUE ESTE INGRESE EN MORA Y NO PUEDA CUMPLIR CON LA OBLIGACIÓN CONTRAÍDA

2. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

Durante la primera etapa del trabajo dirigido realizado en el departamento de Recuperación de cartera en el área Comercial y ahora en el Departamento Legal de La Agencia “El Prado” del BANCO LOS ÁNDES PROCREDIT S.A. se puede evidenciar las dificultades y sobre todo las pérdidas que ocasionan a la entidad financiera, los prestatarios que ingresan en mora y no pueden cumplir con la obligación contraída.

Por factores que analizaremos con la motivación para que tanto los oficiales de crédito que son los encargados de proporcionar los créditos, los Auxiliares de Recuperación de cartera castigada y el Departamento Legal puedan tener mejores resultados tanto en la otorgación como en la recuperación de créditos en mora, implementando mejores estrategias que contribuyan a que los prestatarios no ingresen en mora.

Ya que clientes que son considerados cliente preferencial repentinamente se convierten en clientes morosos, por que sus créditos fueron castigados teniendo más de 180 días de atraso en sus pagos mensuales de acuerdo a sus planes de pagos.

Por estos motivos se analizarán y se lograra determinar las razones mas comunes que inducen a que el cliente caiga en mora, lo que se desea realizar es generar estrategias preventivas para que de esta forma el cliente en lo posible no ingrese en mora y si ingreso en mora pueda cumplir

con su obligación contractual y facilite el trabajo del Departamento Comercial y el Departamento Legal y de esta forma implementando un plan de trabajo mas adecuado para la recuperación del crédito en mora ya sea Pre-Judicial o Judicial.

3. DELIMITACIÓN DEL TEMA

DELIMITACION TEMÁTICA

El objeto de la monografía de trabajo dirigido será realizado en el ámbito comercial y en materia civil en los procesos ejecutivos y coactivos que se sigue el departamento legal del Banco Los Andes Procredit S.A. como consecuencia de la mora del prestatario.

DELIMITACIÓN TEMPORAL

El presente análisis, la recolección y obtención de datos se lo realiza desde el 14 de Julio de 2002 al 14 de Julio de 2007.

DELIMITACIÓN ESPACIAL

La presente monografía de trabajo dirigido es realizada en el Departamento Legal de la agencia el Prado del Banco Los Andes Procredit S.A. de la Ciudad de la Paz.

4. MARCO DE REFERENCIA

4.1. MARCO TÉORICO

EI POSITIVISMO

Positvismo es el sistema de filosofía basado en la experiencia y en el conocimiento empírico de los fenómenos naturales, la única manera de recolectar información se da a través de nuestros sentidos.

La base del positivismo esta en la observación y la experimentación por lo tanto lo que no se puede comprobar no existe.

Se utilizara la corriente de pensamiento universal amplio como es el Positivismo de (Augusto Comte), puesto que durante el periodo que se trabajo en la Agencia el “Prado” de el Banco Los Andes Procredit S.A., día a día se pudo observar, constatando las deficiencias que tienen en el ámbito de la recuperación pre-judicial y recuperación Judicial con relación a los prestatarios que se encuentran en mora.

4.2. MARCO HISTÓRICO

La mora es el injusto retardo en el cumplimiento de una obligación, no todo retardo en el pago hace incurrir en mora al deudor, puesto que pueden existir causas justificadas para no cumplir puntualmente la deuda.

“Se dice que el deudor esta en mora (**MORARI** = retrasarse); cuando no cumple en el tiempo fijado; tanto en el caso en que cumpla con posterioridad o que incumpla, existirá mora . En un sentido lato, Mora significa la violación de la obligación de cumplir la prestación debida en el tiempo indicado”¹.

Por lo tanto el deudor incurre en mora cuando injustificadamente no cumple en forma puntual su obligación que ya se hizo exigible.

De la recopilación de información y el acopio que se tiene sobre la Mora en la agencia del “Prado” del Banco Los Andes se puede decir que en los

¹ Romero Sandoval Raúl, **Derecho de Obligaciones**, Editorial Amigos del Libro La Paz –Bolivia, Año 1990, Pág. 187.

últimos años fue aumentando debido a muchos factores que en su oportunidad se desarrollaran en la presente Monografía.

4.3. MARCO CONCEPTUAL

4.2.3. Objeto de la Obligación

“Es aquello que el deudor debe satisfacer a favor del Acreedor. Es la prestación debida que puede consistir en la entrega de una cosa, de un hecho que abra de ejecutar el deudor o en una abstención de algo que el deudor habría podido libremente efectuar de no mediar la obligación que le exige un comportamiento negativo”².

4.2.4 Obligación de Pago

“Es el vinculo jurídico que nos constriñe a pagar algo al otro, según el derecho civil; Es una relación jurídica en virtud de la cual un sujeto llamado acreedor, esta facultado por la norma legal, para exigir de otro sujeto denominado deudor, una prestación o una abstención patrimonialmente valorable”³.

El deudor se encuentra obligado a pagar una cuota mensual de acuerdo al plan de pago acordado en el contrato de préstamo.

4.2.6. Interés

“Se considera interés no solo el acordado con ese nombre sino todo recargo, porcentaje, forma de rédito, comisión o excedente sobre la

² Luna Yáñez E. Alberto, **Obligaciones Curso de Derecho Civil 3ra. Edición**, Librería Juventud La Paz – Bolivia, Año 2003, Pág. 21.

³ Luna Yáñez E. Alberto, **Obligaciones Curso de Derecho Civil 3ra. Edición**, Librería Juventud La Paz – Bolivia, Año 2003, Pág. 13-14

cantidad principal y en general, todo provecho, utilidad o ganancia que se estipule a favor del acreedor sobre dicha cantidad”⁴.

4.2.7. Facultad del acreedor

“La relación jurídica obligatoria origina dos facultades la facultad de recibir u obtener y la facultad de exigir”⁵.

4.2.9. Constitución en mora

“El deudor queda en mora, mediante intimación o requerimiento judicial u otro acto equivalente del acreedor”⁶.

4.2.10. Deudor moroso

“El deudor incurren mora cuando injustificadamente no cumple en forma puntual su obligación que ya se hizo exigible (Plazo vencido o condición cumplida). Situación en la que se coloca quien deja de cumplir a su vencimiento la obligación que le incumbe, y una vez que fue intimado para su cumplimiento por el acreedor”⁷.

4.2.11. Fraude intencional del Deudor

“El fraude intencional resulta del conocimiento que tiene el deudor , que la realización del acto fraudulento ocasiona perjuicio real al acreedor, lo que configura el fraude”⁸.

⁴ Romero Sandoval Raúl, **Derecho de Obligaciones**, Editorial Amigos del Libro La Paz –Bolivia, Año 1990, Pág. 194.

⁵ Luna Yáñez E. Alberto, **Obligaciones Curso de Derecho Civil 3ra. Edición**, Librería Juventud La Paz – Bolivia, Año 2003, Pág. 16.

⁶ Luna Yáñez E. Alberto, **Obligaciones Curso de Derecho Civil 3ra. Edición**, Librería Juventud La Paz – Bolivia, Año 2003, Pág.107.

⁷ Luna Yáñez E. Alberto, **Obligaciones Curso de Derecho Civil 3ra. Edición**, Librería Juventud La Paz – Bolivia, Año 2003, Pág.105.

⁸ Luna Yáñez E. Alberto, **Obligaciones Curso de Derecho Civil 3ra. Edición**, Librería Juventud La Paz – Bolivia, Año 2003, Pág. 149.

4.2.12. La Culpa del deudor

“Es el incumplimiento de una obligación preexistente, cuya reparación es ordenada por la ley cuando causa daño a otra persona”⁹.

Generalmente para el inicio del proceso judicial correspondiente, el deudor incurre en culpa, debido a que cuando no puede pagar evade su obligación contractual intencionalmente y no existe otra forma de recuperar el crédito si no es a través del proceso judicial que se le sigue al titular como al garante personal.

4.4. MARCO JURÍDICO

4.3.1. Artículos 291, 297,298, 329,339,390,340,341,342,409,410,412, 414, 445 del Decreto ley No.12760 CODIGO CIVIL.

4.3.2. Artículos 486, 487, 491al 496 de la ley No. 1760 de 28 de febrero de1997 CODIGO DE PROCEDIMIENTO CIVIL.

4.3.3. Artículos 1326 y 1330 al 1336 de la ley No.14379 de 25 de febrero de 1977 CODIGO DE COMERCIO.

4.3.4. Artículo 85 y 90 de la Ley No. 1770 de 10 de marzo de 1997 LA LEY DE ARBITRAJE Y CONCILIACIÓN.

5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los factores externos que influyen en el prestatario del “Banco Los Andes Procredit S.A.” para que éste ingrese en mora y no pueda cumplir con la obligación contraída?

⁹ Romero Sandoval Raúl, **Derecho de Obligaciones**, Editorial Amigos del Libro, La Paz –Bolivia, Año 1990, Pág. 139.

6. OBJETIVOS

6.1. OBJETIVO GENERAL

Crear estrategias preventivas para evitar que el prestatario ingrese en mora y la recuperación de créditos sea más efectiva.

6.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

6.2.1. Identificar los factores externos que influyen en el prestatario para que ingrese en mora.

6.2.2. Analizar el factor de riesgo por el incremento de prestatarios que se encuentran en mora.

6.2.3. Evaluar el efecto de una pronta acción en la recuperación del crédito por vía Pre-judicial o Judicial

7. ESTRATEGIA METODOLÓGICA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

7.1. MÉTODO DESCRIPTIVO

Se realizara una breve exposición sobre la entidad financiera su estructura sus fines y la actividad realizada en la misma.

7.2. MÉTODO ANALÍTICO

Para responder las interrogantes que se plantean junto con el problema, proponer estrategias que vayan dirigidas a facilitar el trabajo de los encargados de recuperación de créditos y solucionando en base a fundamentos contemplados en el Derecho Civil.

7.3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

LA OBSERVACIÓN DIRECTA

Se aplicara la técnica de la observación directa debido a que el trabajo Dirigido que se realizo en el Departamento Legal de la agencia el "Prado" del Banco Los Andes, nos lleva a analizar los casos que se encuentran en mora puesto que nuestra relación es cotidiana con los prestatarios en mora.

Capítulo I

Factor de riesgo por el incremento de prestatarios que se encuentran en mora

Capítulo I

Factor de riesgo por el incremento de prestatarios que se encuentran en mora

1.1. El riesgo que corre la entidad financiera poscausa del prestatario en mora

Existe cierto riesgo crediticio, tanto en la otorgación del crédito como en su recuperación, ambas acciones tienen como enemigo común el tiempo, cuanto más tiempo transcurre en la recuperación de cartera en mora, mas dificultosa es la recuperación del mismo. La presente monografía se realizo en el ámbito comercial y en materia civil tanto en la recuperación prejudicial en el departamento de recuperación de cartera y en los procesos judiciales ejecutivos y coactivos civiles, que se siguen en el departamento legal del Banco Los Andes S.A., como consecuencia de la mora del prestatario.

Esperando que sea un aporte esencial al Departamento Comercial quienes se encargan de la otorgacion de créditos a personas naturales y jurídicas, estos cuenten con una base sobre lo que son las Obligaciones Pecuniarias, lo que es la mora y los riesgos que con lleva para que su desempeño laboral sea mas seguro y eficiente desde la otorgacion del crédito, el correcto seguimiento y la consiguiente recuperación y al Departamento de Recuperación de Cartera para que los Auxiliares de recuperación puedan tener una base jurídica en el ámbito de las Obligaciones pecuniarias y pueda aplicarlo en su trabajo diario aplicando estos conocimientos con los prestatarios en mora utilizando la conciliación.

La obtención y la recolección de los datos se las realizo desde el 14 de Julio de 2002 al 14 de Julio de 2007. La presente monografía de trabajo dirigido

es realizada gracias al trabajo que se realizó en el departamento de recuperación de cartera y el trabajo en una segunda etapa en el Departamento Legal de la agencia el "Prado" del Banco Los Andes S.A. de la ciudad de La Paz. Durante el trabajo dirigido realizado en los departamentos de Recuperación de cartera en el área Comercial y el Departamento Legal de La Agencia "El Prado" del BANCO LOS ÁNDES PROCREDIT S.A. se pudo evidenciar las dificultades y sobre todo las pérdidas que ocasionan a la entidad financiera, los prestatarios que ingresan en mora y no pueden cumplir con la obligación contraída.

Por factores que analizaremos con la motivación para que tanto los oficiales de crédito que son los encargados de proporcionar los créditos, los Auxiliares de Recuperación de cartera castigada y el Departamento Legal puedan tener mejores resultados tanto en la otorgación como en la recuperación de créditos en mora, implementando mejores estrategias que contribuyan a que los prestatarios no ingresen en mora.

Ya que clientes que son considerados cliente preferencial repentinamente se convierten en clientes morosos, por que sus créditos fueron castigados teniendo más de 180 días de atraso en sus pagos mensuales de acuerdo a sus planes de pagos. Por estos motivos se analizarán y se lograra determinar las razones mas comunes que inducen a que el cliente caiga en mora, lo que se desea realizar es generar estrategias preventivas para que de esta forma el cliente en lo posible no ingrese en mora y si ingreso en mora pueda cumplir con su obligación contractual y facilite el trabajo del Departamento Comercial y el Departamento Legal y de esta forma implementando un plan de trabajo mas adecuado para la recuperación del crédito en mora ya sea Pre-Judicial o Judicial.

Para comenzar el desarrollo de la monografía se hará una breve descripción de lo que significa el préstamo y los sujetos que intervienen en la misma como ser el sujeto activo en este caso la entidad financiera y como sujeto pasivo de la obligación tendremos al Prestatario.

1.1.1. Concepto de Préstamo

Definen el préstamo como el contrato por el cual una persona prestamista entrega una cosa a otra persona prestatario para que se sirva de ella, obligándose este último a restituir dicha cosa después de haberla utilizado. Concepto que encierra una concepción unitaria de los contratos de mutuo, o préstamo de consumo; y comodato o préstamo de uso. Concepción que ha sido seguida por los legisladores civiles en materia contractual en los códigos modernos, en evidente contraposición al Derecho Romano que los trató separadamente.

El préstamo es una operación financiera de prestación única y contraprestación múltiple. En ella, una parte llamada prestamista entrega una cantidad de dinero a otra llamada prestatario que lo recibe y se compromete a devolver el capital prestado en el los vencimientos pactados y a pagar unos intereses (precio por el uso del capital prestado) en los vencimientos señalados en el contrato. La operación de amortización consiste en distribuir con periodicidad la devolución del principal junto con los intereses que se vayan devengando a lo largo de la vida del préstamo. Los pagos periódicos que realiza el prestatario tienen, pues, la finalidad de rembolsar, extinguir o amortizar el capital inicial.

Esto justifica el nombre de operación de amortización y el de términos amortizativo que suele asignarse a estos pagos. Podemos devolver el dinero en uno o varios pagos, aunque, habitualmente, la cantidad se

devuelve en cuotas mensuales que incluyen parte del capital y los intereses. Al hablar de préstamo, la cantidad de dinero que pedimos prestada se llama el principal, mientras que el interés es el precio que pagamos por poder disponer de ese dinero. El periodo de tiempo para pagar el préstamo se conoce como el plazo.

El prestamista es la persona o entidad financiera que presta el dinero o el bien en concepto de préstamo. El prestatario es la persona que recibe el dinero o el bien en concepto de préstamo. El préstamo de un crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado.

En el préstamo de un crédito nosotros mismos administramos ese dinero mediante la disposición o retirada del dinero y el ingreso o devolución del mismo, atendiendo a nuestras necesidades en cada momento. De esta manera podemos cancelar una parte o la totalidad de la deuda cuando creamos conveniente, con la consiguiente deducción en el pago de intereses. Además, por permitirnos disponer de ese dinero debemos pagar a la entidad financiera unas comisiones, así como unos intereses de acuerdo a unas condiciones pactadas.

En el préstamo la entidad financiera pone a disposición del cliente una cantidad fija y el cliente adquiere la obligación de devolver esa cantidad más unas comisiones e intereses pactados en el plazo acordado.

El préstamo suele ser una operación a medio o largo plazo y la amortización normalmente se realiza mediante intereses “se considera interés no solo el acordado con ese nombre sino todo recargo, porcentaje, forma de rédito, comisión o excedente sobre la cantidad principal y en general, todo

provecho, utilidad o ganancia que se estipule a favor del acreedor sobre dicha cantidad”¹⁰, cuotas regulares, mensuales, trimestrales o semestrales. De este modo, el cliente tiene la oportunidad de organizarse mejor a la hora de planear los pagos y sus finanzas personales.

Generalmente los préstamos son personales y se conceden a particulares para un uso privado, por lo tanto, generalmente se requieren garantías personales (avales) o garantías reales (prendas o hipotecas).

En el préstamo la cantidad concedida normalmente se ingresa en la cuenta del cliente y este deberá pagar intereses desde el primer día, calculándose los intereses sobre la cantidad que se ha concedido. Generalmente utilizamos los préstamos para adquirir bienes de larga duración como viviendas y vehículos, es decir, productos de los que conocemos su precio.

Siendo la entidad financiera como es Banco Los Andes Procredit S.A., la que se encarga del diseño, asesoramiento, organización y dirección de un préstamo. Los recursos financieros captados desde esta institución financiera, en la operación participan dos agentes económicos quienes son el prestamista y el prestatario.

1.1.1.1. Los sujetos que intervienen en el contrato de préstamo

Los sujetos que intervienen en el contrato de préstamo de dinero, son el sujetos activos en este caso son las entidades financieras y los bancos siendo estos los que se encargan de otorgar el préstamo de dinero al prestatario quien es el sujeto pasivo de esta relación ya que puede ser toda persona natural o jurídica que solicita el préstamo a la entidad financiera.

¹⁰ Romero Sandoval Raúl, **Derecho de Obligaciones**, Editorial Amigos del Libro La Paz –Bolivia, Año 1990, Pág. 194.

1.1.1.1.1. El Prestamista

Es el sujeto activo de la obligación pecuniaria pudiendo ser la persona o entidad financiera que cede, presta dinero o un bien en calidad de préstamo, concediendo efectivo a cambio de un interés proveniente del préstamo.

1.1.1.1.2. El Prestatario

Es el sujeto pasivo de la obligación pecuniaria debido a que es la persona titular del préstamo siendo el emisor, la persona natural, o la persona jurídica ya sea este una entidad o sociedad que solicita dinero en préstamo emitiendo obligaciones que colocará en el mercado financiero. Que asume todas las obligaciones y adquiere los derechos del contrato que firma con al entidad financiera (prestamista).

Por lo tanto el prestatario es la persona que recibe una cantidad de dinero con la obligación de devolverlo, junto a los intereses acordados, al cabo de un tiempo fijado. Siendo la persona que recibe el dinero y se endeuda, que percibe el efectivo concedido a cambio de un coste o gasto financiero (interés del préstamo) que es el **Intereses**, siendo este el dividendo y la ganancia de capital acumulado tanto en la inversión inicial como en sus reinversiones, la devolución del préstamo en fechas y cuantía prefijadas, para **garantizar** la devolución del crédito principal o bien el cobro de intereses de un préstamo la entidad bancaria puede exigir garantías. Las garantías pueden ser personales o reales.

1.1.2. El destino del crédito no siempre es utilizado de acuerdo con lo estipulado en el contrato de préstamo

El destino que el prestatario le da al crédito otorgado no siempre es el que se estipula en el contrato de préstamo `por que se comprobó con el trabajo

de campo realizado en la entidad financiera, que el monto de dinero otorgado para poder invertir en capital de trabajo, compra de herramientas y maquinarias, compra de mercadería, refacción o ampliación de negocio, anticrítico, compra de bienes muebles e inmuebles, de pago de servicios o deudas, etc. Son destinados a otras actividades, tales como para pagar fiestas de matrimonio, aniversarios, quince años, licenciamiento de cuartel, preste, siendo esta una inversión sin retorno de capital ni de intereses debido a que es un gasto total del dinero que se le otorgo con otra finalidad.

1.1.3. El pago del crédito otorgado

Se define como la " La prestación de lo que debe", con el obvio agregado de que la prestación se hará bajo todos respectos en conformidad al tenor de la obligación, esto es, con observancia de todas y cada una de las circunstancias previstas para el cumplimiento.

La palabra "pago" bien del latín pacare, que indica apaciguar, hacer paz. Por su parte el vocablo "Solución " equivale a desligar, soltar son términos sinónimos y complementarios, como lo son sus significados: el deudor se desliga a través de ponerse en paz con el acreedor. La obligación de pago "es el vínculo jurídico que nos constriñe a pagar algo al otro, según el derecho civil; Es una relación jurídica en virtud de la cual un sujeto llamado acreedor, esta facultado por la norma legal, para exigir de otro sujeto denominado deudor, una prestación o una abstención patrimonialmente valorable" ¹¹.

¹¹ Luna Yañez E. Alberto, **Obligaciones Curso de Derecho Civil 3ra. Edición**, Librería Juventud La Paz – Bolivia, Año 2003, Pág. 13-14.

