

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE CONTADURIA PÚBLICA



PETAENG – VERSIÓN XI

Plan Excepcional de Titulación para estudiantes Antiguos No Graduados

MODULO DE MEMORIA LABORAL

Para la obtención del Grado Académico de Licenciatura

**“PROPUESTA DE MEJORA EN LA NORMATIVA PARA LA OTORGACIÓN DE
LOS CRÉDITOS DE REFINANCIAMIENTO DE CUOTAS VIGENTES Y
DIFERIDAS CASO BANCO FIE S.A.”**

Autor: Francisca Cuellar Ramírez

Tutor: Mg. Sc. Hernán Alvarado Ralde

La Paz – Bolivia

2023

DEDICATORIA

Este trabajo elaborado y dedicado a toda mi familia.

A mis padres Antonio y Valentina por su comprensión y colaboración en momentos de flaqueza.

A mis hijas Amanda Y Ariana que me apoyaron con paciencia en comprenderme y darme el tiempo necesario para continuar mis estudios sin descuidar el protegerlos y amarlos. A todos ellos mil gracias por el apoyo recibido sin pedir nunca nada a cambio.

AGRADECIMIENTO

A mis padres por apoyarme en todos mis planes, por enseñarme a levantarme, a tener paciencia, para superarme y levantarme después de malos momentos.

A mi tutor Hernán Alvarado Ralde por sus correcciones y ayuda para terminar el trabajo con la amplia experiencia que cuenta.

A mis ex compañeros de trabajo que me colaboraron con algunas informaciones que se requería cuando tenía dudas.

RESUMEN EJECUTIVO

Banco para el Fomento a Iniciativas Económicas Banco Fie S.A. es una institución Financiera que tiene por objeto la prestación de servicios financieros al público, favoreciendo y fomentando en forma sostenida el desarrollo de la actividad económica nacional y expansión de la actividad productiva y el desarrollo industrial del país, velando la buena atención al cliente, sin embargo, existen causas que promueven la caída de la cartera de crédito debido a que no se realiza las negociaciones respectivas a los refinanciamientos de operaciones de cuotas diferidas de aquellos clientes o prestatarios que debido a la pandemia buscaron adaptarse al cambio para afrontar las futuras causas de morosidad en el pago de sus cuotas, buscando siempre responder a las obligaciones contraídas. La cual en el presenta trabajo de la memoria laboral se presenta las posibles soluciones que se puedan dar como parte de solucione a la creciente demanda.

Por todo lo expuesto y conforme a normativa vigente hasta la fecha existen aún demandas para poder realizar las operaciones de refinanciamiento a los créditos de cuotas diferidas y de cuotas normales.

Es posible aplicar el refinanciamiento a las operaciones que fueron alcanzados por los diferimientos automáticos en el marco de la normativa vigente a todo prestatario que así lo requiera en función a la determinación de la capacidad de pago que demuestre en función a sus ingresos

En tal sentido se presenta las posibles opciones a refinanciar con el objetivo que incrementar la cartera o mantener a los clientes satisfechos, sin la necesidad de acudir a la competencia para que le realice la compra de deuda, o evitando el sobreendeudamiento otorgando operaciones paralelas que a futuro puedan representar un deterioro en la cartera de créditos.

Esta norma se basa en los postulados de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero la cual indica que no es refinanciamiento aquella operación que no esté contemplado en el mismo destino y tipo de crédito