En un sentido vulgar el pago solo se aplica sólo a las obligaciones de dar o entregar. Sin embargo es clara la definición legal cuando extiende su radio a todas las obligaciones. Es la prestación de lo que se debe, sin distinciones, trátase de daciones o entregas pero también de hechos o abstenciones. Para que el pago cumpla su función extintiva debe realizarse en conformidad al tenor de la obligación. La reunión de todas las circunstancias del pago hace que éste sea válido. Las circunstancias de pago se refieren principalmente a las personas, al objeto, al modo, al tiempo y al lugar del pago, como enseguida se trata.

A quien debe pagarse al acreedor y sólo a él. Pero no sólo el acreedor que otorgo el crédito sino también quienes han recibido legítimamente autorización para recibir por él y desde luego también y quienes ejercen la representación del acreedor. Así, es verdaderamente acreedor para el pago la persona en cuyo beneficio surgió la obligación, sus herederos o legatarios, sus mandatarios, representantes legales o judiciales, albaceas, etc.

Quien debe pagar la deuda pues es el prestario quien es el llamado a pagar. El acreedor no puede esperar pago de ninguna otra persona pues fue en atención al deudor como se originó su crédito. Sin embargo la ley autoriza a cualquier persona a pagar por el deudor, aún contra la voluntad del acreedor. El pago que se hace por un tercero a nombre del deudor puede descompensarse en las siguientes hipótesis. Que pague con el consentimiento expreso o tácito del deudor. En este caso se opera el fenómeno de la subrogación, es decir de la transmisión legal del crédito del acreedor al tercero que pagó, y por tanto éste entra a reemplazar al acreedor con todas sus atribuciones, privilegios, garantías, etc.

Que pague sin el consentimiento del deudor. No se opera el fenómeno de la subrogación legal ni podrá el tercero obligar al acreedor a que le ceda el crédito, pero tendrá acción para que el deudor en cuyo nombre le reembolse lo pagado. La obligación evidentemente se extingue, y con ellas las garantías y privilegios que la acompañaban. Que el tercero pague contra la voluntad del deudor.

En este evento la ley ya no lo protege. Ni se ha subrogado ni tiene derecho de reembolso. Qué debe pagarse, por supuesto debe pagarse la prestación debida, conforme a su naturaleza. Así se paga una prestación de dar transmitiendo el derecho real correspondiente; se paga o ejecuta una prestación de hacer realizando la actividad de que se trata o haciendo entrega de una cosa para su uso o servicio; se paga. Salvo pacto en contrario, el pago comprende los accesorios, frutos, adherencias de la cosa debida.

Cómo debe hacerse el pago, en el caso de que si la prestación consiste en la dación o entrega de un cuerpo cierto, el acreedor debe recibirlo en el estado en que se encuentra a menos que el deterioro se deba al hecho o la culpa del deudor o de las personas por quienes el deudor debe responder o a menos que el deterioro sobrevenga después que el deudor se haya constituido en mora, casos estos en los cuales el acreedor puede pedir la rescisión del contrato o la indemnización, o solamente la indemnización si el acreedor acepta la cosa o el deterioro no pareciere de importancia. Si se debe capital e intereses, el pago se imputará primeramente a los intereses, salvo que el acreedor consienta expresamente que se impute al capital.

Donde debe pagarse, debe hacerse en el lugar estipulado en el contrato de préstamo, si no se hubiere estipulado lugar para el pago de otra prestación; el pago se hará en el domicilio del acreedor, considerado por tanto como fuero general o de pago.

En materia comercial el llamado fuero general o fuero de pago sufre una modificación, según el cual si la obligación tiene por objeto una suma de dinero el pago se hará en el domicilio que tenga el acreedor en el momento del vencimiento. La ley comercial contempla también el cambio de domicilio del acreedor durante el tiempo de vigencia de la obligación, establece al efecto que si del cambio resultará más gravoso el pago, el deudor podrá hacerlo en el lugar de su propio domicilio previo aviso al acreedor

1.1.4. El Sujeto activo de la obligación Banco Los Andes Procredit S.A.

Habiendo realizado el Trabajo Dirigido en la entidad financiera como es “Banco Los Andes ProCredit S.A.” Se pudo constatar el riesgo que corren las instituciones financieras por causa de prestatarios que se encuentran en mora, debido a que en cada sierra de gestión la mora es un índice que permite determinar la solides o el riesgo de calificación con el que cuenta la entidad financiera. Se realizara una breve exposición sobre la entidad financiera su estructura sus fines y la actividad realizada en la misma.

Debido al riesgo que con lleva la mora del prestatario para el Banco los Andes Procredit S.A. en los últimos años fue controlada y su índice de morosidad es 2,3% uno de los mas bajos de todo el sistema financiero debido esencialmente a que Banco Los Andes Procredit S.A. tubo varias trasformaciones debido a su rendimiento y posicionamiento en el mercado, desde que inicio sus actividades en el año de 1992, como “ La

Asociación ProCredito ” siendo en sus inicios una ONG creada con el apoyo de la cooperación del gobierno alemán que comenzó con la actividad del Microcrédito.

Siendo desde un principio claro el objetivo de convertirse en una entidad financiera supervisada por la Superintendencia de Bancos y Entidades Financiera, de forma de poder ofrecer a sus clientes una amplia gama de servicios financieros. Luego de casi 10 años de operar como “ Caja los Andes F.F.P. ” y habiendo logrado un muy buen nivel de desarrollo y consolidación institucional, asumiendo un rol de liderazgo en el sector microfinanciero, tubo su culminación con lo que hoy se conoce como Banco Los Andes Procredit S.A.. Es claro que si tuvo un índice controlado de morosidad es debido a la cantidad de clientela con la que contaba Caja los Andes F.F.P. hoy en la actualidad la cantidad con la que cuenta Banco Los Andes Procredit S.A., tranquilamente triplica la cantidad de clientela que acoge y con la que trabaja en esta institución financiera.

Es obvio que existiendo mayor clientela que solicita y se le otorga un crédito también el factor de riesgo se incrementara por causa de los prestatarios que ingresen en mora, debiéndonos adelantar a los hechos para conocer de antemano los factores externos que influyen para que el prestatario ingrese en mora y no pueda cumplir con su obligación contraída, implementando nuevas estrategias y acciones conociendo de antemano los factores externos que lleven tanto al Departamento Comercial y a los Departamentos de Recuperación y Legal a que el trabajo sea mas eficiente, para prevenir cualquier eventualidad que ponga en riesgo Banco Los Andes Procredit S.A. y en casos extremos la quiebra de la propia entidad Financiera; como ocurrió con muchas entidades financieras recordemos el caso mas reciente de la financiera “Acceso” que entraron en quiebra, por tal

motivo nace la inquietud de realizar este trabajo que espera ser un aporte a los Departamentos involucrados con la otorgación y la Recuperación de créditos de Banco Los Andes Procredit S.A..

Siendo la institución financiera la que cubre a diario a partir del primer día de mora provisiones ante la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras las mismas que hacen que se eleve la mora en la institución.

Durante el trabajo dirigido que se realizó en Banco los Andes ProCredit S.A. y siendo destinado para trabajar en la agencia del “Prado” de dicha entidad financiera se pudo constatar que el trabajo que desempeña Banco Los Andes ProCredit S.A. siempre se ha caracterizado por mantener una línea, que privilegia la sostenibilidad de sus operaciones en todo momento como un medio de garantizar su permanencia en el tiempo así como cumplir con sus objetivos sociales de apoyo al segmento, meta en el largo plazo. Es justamente en este sentido que el banco ha mantenido desde sus inicios la aplicación de estrategias internas, de constitución de provisiones mucho más estricta, que las mínimas establecidas por la Superintendencia de Bancos y entidades Financieras.

Se debe resaltar que el “principal objetivo institucional de apoyo a unidades económicas no atendidas por la banca tradicional, dicha entidad financiera ha mantenido su vigencia durante toda su vida institucional siendo hoy más que nunca su principal nicho de mercado la microempresa, acorde con su misión social.

En este contexto y con la misión de apoyar a la clientela de forma sostenible en el tiempo, la institución también ha sabido evolucionar de

acuerdo con las nuevas necesidades y volumen de operaciones del mercado al que se dirige creciendo conjuntamente con sus clientes”¹².

De esta forma se ha alcanzado un buen nivel de posicionamiento en el financiamiento de la pequeña y mediana empresa, proveyendo una oferta integral de servicios financieros no crediticios, ágiles y oportunos que de otra forma no hubieran llegado a las unidades socio-económicas urbanas y rurales a las cuales Banco Los Andes ProCredit S.A. atiende.

Estando íntimamente relacionado con el desempeño positivo de las microfinanzas, cabe resaltar la creciente importancia de las microempresas en la economía Boliviana y la creciente atención que este sector esta recibiendo por parte de diversas entidades del gobierno. “En Bolivia las micro empresas aportan con un 83% al empleo total y con el 25% al PIB(Producto Interno Bruto), mientras las Empresas generan un 7% del empleo y un 65% del PIB, Esta composición refleja el potencial de impacto en el aspecto social de las micro finanzas como apoyo a la mayor generación de oportunidades económicas y de empleo y la consecuente mejora en la calidad de vida” ¹³.

Por otro lado Banco los Andes ProCredit S.A. presenta un índice de mora bajo debido a estrategias de cobranza personalizada realizadas por los encargados de recuperación pre-judicial y la recuperación Judicial a cargo del departamento legal pero con el aumento de clientela constante del banco también se incrementa la mora puesto que los prestatarios incumplen de manera culposa o dolosa la cuota mensual acordado en el contrato de préstamo debido a muchos factores que analizaremos en su momento, siendo necesario en los caso que se deba recuperar montos altos

¹² Banco Los Andes Procredit S.A. información Institucional, La Paz-Bolivia, Año2005, Pág. 15.

¹³ Banco Los Andes Procredit S.A. información Institucional, La Paz-Bolivia, Año2005, Pág. 13.

y no se consiga nada por la vía conciliatoria se deriva el crédito en mora al departamento Legal que esta a cargo de la agencia del “Prado” para que este inicie el proceso judicial correspondiente ya sea este ejecutivo u ordinario, para la recuperación del crédito otorgado.

Debido a que en su mayoría todos los bancos y entidades financieras creen en la buena fe del cliente, el Departamento Comercial quienes son los encargados de otorgar los créditos a personas naturales y jurídicas como ser a Asalariados, negocios comerciales, empresas y demás instituciones en la gran mayoría de los casos no toman las previsiones necesarias para asegurar el pago del crédito otorgado, dejando la responsabilidad de recuperar el crédito al Departamento de recuperación de Cartera y al Departamento Legal pero con varias deficiencias que analizaremos en los capítulos correspondientes ya que debido a esas falencias se complica y retrasa la recuperación efectiva del crédito en mora, como se pudo observar durante el trabajo dirigido realizado en el banco los Andes ProCredit S.A.

Debido a estas falencias que tienen el departamento Comercial nace la inquietud de realizar esta monografía para que la institución tome cartas en el asunto y evite de esta forma las perdidas ocasionadas por la mora de los prestatarios, implementando estrategias que ayuden a consolidar una recuperación mas eficiente y rápida del crédito otorgado. Tanto en la otorgacion de créditos por parte del Departamento Comercial y la recuperación de créditos sea más efectiva en los Departamentos de Recuperación de Cartera y el Departamento Legal.

Por tal motivo se comenzara realizando una descripción sobre los alcances de las Obligaciones pecuniarias en materia civil y lo que es la mora, para que el Departamento Comercial tome en cuenta en el momento que

otorguen créditos a clientes y el Departamento de Recuperación de Cartera tenga mas argumentos sólidos y convincentes para realizar la negociación con prestatarios en mora a través de la Conciliación.

1.2. La obligación pecuniaria

Las obligaciones pecuniarias ocupan una subclase de las obligaciones genéricas. Como es bien sabido en los denominados contratos bilaterales, o sea en los de prestaciones correlativas, cual ha habido oportunidad reiterada de indicarlo, frente al incumplimiento de uno de los contratantes, "el otro podrá pedir a su arbitrio, o la resolución o el incumplimiento del contrato con indemnización de perjuicios", tal la figura usualmente denominada "condición resolutoria implícita"; acción alternativa de la ejecución específica de la prestación fallida, y cuya prosperidad implica la restitución mutua de lo dado o ejecutado y, de plano, la extinción de las obligaciones surgidas del contrato cuya ejecución se encuentre pendiente.

En los contratos bilaterales pecuniarios ninguno de los contratantes está en mora dejando de cumplir lo pactado, mientras el otro no lo cumpla por su parte, o no se allane a cumplirlo en la forma y tiempo debidos, mas su importancia excepcional en la vida de relación ha hecho que adquieran una posición nueva que conformen una situación especial dentro de la clasificación de las obligaciones. El objeto de la obligación "Es aquello que el deudor debe satisfacer a favor del Acreedor. Es la prestación debida que puede consistir en la entrega de una cosa, de un hecho que abra de ejecutar el deudor o en una abstención de algo que el deudor habría podido libremente efectuar de no mediar la obligación que le exige un comportamiento negativo" ¹⁴.

¹⁴ Luna Yáñez E. Alberto, **Obligaciones Curso de Derecho Civil 3ra. Edición**, Librería Juventud La Paz – Bolivia, Año 2003, Pág. 21.

1.2.1. Concepto de obligación

En el primitivo derecho Romano la Obligación era considerada como un vínculo estrictamente personal que acordaba al acreedor poderes efectivos sobre la persona del deudor, el derecho del acreedor tenía bastante parecido con el derecho de propiedad solo que no se ejercía sobre una cosa, sino sobre la persona del deudor, el cual más que sujeto pasivo de la relación jurídica era conceptuado objeto de ella.¹⁵

Por eso “cuando el prestatario no cumplía la prestación debida, era pasible del procedimiento de la Manus Injectio, por la cual el acreedor era autorizado por el pretor para poner la mano sobre aquel con el fin de hacer efectiva sus prenda, la Picnoris capio el deudor convertido en cosa del acreedor, podía ser privado de su libertad para hacerle trabajar en su favor y hasta venderlo si lo deseaba. Como no podía perdurársete rigor tan inhumano, el año 428 de la fundación de Roma aparece la ley Paetelia Papiria, que impidió se esclavizara al deudor por lo que Tito Livio, la llama “aurora de una nueva libertad par los plebeyos”. Desde entonces el acreedor solo pudo requerir del deudor la prestación de servicios para imputarlos al pago de la deuda”¹⁶.

Garantías de las Obligaciones el cumplimiento de la obligación podía asegurarse en el derecho romano afectando la cosa de propiedad del deudor a la acción del acreedor (obligado rei) o haciendo que el mismo deudor u otra persona por él respondiera con su propio crédito (obligado personae). Había, pues, dos clases de garantías: las garantías reales y las

¹⁵ Luna Yáñez E. Alberto, **Obligaciones Curso de Derecho Civil 3ra. Edición**, Librería Juventud La Paz – Bolivia, Año 2003, Pág. 10.

¹⁶ Luna Yáñez E. Alberto, **Obligaciones Curso de Derecho Civil 3ra. Edición**, Librería Juventud La Paz – Bolivia, Año 2003, Pág. 11.

garantías personales. De las primeras, que se daban a través de tres instituciones que se presentaron en el curso del desarrollo histórico del derecho de Roma, la fiducia, el pignus y la hypotheca, hemos tratado al estudiar los derechos reales de garantía.

En términos generales, incumplir una obligación equivale a no llevar a cabo la exacta prestación debida. Con semejante afirmación se pone de manifiesto, de una parte, que la conducta debida por el deudor ha de adecuarse perfecta y completamente a la ejecución de la prestación. Sin embargo, el incumplimiento de la obligación tendrá lugar tanto en caso de falta absoluta de ejecución de la prestación, cuanto en caso de inexacta ejecución de la misma.

Nuestra legislación civil adopta “el principio del nominalismo, que aprecia la cuantía del objeto de la deuda de dinero por el valor nominal de la moneda y no por su valor intrínseco. Esto, es que el citado artículo nos obliga hacer una abstracción de las oscilaciones de valor que experimenta la moneda: Un boliviano vale siempre un boliviano sin que importe el mayor o menor poder adquisitivo que ahora tenga; lo que habrá de redundar en perjuicio de una u otra de las partes” ¹⁷.

Su importancia radica, si se considera que ellas se encuentran y están en todos los contratos de préstamo, mutuo, depósito, prenda y en todas las operaciones bancarias en general. También por que constituyen una contraprestación en los contratos de carácter oneroso, así los bienes se adquieren en dinero, tanto en su dominio como en su aprovechamiento, los servicios se pagan en dinero.

¹⁷ Luna Yáñez E. Alberto, **Obligaciones Curso de Derecho Civil 3ra. Edición**, Librería Juventud La Paz – Bolivia, Año 2003, Pág. 56.

Se define a las obligaciones pecuniarias como aquellas obligaciones que desde su origen tienen por objeto la entrega de sumas de dinero. Se halla legisladas por el artículo 404 del Código Civil en la siguiente forma: “(**Deudas de suma de Dinero**) las deudas pecuniarias se pagan en moneda nacional y por el valor nominal de ella”¹⁸.

Por otra parte el objeto de estas obligaciones es el dinero que si bien no satisface por si mismo necesidad humana alguna, tiene indirectamente la virtud de satisfacer cualquier necesidad posible”¹⁹.

Actualmente la obligación se entiende como un vínculo jurídico en virtud del cual una persona llamada acreedor, sujeto activo, tiene el derecho de exigir (constreñir) a otra persona llamada prestatario o deudor, sujeto pasivo, una prestación determinada, que puede consistir en un dar, un hacer o en un no hacer. Asimismo, dicho vínculo da la posibilidad de forzar al deudor en caso de que incumpla con la obligación.

Es un compromiso que se asume ya sea por el pago de una deuda o por la prestación de un servicio. El cumplimiento de una obligación puede exigirse por vía legal.

Es claro que la palabra obligación puede tomarse en muy diversos sentidos, y en uno de ellos se considera equivalente al deber jurídico, pero en Derecho civil con la expresión obligación nos referimos a un fenómeno mas complejo que deberes jurídicos de cierta características, correlativos derechos y facultades.

¹⁸ Bolivia, Código Civil, Gaceta Oficial Boliviana, Año 1975, Pág. 88.

¹⁹ Luna Yáñez E. Alberto, **Obligaciones Curso de Derecho Civil 3ra. Edición**, Librería Juventud La Paz – Bolivia, Año 2003, Pág. 57.

La obligación se considera un vínculo entre dos sujetos que conecta el deber con el derecho, y es una relación jurídica a la que designamos relación obligatoria. Se trata de una obligación jurídica que contiene uno o varios deberes jurídicos privados de una persona respecto a otra y a veces recíprocos. Siguiendo en lo esencial al Código Civil Boliviano en su Libro Tercero de las Obligaciones, podemos decir que estas relaciones nacen de los contratos, que son causados por actos y omisiones ilícitas de los prestatarios, sean o no delitos o que intervengan cualquier género de culpa o negligencia.

Todas las relaciones pecuniarias que existen entre los hombres, son relaciones de Obligaciones. “Todos los días en todo momento los hombres crean obligaciones, los actos mas comunes y ordinarios del diario vivir, como la compra de víveres o el transporte de pasajeros constituyen contratos que a su vez son actos de donde nacen obligaciones que le permiten subsistir y desenvolverse en el medio ambiente”²⁰.

Las “obligaciones producen consecuencias jurídicas tanto respecto al deudor cuanto al acreedor. Aquel debe cumplir la prestación positiva o negativa, en que consiste el objeto de la obligación, ya sea en la forma convenida o como determine la ley; el acreedor tiene el derecho de exigir el cumplimiento de la obligación”²¹.

Quedando claro que cualquier contravención de la obligación puede ser considerada incumplimiento, lo que realmente interesa es dilucidar si el

²⁰ Luna Yáñez E. Alberto, **Obligaciones Curso de Derecho Civil 3ra. Edición**, Librería Juventud La Paz – Bolivia, Año 2003, Pág. 9.

²¹ Romero Sandoval Raúl, **Derecho de Obligaciones**, Editorial Amigos del Libro La Paz –Bolivia, Año 1990, Pág. 169.

deudor responderá por ello, por el mero hecho objetivo de haber quedado insatisfecho el interés del acreedor; o si por el contrario, pueden existir supuestos en los que la falta de cumplimiento no sea imputable al deudor y éste, por tanto, no haya de responder.

La “obligación implica una coacción, sin la coacción el acreedor no tendría sino escasas probabilidades de obtener el cumplimiento. Sin duda el cumplimiento es casi siempre voluntario, entonces no existe ninguna dificultad: la obligación se extingue en el momento del pago y cesan las consecuencias que para el deudor traía consigo el vínculo obligacional”²².

1.2.2. El incumplimiento de la obligación pecuniaria por dolo o culpa

El prestatario será responsable de la falta de cumplimiento y, en particular, cuando haya incurrido en dolo, culpa o mora. El deudor ha de responsabilizarse de su incumplimiento o falta de cumplimiento, ya se deban a culpa (negligencia), dolo o mora.

El fraude intencional del prestatario “El fraude intencional resulta del conocimiento que tiene el deudor, que la realización del acto fraudulento ocasiona perjuicio real al acreedor, lo que configura el fraude”²³.