INDICE PRINCIPAL

| | |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 INTRODUCCIÓN | 1 |
| 2 OBJETIVOS DE LA MEMORIA LABORAL | 5 |
| 2.1.- OBJETIVO GENERAL..... | 5 |
| 2.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... | 5 |
| 3 JUSTIFICACIÓN..... | 5 |
| 3.1 JUSTIFICACION TEORICA | 7 |
| 4 MARCO TEÓRICO | 7 |
| 5 LOS REFINANCIAMIENTO Y LAS REPROGRAMACIONES EN BANCO FIE S.A..... | 8 |
| 5.1.- CRÉDITO | 9 |
| 5.2.- TIPO DE CRÉDITO | 10 |
| 5.3.- REFINANCIAMIENTO..... | 12 |
| 5.4.- CUOTAS VIGENTES..... | 13 |
| 5.5 CUOTAS DIFERIDAS..... | 13 |
| 5.6 PERIODO DE GRACIA PARA CRÉDITOS CON CUOTAS DIFERIDAS | 14 |
| 5.7 PERIODO DE PRORROGA PARA CRÉDITOS CON CUOTAS DIFERIDAS | 14 |
| 5.8 BANCO..... | 14 |
| 5.9.- SERVICIOS FINANCIEROS..... | 15 |
| 6 INDICADORES FINANCIEROS PARA LA OTORGACION DE CREDITOS..... | 15 |
| 6.1. PRUEBA ACIDA | 15 |
| 6.2. RAZON CORRIENTE | 16 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 6.3. ENDEUDAMIENTO TOTAL..... | 17 |
| 6.4. ENDEUDAMIENTO A CORTO PLAZO..... | 17 |
| 6.5 ENDEUDAMIENTO A LARGO PLAZO..... | 17 |
| 6.6. APALANCAMIENTO TOTAL..... | 18 |
| 6.7. MARGEN DE UTILIDAD BRUTA..... | 18 |
| 6.8. RETORNO SOBRE ACTIVOS..... | 19 |
| 6.9. RETORNO SOBRE EL PATRIMONIO..... | 19 |
| 6.10. RENTABILIDAD SOBRE VENTAS..... | 20 |
| 7 MARCO LEGAL..... | 20 |
| 7.1. ANTECEDENTES - BANCO FIE S.A..... | 20 |
| 7.2. CARTERA DE BANCO FIE S.A..... | 22 |
| 7.3. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO..... | 24 |
| 7.4. AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO - ASFI..... | 25 |
| 7.5. LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS..... | 25 |
| 7.6.- LEY EXCEPCIONAL DE DIFERIMIENTOS DE PAGOS DE CRÉDITOS Y REDUCCIÓN TEMPORAL DEL PAGO DE SERVICIOS BASICOS..... | 26 |
| 8. PROCEDIMIENTOS PARA LA OTORGACION DE CRÉDITOS..... | 27 |
| 8.1. FORMULARIO DE SOLICITUD DE CRÉDITO - SECTOR MICROCRÉDITO..... | 28 |
| 8.2.1. - FLUJOGRAMA DE LA OPERACIÓN CREDITICIA..... | 32 |
| 9.TIPOS DE ENTIDADES FINANCIERAS..... | 33 |
| 10.- ASPECTO METODOLÓGICO..... | 34 |
| 10.1. JUSTIFICACIÓN..... | 34 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 10.2 METODOLOGIA DE INVESTIGACION | 35 |
| 10.3. ALCANCE..... | 35 |
| 11.- MARCO PRÁCTICO..... | 35 |
| 11.1 DESCRIPCION DE LA FUNCIONES DEL OFICIAL DE CRÉDITOS DE NEGOCIOS DE MICROEMPRESA | 35 |
| 11.2 POLITICA Y NORMA DE CREÉDITO DEL BANCO FIE S.A. REFERIDO AL REFINANCIAMIENTO DE CARTERA RESPECTO AL DESTINO Y AL TIPO DE CRÉDITO | 38 |
| 11.2.1 Procedimientos para la otorgación de operaciones de refinanciamiento..... | 40 |
| 11.2.2 Tipos de amortizaciones de créditos..... | 55 |
| 11.3 Analizar la normativa emitida por el Estado Plurinacional referido a los refinanciamientos de créditos de cuotas diferidas..... | 59 |
| 11.4 PROPONER LA AMPLIACIÓN DE LA DEFINICIÓN DE REFINANCIAMIENTO DE LA POLÍTICA Y NORMA DE CRÉDITOS DE BANCO FIE S.A..... | 60 |
| 12. CRONOGRAMA | 71 |
| 13. Bibliografía..... | 72 |
| 15.- ANEXOS..... | 73 |

INDICE DE FIGURAS

| | | |
|-----------|-----------------------------------------------------------------|----|
| FIGURA 1. | EVOLUCION DEL SALDOS DE CARTERA | 23 |
| FIGURA 2. | EVOLUCION DEL NÚMERO DE OPERACIONES DE CRÉDITO | 24 |
| FIGURA 3. | DISTRIBUCION DE CARTERA POR SECTORES..... | 36 |
| FIGURA 4. | EVOLUCION DEL NUMERO DE CLIENTES DE CRÉDITOS | 37 |
| FIGURA 5. | COMPOSICIÓN DEL MONTO DE CARTERA POR DESTINO DE CRÉDITO..... | 67 |

INDICE DE CUADROS

| | | |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------|----|
| CUADRO 1. | TABLA DE AMORTIZACION DE CUOTA FIJA | 55 |
| CUADRO 2. | TABLA DE AMORTIZACION DE CUOTA VARIABLE | 56 |
| CUADRO 3. | TABLA DE AMORTIZACION VARIABLE- CUOTAS DIFERIDAS..... | 57 |
| CUADRO 4. | TABLA DE AMORTIZACIONDE CUOTAS VARIABLES Y REFINANCIADAS Y DIFERIDAS..... | 58 |

TEMA DE LA MEMORIA LABORAL. -

PROPUESTA DE MEJORA EN LA NORMATIVA PARA LA OTORGACIÓN DE LOS CRÉDITOS DE REFINANCIAMIENTO DE CUOTAS VIGENTES Y DIFERIDAS CASO BANCO FIE S.A.