Legalmente no hay “otros modos” es decir, otras causas de contravenir la obligación. Por tanto, esta expresión hay que entenderla referida a los supuestos que hemos caracterizados como cumplimiento impropio,

²² Romero Sandoval Raúl, **Derecho de Obligaciones**, Editorial Amigos del Libro La Paz –Bolivia, Año 1990, Pág. 170.

²³ Luna Yañez E. Alberto, **Obligaciones Curso de Derecho Civil 3ra. Edición**, Librería Juventud, La Paz – Bolivia, Año 2003, Pág. 149.

defectuoso o inexacto; y no a las causas (culpa, dolo o mora) que los hayan originado.

1.2.2.1. La culpa del prestatario

La culpa es (culpa, negligencia, desidia) toda conducta reprobable que provocara incumplimiento sin que mediara intención del deudor. Obedecía a impericia o negligencia, siendo indiferente que ésta consistiera en una acción (culpa in faciendo) o en una omisión (culpa in omittendo).

Incurría en culpa, por tanto, el deudor que dejaba de cumplir la prestación, no por malevolencia o por una conducta fraudulenta, sino por la inobservancia de una determinada diligencia o cuidado, llegando así a consecuencias que podía y debía haber previsto y que, por ende, era dable evitar para no causar daño al acreedor. Se entiende que hay culpa como causal de incumplimiento de una obligación cuando éste se debe a una imprudencia o a una negligencia imputable al prestatario. Siendo que la culpa “es el incumplimiento de una obligación preexistente, cuya reparación es ordenada por la ley cuando causa daño a otra persona”²⁴.

El prestatario de buena fe o culposo: responderá de los daños y perjuicios que se hubieran previsto o podido prever al tiempo de constituir la obligación y que sean consecuencia necesaria de su falta de cumplimiento. Generalmente para el inicio del proceso judicial correspondiente, el deudor incurre en culpa, debido a que cuando no puede pagar evade su obligación contractual intencionalmente y no existe otra forma de recuperar el crédito si no es a través del proceso judicial que se le sigue al titular como al garante personal.

²⁴ Romero Sandoval Raúl, **Derecho de Obligaciones**, Editorial Amigos del Libro, La Paz –Bolivia, Año 1990, Pág. 139.

1.2.2.2. El dolo del prestatario

El dolo es toda conducta antijurídica consciente y querida. Así, el dolo se presentaba como elemento integrante del delito y, como vimos, se manifestaba también como vicio de la voluntad cuando entrañaba un fraude, una falacia o una maquinación que tendía a engañar o a mantener en el error a una persona con quien se concertaba un negocio jurídico.

Aplicado el concepto a las relaciones obligacionales, el dolo era la conducta voluntaria y maliciosa del deudor tendiente a impedir el cumplimiento de la obligación o a hacer totalmente imposible la prestación que constituía su objeto, con la intención de provocar un perjuicio al acreedor. Se entiende que hay dolo como causal de incumplimiento de una obligación cuando el deudor ha cometido un hecho o una omisión deliberada efectuada para perjudicar al acreedor.

El dolo en el cumplimiento consiste en una actuación consciente y deliberada del deudor que, malévolamente, se resiste a cumplir cuanto debe. La actuación dolosa del deudor se encuentra presidida por la mala fe o por la falta de buena fe en relación con el cumplimiento de lo debido. Basta con que el deudor, a sabiendas, infrinja el deber de cumplimiento que pesa sobre él. La actuación dolosa del deudor en el momento de cumplimiento de las obligaciones es considerada por el ordenamiento jurídico de mayor gravedad que la culposa.

Se puede considerar dos nociones diversas de dolo: como vicio del consentimiento en la celebración del contrato y como conducta del deudor reacio al cumplimiento o dolo causante del incumplimiento.

El alcance y significado respectivo de tales significados son notoriamente diferentes en el ámbito del Derecho patrimonial, pese a que ambos tipos de dolo tengan la común característica de requerir una actuación contraria al principio de la buena fe. Deudor de mala fe o doloso: habrá de responder de todos los daños y perjuicios que, conocidamente, se deriven de la falta de cumplimiento de la obligación.

1.2.3. El caso fortuito o fuerza mayor en las obligaciones pecuniarias

Por caso fortuito o fuerza mayor (*casus, vis maior, factum, fatalitas, vis divina, damnum fatale*, en la terminología romana) se señala un hecho imprevisible o inevitable que determina la imposibilidad de cumplir la obligación. Se entiende que hay caso fortuito o fuerza mayor cuando ocurre un acontecimiento no previsto por el deudor; o que habiendo sido previsto, no ha podido ser evitado.

El Código Civil Boliviano en el libro correspondiente a las obligaciones no dice nada sobre el caso fortuito y la fuerza mayor. Salvo existencia de caso fortuito o fuerza mayor, según dicho precepto, parece que el deudor puede incumplir por: Incurrir en dolo, negligencia o morosidad, o Contravenir de cualquier modo el tenor de la obligación.

En ciertas ocasiones, en principio, excepcionales, el deudor no es considerado responsable de la falta de cumplimiento por haberse producido ésta a causa de circunstancias insuperables para el deudor: caso fortuito o fuerza mayor. El caso fortuito y la fuerza mayor como causas de exoneración para el deudor históricamente, el deslinde entre caso fortuito y fuerza mayor ha sido complejo y problemático, pues las propuestas

doctrinales esbozadas al respecto no han encontrado siempre correspondencia con las previsiones normativas oportunas.

Los hechos provenientes de la naturaleza serían casos fortuitos, como los terremotos, maremotos, etc., los eventos nacidos de la actuación humana, como las guerras o los robos e incendios, originarían supuestos de fuerza mayor. Atendiendo al dato de la imprevisibilidad o inevitabilidad del suceso, se proponía sin embargo que los sucesos imprevisibles deberían considerarse casos fortuitos, mientras que los inevitables deberían ser calificados como supuestos de fuerza mayor.

1.2.4. Las obligaciones solidarias

Las “Obligaciones Solidarias cuando dos o más acreedores tienen derecho para exigir, cada uno por sí, el cumplimiento total de la obligación; o cuando dos o más deudores, están obligados a pagar, cada uno por sí solo en su totalidad, la prestación debida.

Existen dos tipos: Solidaridad Pasiva: pluralidad de deudores., Solidaridad Activa: pluralidad de acreedores”²⁵.

Obligaciones Solidarias Cuando cada uno de los co-obligados o codeudores tiene el deber de responder frente al capacitado para exigir, del total de la obligación. El que paga o cumple la obligación podrá luego exigir a los demás su parte.

²⁵ Zalce Carrillo Ignacio, **Introducción al Estudio del Derecho**, Editorial Banca y Comercio S. A., México Año1982, Págs. 202, 203

1.2.5. Criterio para el resarcimiento de la obligación pecuniaria

Como hemos señalado antes, la imposibilidad de cumplir debida al caso fortuito o fuerza mayor, salvo que estuviese en mora. Pero ello no ocurre cuando la imposibilidad se debe a su dolo o culpa, en los términos y condiciones que acabamos de señalar. Podía ocurrir a veces que las partes hubiesen convenido con anticipación para evitar la incertidumbre de la fijación por el juez el monto de los perjuicios a pagar en caso de incumplimiento. A esto se lo denominaba cláusula penal.

El Prestatario respondía sólo por los daños que eran consecuencia necesaria de la ejecución, fuesen directos o indirectos, siempre que él hubiese previsto o hubiese podido prever tales consecuencias al momento del nacimiento de la obligación.

En estos casos, la obligación se perpetúa, aunque con un objeto necesariamente modificado, ya que la prestación inicial resulta reemplazada por una suma de dinero que representa el interés patrimonial que tenía el acreedor en la obligación.

Esta puede ser establecida previamente por las mismas partes mediante la llamada cláusula penal (*stipulatio poenae*), que consiste en la predeterminación del resarcimiento por medio de una suma de dinero a pagarse en caso de incumplimiento. Como de ella nos ocuparemos en particular en el capítulo siguiente, nos remitimos a lo que allí diremos.

En defecto de cláusula penal, la determinación pecuniaria del interés del acreedor a la prestación se hacía judicialmente.

1.2.6. La acción Pauliana en las obligaciones pecuniarias

Comenzaremos definiendo la acción pauliana o revocatoria como la facultad que otorga el ordenamiento civil al acreedor para solicitar al juez que se declare la ineficacia del acto de disposición que pone en peligro el cumplimiento de la obligación por parte del deudor, sin que sea necesario que éste haya actuado fraudulentamente, y sólo hasta por el monto que garantice el cumplimiento de la obligación.

De la definición esbozada se desprende que lo que se busca con la acción pauliana no es en realidad la revocación del acto, sino más bien que se proclame su ineficacia. Al declararse ineficaz el negocio jurídico es imponible al acreedor demandante. Asimismo, el acto de disposición realizado entre el deudor y el adquirente es válido y eficaz, y podrá este último exigir la restitución del importe utilizado para el crédito.

El derecho Justiniano, mantuvo una acción de origen pretoriano, llamada acción de fraude pero que ha pasado a las legislaciones modernas con el de acción Pauliana que se encuentra en el nuestro Código Civil en el Art.1446 al 1448. Ella completa la protección del interdicto restitutorio al comprender casos de empobrecimiento patrimonial sin que mediara enajenación de bienes, como ocurría si el deudor hacía pagos o remitía deudas. Para la procedencia de la acción de fraude o Pauliana era menester la concurrencia de distintos requisitos.

La acción Pauliana o revocatoria era una acción arbitraria por la cual el juez no condenaba a menos que el tercero se negase a restablecer el estado de cosas existente antes de la celebración del acto objeto de revocación. El patrimonio del prestatario comienza a considerarse como prenda o garantía

común para el acreedor. Pero como el deudor no perdía su facultad de disposición, podía ocurrir que mediante su ejercicio determinase una disminución de aquella garantía o, incluso, su total desaparición.

Para evitar el fraude a los acreedores se establecieron remedios. Uno de ellos fue el interdicto restitutorio que otorgó el pretor para que, dentro de un año útil desde el día de la enajenación, pudiesen los acreedores conseguir del tercer adquirente de mala fe la restitución de los bienes fraudulentamente enajenados por el deudor. Si el tercero no cumplía la obligación de restituir, se concedía a los acreedores un interdicto fraudatorium (relativo al fraude) para obtener el valor del objeto y de los frutos pendientes al tiempo de la enajenación. Pudo utilizarse en los casos de empobrecimiento no derivado de la enajenación de bienes corporales.

En primer lugar, era menester que el prestatario hubiese ejecutado un acto positivo o negativo que determinare un empobrecimiento de su patrimonio. En el derecho posclásico estos dos remedios parecen haberse refundido en una "actio in factum" amplia, vulgarmente llamada Pauliana, la cual tiene por objeto revocar todos los actos realizados fraudulentamente por el deudor en perjuicio de sus acreedores.

Para que funcionase era necesario que se hubiera celebrado un acto jurídico de resultas del cual quedaba empobrecido el deudor. No importaba la naturaleza dicho acto; podía ser una venta, una donación, una obligación, la remisión de una deuda, etcétera. Que el acto hubiera causado un perjuicio a los acreedores. Bastaba con probar que el deudor no podía pagar sus deudas porque, por ejemplo, su pasivo era superior a su activo.

Entre las sus características se deben tomar en cuenta, siendo la facultad establecida en el ordenamiento civil que tienen los acreedores para garantizar el cumplimiento de la obligación por parte del deudor. Sólo beneficia al acreedor que ejercita la acción. Declarado ineficaz el acto de disposición por el juez competente, se convierte en inoponible para el acreedor accionante. Se interpone excepcionalmente, sólo cuando la obligación del deudor no está suficientemente garantizada.

El fin de la interposición de la acción por parte del acreedor no persigue el cobro del crédito, sino que el deudor no disminuya su patrimonio para poder cumplir con la prestación al acreedor. La acción se dirige contra el deudor y el adquirente. Para interponer la acción, el actor de disposición debe ser susceptible de ser valorado económicamente. Debe preexistir una obligación entre el acreedor y el deudor respecto del acto de disposición realizado por el deudor.

La doctrina mayoritaria considera que la acción pauliana es de naturaleza personal. La acción pauliana entra en la categoría de las acciones personales: sin duda sus resultados pueden repercutir sobre los terceros, los adquirentes o los subadquirentes, y por tal razón pensaron los autores ver en ella una acción real. Pero quien la ejerce es, por hipótesis, un acreedor; está provista de un derecho personal. Ahora bien no se concibe que un derecho de crédito sea sancionado por una acción real.

Coincidimos con lo expuesto, en que la acción pauliana es personal, pues su finalidad de declarar la ineficacia del acto de disposición realizada por el deudor puede afectar derechos personales y no reales. No se trata de despojar al adquirente del bien sino que sea declarado inoponible frente al

accionante. La acción Pauliana, si bien puede ser ejercida contra el deudor, resulta más eficaz contra los terceros que hubieran realizado negocios con aquél. Podían darse distintas situaciones: que los actos fueran a título gratuito reuniéndose los requisitos señalados para ello, y en tal caso la revocación de los mismos progresaba sin dificultades, que se tratara de actos a título oneroso, en cuyo caso había que probar que el tercero era cómplice del deudor en el fraude; es decir que conociendo el estado de insolvencia de éste, lo mismo hubiera realizado el negocio.

Que el prestatario tuviera conciencia del fraude, lo cual era interpretado de manera amplia, teniendo en cuenta las circunstancias del caso. En cambio, si el tercero había realizado el acto a título oneroso y de buena fe, es decir, ignorando la situación del deudor, la revocación no lo alcanzaba.

La acción pauliana es una acción individual que compete a cualquier acreedor frente a actos fraudulentos del deudor, realizados antes de la iniciación de un proceso de concurso voluntario o forzoso, a que debe ser ejercida dentro del año siguiente a la celebración del acto impugnado. En fin, la revocación del acto fraudulento aprovecha a los acreedores que han ejercido la acción pauliana, pero solo hasta concurrencia de sus créditos, con lo cual se cumple la finalidad específica de la acción pauliana: reconstituir la garantía que aquellos tienen sobre el patrimonio del deudor.

1.3. La mora del prestatario

Se entiende por mora el no cumplimiento culpable o doloso de la obligación contraída, a su debido tiempo por el Prestatario. Se distingue el retardo o

mora culpable ya del prestatario en el cumplimiento de la obligación, ese retardo se denomina genéricamente mora.

De otra parte, la mora sólo entra en juego en las obligaciones positivas de entregar o hacer alguna cosa. La obligación ha de ser así mismo exigible, y en el caso particular de las obligaciones pecuniarias, debe tratarse de deudas líquidas. Siendo que se constituye al “prestatario o el deudor en mora, mediante intimación o requerimiento judicial u otro acto equivalente del acreedor”²⁶.

El “prestatario moroso incurre en mora cuando injustificadamente no cumple en forma puntual su obligación que ya se hizo exigible (Plazo vencido o condición cumplida). Situación en la que se coloca quien deja de cumplir a su vencimiento la obligación que le incumbe, y una vez que fue intimado para su cumplimiento por el acreedor”²⁷.

1.3.1. Concepto de mora

La mora es el injusto retardo en el cumplimiento de una obligación, no todo retardo en el pago hace incurrir en mora al deudor, puesto que pueden existir causas justificadas para no cumplir puntualmente la deuda.

De la recopilación de información y el acopio que se tiene sobre la Mora en la agencia del “Prado” del Banco Los Andes se puede decir que en los últimos años fue aumentando debido a muchos factores que en su oportunidad se desarrollaran en la presente Monografía.

²⁶ Luna Yañez E. Alberto, **Obligaciones Curso de Derecho Civil 3ra. Edición**, Librería Juventud La Paz – Bolivia, Año 2003, Pág. 107.

²⁷ Luna Yañez E. Alberto, **Obligaciones Curso de Derecho Civil 3ra. Edición**, Librería Juventud, La Paz – Bolivia, Año 2003, Pág. 105.

La mora del prestatario en “latín, mora solvendi (mora del pago). Situación en que se coloca quien deja de cumplir a su vencimiento la obligación que le incumbe, y una vez que ha sido intimado para su cumplimiento por el acreedor. Ahora bien, la mora se puede producir de pleno derecho; es decir, sin necesidad de intimación, cuando se ha convenido que corra desde el día del vencimiento o cuando así lo determina la ley. El que incurrió en mora responde por los daños e intereses” ²⁸.

Para que exista mora del deudor deben darse las siguientes condiciones, un retardo del cumplimiento de la obligación, para lo cual ésta debe ser válida y exigible, que no lo es si media un plazo o se le puede oponer una excepción. Ese retardo debe ser doloso o culpable por parte del deudor.

En ciertos casos es necesaria una conminación expresa por parte del acreedor al prestatario deudor (interpellatio). La mora agrava la situación del deudor, tiene la obligación de responder por los riesgos de la cosa, incluso si ésta perece por caso fortuito, ya que se entiende que a su respecto se ha perpetuado la causa de la obligación (perpetuatio obligationis).

Si se trata de una obligación de buena fe, entonces, a partir de la mora, son debidos los intereses en caso de tratarse de una suma de dinero o los frutos en caso de tratarse de una cosa fructífera. La mora del deudor cesa cuando cumple la prestación debida, aun cuando el acreedor no la acepte.

²⁸ Romero Sandoval Raúl, **Derecho de Obligaciones**, Editorial Amigos del Libro La Paz –Bolivia, Año 1990, Pág. 187.

El retraso en el cumplimiento y presupuestos de la mora se habla de mora del Prestatario cuando el cumplimiento de la obligación no tiene lugar en el momento temporal prefijado. Mora equivale a retraso en el cumplimiento.

En determinadas ocasiones, el simple retraso en el cumplimiento equivale al incumplimiento total. Ocurre así en los supuestos en los que el cumplimiento de la obligación ha sido sometido a un término esencial. Por tanto, sólo tendrá sentido hablar de mora cuando el cumplimiento, aunque tardío, resulte satisfactorio para el acreedor; al mismo tiempo que la falta de cumplimiento sea imputable al deudor.

Quiere ello decir que la mora no es incompatible con la culpa o el dolo. La mora encuentra su causa en la falta de diligencia o en la actuación dolosa del deudor. Si el retraso en el cumplimiento ha sido originado por el caso fortuito o fuerza mayor y por tanto no es imputable al deudor, éste no podrá ser constituido en mora. La constitución en mora para que el retraso se convierta en mora es necesario que la entidad financiera como acreedor exija al prestatario, judicial o extrajudicialmente, el cumplimiento de la obligación.

Esto es, pese a que la obligación sea exigible y esté vencida, el acreedor ha de llevara a cabo la intimidación o interpelación al deudor par constituirlo en mora. Si el acreedor pudiendo exigir el cumplimiento no lo hace, cabe pensar en que tácitamente está otorgando al deudor un plazo complementario para el cumplimiento de la obligación.

Por lo demás, la exigencia del cumplimiento en que consiste la interpelación puede llevarse a cabo de cualquier manera. No obstante, conviene atender especialmente a los aspectos probatorios del tema. El supuesto de mora

automática la regla general de que la generación de la mora requiere la previa interpelación al deudor no es absoluta, siendo necesaria la intimación del acreedor para que la mora exista.

La doctrina considera oportuno hablar de mora automática, con la finalidad de resaltar que, automática o inmediatamente, el mero retraso temporal en el cumplimiento equivale a la constitución en mora del deudor.

1.3.1.1. Efectos de la mora en las obligaciones pecuniarias

El prestatario moroso queda obligado a cumplir la obligación y, además, indemnizar los daños y perjuicios causados al acreedor por su retraso. Este efecto es común a cualquier tipo de incumplimiento: quedan sujetos a la indemnización de daños y perjuicios causados los que en el cumplimiento de sus obligaciones incurrieren en dolo, negligencia o morosidad y los que de cualquier modo contravinieren al tenor de aquéllas.

Los efectos de las obligaciones cuando se contrae una obligación, se produce para el acreedor una expectativa la de cobrar la prestación debida y para el deudor una responsabilidad la de cumplir con aquello a lo cual se obligó. Si hay cumplimiento, el nexo obligatorio quedará disuelto. Si no lo hay ni se dan ninguna de las otras causas de extinción, cabe analizar los efectos que provoca dicho incumplimiento.

El principio general determina que el deudor verá agravada su responsabilidad si el incumplimiento se produce por una causa imputable a su persona caso del dolo o de la culpa y deberá, incluso, responder del retardo en el cumplimiento lo cual genera la mora. Si el cumplimiento no se realiza, se abrirá la posibilidad para el acreedor de ejecutar la obligación, lo

que en la época clásica se realiza generalmente mediante la venta pública del patrimonio del deudor.

El “prestatario debe responder por falta de cumplimiento de la obligación incluso en los supuestos en que el cumplimiento resulte imposible a consecuencia de caso fortuito o de fuerza mayor. El deudor moroso ve agravada su responsabilidad, pues la existencia de caso fortuito o de fuerza mayor no le libera del cumplimiento de la obligación, como normalmente ocurre” ²⁹.