1 INTRODUCCIÓN

El brote de la enfermedad del coronavirus 2019 (COVID-19) ha tenido un impacto sin precedentes a nivel mundial, afectando a casi todos los países y sectores económicos. Además de los efectos en la salud pública, la pandemia ha generado una crisis económica que ha llevado a muchos países a implementar medidas para mitigar sus consecuencias.

Uno de los aspectos clave de estas medidas ha sido el refinanciamiento y la reprogramación de créditos, con el objetivo de aliviar la carga financiera de los individuos y las empresas afectadas por la crisis.

Impacto mundial de la pandemia: Desde su aparición a finales de 2019 en la ciudad de Wuhan, China, el virus se propagó rápidamente por todo el mundo, declarándose una pandemia global en marzo de 2020.

Las medidas de contención implementadas por los países, como confinamientos, cierres de fronteras y restricciones comerciales, provocaron una disrupción significativa en las economías. Muchas empresas se vieron obligadas a cerrar temporalmente o reducir su capacidad de operación, lo que resultó en pérdidas de empleo, disminución de la producción y una caída en los ingresos de los hogares.

El en caso de nuestro país Bolivia, la pandemia del coronavirus COVID-19 también tuvo un impacto significativo en la economía del país.

El gobierno de Bolivia implementó medidas para proteger la salud pública y, al mismo tiempo, mitigar los efectos económicos adversos. Una de las acciones

adoptadas fue la promulgación de normativas y acuerdos con entidades financieras para facilitar el refinanciamiento y la reprogramación de créditos que fueron afectados.

Estas medidas permitieron a los bolivianos afectados por la crisis solicitar la renegociación de sus préstamos, ya sean hipotecarios, comerciales o personales, con el objetivo de aliviar la carga financiera durante la pandemia. Los términos y condiciones específicos de los programas de refinanciamiento y reprogramación de créditos en Bolivia variaron según las instituciones financieras y el tipo de préstamo, pero en general, buscaban brindar un alivio temporal a los deudores y apoyar la recuperación económica del país.

Otros de los problemas que afectaron la economía de Bolivia fueron los conflictos sociales y políticos afectando al país con marchas y bloqueos.

En Bolivia, es importante destacar que, si bien se implementaron programas de refinanciamiento y reprogramación de créditos que fueron diferidas para brindar alivio financiero a los afectados por la pandemia, surgieron ciertas limitaciones y desafíos. Uno de ellos fue el requisito de que los créditos a refinanciar debían estar relacionados con la misma actividad económica otorgada inicialmente, siendo que por la crisis sanitaria y conflictos sociales los consumidores financieros tuvieron que adaptarse a los cambios así es esta manera cambiando de actividades o fortaleciendo otras actividades que le generen ingresos que puedan contrarrestar sus gastos y obligaciones.

La normativa legal establecía que solo se podían refinanciar los créditos que estuvieran relacionados con la misma actividad económica original. Esto se debía a la intención de mantener la coherencia y la lógica en la evaluación de los riesgos financieros y la capacidad de pago de los deudores. Sin embargo, esta restricción generó cierta frustración entre aquellos que no podían acceder al refinanciamiento debido a su cambio de actividad económica.

Es importante tener en cuenta que esta limitación estaba respaldada por razones económicas y financieras, ya que las entidades financieras necesitaban evaluar la capacidad de repago de los deudores y minimizar los riesgos crediticios. No obstante, también hubo voces que argumentaron que esta restricción podría ser excluyente para aquellos que se vieron obligados a reinventarse y cambiar de rubro para sobrevivir en un contexto económico difícil.

En resumen, aunque los programas de refinanciamiento y reprogramación de créditos en Bolivia buscaban proporcionar alivio financiero durante la crisis del COVID-19, la restricción de mantener la misma actividad económica para acceder a estos beneficios limitó la capacidad de muchos deudores que tuvieron que adaptarse y cambiar de actividad. Esta situación planteó un desafío adicional en la implementación de las medidas de apoyo financiero y resaltó la necesidad de evaluar constantemente las regulaciones para garantizar una respuesta efectiva y equitativa ante situaciones de crisis.