La reacción del acreedor frente al incumplimiento del deudor depende en gran medida de la naturaleza y características propias de la relación obligatoria de que se trate y de la posibilidad de reclamar el cumplimiento de la obligación en forma satisfactoria para el acreedor. En los supuestos en que el acreedor opte por exigir del deudor el cumplimiento de la obligación o bien la restitución de las prestaciones ya realizadas a favor de la otra parte (en caso de resolución), además de la correspondiente indemnización de daños y perjuicios, y la sentencia sea estimatoria de sus pretensiones, una vez firme la sentencia, pueden ocurrir dos cosas.

Que el deudor se decía a cumplir conforme a lo ordenado por el Juez en el fallo, o que, pese a existir sentencia firme, se niegue a cumplir y, por tanto, el acreedor se vea forzado a reclamar de nuevo la intervención judicial para lograr que se ejecute la sentencia previamente obtenida. Se habla entonces de ejecución forzosa de la obligación.

²⁹ Decker Morales José, **Proceso Ejecutivo Comentados y Concordancias Doctrina y Jurisprudencia**, Segunda Edición, Cochabamba- Bolivia, Año 1995, Pág. 19

1.3.1.2. La ejecución forzosa de la obligación pecuniaria

La facultad que el acreedor posee en las obligaciones pecuniarias según la “relación jurídica obligatoria origina, dos facultades la facultad de recibir u obtener y la facultad de exigir”³⁰.

La denominada ejecución forzosa en forma específica consiste en obtener judicialmente la prestación tal y como quedó prefijada en el título constitutivo de la obligación. “La ejecución forzosa constituye, pues, el último pasó que ha de dar el acreedor para ver satisfecho su interés de cobrar. Para ello, ha de dirigirse al Juez o Tribunal competente reclamando su intervención, a efectos de que se lleve a cabo el cumplimiento de lo declarado en la sentencia”³¹.

En virtud de la responsabilidad obligacional, la falta de cumplimiento en término determinará la agravación accesoria de los daños y perjuicios, que deberá abonar el deudor culpable al acreedor. Obligación de derecho estricto y de buena fe.

La diferencia entre obligaciones de derecho estricto y de buena fe resulta de la diversa facultad de apreciación del juzgador, ya que en las primeras ella estaba reducida prácticamente al control de la observancia de los requisitos formales del negocio, mientras que en las segundas aquella facultad era mucho mayor, ya que podía tener en cuenta la intención de las partes y la equidad en la fijación de la condena.

³⁰ Luna Yañez E. Alberto, **Obligaciones Curso de Derecho Civil 3ra. Edición**, Librería Juventud La Paz – Bolivia, Año 2003, Pág. 16.

³¹ Romero Sandoval Raúl, **Derecho de Obligaciones**, Editorial Amigos del Libro La Paz –Bolivia, Año 1990, Pág. 171.

1.4. La mora en prestatarios o clientes preferenciales

En primer lugar se debe aclarar que estos créditos son otorgados a personas Naturales o jurídicas que trabajan constantemente con el banco es decir ser un Cliente Habitual, debido a que en su gran mayoría para ser catalogado como cliente preferencial se debe contar con un expediente crediticio limpio.

Luego de realizar la correspondiente revisión de sus antecedentes crediticios, si bien el prestatario logro obtener el crédito en Banco Los Andes Procredit S.A, cumpliendo con todos los requisitos exigidos por la entidad financiera, las cuotas mensuales fueron oportunamente canceladas una tras otra en la fecha indicada en el contrato y se logro cancelar el crédito en su totalidad sin haber ingresado en mora ni un día; los beneficios para el Cliente preferencial son bastante amplios gozando de ciertos privilegios como ser: obtención de créditos mucho mas rápidos, elección del día de pago mensuales de acuerdo a su posibilidad estipulado en el contrato, reducción de un porcentaje en los intereses, todos estos beneficios dependen siempre de la puntualidad y la responsabilidad del cliente en sus pagos.

Por todos los antecedentes mencionados nos sorprende de sobre manera que un cliente preferencial es decir un cliente que siempre fue puntual y responsable con el crédito que se le otorgo, pueda incurrir en mora lo que nos compete ahora es conocer cuales son los factores externos que influyen para que el prestatario ingrese en mora, durante el trabajo de campo realizado en Banco Los Andes Procredit S.A. realizado en la Agencia de "El Prado" según el seguimiento que se realizo de la cartera castigada en el Departamento de Recuperación de Cartera desde el 14 de agosto de 2006 al 3 de Enero de 2007, se puedo constatar que la cartera que se me entrego

fue la mas Castigada es decir clientes que contaban con mas de 500 días de mora y con cuotas vencidas sobre todo Prestatarios conflictivos a los que los Auxiliares de recuperación denominan Cartera Negativa.

1.4.1. La cartera positiva

La cartera Positiva es el grupo de clientes que se encuentran en mora pasan de los 180 días, siendo estos prestatarios que tienen la disposición de cancelar y ponerse al día en sus cuotas debido a que pudieron tener algún percance que ya lo solucionaron y están dispuestos a pagar el crédito otorgado por la entidad financiera.

1.4.2. La cartera negativa

La cartera Negativa es la grupo de prestatarios que se encuentran en mora pasan de los 180 días, siendo estos prestatarios conflictivos debido a que no son fáciles de ubicar pues cambiaron de domicilio, si se le encuentra estos niegan rotundamente ser los titulares de la deuda contraída con la entidad financiera, colocando una infinidad de pretextos, inclusive en muchos de los casos se comportan estos prestatarios de forma agresiva y prepotente, todos estos factores hacen que la recuperación de estos créditos demoren mas tiempo e incluso sean declarados créditos irrecuperables.

Los créditos Irrecuperables son todo el grupo de créditos Negativos los cuales por diversos factores que analizaremos en el capitulo correspondiente no pueden ser recuperados por los Auxiliares de Recuperación dependientes del Departamento de Recuperación de Cartera. Debido a que muchos de los casos los Prestatarios y los Garantes Personales cambiaron de domicilio sin hacer conocer el nuevo domicilio a la

entidad financiera, también por la insolvencia comprobada, el fallecimiento del Prestatario, etc.

Como ya dijimos se me entrego la Cartera Negativa de 285 créditos que se encontraban en mora de la Agencia de “El Prado” del Banco Los Andes Procredit S.A. de los cuales 92 son clientes preferenciales este numero equivale al 32% del total de la cartera castigada hasta el 3 de enero de 2007 (**Ver fig. 1**).

Siendo este una buena muestra para poder determinar en el capitulo correspondiente los factores que llevan a que el prestatario incurra en mora y no pueda cumplir con su obligación contractual. El trabajo que desempeñan los Oficiales de crédito es deficiente en el entendido de que cuando realizan el seguimiento de los créditos otorgados debido a que el prestatario moroso en algunos casos incurra en mora dolosamente ya que en el momento de realizar las primeras visitas al domicilio, fuente de trabajo o negocio por parte de los encargados del Departamento Comercial estos prestatarios se hacen negar con algún familiar o algún inquilino que habita la misma vivienda, optando el Oficial de crédito por dejar en su domicilio en el supuesto de no ser habido el prestatario una invitación cordial haciéndole recuerdo del atraso que tiene en sus cuotas mensuales, recordándole pasar por la Agencia de “El Prado” del Banco Los Andes Procredit S.A. para regularizar sus cuotas en mora.

Pasado mas tiempo se le hace mas difícil al Oficial de crédito hacer el debido seguimiento a los créditos que el mismo entrego, estos oficiales indican que por la recargada labor que desempeñan puesto que ellos deben otorgar una cierta cantidad de dinero a nuevos clientes cada mes, de lo

contrario recibirían una severa llamada de atención por no llegar a sus metas que el banco les otorga cada comienzo de mes, por tal motivo ellos esperan que ese crédito sea castigado y pase al Departamento de Recuperación o al Departamento Legal dependiendo de la suma de dinero.

1.4.3. El crédito en mora pasa al departamento de recuperación de cartera

Pasado los 180 días los Oficiales de crédito derivan el crédito en mora al Departamento de Recuperación de Cartera para que este inicie la recuperación prejudicial a través de la conciliación con el prestatario, una vez que la carpeta con el crédito en mora del prestatario llega al departamento de Recuperación de Cartera, este llega con varias falencias en la documentación que respalda el crédito otorgado al prestatario y a su garante personal.

Tales como las Fotocopias de las Cédulas de Identidad en su mayoría están Borrosas, en las cuales no se puede apreciar bien el rostro del prestatario, ni la dirección del domicilio pues se encuentra ilegible; en su gran mayoría el domicilio que indica en la cédula de identidad no coincide con el croquis de su domicilio actual del prestatario y garante personal, ya que para los auxiliares de recuperación les es difícil ubicarlos debido a que cuando se llega al domicilio del titular o garante personal tratan dolosamente de no ser habidos indicado el mismo prestatario que no conoce a la persona que menciona el Auxiliar de recuperación puesto que este se hace pasar por otra persona esto dificulta la negociación y dilata el proceso de negociación. Ya que se debe preguntar a los vecinos del lugar si conocen al prestatario que se encuentra en mora, debiendo retornar al domicilio las

veces que sea necesario para poder conversar con el prestatario y el garante.

En muchos casos el prestatario y el garante no viven en la misma zona un ejemplo claro podemos decir que el prestatario vive en la zona de tembladerani en la ciudad de La Paz , en cambio el garante personal vive en la zona de Complejo que se encuentra en la ciudad de El Alto, estos hechos dificultan el trabajo que realiza el Departamento de Recuperación de Cartera pero en el caso que se tuviera los domicilios actualizados y las cédulas de identidad sean legibles por completo el trabajo seria mucho mas eficiente.

En cuanto al croquis del domicilio actual del prestatario y de su garante personal están mal hechos debido a que están realizados a mano y con escritura ilegible en algunos casos existiendo problemas con la ubicación de la Avenida, calles o callejones, de esto son responsables los oficiales de créditos ya que ellos son los que reciben la documentación deberían tener un formato de cómo debe realizar un croquis.

Las Garantías Prendarias son las estipuladas en el contrato las mismas garantizan de alguna forma o parte del crédito estos son todo tipo de bienes muebles tales como televisores, computadoras componentes living, comedor, roperos, vitrinas, refrigeradores, garrafas de gas licuado, enceres de cocina, etc. Estas garantías serán desplazadas en caso de mora del prestatario o el incumplimiento de contrato de préstamo.

En todos los casos el Oficial de crédito es el que verifica a través de visitas que realiza al domicilio del Prestatario y del Garante Personal antes de

otorgar el crédito solicitado, es el quien toma nota de todas las garantías prendaías en un formulario del banco en el cual se insertan los siguientes datos: el nombre del mueble y el costo promedio del mismo, haciendo una especie de inventario de los bienes dados en garantía al banco como prenda. Pero lamentablemente luego de que pasan los 180 días de mora, cuando la carpeta crediticia pasa al Departamento de Recuperación de Cartera como crédito Castigado. El trabajo para el Auxiliar de Recuperación es mas difícil poder ingresar al domicilio del Prestatario o al de su Garante debido a que no permiten el ingreso del mismo, por lo tanto se desconoce el estado de las Garantías Prendaías en el caso de los artefactos eléctricos si están funcionando o ya fueron vendidos o trasladados a otro lugar.

En los pocas veces que se pudo ingresar con el consentimiento del prestatario se pudo advertir que en su gran mayoría cuando se realiza el cotejo del formulario de garantía prendaía inventariado por el Oficial de crédito y que se encuentra estipulado en el contrato no coincide en su mayoría por ejemplo dice un televisor de 21 pulgadas, a color marca Sony, a control remoto y con el numero de serie, el que se encuentra en el domicilio del prestatario es otro televisor o sencillamente ya no existe el mismo. Cuando se le pregunta al prestatario sobre el destino de las prendas dadas como garantía este indica que por falta de dinero tubo que empeñarlo o venderlo a sabiendas de que esta cometiendo un delito.

1.5. La mora en prestatarios o en clientes PIME (Pequeña y Mediana Empresa)

Este tipo de crédito esta destinado a personas naturales o jurídicas que trabajan con negocios comerciales, pequeña y mediana empresa siempre destinado el crédito al mejoramiento de sus negocios comerciales, compra

de mercadería, compra de maquinaria, equipamiento de empresas, ampliación de oficinas o fabricas, etc.

Como maneje una Cartera Negativa de 285 créditos que se encontraban en mora de la Agencia de “El Prado” del Banco Los Andes Procredit S.A. de los cuales 123 son clientes PIME (pequeña y mediana empresa) este numero equivale al 43% del total de la cartera castigada hasta el 3 de enero de 2007(**Ver Fig. 1**).

Siendo este una buena muestra para poder determinar en el capitulo correspondiente los factores que llevan a que los prestatarios de la pequeña y mediana empresa (PIME) incurra en mora y no pueda cumplir con su obligación contractual.

Estos créditos son ofrecidos y otorgados por los Oficiales de créditos dependientes del departamento comercial tanto en instalaciones de las agencias financieras dependientes del Banco Los Andes ProCredit S.A., también ofrecer los créditos en sus propios negocios comerciales, empresas, fábricas, sindicatos, domicilios, etc. Ya que los Oficiales de crédito se encargan de acomodar el dinero para que este rinda sus intereses correspondientes.

Y estos oficiales de crédito no toman sus debidas precauciones en lo que concierne a las obligaciones pecuniarias debido a que no realizan un estudio social del prestatario a fondo simplemente se rigen por ciertos parámetros y requisitos que utilizan par ofrecer y otorgar los créditos, sin analizar el riesgo que corre la propia entidad financiera en este caso el Banco Los Andes Procredit S.A., por una mala gestión comercial, debido esencialmente que una mayoría de prestatarios no cuentan con bienes ya

sean estos muebles o Inmuebles y a falta de realizar el correspondiente seguimiento de los créditos otorgados por los Oficiales de crédito.

Esta claro que para poder optar a este crédito se requiere tener buenas garantías ya sean estas del Prestatario como el de su Garante Personal ,debido a que se pueden lograr obtener créditos desde montos bajos que pueden oscilar desde 200 bolivianos hasta montos altos como ser 75.000 Dólares Americanos de crédito; pero como ya dijimos anteriormente la causa de la mora en estos caso parte del Departamento Comercial debido a que el oficial de crédito no realiza un seguimiento constante del crédito otorgado puesto que se puede comprobar este hecho en la carpeta crediticia del prestatario en mora.

Debido a que cuando el crédito castigado llega al departamento de Recuperación de Cartera luego de los 180 días de mora, los auxiliares de recuperación cuando realizan la revisión de la carpeta crediticia se encuentran con que los croquis de los domicilios tanto del Prestatario como del Garante Personal no están actualizados desde el día de la otorgacion del préstamo y están mal realizados de forma poco legible, las cédulas de identidad no son fotocopias legibles son oscuras en las que no se llegan a distinguir las facciones del prestatario esto impide la identificación correcta y rápida del cliente.

Así como de sus datos personales ya que cuando se llega a instancias judiciales a través del Departamento Legal del Banco Los Andes Procredit S.A. de la agencia de "El Prado" no es habido en el domicilio señalado en el croquis no se puede realizar la correcta notificación con la demanda y el auto intimatorio de pago, esto es un perjuicio para la entidad financiera ya que además de dilatar el proceso se pierde tiempo y dinero en ubicar el Prestatario y su Garante personal.

1.6. La mora en prestatarios o clientes asalariados

De la otorgación de créditos a los asalariados se encarga el Oficial de crédito el mismo que depende del Departamento Comercial del Banco Los Andes Procredit S.A., pero como en la mayoría de los casos la garantía es generalmente su fuente de trabajo el Oficial de crédito no toma las debidas precauciones al momento de otorgar el crédito a algún asalariado debido a la presión con la que trabaja mes tras mes debido a que la entidad financiera le pone metas a las cuales debe llegar cada fin de mes.

Como ya dijimos anteriormente se me entregó una Cartera Negativa de 285 créditos que se encontraban en mora de la Agencia de "El Prado" del Banco Los Andes Procredit S.A. de los cuales 70 son clientes preferenciales este número equivale al 25% del total de la cartera castigada hasta el 3 de enero de 2007, **(Ver fig.1)**. Siendo este una buena muestra para poder determinar en el capítulo correspondiente los factores que llevan a que el prestatario incurra en mora y no pueda cumplir con su obligación contractual.

Dirigidas a personas naturales cuyo ingreso principal proviene de su sueldo mensual producto de la relación laboral con una empresa o institución. Siendo estos dependientes "Que depende o quien depende, persona subordinada a otra, Subalterno, Subordinado, Inferior jerárquico"³².

1.6.1 Concepto del asalariado

El Asalariado es el individuo que recibe salario en compensación de una actividad personal prestada a quien se la paga. De esta forma, para que

³² Cabanellas de Torres Guillermo, **Derecho Civil Diccionario Jurídico Elemental**, Editorial Heliasta, 11a Edición, Argentina, Año 1993, Pág. 118

mediante la modalidad del asalariado, se hace menester prestación de trabajo personal, por cuenta de terceros, mediante paga retributiva. No se hace diferenciación en cuanto al tipo de trabajo realizado. Tampoco respecto a la clase de retribución: efectivo, especie, distribución de beneficios.

De manera estricta, el salario lo constituye esencialmente la retribución del trabajo personal prestado por cuenta de otro, es decir, subordinado, en sus acepciones de manual e intelectual, desempeñado como manifestación profesional. El salario desde el punto de vista del trabajador es un ingreso o rédito. Por lo tanto el prestatario en este caso es un Asalariado como principio y definición amplia.

Puesto que si no cumple con sus metas lamentablemente corre el riesgo de que lo despidan pero a raíz de este hecho es pues que también el Oficial de crédito comete muchos errores en el momento en que otorga el crédito al asalariado, sin hacer un estudio social del cliente ni tomar en cuenta sus condiciones de vida, la posibilidades de pago con la que cuenta, si tiene alguna otra deuda vigente con otra entidad financiera si cuenta con las debidas garantías ya sea personales, como también las garantías prendarias sobre bienes muebles o inmuebles, descuidando así también el seguimiento constante que debe ejercer sobre el crédito en mora otorgado por el mismo ya que es él quien conoce personalmente al prestatario, conociendo los domicilios tanto del prestatario como del garante personal.

En el momento que el oficial de crédito realiza el seguimiento al asalariado se encuentra con muchas sorpresas tales como: que el asalariado ya no trabaja en la empresa, fabrica o negocio, que se retiro voluntariamente, fue despedido un sin fin de factores que analizaremos en el capitulo correspondiente. Luego el oficial de crédito acude a los domicilios tanto del

prestatario y garante personal y como en la mayoría de los casos estos eran simplemente inquilinos o anticresistas los mismos que se retiraron de las viviendas donde habitaban y los dueños de casa o inquilinos del domicilio desconocen el nuevo domicilio del prestatario.

Este es un factor que complica la recuperación del crédito debido a que el oficial tiene la obligación de investigar por su cuenta a través de sus familiares o amigos del prestatario el nuevo domicilio, pero lamentablemente no es así el oficial de crédito si no lo encuentra en los 180 días derivar el crédito en mora al Departamento de Recuperación o al Departamento Legal de acuerdo al monto de dinero.

Una vez que la carpeta con el crédito en mora llega al Departamento de Recuperación se inicia el estudio de la misma para contar con herramientas de presión que serán ejercidas por el auxiliar de Recuperación en el momento de la negociación, pero si se encuentra actualizada la base de datos del prestatario y su garante el trabajo es mas moroso y complicado ya que el tiempo que se puede invertir negociando con 3 o 5 prestatarios en mora se debe perder el tiempo tratando de ubicar al prestatario que cambio de domicilio o fue despedido de su trabajo o cerro su negocio, por tal motivo es necesario la actualización de la base de datos de los prestatarios por lo menos cada 90 días así el trabajo del Departamento Comercial y los Departamentos de Recuperación y Legal puedan ubicar directamente sin ningún problema el domicilio nuevo del prestatario o su garante personal para que su trabajo sea mas eficiente y rápido , por que lo que interesa en el momento de recuperar algún crédito en mora es actuar con prontitud para evitar cualquier percance que iría en contra de la entidad financiera.

Capítulo II

Factores externos que influyen en el prestatario para que ingrese en mora

Capítulo II

Factores externos que influyen en el prestatario para que ingrese en mora

En cuanto a lo que nos concierne en relación a determinar los factores externos que llevan a que el prestatario ingrese en mora y no pueda cumplir su obligación durante el trabajo decampo que se efectuó en Banco Los Andes Procredit S.A., manejando una cartera negativa 285 créditos en mora en el Departamento de Recuperación de Cartera y de 123 procesos judiciales en el Departamento Legal de la agencia de “El Prado” se pudo constatar que el su gran mayoría el prestatario sufre algún tipo de percance ya sea este de índole familiar, de salud o laborales.

Por todos estos hechos que fueron señalados anteriormente siendo verificados y comprobados durante el trabajo de campo que se realizo en la agencia de “El Prado” del Banco Los Andes Procredit S.A., podemos comenzar a analizar los factores externos que influyen en el prestatario y este no pueda cumplir con su obligación de pagar la cuota mensual a la entidad financiera.