Respecto a la suspensión de pagos de créditos a sectores involucrados, estos se sustentan con normas y decretos emitidos por el gobierno de turno, que se fueron ampliando hasta finales del mes de diciembre de 2020 con el diferimiento automático de créditos con la opción de reprogramar o refinanciar sus operaciones afectadas con el diferimiento estableciéndose periodos de gracia y prórrogas para dichos tramites.

A partir del año 2021 la cartera afectada por el diferimiento automático se vuelven a pagar en enero de manera regular los créditos correspondientes a esa fecha, sin alterar el monto de las cuotas, y las cuotas que fueron afectadas por el diferimiento debían ser trasladadas al final del plan de la última cuota sin modificación alguna.

Durante el gobierno actual se emitieron el Decreto Supremo N°4409 de 2 de diciembre de 2020, que dispone la reprogramación y refinanciamiento de créditos, cuyas cuotas fueron diferidas estableciendo prórrogas para su tramitación y periodos de gracias de hasta 6 meses para operaciones a ser refinanciadas y/o

reprogramadas en todos los casos que requieran los consumidores financieros previa evaluación de su capacidad de pago.

Por lo tanto, las instituciones de intermediación financieras adecuaron sus procesos de análisis y evaluación crediticia para solucionar la cantidad de clientes con alta demanda de reprogramación y refinanciamiento de cuotas diferidas.

Al respecto el Banco Fie S.A, ha ajustado sus procesos de análisis y evaluación crediticia, sin embargo, existen casos particulares de prestatarios que por estas pandemias y largos diferimientos han optado a realizar ajustes a sus negocios e incluso cambios drásticos, ya que tenían que adaptarse a las exigencias de entonces, por ejemplo: los artesanos en prendas tuvieron que adecuarse a otras actividades, como el comercio y/o servicio.

Fue por esta razón que los clientes no pudieron calificar para un refinanciamiento normal y refinanciamiento de cuotas diferidas como lo indica la norma, ya que según la normativa interna del Banco Fie sólo se puede refinanciar cuando se trate del mismo destino y corresponda al mismo tipo de crédito.

Por lo cual se propone realizar excepciones a estos casos particulares, ya que se trata de clientes potenciales que se han propuesto salir adelante adaptándose a los cambios que exige la demanda. Por lo tanto, existe la posibilidad de proponer ajustes en la normativa interna sobre todo en los casos de refinanciamientos, con la finalidad de evitar la deserción de clientes por no encontrar soluciones a sus demandas acudiendo a otras instituciones que puedan satisfacer sus necesidades, evitando sobre endeudarles con operaciones paralelas para no dar curso a los refinanciamientos requeridos ya que este tipo de practica recaería en el largo plazo una mora segura.

2 OBJETIVOS DE LA MEMORIA LABORAL

2.1.- OBJETIVO GENERAL

Proponer la modificación y ampliación en la política y normas de crédito del Banco Fie S.A. para las operaciones de refinanciamiento de créditos vigentes y de cuotas diferidas del sector microcrédito, amparadas con el Decreto Supremo No. 4409, y de esta manera evitar el sobreendeudamiento, la deserción de la clientela por la compra de cartera de otras instituciones reduciendo la rentabilidad de la entidad en cuestión.

2.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la política y norma de crédito del Banco Fie S.A. el artículo referido al refinanciamiento de cartera respecto al destino y al tipo de crédito.
- Analizar la normativa emitida por el Estado Plurinacional referido a los refinanciamientos de créditos de cuotas diferidas.
- Proponer la ampliación de la definición de refinanciamiento de la política y norma de créditos de Banco Fie S.A.

3 JUSTIFICACIÓN

Durante la pandemia han existido medidas de aislamiento denominadas cuarentenas que han afectado la actividad económica de los consumidores financieros de microcrédito de Banco Fie, razón por la cual varias actividades se vieron afectadas, tomaron la decisión de cerrar o ajustar actividades para responder a las obligaciones contraídas con las instituciones de intermediación financiera.

Sin duda ha sido un gran reto para el gobierno e incluso para todos los países que de alguna manera se vieron afectados por esta emergencia sanitaria, no

solamente a nivel de salud, también se vieron afectadas la economía nacional y la sociedad en general.