2.1. Los factores familiares que influyen en el prestatario para que ingrese en mora

Como se pudo comprobar durante el trabajo de campo realizado en la Agencia de “El Prado” del Banco Los Andes Procredit S.A., los problemas anteriormente mencionados hacen que se desencadenen una serie de factores en los cuales cuando hablamos de un prestatario que por causa de un problema familiar una separación o divorcio le trae como consecuencia inmediata un desajuste emocional y también económico debido a que se

supone que el préstamo otorgado va en beneficio de la familia y no así para un solo miembro del mismo.

Ya que normalmente cuando se trata de prestamos solo una de las parejas solicita el crédito y buscan generalmente otro garante Personal es decir que no son los prestatarios siempre marido y mujer siendo indistinto este hecho ya que el que obtiene el préstamo es casi siempre el hombre o la mujer con otro garante personal los prestatarios actúan de esta forma para precautelan en caso de existir algún percance el 50% de sus bienes gananciales dentro en el matrimonio.

Protegiendo así la estabilidad económica de sus familia. Esto se pudo corroborar durante el seguimiento que se realizo tanto en el Departamento de Recuperación de Cartera como en el Departamento Legal puesto que el seguimiento que se realizo en una primera instancia a los créditos que se encontraban en mora cuando se llegaba al domicilio que se encontraba señalado en el croquis de la carpeta crediticia, en muchos de los casos los prestatarios ya no vivían en dichos domicilios señalados, puesto que cambiaron de domicilio ya que simplemente eran inquilinos, debiendo realizarse el trabajo de investigar el nuevo domicilio para comenzar con la negociación y solucionar el crédito en mora a través de la conciliación.

Este es un factor determinante en la vida del prestatario ya que como se pudo comprobar por el trabajo de campo realizado en Banco Los Andes Procredit S.A. se realizo el seguimiento de la cartera castigada en el Departamento de Recuperación de Cartera desde el 14 de agosto de 2006 al 3 de Enero de 2007, se puede decir que la cartera que se me entrego fue la mas Castigada, es decir clientes que contaban con mas de 500 días de mora y con cuotas vencidas sobre todo Prestatarios conflictivos a los que los Auxiliares de Recuperación denomina Cartera Negativa.

Como se pudo manejar una Cartera Negativa de 285 créditos que se encontraban en mora de la Agencia de “El Prado” del Banco Los Andes Procredit S.A. de los cuales 158 son los prestatarios que aseguraban tener problemas familiares siendo que esta cifra equivale al 55% del total de la cartera castigada hasta el 3 de enero de 2007, siendo este una buena muestra para poder determinar que factores dentro los conflictos familiares son los mas comunes y que llevan a que los prestatarios incurra en mora y no pueda cumplir con su obligación contractual con la entidad financiera **(Ver Fig. 2).**

Cuando se comenzó a realizar el trabajo de campo se pudieron recolectar una infinidad de factores tales como el Adulterio, la separación, el Divorcio el Abandono malicioso del hogar, los malos tratos, consumo de bebidas alcohólicas, siendo todas estas las respuestas mas comunes que se obtuvieron de los prestatarios y los garantes que se encuentran en mora y desarrollaremos cada uno de estos con los porcentajes obtenidos durante las encuestas realizadas.

2. 1.1. El adulterio causa la mora del prestatario

No cabe duda que el “adulterio es la violación de la fidelidad conyugal, rompiendo el vinculo afectivo que debe existir entre los esposos.

La perfidia, el engaño y la intencionalidad que violan la fidelidad de los esposos ofenden y hiera en igual grado al conyugue inocente a quien se le infiere una especie de menosprecio e ignominia a las desavenencias conyugales”³³.

³³ Jiménez Sanjinés Raúl, **Lecciones de Derecho de Familia y del Menor**, Editorial Presencia S.R.L. La Paz-Bolivia, Año 2002, Pág. 203.

El Adulterio es un factor externo familiares claramente identificado que influye en el prestatario para que ingrese en mora y no pueda cumplir con su obligación contraída, diremos pues que el adulterio ocupa el 17 % de un total de 158 prestatarios que se encuentran en mora por factores familiares **(Ver Fig. 3).**

Debido a que el adulterio si bien no se encuentra tipificado como delito en nuestro Código Penal pero si es una causal de divorcio si se llega a comprobar. Antes de la ley de 15 de abril de 1932 y el código de familia vigente, el adulterio era conceptuado como un delito penal, mas en virtud de esta ley ha dejado de ser delito para convertirse en causal de divorcio.

El adulterio “según la escuela clásica no era causal de divorcio, sino cuando fue perpetrada por la mujer y no cuando el adulterio era cometido por el marido por que se decía que siendo la mujer inferior al marido no podía fiscalizar los actos de este. Con la igualdad jurídica el adulterio es causal de divorcio ya incurra en el, el esposo la esposa”³⁴.

La palabra adulterio es la forma castellana de la voz latina *adul terium*, cuyo verbo *adulterare*, se refiere genéricamente a la acción del adulterio y sólo de manera figurada aunque sea la que definitivamente se impuso significa "viciar, falsificar alguna cosa".

La duración del matrimonio varía notablemente, ello obedece a normas de conducta subjetiva, moral y ética, de ambos o de uno de los contrayentes, pero puede afirmarse que en general el matrimonio no se contrae para toda la existencia.

³⁴ Jiménez Zanjones Raúl, **Lecciones de Derecho de Familia y del Menor**, Editorial Presencia S.R.L. La Paz-Bolivia, Año 2002, Pág. 202.

La excepción está confirmada por notables ejemplos a través de las generaciones, se ha mantenido el principio de la indisolubilidad del matrimonio, principio que sostienen debido a que quizá a su aislamiento de sociedades, que recorrieron toda la escala que va desde la repudiación primitiva y en cierto modo bárbara de los tiempos oscuros, hasta la forma actual, debidamente sancionada por la legislación de la mayoría de los países que ven en la separación y el divorcio otros tantos remedios necesarios contra la natural imperfección de la criatura humana y de las condiciones de la vida.

Pero si es evidente que como norma, a través de la historia humana, el matrimonio no ha sido ni invariable ni eterno, no lo es menos que, sólo se conocieron las formas más brutales de la ruptura del vínculo de la convivencia, que interrumpían los lazos entre los cónyuges, en base de la arbitraria y prepotente autoridad marital, con el procedimiento alevoso del repudio.

Para que exista “adulterio en el sentido técnico de la palabra, es necesario por una parte, el elemento material o sea la relación de una persona distinta al cónyuge y por otra parte un elemento intencional, es decir la voluntad de ser infiel al otro conyugue, solo entonces es que la ley concede el divorcio, por que se ha infringido el deber de fidelidad que impone la ley a los cónyuges”³⁵.

Según el Código de Familia que a la letra dice en su **Art. 97 “(Deberes Comunes)** Los esposos se deben fidelidad, asistencia y auxilios mutuos . Están obligados a convivir en el domicilio conyugal elegido por ambos .En caso de desacuerdo cada uno de los cónyuges puede, en interés de la

³⁵ Jiménez Sanjinés Raúl, **Lecciones de Derecho de Familia y del Menor**, Editorial Presencia S.R.L. La Paz-Bolivia, Año 2002, Pág. 202.

comunidad familiar, solicitar al juez la fijación del domicilio conyugal o que se señale uno separado para el y los hijos que le sean confiados”³⁶.

Según Samos Oroza el “adulterio no solamente consiste en la relación sexual que existe entre un esposo y un tercero, sino todos los actos de enamoramiento que si se puede probar entre las personas casadas de uno u otro sexo y personas ajena a su vinculo matrimonial. Mas no solamente el adulterio hade considerarse por dificultades de prueba, sino por que esos hechos, esos actos de enamoramiento suponen de por si el rompimiento del deber de fidelidad que existe entre los conyugues y es lo que configura el adulterio”³⁷.

Según Morales Guillen “La confesión puede admitirse solamente como indicio y en tanto en cuanto no sea colusoria. La correspondencia privada y confidencial, si es obtenida y presentada en el proceso no surte ningún efecto como prueba del adulterio”³⁸.

Siendo entonces el adulterio un factor que influye en el prestatario que se encuentra en mora debido a que no solo con este hecho se afecto su estado económico también afecto en gran manera su estado anímico debido a que cuando se converso con prestatarios que tuvieron este problema estos indican que siempre trabajaron con distintas entidades financieras tratando siempre de salir adelante con su negocio comercial, fabrica, o empresa.

³⁶ Bolivia, Código de Familia, **Ley Nº 996 de 4 de abril de 1988**, Gaceta Oficial de Bolivia, Año 1999, Pág.30.

³⁷ Jiménez Sanjinés Raúl, **Lecciones de Derecho de Familia y del Menor**, Editorial Presencia S.R.L. La Paz-Bolivia, Año 2002, Pág. 203.

³⁸ Morales Guillen Carlos, **Código Civil Concordado y Anotado**, Tercera Edición Tomo I, Editorial Gisbert, La Paz- Bolivia, año 1991, Pág313.

Pero debido al engaño que sufrieron por causa de su cónyuge es pues que comenzaron a perderlo todo debido a que ingresaron en un estado depresivo y en muchos de los casos se dedicaron a beber, sin poder continuar con sus actividades normales en sus negocios, a raíz de la ruptura familiar ya no se pudieron levantar debido a que se quedaron con los hijos tuvieron contratiempos con sus mercaderías, hasta que incluso ya no podían sostener la estabilidad de su familia y así fueron perdiendo todo.

Pero lo rescatable de este hecho es pues que pasado el tiempo tratan estos prestatarios de salir adelante nuevamente y lo que solicitan a la entidad financiera es una oportunidad para que puedan ponerse al día con sus cuotas en mora, ahí es donde se debe aprovechar el Auxiliar de recuperación de cartera para realizar la negociación correspondiente, debido a que estos realizan una recuperación Pre-judicial es decir que no tendrá costo adicional alguno como el caso de la recuperación judicial en la que si existe los honorarios del abogado y los gastos judiciales que corren por cuenta del demandado si se llega a ganar el proceso judicial.

En vista a que si se puede aplicar estrategias como el cobro en el domicilio o en el negocio en sumas pequeñas pero que al final del mes esta suma se hace considerable aun si no llega a su cuota estipulada en el contrato estos cobros van a ir que se amortice el crédito en mora y poco a poco pueda cancelar el crédito y de esta forma quedaría el prestatario a pocos pasos de cumplir con la totalidad del crédito que se encontraba en mora.

2.1.2. La separación conyugal causa la mora del prestatario

La separación de los cónyuges no disuelve el matrimonio pero suspende la vida en común de los casados y disuelve la sociedad conyugal, salvo que fundándose en el mutuo acuerdo de los esposos y siendo temporal, ellos manifiesten su deseo de mantenerla vigente sobre todo cuando se tiene

hijos ya que los beneficios de la sociedad conyugal afectara directamente a estos. Otro de los factores claramente identificados que influye en el prestatario para que ingrese en mora y no pueda cumplir con su obligación contraída, diremos pues que es por causa de la separación conyugal la que ocupa el 25 % de un total de 158 prestatarios que se encuentran en mora **(Ver Fig.3).**

Siendo la “separación una institución creada por el derecho canónico en sustitución del divorcio, la que fue abolida en Francia en 1792 y readmitida juntamente con el Divorcio absoluto en el código civil francés de 1804. en nuestro ordenamiento jurídico rige la ley de 15 de abril de 1932, que no la considera y por el contrario la deroga y reaparece regulada por el Código de Familia”³⁹.

Pudiendo darse el caso de que la vida en común de las personas unidas en matrimonio sea difícil por las conductas de uno u otro de los esposos. Sin embargo pueden mediar situaciones de orden moral, religiosos concienial que no le permitan al cónyuge ofendido, en lo mas intimo de su ser pedir el divorcio de su consorte.

En estos casos la ley puede dar una salida desde el punto de vista legal a que se suspenda la vida en común, así como definir momentáneamente la situación de los hijos y concluya la comunidad de bienes gananciales, manteniendo sin embargo subsistente el vinculo jurídico conyugal.

Como se estipula en el Código de Familia en su **“Art. 151 (acción de Separación)** la acción de los esposos puede limitarse a la simple

³⁹ Jiménez Sanjinés Raúl, **Lecciones de Derecho de Familia y del Menor**, Editorial Presencia S.R.L. La Paz - Bolivia, Año 2002, Pág. 231.

separación”⁴⁰. Las causas de separación de los esposos en los matrimonios católicos eran de competencia de los jueces eclesiásticos.

Situación en la que se encuentran los cónyuges que “ sin previa decisión jurisdiccional quiebran el deber de cohabitación en forma permanente sin que causa justificada alguna la imponga y sea por voluntad de uno o de ambos esposos”⁴¹.

Mediante esta institución los conyugues en lugar de buscar la disolución del vínculo conyugal, recurriendo al divorcio demanda simplemente la separación de cuerpos cuando resulta para ello imposible mantener la vida en común. Requiere por ello un procedimiento legalmente reglamentado que debe seguir ante el juez competente por causas y en condiciones estrictamente determinadas.

En vista al hecho mismo de lo que significa la separación conyugal para un prestatario ya sea varón o mujer es la que carga en sus espaldas la presión de continuar adelante su vida debido a que este factor en el prestatario desencadena una serie de conflictos debido a que su pareja era el complemento necesario para continuar trabajando ya sea en el negocio, empresa, o fabrica pero como el prestatario fue quien solicito el crédito y todos sabemos que si uno de los conyugue solicita el préstamo y se le otorga el mismo el dinero va en beneficio casi siempre de su comunidad familiar ya que si el prestatario accedió al préstamo es pues con el apoyo de su pareja pero llegado el momento de la separación según los prestatarios encuestados durante el trabajo de campo realizado en Banco Los Andes

⁴⁰ Bolivia, Código de Familia, **Ley Nº 996 de 4 de abril de 1988**, Gaceta Oficial de Bolivia, Año 1999, Pág.76.

⁴¹ Ossorio Manuel, **Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales**, Editorial Heliasta, Buenos Aires- Argentina, Año 2002, Pág.916.

Procredit S. A. de la agencia de "El Prado" se pudo obtener la siguiente información.

El causante de la separación conyugal se niega rotundamente a ayudar al prestatario a cancelar el crédito que se obtuvo en beneficio de su comunidad familiar ya que la excusa que mas pone el prestatario ya se este varón o mujer indican que , cuando su pareja se separo estos le dijeron " acaso yo me he prestado plata del banco paga pues tú ", esto hace que el prestatario no tenga mas remedio que ingresar en mora debido a que este factor le impide cumplir normalmente con su obligación con la entidad financiera debido a que tiene que cubrir solo el prestatario otros gastos que no tuvo en cuenta como consecuencia de la separación de alguno de los cónyuges.

también podemos acotar que la separación también afecta a la familia es decir si un familiar es el titular de la deuda contraída y alguno de sus familiares es el garante personal siendo que el titular es decir el prestatario utiliza el dinero del préstamo para poder viajar a otro país e irse a trabajar pero llegado el momento de cancelar la cuota ingresa en mora debido a que el prestatario ya no se encuentra en el país y su garante indica que el prestatario se comprometió a mandar mensualmente la cuota que se debe pagar a la institución financiera.

Pero no la realiza, por lo tanto lo que le queda al Auxiliar de Recuperación dependiente del Departamento de recuperación de cartera es negociar con el garante si este es habido ya que en algunos casos no se los puede encontrar, pero si se lo ubica se debe ejercer presión a este ya que es el único que puede responder el crédito en mora, cuando se converso con alguno de estos involucrados estos indicaron que ellos no gozaron del crédito que obtuvo el titular ya que todo lo invirtió en su viaje pero para

evitar problemas con la entidad financiera estos estaban de acuerdo con solucionar el crédito en mora.

Solicitando que se les baje los intereses por causa de la mora y que deseaban que se baje la cuota mensual que estaba estipulada en el contrato debido a que no disponían del dinero para cubrir la cuota que a criterio de ellos era alta , para estos casos el auxiliar de recuperación puede negociar tomando en cuenta la voluntad del prestatario o el garante para pagar el crédito en mora y así evitar derivar el crédito al Departamento legal ya que si a través de la conciliación se puede solucionar el problema es mucho mas conveniente tanto para el prestatario o su garante y también para la entidad financiera.

2.1.3. El divorcio causa la mora del prestatario

El divorcio es “la disolución del vinculo matrimonial en virtud de sentencia judicial ejecutoriada, basada en una causal expresamente determinada en la ley pronunciada por el juez competente” ⁴².

Ello señala ya una distinción fundamental entre divorcio y nulidad de matrimonio en que no cabe hablar de disolución, por no haber existido jamás legalmente, a causa de impedimentos esenciales o insubsanables. Siendo entonces el divorcio, la disolución legal del matrimonio que deja a los cónyuges en aptitud de contraer otro. El divorcio esta claramente identificado debido a que influye en el prestatario para que ingrese en mora y no pueda cumplir con su obligación contraída, diremos pues que el Divorcio ocupa el 8 % de un total de 158 prestatarios que se encuentran en mora por conflictos familiares **(Ver Fig.3)**.

⁴² Jiménez Sanjinés Raúl, **Lecciones de Derecho de Familia y del Menor**, Editorial Presencia S.R.L. La Paz- Bolivia, Año 2002, Pág. 168.

Diremos pues entonces que el divorcio proviene del latín “divortium”, del verbo *divertere*, separarse lo que estaba unido, irse cada uno por su lado. Puede definirse como la ruptura de un matrimonio válido viviendo ambos esposos. La verdad es que hoy en día la mayor parte de los matrimonios se inician con la idea preconcebida del Divorcio llegando a hacer comunes que han estado casados dos, tres o más veces. Esta situación, aun que puede ser adecuada o soportable para una persona adulta no toma en ningún momento consideración del bienestar de los hijos de estos matrimonios.

Ninguna voz se alza en “defensa de sus derechos Psicológicos, y se convierten en piezas de un juego cada vez mas desagradables los padres los utilizan para lograr sus fines, las esposas para sacarle el máximo de dinero al marido con pretexto de manutención y los esposos, como arma de amenaza “si no haces lo que yo quiero te quito la custodia de los chicos”. Los hijos de padres divorciados muestran una marcada tendencia a tener problemas emocionales y de personalidad a menudo albergan sentimientos de profundo resentimiento, de inferioridad o aun de culpabilidad los cuales afectan a la familia y por ende a la sociedad pues el ejemplo que los padres dan a los hijo es muy importante para su crecimiento y formación”⁴³.

Lamentablemente el divorcio en algunas situaciones se ha convertido en un mal necesario y justificado en muchos casos, es generalmente dañino para los hijos, debería llegarse a casos incluyendo al niño, evitando o por lo menos disminuyendo la incidencia de niños rechazados, abandonados o alienados. Es muy importante que las parejas antes de casarse piensen en

⁴³ Jiménez Sanjinés Raúl, **Lecciones de Derecho de Familia y del Menor**, Editorial Presencia S.R.L. La Paz-Bolivia, Año 2002, Pág. 199.

su futuro como pareja, planifiquen su familia y economía de tal manera que puedan minimizar sus problemas y eviten llegar a estas medidas extremas.

Siendo un factor el divorcio que ocasiona la mora en el prestatario del Banco Los Andes Procredit S.A. debido a los gastos que el proceso judicial demanda en materia familiar, es a raíz de este hecho que fue comprobado durante el trabajo de campo realizado en la institución financiera.

Cuando se le hacía la consulta respectiva al prestatario en mora, cual era el motivo por que no vino a cancelar su cuota mensual estipulada en su contrato de préstamo la respuesta era que se estaba divorciando con su cónyuge debido a muchas desavenencias que se tenía al interior de su matrimonio, las mismas que afectaban en cierto grado los negocios que tenían debido a la irresponsabilidad del otro cónyuge que no le ayudaba para nada, y más al contrario le traía problemas por causa del alcohol y como siempre el que debe responder por el crédito otorgado es el prestatario el mismo que cuando se le realizan las gestiones para conocer de su intención de pagar o no el crédito en mora.

La respuesta es que en cuanto solucione el proceso de divorcio que lleva a cabo tratará de pagar el total del monto que adeuda a la entidad financiera ya que en el momento no cuenta con dinero para poder solucionar el crédito. Pero esta intención de pagar luego crea perjuicios a la entidad financiera debido a que estando el crédito del prestatario en mora siguen corriendo los intereses moratorios, esto no conviene al prestatario ya que poco a poco se incrementa el monto que adeuda el prestatario a la entidad financiera cuando el auxiliar de recuperación le explica estos extremos del caso el prestatario lo que desea hacer es conciliar el crédito con la condición de que tratará por todos los medios de cancelar las cuotas

mensuales del préstamo siempre y cuando se le haga una reducción considerable de los intereses moratorios.

2.1.4. El abandono del hogar causa la mora del prestatario

La palabra abandono significa descuidar, dejar o desamparar asiendo caso omiso de los deberes y obligaciones con toda irresponsabilidad. Importa el “abandono del hogar conyugal de sus deberes conyugales como la cohabitación, asistencia, socorro. Al no cumplirse las finalidades del matrimonio es justo de que el cónyuge abandonado inicie la acción del divorcio”⁴⁴.

Uno de los factores claramente identificados que influye en el prestatario para que ingrese en mora y no pueda cumplir con su obligación contraída, diremos pues que es el abandono malicioso del hogar que ocupa el 20 % de un total de 158 prestatarios que se encuentran en mora por conflictos familiares (Ver Fig. 3).

Esta causal es reconocida por la mayoría de las legislaciones del mundo. Se debe distinguir el abandono voluntario y malicioso como un acto unilateral, unipersonal.

El abandono del hogar conyugal consiste en el alejamiento del hogar con la intención de sustraerse a los deberes de cohabitación y asistencia, legalmente impuestos al cónyuge. Estos deberes, por lo general, nacen conjuntamente; el primero concierne a la conducta de ambos cónyuges, el segundo, a la del marido, sobre quien recae la obligación violada. El abandono, abarca tanto la dejación de posiciones en el hogar, como la omisión en el cumplimiento de deberes personales. Y se produce por la falta

⁴⁴ Jiménez Sanjinés Raúl, **Lecciones de Derecho de Familia y del Menor**, Editorial Presencia S.R.L. La Paz- Bolivia, Año 2002, Pág. 208.

del deber específico de cohabitación, que en lo concerniente al marido es inseparable del deber de asistencia y de los deberes inherentes a la jefatura del hogar.

El abandono del hogar por un periodo de 6 meses importa el quebrantamiento del deber de vida en común y para que tenga eficacia la parte afectada debe necesariamente pedir v al juez de Partido de Familia la restitución al hogar mediante diligencia preliminar de demanda.

Por este motivo el prestatario que atraviesa por esta difícil circunstancia se encuentra moralmente decaído, debido a que tanto los esposos o esposas al momento del abandono que realizan de su hogar se llevan casi todo y dejan al prestatario casi en la calle debido a que en alguno de los casos que se manejo la mujer era la prestataria esta se dedicaba al comercio tenia un negocio en la cual le iba bastante bien pero el esposo aprovechándose de este hecho y a sabiendas de que la prestataria realizaba viajes al exterior con cierta frecuencia dejando el negocio y las cuentas bancarias que tenían a cargo del marido pero este por infiel lo que hace es sacar todo el dinero que tenían en el banco y abandonar el negocio y los hijos a su suerte, hasta el momento que retorno la prestataria se entero de todo lo sucedido, a raíz de estos acontecimientos se le complico a la prestataria poder cumplir con la cuota mensual del crédito, en la mayoría de los casos que se atendieron esta es la razón fundamental para que el prestatario incurra en mora y no pueda cumplir con su obligación ante la entidad financiera.

2.1.5. Los malos tratos causa la mora del prestatario

El hablar de malos tratos, implícitamente se hace referencia a la sevicia. La sevicia procede del latín "Sevilia" que significa crueldad excesiva que es su característica.

Para comenzar a entender que son los malos tratos estos son diremos de la misma especie de la sevicia con diferencia de la magnitud del atentado de la salud e integridad física de un cónyuge contra el otro. Los malos tratos significan hechos menos crueles y menos graves. La “Sevicia es la acción que una persona realiza en contra de otra con el propósito de hacerla sufrir, causarle un daño Psíquico, moral o físico, atentando contra su salud e integridad física y psíquica haciendo intolerable la vida en común las sevicias son los malos tratamientos de palabra y obra, crueldad o sadismo contra el otro cónyuge” ⁴⁵.

Siendo un factor claramente identificado que influye en el prestatario para que ingrese en mora y no pueda cumplir con su obligación contraída, diremos pues que los malos tratos en el hogar ocupan el 19 % de un total de 158 prestatarios que se encuentran en mora por conflictos familiares **(Ver Fig. 3)**.

Si se admite el divorcio en base a una causa de menor importancia, con mayor razón se admitirá en base a una causal de mayor gravedad. El juez tiene libertad de criterio para apreciar las evidencias, sin embargo no es necesario que los malos tratos sean de gravedad, es suficiente que hagan intolerable la vida en común por su frecuente reiteración. Una vez más debemos indicar que lo que para unos cónyuges pueden ser malos tratos, para otros no puede ser así; todo depende de la educación y grado de cultura de los esposos.

En relación a los malos tratos este factor que daña sobre todo el autoestima de quien recibe esta clase de maltrato, convirtiéndolo en cómplice del agresor ya que en un comienzo el maltrato empieza con la

⁴⁵ Jiménez Sanjinés Raúl, **Lecciones de Derecho de Familia y del Menor**, Editorial Presencia S.R.L. La Paz- Bolivia, Año 2002, Pág. 207.

palabra para luego llegar al golpe, lo preocupante en esta situación que la gran mayoría no denuncia estos hechos por miedo o por la dependencia de convivir con el agresor, pero como todo exceso tiene su límite los prestatarios que por este motivo ingresaron en mora una parte considerable trata de salir adelante poco a poco ya que por la violencia a la que fueron sometidos tienen problemas de autoestima, por tal motivo el auxiliar de recuperación debe ser cauto y medido conociendo este problema, para incentivar al prestatario a que salga adelante y pueda de esta forma cancelar poco a poco su crédito que se encuentra en mora.

2.1.6. El consumo de bebidas alcohólicas causa la mora del prestatario

La “ embriaguez que indudablemente con lleva una serie de molestias, incomodidades situaciones que son difíciles de de soportar y aguantar; las rencillas que se originan por aspectos baladíes y que llevan a enojos y malos ratos de palabra” ⁴⁶, pero que sin embargo no son suficientemente graves como para justificar la desvinculación jurídica entre los esposos.

Es otro de los factores claramente identificados que influyen en el prestatario ingrese en mora y no pueda cumplir con su obligación contraída, diremos pues que los malos tratos en el hogar ocupan el 11 % de un total de 158 prestatarios que se encuentran en mora por conflictos familiares (Ver Fig.3).

La “ embriaguez que destruye la tranquilidad conyugal y de igual manera o quizás con consecuencias mas funestas la drogadicción, que

⁴⁶ Jiménez Sanjinés Raúl, **Lecciones de Derecho de Familia y del Menor**, Editorial Presencia S.R.L. La Paz- Bolivia, Año 2002, Pág. 231.

indudablemente hacen para el otro cónyuge insoportable la continuación de la vida en común”⁴⁷.

Siendo un tema bastante delicado esto del consumo de bebidas alcohólicas al interior de una familia, si no se puede controlar el consumo de estas puede crear conflictos internos en la pareja en este caso puede hacer que el prestatario ingrese en mora por causa de la bebida ya que si se dedican a beber y gastar el dinero es esta actividad nada provechosa, no podrán seguir trabajando en ningún lugar ya que por esta causa pueden ser pasibles a que se los despidan de su fuente de trabajo o en el caso que trabajen independientemente en algún negocio comercial lo que ocasionara la bebida será que poco a poco se ira malgastando y se ira perdiendo su mercadería hasta quedarse sin nada.

Durante el trabajo de campo realizado en Banco os Andes Procredit S.A. de la Agencia de “El Prado” se pudo constatar que en un porcentaje menor los prestatarios que solicitan el préstamo de dinero a la entidad financiera, no destinan el dinero para comprar mercadería, refacción, ampliación, etc. Si no utilizan el crédito para pagar alguna fiesta ya sea esta de matrimonio, quince años, preste etc. Y como se invirtió el dinero en fiestas, el prestatario no cuenta con efectivo debido a este factor es muy difícil su recuperación ya que los prestatarios que cayeron en la bebida son personas agresivas, debido al estado etílico en el que se encuentran la mayoría del tiempo, como el caso que le ocurrió a una Oficial de crédito de la regional de la Ciudad de El Alto, cuando ella se prestaba a realizar el seguimiento de un crédito que se encontraba con 30 días de mora esta toco la puerta del Prestatario estos se encontraban repartiendo bebidas alcohólicas en el interior de su domicilio, y sin siquiera dar tiempo a que la oficial pueda

⁴⁷ Jiménez Sanjinés Raúl, **Lecciones de Derecho de Familia y del Menor**, Editorial Presencia S.R.L. La Paz- Bolivia, Año 2002, Pág. 233.

reaccionar entre 5 familiares procedieron a agredir verbal y físicamente a la oficial de crédito que en ese momento simplemente cumplía con su trabajo de seguimiento del crédito que otorgo.

Por lo tanto se puede decir que en estos casos se debe actuar con mucha cautela conociendo de antemano, que este tipo de prestatario atendido al estado etílico en que se encuentra puede ser peligroso por lo tanto se debe hacer el seguimiento de estos créditos en mora con la seguridad de que el Prestatario esta sobrio y lucido para iniciar la negociación del crédito que tiene en mora.

2.2. Los factores laborales que influyen en el prestatario para que ingrese en mora

Este es un factor determinante en la vida del prestatario ya que como se pudo comprobar por el trabajo de campo realizado en Banco Los Andes Procredit S.A. se realizo el seguimiento de la cartera castigada en el Departamento de Recuperación de Cartera desde el 14 de agosto de 2006 al 3 de Enero de 2007, se puede decir que se me entrego la cartera mas Castigada, es decir clientes que contaban con mas de 500 días de mora y con cuotas vencidas sobre todo Prestatarios conflictivos a los que los Auxiliares de Recuperación denomina Cartera Negativa.

Cuando se manejo la cartera negativa de 285 créditos que se encontraban en mora de la Agencia de "El Prado" del Banco Los Andes Procredit S.A. de los cuales 113 son los prestatarios que aseguraban tener problemas familiares siendo que esta cifra equivale al 40% del total de la cartera castigada hasta el 3 de enero de 2007, siendo este una buena muestra para poder determinar que factores laborales son los mas comunes y que

llevan a que los prestatarios incurra en mora y no pueda cumplir con su obligación contractual con la entidad financiera **(Ver Fig. 2)**.

De acuerdo al trabajo de campo desarrollado en Banco Los Andes Procredit S.A. con los prestatarios que se encuentran en mora se pudo rescatar lo siguiente que arguyen muchos prestatarios indican que la crisis económica que vive actualmente en nuestro país, ha afectado en diferentes formas al prestatario según relata una cliente en mora indica que el estudio de los hijos, en la tensión de pensar en el pago de pensiones del colegio, en como voy a pagar la universidad y todos mis otros gastos, yo tengo un crédito sin terminar de pagar, se me ocurrió abrir un negocio pero no funciona y ahora tengo que pagar mi crédito al banco y no sé con que voy a hacer, ya que mi esposo este momento no tiene un trabajo con un sueldo confiable, es más no sé que voy hacer para suplir las necesidades básicas de mi familia.

Hay que aprender a cocinar con menos dinero, hay que ingeniárselas para preparar una buena comida con lo que se puede conseguir, a veces con cosas tan simple que sirven solo para llenar el estómago pero no para nutrir porque ya no alcanza no se pueden comprar frutas, es más aún en la carne hay que reducir porque ya no se puede utilizar pollo, pescado y cosas como esa porque ya no alcanza el dinero hay que ir a comprar lo mas barato arroz, fideo y tratar de solucionar de alguna manera para que se coma.

Mis hijos estaban en un colegio privado ahora hay que pensar que se va a hacer si los voy a poner o no los voy a poner porque realmente no hay para pagar las pensiones cada mes, es más ni siquiera hay para comprar los útiles peor para inscribirlos.

Como ya son jóvenes les afecta mucho porque al hijo le cuesta aceptar cuando uno le dice no hay dinero a veces piensa que uno es de malo.

Cuando se le dice que no hay dinero, no hay plata se enojan, se fastidian a veces hasta le acusan de no haber sabido hacer las cosas bien para tener ese dinero que ellos quieren ahora.

El abrir un negocio fue porque deseaba tener un ingreso más para mi familia pero no funciono y cuando ya vimos que las cosas estaban tan difíciles que en vez de poder tener un ingreso estábamos gastando más dinero pagando en alquiler, tuvimos que cerrar. Para hacer este negocio tuvimos que sacar un crédito del banco y abrir una cuenta para prestarnos dinero, ahora no tenemos ni el dinero ni el negocio, pero tenemos la cuenta en el banco por pagar.

La verdad es que lo que único que estaba pensando es vender mi casa es lo único que me queda por hacer y con eso pretendo pagar mi deuda. Tendré que vivir de alquiler o anticrético, no sé como pero de alguna manera debo salir de las deudas y no encuentro otra salida.

2.2.1. El despido causa la mora del prestatario

El despido es la extinción del contrato de trabajo por decisión del empresario motivada por un incumplimiento grave y culpable de las obligaciones del trabajador. Es otro de los factores claramente identificados que influyen en el prestatario ingrese en mora y no pueda cumplir con su obligación contraída, diremos pues que el despido del empleado ocupan el 31 % de un total de 113 prestatarios que se encuentran en mora por causa del despido de la fuente laboral **(Ver Fig.4)**.

2.2.1.2. Las Causas del despido

El despido tiene en nuestro país un significado más amplio, pues se la usa como sinónimo de disolución del contrato. Las causas que pueden dar lugar al despido son las siguientes.

2.2.1.2.1. Las faltas repetidas o injustificadas al trabajo

Se considera que hay una falta de asistencia cuando el trabajador no acude al puesto de trabajo (incluso aunque se encuentre en el centro de trabajo), durante toda o parte de la jornada. Por impuntualidad se considera tanto llegar tarde al puesto de trabajo como salir antes. Para saber cuántas faltas de asistencia o puntualidad son suficientes para conducir a la extinción del contrato de trabajo, habrá de estarse a lo que regule al respecto el contrato laboral.

2.2.1.2.2. La indisciplina o desobediencia

La desobediencia es el incumplimiento de las órdenes e instrucciones del empresario o de la persona en quien este delegue las funciones de dirección, mientras que se entiende por indisciplina el incumplimiento del deber de diligencia y de colaboración en el trabajo, esto es, la desobediencia, acompañada de insubordinación lo que se manifiesta en enfrentamientos directos con el empleador.

Debe tenerse en cuenta que las órdenes del empleador deben ser obedecidas siempre, independientemente de que el trabajador pueda reclamar después contra el empleador, a excepción de que el cumplimiento de lo ordenado suponga un perjuicio irreparable para el trabajador en su integridad personal o constituya un abuso de derecho por parte del empresario, en cuyo caso la desobediencia estará justificada.

2.2.1.2.3. Las ofensas verbales o físicas al empleador

La ofensa verbal será toda expresión oral o escrita que suponga una ofensa moral para la persona que la recibe, y la ofensa física supondrá el ataque o agresión física de una persona a otra, realizada por el propio trabajador o sus familiares y por motivos laborales.

Será irrelevante para que concurra esta causa de despido el que dichas ofensas se produzcan en el centro de trabajo y durante la jornada laboral o fuera de ella.

2.2.1.2.4. El abuso de confianza

Supondrá un abuso de confianza en el desempeño del trabajo por parte del trabajador y se refiere principalmente al incumplimiento de las obligaciones de fidelidad, diligencia y lealtad así como de aquellas obligaciones exigibles en cumplimiento de los intereses empresariales. Esta trasgresión de la buena fe contractual se dará en situaciones de fraude, de negligencia del trabajador en el desarrollo de sus funciones, de deslealtad para con el empresario y los intereses de la empresa.

2.2.1.2.5. La disminución del rendimiento de trabajo

Para que esta causa de lugar al despido disciplinario se requiere que exista una efectiva disminución continuada en el rendimiento y que ésta se produzca por voluntad del trabajador.

2.2.1.2.6. La embriaguez

Serán causa de despido siempre y cuando repercutan negativamente en el trabajo. Por su parte, la embriaguez no habitual podrá ser causa de despido si constituye desobediencia o trasgresión de la buena fe contractual por ejemplo, en el supuesto de conducción de vehículos bajo la influencia de bebidas alcohólicas o drogas.

2.2.2. La quiebra del negocio causa la mora del prestatario

La quiebra del negocio es un asunto de interés público; es el estado jurídico declarado del comerciante que cesó en sus pagos y que no solicitó o no

obtuvo el beneficio de la suspensión de pagos ya sea porque ésta no procedió, o habiendo sido declarada devino en quiebra. Es otro de los factores claramente identificados que influyen en el prestatario ingrese en mora y no pueda cumplir con su obligación contraída, diremos pues que la quiebra del negocio comercial o la empresa ocupan el 69 % de un total de 113 prestatarios que se encuentran en mora por causa de la quiebra (**Ver Fig.4**).

El éxito o fracaso de un negocio depende de la buena interacción y comprensión de todos los estamentos que intervienen en la empresa. La quiebra de un negocio es una circunstancia desafortunada ante la cual puede encontrarse una empresa. Aunque la mayoría de las empresas que fracasan lo hacen durante el primero o segundo año de su vida, otras crecen, alcanzan su madurez y finalmente fracasan. El fracaso de una empresa se puede considerar de varias maneras y puede ser el resultado de una o más causas.

2.2.2.1. Factores que originan la quiebra

Las empresas pueden fracasar de varias maneras; si sus rendimientos son demasiados bajos, si llegan a la insolvencia técnica o si quiebran. Rendimientos bajos de una empresa puede fracasar en el sentido que sus rendimientos sean bajos o negativos. La quiebra se produce cuando en una empresa los pasivos son superiores a los activos, llevando a sus propietarios a cesar en el pago de sus obligaciones y a la imposibilidad de continuar en sus negocios.

Una empresa que constantemente denuncie pérdidas operativas es porque fracasa en obtener ganancias que le permitan cubrir todos sus costos. Si la empresa tiene utilidades negativas antes de impuestos, técnicamente el

rendimiento de los dueños es menor a cero. Si la empresa no puede obtener un rendimiento sobre sus activos que sea mayor que su costo de capital, puede considerarse que ha quebrado su negocio comercial o empresa.

La insolvencia técnica se presenta cuando una empresa no puede pagar sus obligaciones a medida que vencen. Cuando una empresa sea técnicamente insolvente sus activos son aún más grandes que sus obligaciones, pero se encuentra ante una crisis de liquidez.

Si parte de sus activos se pueden convertir en efectivo dentro de un periodo razonable, la empresa puede estar en condiciones de evitar el fracaso total. Aunque no pueda pagar sus cuentas, los activos de la empresa no se ha deteriorado y sus obligaciones no han aumentado hasta un punto en que sobrepasen el valor justo de los activos. Sin embargo, una empresa técnicamente insolvente no tiene liquidez y no puede continuar en el manejo del negocio sin ciertos cambios. Esto significa que las reclamaciones de los acreedores no se pueden satisfacer a menos que los activos de la empresa se puedan liquidar por más de su valor.

Por lo tanto la quiebra se presenta cuando las obligaciones de una empresa sobrepasan el valor justo de sus activos. Una empresa quebrada tiene un capital contable negativo. Las causas principales de los fracasos del negocio son la falta de habilidad administrativa, actividad económica y madurez corporativa.

2.2.2.1.1. La falta de habilidad administrativa

La causa principal de los fracasos comerciales es la mala administración. La administración deficiente es responsable de todos los fracasos en los

negocios comerciales o empresas. Numerosas faltas específicas de administración pueden ocasionar el fracaso de la empresa.

La expansión exagerada, la asesoría financiera inadecuada, un equipo deficiente de vendedores y costos de producción altos son la clase de factores que pueden ocasionar el fracaso final de la empresa. La actividad económica especialmente las depresiones económicas pueden contribuir al fracaso de una empresa. Si la economía entra en recesión, las ventas de la empresa pueden disminuir abruptamente dejándola con costos fijos altos e insuficientes rendimientos para cubrir estas erogaciones operativas y financieras fijas. Si se prolonga la recesión, disminuye la probabilidad de supervivencia.

No todas las empresas se afectan igualmente por la actividad macroeconómica. De hecho, cada industria se puede considerar como si operara dentro de su propia microeconomía.

Aunque puede ser próspera la economía nacional, la industria dentro de la cual opere la empresa puede estar en la declinación y las empresas en esa industria pueden fracasar. Por otra parte, el fracaso de una empresa durante un auge económico es probablemente atribuible a una mala administración.

2.2.2.1.2. La madurez corporativa

Las empresas, como los individuos, no tienen vida infinita. Una empresa pasa por las etapas de nacimiento, crecimiento, madurez y declinación.

La administración de la empresa debe tratar de prolongar la etapa de crecimiento por medio de adquisiciones, investigación y el desarrollo de productos nuevos.

Una vez que la empresa haya alcanzado la madurez y comenzado a declinar, debe buscar que la adquiera otra empresa o liquidarse antes de

fracasar. La planeación administrativa adecuada debe contribuir a que la empresa retarde una declinación y fracaso finales.

2.3. Las enfermedades o la muerte factor externo que causa la mora del prestatario

Con relación a los problemas de salud se puede decir que este factor obliga al prestatario a ingresar en mora y más si el prestatario enfermo es el que trabaja debido a su enfermedad disminuye su ritmo de trabajo hasta que se mejore.

Este es un factor determinante en la vida del prestatario ya que como se pudo comprobar por el trabajo de campo realizado en Banco Los Andes Procredit S.A. se realizó el seguimiento de la cartera castigada en el Departamento de Recuperación de Cartera desde el 14 de agosto de 2006 al 3 de Enero de 2007, se puede decir que la cartera que se me entrego fue la mas Castigada, es decir clientes que contaban con mas de 500 días de mora y con cuotas vencidas sobre todo Prestatarios conflictivos a los que los Auxiliares de Recuperación denomina Cartera Negativa.

Cuando se manejo la cartera negativa de 285 créditos que se encontraban en mora de la Agencia de "El Prado" del Banco Los Andes Procredit S.A. de los cuales 14 son los prestatarios que aseguraban tener problemas familiares siendo que esta cifra equivale al 5% del total de la cartera castigada hasta el 3 de enero de 2007, siendo este una buena muestra para poder determinar que factores dentro problemas de salud son los mas comunes y que llevan a que los prestatarios incurra en mora y no pueda cumplir con su obligación contractual con la entidad financiera **(Ver Fig. 2)**.

En relación al punto que se refiere a la muerte ya sea del prestatario o el Garante este hecho afecta moralmente a alguno de los dos, ya que el que sobrevivió deberá hacerse responsable del crédito en mora.

2.3.1. La enfermedad causa la mora del prestatario

La enfermedad es una alteración más o menos grave de la salud. Es otro de los factores claramente identificados que influyen en el prestatario ingrese en mora y no pueda cumplir con su obligación contraída, diremos pues que la enfermedad ocupan el 64 % de un total de 14 prestatarios que se encuentran en mora por causa del despido de la fuente laboral **(Ver Fig.5).**

Para comprender lo que es la enfermedad creemos necesario comenzar dando nuestra definición de lo que es la salud. Ella se define como la capacidad que tienen los organismos para adaptarse a los distintos estímulos, ya sea el estrés, la toxicidad medioambiental, cambios en la alimentación, etc. El cuerpo se mantiene siempre en un equilibrio inestable. La salud esta directamente relacionada con nuestro estado emocional, mental y estructura sicológica, es decir, con nuestra forma de ser, de enfrentar la vida y nuestra constitución genética.

El cansancio y la falta de rendimiento, es en la mayoría de los casos consecuencia de una alteración síquica, la que frecuentemente no es reconocida ni oportunamente tratada por el paciente. Las distintas enfermedades se desarrollan a nivel del tejido conjuntivo blando, del cual estamos compuestos en un 80%. Este tejido conjuntivo es un grupo de células no específicas, las cuales se ubican entre los distintos órganos a modo de tejido de relleno. Por él, se produce un gran movimiento y paso de sustancias nutrientes, y también desechos celulares, cumple funciones de alimentación, protección y control para todas las células orgánicas.

2. 3.1.1. Concepto de enfermedad

La enfermedad es otra de las causas comprobadas para que el prestatario ingrese en mora y no pueda cumplir su obligación contraída. Siendo por lo tanto la enfermedad un estado en el que el funcionamiento físico, emocional, intelectual, social, de desarrollo o espiritual de una persona está disminuido o alterado en comparación con la experiencia previa. La enfermedad es el estado de la salud normal de un ente biológico. Una enfermedad es cualquier trastorno anormal del cuerpo o la mente que puede provocar malestar y alteración de las funciones normales.

La enfermedad tiene un efecto multidimensional que afecta múltiples niveles fisiológicos. Debido a que cada ser humano es único y que el componente emocional y socio ambiental se añade al componente físico, siempre se ha dicho que no existen las enfermedades sino los enfermos, por lo que cada persona tiene una forma de enfermar diferente a otra, a pesar de padecer la misma enfermedad. Se aplica también a la alteración en el ámbito moral o espiritual.

Puede aplicarse en referencia a una anomalía dañosa en el funcionamiento de una institución, colectividad, etc. Según plantea que la salud no es un absoluto, sino que es un proceso continuo que puede ir desde la muerte, que sería el máximo de enfermedad, hasta el óptimo de salud. Según se entiende el estado de salud como la capacidad de enfrentarse a la enfermedad.

Debido a la recolección de información que se obtuvo durante el trabajo dirigido se pudo conversar con prestatarios que atravesaban por esta situación tan delicada ya sea el prestatario o su garante personal pueden caer con algún síntoma de enfermedad que le impida trabajar y por ende no pueda cumplir con ninguna obligación contraída.

2. 3.2. La muerte causa la mora del prestatario

Muerte es la cesación o término de la vida. La muerte del prestatario o del garante personal en las obligaciones pecuniarias. Por regla general las obligaciones no se extinguen por la muerte de ninguno de los sujetos del vinculo puesto que los herederos son continuadores jurídicos de su personalidad; si el acreedor muere, el derecho de crédito se transmite a sus causahabientes, del mismo modo como si fallece el prestatario o el garante, cuya prestación se entienda contraída para ser cumplida por él o por el garante personal.

Este principio tiene vigencia no sólo en las obligaciones que consisten en dar alguna cosa sino también con respecto a las que consisten en hacer o no hacer alguna cosa. Sin embargo el régimen tiene la excepción de todos aquellos actos o contratos celebrados, tanto respecto de los préstamos como también de las deudas, en que la muerte es un modo extintivo de obligaciones.

La muerte es un proceso de desintegración biológica irreversible. Implica el fin de la existencia legal de un individuo lo que es oficializado a través del certificado médico de defunción, el que permite la inscripción del fallecimiento de una persona en el Registro Civil, la muerte tiene un significado estrictamente biológico, se considera difunta a una persona cuando cesa la actividad eléctrica en el cerebro; se cree que el cese de actividad eléctrica significa el fin de la conciencia, se debe tener en cuenta ante un paciente moribundo que su muerte es irremediamente personal, al igual que la vida.

Es otro de los factores claramente identificados que influyen en el prestatario ingrese en mora y no pueda cumplir con su obligación contraída, diremos pues que la muerte del prestatario o el garante personal ocupan el 36 % de un total de 14 prestatarios que se encuentran en mora por causa del fallecimiento del sujeto pasivo de la obligación **(Ver Fig.5)**.

El hombre es el único animal que sabe que envejece y tiene que morir, pero no quiere envejecer ni morir, la muerte es el precio que paga la vida por el incremento de la complejidad estructural de un organismo viviente.

La certidumbre de la muerte es lo que humaniza, y de los aspectos más importantes que debemos de considerar es que el moribundo es un ser vivo, y la proximidad de la muerte les hace más sensibles sabios y nobles. No hay que olvidar que el moribundo sigue siendo una persona viva y tiene derecho a una muerte digna.

El hecho de la muerte, de la no vida, ha sido en todas las sociedades, para todos los grupos humanos y para todos los individuos una situación que se ha afrontado de muy diversas formas. En general, a pesar de que la muerte es una parte, un fenómeno de la propia existencia, existe un rechazo hacia ella, hacia las personas que se hallan cercanas a la situación de muerte. Y por lo tanto como seres humanos que somos, y tememos a lo desconocido vamos a temerle a la muerte por el resto de nuestra vida.

Capítulo III
Resultados obtenidos por
los encargados de recuperación de
Créditos

Capítulo III

Resultados obtenidos por los encargados de Recuperación de Créditos

3.1. El trabajo realizado por los encargados de la recuperación de créditos en mora

En lo que respecta al trabajo que realizan los encargados de recuperación de puede decir que trabajan conjuntamente los Departamentos de Recuperación de cartera que se encarga de la recuperación del crédito en mora de forma prejudicial a través de la conciliación y el Departamento Legal que se ocupa de la recuperación Judicial pasado los 180 días cuando el crédito en mora es derivado al Departamento Legal este se encarga del inicio de procesos judicial de acuerdo a la cuantía podrá entonces iniciar ya sean un proceso Ejecutivos o un Coactivos Civil.

Se recomienda iniciar el cobro entre los primeros días que el cliente incurra en mora para evitar gastos insulsos a la institución y para realizar con facilidad la gestión de cobranza los auxiliares de Recuperación deben tener el poder de convencimiento para que de esta forma puedan persuadir a que el prestatario en mora cumpla con su obligación contraída.

Haciéndole conocer al prestatario que su crédito ya no esta vigente y que este hecho lo perjudicaría debido a que ingresaría como antecedente crediticio negativo a sus antecedentes crediticios y lo que es peor seria reportado a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Bancos y entidades Financieras y si este hecho se plasmara el prestatario no podría solicitar ningún tipo de crédito en ninguna otra entidad financiera o bancaria del sistema nacional debido a que su nombre aparecería inmediatamente como prestatario moroso del Banco Los Andes Procredit S.A. debido a que

a momento de solicitar el crédito en cualquier otra entidad financiera lo primero que hacen los Oficiales de crédito es cerciorarse si el nombre del cliente que pretende obtener un crédito no se encuentra en la central de riesgos reportado como deudor moroso.

Y si no soluciona el crédito en mora que tiene el prestatario no podrá poder optar por conseguir otro crédito en ninguna de las entidades financieras de la red Nacional.

3.2. La recuperación en el departamento de recuperación de cartera

Comencé mis actividades en fecha 14 de agosto de 2006 con una semana de capacitación que incluya una serie de seminarios y charlas sobre el rol de trabajo que se llevara acabo al interior del BANCO LOS ANDES PROCREDIT S.A. ya que en el transcurso de los 10 meses que trabaje en e la entidad financiera lo primero que se me dijo fue que este periodo se dividirá en dos etapas cada una de 5 meses la primera etapa destinada a realizar un **Trabajo de CAMPO** en el Departamento de Recuperación de Cartera y la siguiente etapa todo lo referente al trabajo en el Departamento Legal ya que estos dos departamentos trabajan conjuntamente en la recuperación de créditos en mora.

Es decir que los primeros 5 meses fui designado para trabajar en el departamento de Recuperación de Cartera o Recuperación Pre-judicial, el trabajo que desempeñe en este departamento tubo que ver con la utilización de todo mi conocimiento en lo que es el derecho para poder: ubicar, persuadir, orientar, negociar con Prestatarios que se encuentran mora.

El objetivo que se persigue es orientar a los prestatarios sobre el posible inicio de acciones legales y los gastos que este proceso generaría , si se ingresa a un proceso ya sea Ejecutivo o Coactivo Civil por lo tanto se procura persuadir y negociar con el prestatario para que paguen sus créditos en mora, también se averigua la validación del estatus del Prestatario, la ubicación exacta del domicilio, el poder adquisitivo y patrimonial del prestatario o garante para que sea una cobranza más eficiente , es claro pues que cuando un prestatario cuenta con bienes muebles o inmuebles es mucho mas efectiva la negociación debido a que se puede utilizar distintos medios de presión para la recuperación del crédito en mora .

El trabajo realizado en el Departamento de Recuperación de Cartera se cumplió las funciones de Visitador Legal y Auxiliar de Recuperación desde el 14 de Agosto al 3 de Enero de 2007 en horario continuo de 08:30 a.m. a 16:30 p.m. por que se desempeña el trabajo en este horario ya que la gran mayoría de los prestatarios salen a trabajar a sus negocios comerciales y se los puede ubicar en horas de almuerzo que es a medio día por eso se trabajo en el horario continuo, en la Agencia de “El PRADO” del Banco Los Andes Procredit S.A. ubicado en la Av. 16 de Julio N° 1486 “A” de la Zona Central de La Paz. Durante este periodo de tiempo brinde colaboración legal y de orientación jurídica en la agencia del “PRADO” en coordinación con los dos analistas de recuperación asignados a la agencia del Prado del Banco Los Andes Procredit S.A.

En el transcurso del trabajo dirigido se me entrego una CARTERA con 285 CREDITOS EN MORA las mismas siendo catalogadas como CREDITOS NEGATIVOS en su mayoría ya que son deudores: fugados, agresivos, evasivos es decir una cartera muy castigada por lo tanto complicada, pero

se realizó las 285 visitas ya sean al prestatario o garantes personales obteniendo buenos resultados en una primera instancia, los resultados que se obtuvieron durante las visitas realizadas a los domicilios o fuentes de trabajo ya sean del Prestatario o garante personal fueron los siguientes se encontró a 242 prestatarios en mora este número equivale al 85% del total de la cartera castigada hasta el 3 de enero de 2007, se comprobó que 17 domicilios eran inexistentes este número equivale al 6% del total de la cartera castigada hasta el 3 de enero de 2007, debido a que las direcciones y los números de los supuestos domicilios no existían, con relación a prestatarios que se encontraban fugados se comprobó que 26 prestatarios se encontraban en esta situación este número equivale al 9% del total de la cartera castigada hasta el 3 de enero de 2007 (**Ver fig. 6**).

3.2.1. La negociación efectuada a prestatarios en mora

En la visita al prestatario en mora se debe utilizar apropiadamente el idioma, con expresiones claras y que en todo momento reflejen una actitud firme de la empresa en lograr la mejor solución salvaguardando sus intereses y derechos, cuando paso por los domicilios y lugares de trabajo para realizar la orientación jurídica se les explica claramente la situación actual de su crédito en mora y el peligro que representa que el banco lo reporte a la CENTRAL DE RIESGOS de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras y también en CIPROTEC siendo un sistema en el cual contiene listados generales de Deudores y Garantes moroso; haciendo le conocer al cliente la importancia de mantener su crédito vigente ya que si es reportado a la Central de Riesgos ya no podrá acceder a otros créditos, comerciales, tales como tarjetas de crédito, créditos en casas comerciales, prestamos comerciales en cualquier otra financiera hasta que no solucione su deuda con el banco que lo reporto.

En una segunda instancia el prestatario o garante personal se presentaron ante el banco para negociar sus créditos en mora de los 285 créditos en mora, se presentaron 242 prestatarios en Oficinas del Banco los Andes Procredit S.A. en el departamento de recuperación de cartera para negociar y conciliar el crédito en mora. Los resultados obtenidos en la negociación con prestatarios en mora se puede decir que 32 prestatarios realizaron compromisos de pago este numero equivale al 13% del total de la cartera castigada hasta el 3 de enero de 2007, 19 cuentan con Plan de Pagos este numero equivale al 8% del total de la cartera castigada hasta el 3 de enero de 2007, 15 pagaron el total de su deuda con el banco cerrando de esta manera su crédito este numero equivale al 6% del total de la cartera castigada hasta el 3 de enero de 2007, 64 prestatarios se comprobaron que no tienen la voluntad de asumir su obligación contractual por lo tanto no tiene intención de pagar ni un centavo este numero equivale al 26% del total de la cartera castigada hasta el 3 de enero de 2007.

Los prestatarios en un numero de 112 demostraron que aun existiendo una negociación sobre el crédito en mora no les intereso solucionar el crédito que tienen en mora este numero equivale al 47% del total de la cartera castigada hasta el 3 de enero de 2007 **(Ver fig. 7)**.

3. 2. 2. El desplazamiento de garantías prendaías

En ultimo recurso se tiene el desplazamiento de Garantías prendaías, antes de que el cliente disponga de los mismos al haber agotado todos los recursos posibles de negociación haciendo valer los derechos de la institución en la recuperación de su capital previo al llenado del formulario F-11 y un documento de compra venta acompañado por el compromiso de pago, asimismo se debe registrar en el libro de prendas desplazadas en la agencia correspondiente.

En caso de rehusarse a reconocer su obligación en mora se le puede explicar mediante la copia de memoriales de demandas, formularios de gastos judiciales y honorarios profesionales, advirtiéndoles a los clientes sobre los perjuicios a los que serán sometidos los mismos que correrán por cuenta de el Deudor o Garante Personal.

3.2.3. La ubicación domiciliaria del prestatario en mora

La función que desempeño comienza con la ubicación de los domicilios ya que muchos clientes en mora están declarados fugados por informes del banco, una vez determinada la ubicabilidad del cliente se deberá verificar si coincide con la información dejada por el cliente en la carpeta de crédito para iniciar la negociación siendo preciso averiguar el entorno socioeconómico en el que se desarrolla el cliente.

El trabajo que se realiza es similar al que efectúa el oficial de diligencias de los juzgados puesto que se debe llegar a los domicilios y a sus fuentes de trabajo de los Deudores y Garantes Personales solidarios, para primero ubicarlos ya que estos fueron declarados inubicables dejando de forma gradual las citaciones y notificaciones.

De inicio una INVITACION que contiene el extracto de su cuenta en mora para que se presente en oficinas del banco a regularizar su situación, cuando no se presenta en el termino de 48 horas se retorna y se deja una CITACION pre-judicial en caso de no tener respuesta se deja una NOTIFICACION pre-judicial en manos de los deudores o garantes por ultimo a familiares.

Si se llega a la Notificación se debe verificar e investigar sobre los posibles bienes que puedan tener para que posteriormente se presente un informe al departamento legal para que inicien el correspondiente proceso ya sea un

Coactivo civil o un ejecutivo de acuerdo al tipo de contrato que firmo el deudor, con el propósito de que cuando el oficial de Diligencias del Juzgado pueda Notificar con seguridad en el domicilio o en el trabajo del demandado y de esta forma se le de celeridad al proceso.

Puesto que anteriormente el banco tropezaba con el problema de que los demandados en la mayoría de los casos cuando se iba a notificar el oficial de diligencias del juzgado a sus domicilios estos se hacían pasar por otra persona indicando que al que buscan ya no vive o no trabaja en el lugar de esta forma eludían a la notificación del juzgado y retrasaban los procesos y perjudicaban al banco creándoles mas gastos.

3.2.4. Los medios utilizados en el seguimiento de créditos en mora

Se trabaja en base IMPRESIÓN EN PANTALLA del **ESTADO DE CREDITO**, y no simplemente con el saldo capital ya que es mucho mejor puesto que se puede explicar y orientar de una forma mas clara y precisa la situación al cliente en mora.

En este formulario se detalla y se realiza el seguimiento, las gestiones diarias de los clientes en mora; puesto que este formulario que nos entregaron en el Banco Los Andes se describe el numero de Crédito el nombre de la persona que fue visitada, con la que se llevo a una negociación o si se le dio alguna orientación jurídica ya sea este Deudor o Garante Personal; se aprecia también el monto actual que el cliente debe a la financiera es decir se encuentra el Saldo Capital mas los intereses Moratorios e Intereses Vencidos que se acumulan día tras día, también se advierte los días de atraso, para finalizar con la casilla de reporte ya sea de la Orientación Jurídica o el seguimiento Legal .

Todas las gestiones que se realizaron hasta la fecha siempre se a trato de encontrar ya sea al Titular o al Garante Personal y en ultimo caso a algún familiar; en los casos en los que no se pudieron conversar con ninguno de los interesados, se efectuó el trabajo de investigar con los vecinos del lugar también se procedió a dejar y pegar las invitaciones, las Citaciones, las Notificaciones en los domicilios.

3.3. La recuperación en el departamento legal

La función realizada en el Departamento Legal del Banco Los Andes Procredit S.A., se desempeño el cargo de PROCURADOR O ASISTENTE LEGAL, el trabajo que realice estaba enfocada al seguimiento de manera exclusiva de procesos judiciales sean estos los procesos Ejecutivos y Coactivos Civiles llevados a cargo de la Abogada interna contenciosa del Banco Los Andes Procredit S.A., la misma que se encarga de la tramitación de todos los procesos judiciales de las agencias de “El PRADO”, “VILLA COPACABANA” y “ MIRAFLORES”, desde el 3 de Enero al 04 Julio de 2007, en horario de 08.30 a.m. a 12:30 y 14:30 a 18: 30p.m.; en la agencia de “El Prado” del Banco los Andes Procredit S.A. ubicado en la Av. 16 de Julio N°1486 “ A ” piso 2.

El trabajo asignado en esta Segunda etapa comenzó con la designación de juzgados, puesto que se encuentra a mi cargo el seguimiento y la tramitación de 135 procesos que se encuentran en 126 en los juzgados de Instrucción en lo Civil este numero equivale al 93% del total de la cartera castigada y de 9 procesos judiciales en los juzgados de Partido en lo Civil de la ciudad de La Paz, este número equivale al 7% del total de procesos judiciales que se encuentran en mora **(Ver fig. 8)**.

La labor que se desempeño en el Departamento Legal bajo la supervisión de la abogada interna se refiere a realizar el seguimiento correspondiente

de los procesos judiciales día a día en razón a que los decretos y autos que dispone el señor juez deben ser actualizados, para informar a la abogada el estado actual del proceso, informando sobre si se cuenta con medidas precautorias, medidas previas a remate, embargos, anotaciones, etc., y preparar las respuestas a los memoriales que corresponden de acuerdo a cada proceso.

3.3.1. La tramitación de medidas precautorias en los juzgados de Instrucción y Partido en lo civil

Se realiza la tramitación y el fraccionamiento de oficios en los juzgados ya sean para las retenciones en las entidades financieras ante la Superintendencia de Bancos; para la obtención de certificaciones, Anotaciones e hipotecas judiciales sobre vehículos ante las Unidades Operativas de Transito ya sea de La Paz o El Alto, para las certificaciones de Recaudaciones y Catastro de las Alcaldías de La Paz Y El Alto sobre inmuebles , para realizar las Anotaciones preventivas y las Hipotecas judiciales en Derechos Reales de ciudad de La Paz y El Alto.

También se realiza el seguimiento a los oficiales de diligencia de los distintos Juzgados para que se realicen los correspondientes Avios Judiciales y las Notificaciones por Cedula en los domicilios Reales y Procesales para evitar cualquier recurso de nulidad que puedan plantear los demandados. Realizando la asistencia en los Embargos, Secuestros, Embargos con facultades que realiza el Oficial de Diligencias del Juzgado.

Los procesos que se encuentran a mi cargo tanto para el seguimiento como la tramitación en este trimestre se puede decir que están avanzados puesto que de los 135 procesos judiciales 23 son declarados irrecuperables este

numero equivale al 17% del total de los procesos en juicio debido a que la investigación de bienes realizada en Transito y Derechos Reales indican que no existe ningún Bien Inmueble o Mueble sujeto a registro a nombre de alguno de los demandados, 12 desarchivos este numero equivale al 9% del total de los procesos en juicio puesto que estos procesos se encontraban suspendido ya que el demandado cumplía con sus cuotas en mora, pero como incumplió compromiso y se niega a pagar se debe continuar con la tramitación del proceso para que pague su deuda mas los Gastos Judiciales y Honorarios del abogado **(Ver fig. 9)**.

Son 21 demandas nuevas este numero equivale al 16% del total de los procesos en juicio ya que el departamento comercial solicita al departamento legal que se inicie los procesos debido al incumplimiento del titular de crédito puesto que por la vía conciliatoria no se llego a ningún acuerdo. 35 procesos judiciales se encuentran suspendidos este numero equivale al 26% del total de los procesos en juicio puesto que llega una carta interna del departamento comercial indicando que nuestra actuación fue oportuna ya que debido a la presión ejercida por nosotros a los demandados estos acudieron al banco para poner sus cuotas al día y pagar los gastos judiciales y honorarios del abogado, 44 procesos cancelados totalmente este numero equivale al 32% del total de los procesos en juicio **(Ver fig. 9)**. Estos son logros ya que con la cancelación total del crédito en Dólares Americanos se concluyen los procesos y existe una recuperación considerable para el Banco.

Teniendo procesos judiciales con desistimientos, es decir que los clientes a los que se les concede el memorial de Desistimiento del proceso son créditos Totalmente cancelados ya que el demandante cumplió con el pago de la deuda mas los gastos judiciales y honorarios del abogado, de esta

forma se realiza el memorial de desistimiento mas la solicitud de levantamiento de medidas precautorias.

Para finalizar puedo acotar que en el transcurso estos meses se realiza el seguimiento de nuestros procesos judiciales tanto en juzgados, Unidad Operativa de Transito de La Paz y El Alto, En la Alcaldía Municipal de La Paz y El Alto en sus Departamentos de Recaudaciones y Catastro, Derechos Reales de ciudad de La Paz y El Alto, Identificación Personal y coadyuvando el trabajo con el oficial de diligencias.

Capítulo IV

Propuesta de medidas para una pronta acción en la recuperación el crédito por vía pre-judicial y Judicial

Capítulo IV

Propuesta de medidas para una pronta acción

en la recuperación el crédito por vía Pre-judicial y Judicial

Como ya se conocen los factores externos que influyen en el prestatario del Banco Los Andes Procredit S.A., lo que compete ahora es especificar las propuestas y las medidas que deben adoptar los encargados tanto el del Departamento Comercial haciendo que su desempeño laboral sea eficiente y de esta forma contribuya al trabajo que realizan los Departamentos de Recuperación de Cartera y del Departamento Legal para que su trabajo sea mas rápido y efectivo en la recuperación de créditos en mora por causa de los prestatarios, de este modo se conseguirá bajar los índices de crecimiento de la mora en el Banco Los Andes Procredit S.A..

4.1. La actualización de los domicilios reales de los prestatarios debe realizarse cada 3 meses

Este es un punto neurálgico para los Departamentos de Recuperación de Cartera y del Departamento Legal en vista a que si no se puede dar con el domicilio ya se del Prestatario o el de su Garante Personal, no se podrán realizar las negociaciones prejudiciales de conciliación por parte de los auxiliares de recuperación de cartera, ni tampoco se podrá realizar las actuaciones judiciales efectuadas por el Oficial de diligencias del juzgado que sea requerido tales como los Avisos Judiciales y las Notificaciones Judiciales.

El Prestatario en su gran mayoría es simplemente inquilino al igual que el garante esto dificulta mucho mas el trabajo de los encargados de recuperación y también del Departamento Legal ya dilatando los procesos

debido a que no hay donde poderles notificar con la demanda y el auto intimatorio debido a que el Oficial de crédito no realizó el correspondiente seguimiento ni visita al prestatario o deudor ya que si realizara la visita estaría en la carpeta de crédito en mora la ubicación actualizada del prestatario en mora y de su garante cuestión que no es así.

En el caso de que se deja en el domicilio del prestatario o el garante personal algún tipo de notificación siendo que el Prestatario ya no vive en el domicilio que señalo en el contrato de préstamo, devolverían el cedulon y este hecho perjudicaría y retrasaría de gran forma la prosecución del proceso judicial, debido a en el caso de que se devuelva el cedulon al juzgado correspondiente, el Banco Los Andes Procredit S.A., a través de su Representante Legal deberá solicitar al juez de la causa, ofíciase a la Dirección Nacional de Identificación Personal dependiente de la Policía Nacional para que esta entidad informe sobre el ultimo domicilio conocido de los demandados, para que de esta forma se pueda notificar con la demanda y el auto intimatorio de forma correcta evitando así cualquier Nulidad de Obrados. Otro de los casos mas frecuentes que se pudo comprobar es, cuando se visita el domicilio por primera vez con el oficial de diligencias del juzgado que lleva la causa, y se pregunta por los demandados o que hacen estos es decir que las personas que buscamos para notificar ya no viven en dicho domicilio que se trasladaron ase un buen tiempo atrás y desconocen la dirección actual de los demandados.

4.1.1. La oportuna intervención del procurador legal

En este momento es pues que el “Procurador Legal” del Banco Los Andes Procredit S.A., que depende directamente del Departamento Legal debe confrontar al demandado o al familiar que intenta cubrir al prestatario moroso o al Garante Personal, con la ayuda de la CARPETA CREDITICIA

EN MORA ya que en ella se tiene registrado todos los datos personales y patrimoniales del Prestatario y su Garante Personal, explicándole que se tiene inclusive la fotografía del prestatario en su Cedula de Identidad que dejo este en fotocopia al momento que solicito el préstamo de dinero a la entidad financiera.

Asiéndole comprender que es mejor para el Prestatario y el Garante Personal el recibir la notificación judicial para que no se encuentre en estado de indefensión ante el demandante y pueda defenderse en los estrados judiciales como la ley manda.

4.2. Propuesta para una pronta acción en la recuperación el crédito en relación al domicilio del Prestatario

Por estos hechos los Oficiales de Crédito dependientes del Departamento Comercial deben en lo posible utilizar la Propuesta que a continuación pongo a consideración de la entidad financiera para aplicación que continuación detallare para el banco en lo que se refiere a la otorgacion y la recuperación Prejudicial y judicial de créditos tome en cuenta , ya que si se cumple este propuesta al pie de la letra nos evitaremos grandes perdidas ya sean de tiempo en la recuperación y los montos de dinero a recuperar.

En relación a lo que nos concierne a nosotros sobre el domicilio del prestatario y de su garante y del lugar donde trabajan están realizados de forma totalmente incorrecta por los Oficiales de Crédito debido a que la mayoría de los croquis dejados en las carpetas crediticias no pasan de ser garabatos con letra ilegible realizadas a mano a la rápida.

El Croquis debe contener los siguientes datos como encabezamiento se debe señalar la zona, avenida o calle y el numero todo con letra de imprenta legible.

El croquis debe ser realizado tomando en cuenta los siguientes parámetros, este debe comenzar señalando o identificando una Avenida principal, prosiguiendo con la calle (haciendo constar si existen homónimos por la zona del nombre de la calle), para luego describir el callejón o pasaje con el numero o Nombre bien claro, mas otros puntos de referencia que sea posible de añadir tales como paradas de micros , minibuses, radio taxis, canchas, mercados, bibliotecas, Escuelas, Colegios, iglesias, etc., para poder llegar sin dificultad al domicilio del Prestatario y su Garante y de esta forma hacer el trabajo mas rápido y eficiente de los Departamentos de recuperación de Cartera y Legal siendo con estos parámetros la ubicar mas eficiente del domicilio del Prestatario y del Garante para luego empezar la negociación Pre judicial o la judicial.

4.2.1. Propuesta para solucionar el problema del domicilio

Es muy importante la actualización de los domicilios tanto del Prestatario como el de su Garante Personal sobre todo para el Departamento Legal debido a que cuando se realice la verificación del crédito en mora se lo lleve a instancias judiciales y es imprescindible ubicar el domicilio del prestatario y su garante para que se realice correctamente los avisos judiciales y las notificaciones respectivas con la demanda y el auto intimatorio para precautelar cualquier nulidad planteada por la parte demandada en un proceso ya sea este Ejecutivo o el Coactivo Civil.

Es necesaria la ubicación del domicilio en materia Legal puesto esto hace que el proceso cumpla con el principio de celeridad ya que si no se puede

ubicar el domicilio o los domicilios Tanto del Prestatario y de su Garante el proceso se dilatará debido a que el Oficial de Diligencias del juzgado informara al señor juez.

Que los demandados o al menos uno de ellos ya no vive en el domicilio indicado en la demanda, por lo que esto retrasará el proceso luego nosotros como Banco Los Andes Procredit S.A. solicitaremos que mediante las Oficinas de Identificación Personal a cargo de la Policía Nacional Informe del último Domicilio registrado en su ficha Kardex de demandado, pero lamentablemente también ahí en identificaciones se tropieza con dificultades cuando informan que el demandado no cuenta con ficha Kardex alguna o no está registrado, y en el caso de que se encuentre el registro kardex del demandado lamentablemente el último domicilio casi siempre es de años anteriores y cuando se va a verificar el mismo indican que se mudó el demandado hace años y que desconocen el paradero de este.

Si en este caso los Prestatarios o el garante no fuera ubicado para hacerle llegar la Notificación con la demanda y el auto intimatorio, se recurrirá solicitando al juez disponga la Notificación por Edictos el mismo que dilatarán más a un el proceso judicial en contra de los demandados.

Como pudimos apreciar el domicilio del prestatario y del garante son indispensables para que el trabajo sea más eficiente y que los resultados mejoren cada mes tanto en el Departamento de Recuperación de cartera y el Departamento Legal del Banco Los Andes Procredit S.A.

Por todo lo expuesto para solucionar el problema del cambio de domicilio del prestatario se debe añadir en la CLÁUSULA PRIMERA del Contrato de

préstamo en la que se refiere a los datos personales y el domicilio del Prestatario y del Garante lo siguiente en relación al DOMICILIO:

Primera.- PARTES CONTRATANTES: BANCO LOS ANDES PROCREDIT S.A., con Numero de identificación Tributaria y registro de Comercio N°....., institución bancaria de derecho privado, legalmente establecida, representada por....., con C.I. N°, mayor de edad hábil por derecho y vecino de esta, en su condición de Gerente Regional, con domicilio en la Av. 16 de Julio n° 1634 de la ciudad de La Paz; en adelante denominado “El Banco”.

Los (las) señores (as).....con C.I. N°.....y..... con C.I. N°.....,ambos mayores de edad, y hábiles por derecho, domiciliados en larespectivamente, quienes en lo sucesivo se denominaran indistintamente “ Los (las) Prestatarios (as), Garante (s) Prendarios (as) y depositarios (as) de la Prenda”.

El (la) señor (a)....., con C.I. N°....., mayor de edad y hábil por derecho, domiciliado (a), en....., quien lo sucesivo se denominara “El (la) Fiador (a) Personal”.

“El Prestatario y el Garante tienen la obligación de hacer conocer al Banco los Andes Procredit S.A. cada 90 días de acuerdo a calendario el domicilio actual en el que habitan”.

Por lo tanto se podrá facilitar la ubicación actualizada del domicilio del Prestatario como el de su Garante y de esta forma hacer más eficiente el trabajo en la recuperación del crédito en mora por los Departamentos de recuperación de Cartera y el Departamento Legal.

4.2.2. Las garantías reales del préstamo debe estar registrado a nombre del prestatario o garante para poder optar al crédito

Nos quedan por considerar ahora las garantías personales, dentro de las cuales distinguiremos las que derivaban del propio Prestatario, de las que asumía otra persona por él en este caso el garante personal. Una obligación puede ser garantizada por medio de garantías personales (fianza) o por medio de garantías reales (prenda e hipoteca).

En relación con a la documentación que respalda el crédito los prestatarios ofrecen en su mayoría bienes que no se encuentran registrados a su nombre y si tienen propiedades en el momento de solicitar el préstamo luego ya no cuentan con ninguna propiedad, por factores tales como los familiares de salud o laborales estos dolosamente se van empobreciendo es decir que cambian el nombre a sus bienes pasando estos a alguno de sus familiares o conocidos tratando de burlar cualquier acción judicial en su contra, como se pudo comprobar en el caso de bienes estos muebles como ser maquinaria de alguna empresa o fabrica que se encontraba registrada en la Cámara de Comercio a nombre del prestatario cuando se quiere realizar las anotaciones preventivas resultado del inicio de proceso ejecutivo o Coactivo Civil con el auto del juez que dispone para precautelar y hacer efectiva la devolución de del crédito demandado resulta que el bien ya no le pertenece al Prestatario o al Garante.

Lo mismo ocurre con las movildades cuando se trata de realizar las anotaciones en las Unidades Operativas de Transito de las ciudades de La Paz y El Alto la movilidad figura a nombre de un tercero, con relación a la retención de fondos de cuentas bancarias en la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras se constato que existen los créditos en

diversas cuentas en distintos bancos pero lamentablemente estos se encuentran retenidos sin fondos, puesto que el Prestatario ya sacó el dinero con el que contaba. En relación a los bienes Inmuebles sean estos Terrenos, Casas, Departamentos, cuando se desea realizar la anotación preventiva con la el oficio judicial correspondiente en Derechos Reales de las Ciudades de La Paz o El Alto la sorpresa es grande cuando el demandado con anticipación vendió su inmueble a una tercera persona.

De modo que perjudica así la recuperación del crédito en mora por este motivo plantearse en un capítulo posterior que no tarde los 180 días que actualmente se espera para remitir el crédito en mora al Departamento Legal sino que a los 90 días de mora el crédito ya debe estar en el departamento Legal Para la iniciación del proceso judicial correspondiente para poder recuperar el crédito por vía judicial y así evitar que el prestatario de forma dolosa se deshaga de sus bienes y responda por el crédito en mora.

Siendo un punto importante la documentación que respalda el crédito otorgado al prestatario esta debe contener los siguientes requisitos para que se pueda asegurar la recuperación del crédito otorgado como préstamo.

4.2.3. Toda fotocopia presentada por el prestatario para optar al crédito debe ser nítida y clara

Otro de los percances por los que atraviesan los Departamentos de Recuperación y Legal son las Fotocopias de la cedula de Identidad que en su generalidad no son claras ya que no se pueden distinguir los rasgos del rostro tanto del prestatario como de su Garante, siendo también ilegibles los datos como ser nombre, estado civil, profesión, y el domicilio que figura

en su Cedula de Identidad, realizando la comparación correspondiente con la cedula de identidad y los datos de la carpeta crediticia no coincide con el domicilio actual del prestatario, es por eso que se debe tomar en cuenta todos estos factores que perjudican y dilatan la recuperación del crédito en mora y hace que la mora de la entidad financiera crezca peligrosamente. Por tal motivo el departamento Comercial debe tomar en cuenta estos factores que fueron comprobados personalmente durante el trabajo de campo realizado a diario en Banco Los Andes Procredit S.A de la Agencia de "El Prado".

Las Fotocopias de las Cedula de Identidad del Prestatario y Garante que dejan en la carpeta crediticia están Borrosas, en las cuales no se puede apreciar bien el rostro del prestatario, ni la dirección del domicilio pues se encuentra ilegible; en su mayoría el domicilio que indica en la cedula de identidad no coincide con el croquis de su domicilio actual del prestatario y garante personal que indican en el contrato de préstamo.

Ya que cuando el auxiliar de recuperación o el procurador legal acude al domicilio del Prestatario en mora no realiza un trabajo efectivo debido a que en la carpeta crediticia la fotocopia de la Cedula de identidad no es clara ni legible y este hecho es aprovechado por el Prestatario o Garante para evadir su responsabilidad ya que los únicos que conocen al Prestatario y Garante Personalmente son los Oficiales de Crédito quienes otorgaron el préstamo luego de hacer constantes visitas al domicilio de estos.

Pero como el crédito en mora llega en la actualidad después de los 180 días a los Departamentos de recuperación de Cartera y Legal, las posibilidades de poder reconocer al prestatario o el garante son pocas y tomara más tiempo su identificación y así retardara y dilatará la recuperación pre-judicial

y la recuperación judicial de l crédito en mora. Toda la documentación que se deje como respaldo en la carpeta crediticia debe en pertenecer ya sea al Prestatario o el Garante Personal.

Las Garantías Prendarías son las estipuladas en el contrato las mismas garantizan de alguna forma o parte del crédito estos son todo tipo de bienes muebles tales como televisores, computadoras componentes living, comedor, roperos, vitrinas, refrigeradores, garrafas de gas licuado, enceres de cocina, etc. Estas garantías serán desplazadas en caso de mora del prestatario o el incumplimiento de contrato de préstamo.

4.3. Para el inicio de las acciones pre-judiciales y judiciales la remisión de los créditos en mora debe ser de 90 días

Pero en la gran mayoría se pudo constatar muchas falencias para que el departamento de Recuperación de Cartera y el Departamento Legal pueda realizar su trabajo de forma efectiva debido al descuido o negligencia del los Oficiales de crédito que pertenecen al departamento Comercial ya que cuando se realiza la revisión de las carpetas de crédito en mora que pasan a los departamentos que se encargan de la recuperación de crédito se puede constatar

CONCLUSIONES

Tras la revisión bibliográfica y resultado obtenidos del análisis realizado para la conformación de la presente monografía, hemos arribado a las siguientes conclusiones:

Primera: En el capítulo primero se realiza una descripción general asiendo el análisis correspondiente sobre los alcances que tiene el contrato de préstamo, las obligaciones pecuniarias y la mora de los prestatarios del Banco los Andes Procredit S.A., con la finalidad de que los departamentos en cargados de la recuperación de créditos en mora, cuenten con un conocimiento legal sobre las obligaciones y los contratos de préstamo, también sus efectos que se desprenden de ella.

Segunda: Que en el capítulo segundo de la presente monografía contiene información actualizada a fondo, describiendo de forma amplia todos los factores externos que influyen en el prestatario para que este ingrese en mora.

Tercera: En los que se refiere al capítulo tercero se pueden apreciar claramente los resultados obtenidos en los departamentos de recuperación de créditos en mora llegando a la conclusión de que para la recuperación prejudicial se requiere de la negociación frente a frente con el prestatario moroso utilizando de la mejor forma la conciliación.

Cuarta: Por ultimo se tiene en el capítulo cuarto las propuestas planteadas en la presente monografía para que se tengan mejores resultados en la recuperación de créditos en mora puesto que se realizo un estudio técnico sobre las propuestas que deben ser aplicadas en los departamentos de recuperación y de otorgacion de créditos para que se tenga una recuperación de créditos en mora mas efectiva.

Recomendaciones

Partiendo del análisis realizado en la presente monografía y de las conclusiones expuestas, se formulan las siguientes recomendaciones:

Única: Que se realice en las agencias de toda la red bancaria de banco los Andes Procredit S.A., en los departamentos como ser el Departamento Comercial quienes se encargan de otorgar los créditos y al Departamento de Recuperación de Cartera quienes tienen a su cargo de la recuperación de los créditos en mora, se realicen seminarios de actualización partiendo de las premisas contenidas en esta monografía destinada a bajar y controlar la mora de los prestatarios del Banco los Andes Procredit S.A., a través del contenido desde conocer que es el préstamo ,cuales son las obligaciones pecuniarias, los alcances de la mora, los factores externos que causan la mora, los resultados obtenidos gracias a la implementación de nuevas estrategias en la recuperación de créditos en mora siendo importante dicha información que se refiere a lo básico que debe conocer todo oficial de crédito y todo auxiliar de recuperación para hacer que su trabajo sea mas eficiente y efectivo.

Anexos

ENCUESTA

1* ¿Cuál es la relación de Ud. con respecto al crédito en mora?

Prestatario Garante Personal Familiar

2* ¿Que tipo de crédito obtuvo en el Banco Los Andes Procredit S.A.?

Crédito Preferencial Crédito PIME Crédito Asalariado

3* ¿Cual fue el destino del crédito que se le otorgo?

Estipulado en el contrato Inversión en otra actividad

4* ¿Que tipo de factor externos influyeron para que usted ingrese en mora?

Factores Familiares Factores Laborales Factores de Salud

5* ¿Puede en concreto especificar el factor que influyo para que ingrese en mora su crédito?

.....

6* ¿Cual es la garantía que respalda su crédito?

Garantía Personal Garantía Real Ambas garantías

7* ¿Ud. Como prestatario del Banco Los Andes Procredit respaldo el crédito obtenido con algún bien?

Bien Mueble Bien Inmueble

8* ¿Su domicilio actual coincide con los datos dejados por Ud. en la carpeta crediticia?

Si No

9* ¿Cuál el motivo en el caso de que su respuesta fuera negativa?

.....

10* ¿Ud. Tiene la predisposición de cumplir con su obligación contraída con Banco Los Andes Procredit S.A.?

Si No