A causa de estas problemáticas la situación económica, la salud y bienestar de la población afectados por el COVID 19 y las protestas sociales, el gobierno actual vio la necesidad de ejecutar diferentes normas que resguarden la economía y seguridad nacional de Bolivia, tales como la Ley Nro. 1294 que estipula la no amortización de créditos, llamadas diferimientos durante 3 meses marzo, abril y mayo, además de reducir los pagos de los servicios básicos en un 50% cuya norma fue reglamentada por el Decreto Supremo Nro. 4206 del mes de abril de 2020, siendo que posteriormente fue ampliada por otros 3 meses más (junio, julio y agosto) con el Decreto Supremo Nro. 4248 de 28 de mayo de 2020.

Viendo que la situación de emergencia aún continuaba se sancionaron otras disposiciones para resguardar la económica, y la seguridad social de la población, con la Ley Nro. 1319 de 25 de agosto de 2020 y su Decreto Reglamentario de 31 de agosto del mismo año la cual responde a la emergencia sanitaria dando otra ampliación definitiva para los diferimientos automáticos de créditos hasta el último del mes de diciembre de 2020 para todos los prestatarios de entidades financieras sin distinción alguna.

Para dar solución a estas etapas de no amortización de deudas por parte de los prestatarios se vio la necesidad de emitir un Decreto Supremo Nro. 4409 de fecha 2 de diciembre de 2020 que disponía la obligación de todo prestatario a acudir a sus entidades facilitadoras de crédito con la finalidad de dar solución a sus diferimientos con operaciones tales como el refinanciamientos o la reprogramación de créditos que cuyas cuotas fueron diferidas en función a la situación económica del prestatario y su capacidad de pago del mismo.

Por lo tanto, las entidades de intermediación financiera debían viabilizar este proceso además de adecuar su sistema y tecnología crediticia para este procedimiento.

Por lo tanto, la realización de este trabajo consiste en la alternativa que se pretende proponer para resolver los problemas suscitados en los procedimientos realizados en los refinanciamientos de créditos vigentes y diferidos, debido a que la actividad del cliente se ha visto afectado por la pandemia, conflictos sociales y económicos suscitando en el cambio de actividad por parte de los clientes para salir adelante y cumplir con sus obligaciones bancarias.

Con la esperanza que ayude a la institución de viabilizar sus operaciones respecto a los refinanciamientos de crédito de cuotas diferidas, y prevenir la compra de deuda por parte de otras instituciones y evitar el sobreendeudamiento otorgando operaciones paralelas que dificulten y endeuden dejando una mora segura en el futuro.

3.1 JUSTIFICACION TEORICA

Las operaciones de refinanciamiento de créditos vigentes y diferidos en Banco Fie han sido un desafío para encaminar sus procedimientos, sin embargo, amparados bajo la política y norma de crédito de la institución en cuestión se dieron curso a todos aquellos que forman parte de las condiciones para realizar los refinanciamientos requeridos.

4 MARCO TEÓRICO

Durante la gestión 2019, la expansión del crédito fue menor por la ralentización de la actividad económica y un contexto internacional desfavorable: la caída de las materias primas. Además, contribuyeron a esta tendencia, los conflictos político-sociales de octubre y noviembre de ese año, que afectaron el normal funcionamiento de los puntos de atención financiera. (BCB, 2020).

Las medidas de contención financiera de las nuevas autoridades del Estado Plurinacional de Bolivia han incrementado los programas de reprogramación de créditos vigentes a las instituciones financieras para atenuar la caída de cartera vigente durante la gestión 2021.

El incremento del monto de los créditos diferidos en la gestión 2020 muestra una severa crisis en la economía y con la aplicación de programas para refinanciamiento y reprogramación, la cartera fue decreciendo considerándose como cartera reprogramada vigente.

5 LOS REFINANCIAMIENTO Y LAS REPROGRAMACIONES EN BANCO FIE S.A.

Concluido el período de diferimiento en el mes de diciembre 2020, a partir del mes de enero 2021 Banco FIE inicio un proceso de reprogramación y refinanciamiento de créditos cuyas cuotas fueron diferidas, en el marco de la Circular ASFI/669/2021, documento en el que se dan los lineamientos para la aplicación de dichas medidas de apoyo a la población boliviana.

Para la aplicación de éstos lineamientos el Banco adecuó sus políticas y normas así como sus sistemas; una adecuación que implicó que para reprogramaciones y refinanciamientos de créditos cuyas cuotas fueron diferidas se incluyan periodos de prórroga para el pago de las cuotas, así como periodos de gracia de pago a capital e interés y el mantenimiento de las cuotas diferidas al final del nuevo plan de pagos, incluyendo el no devengamiento del capital diferido, aspectos que coadyuvan a la clientela para el pago de sus obligaciones.

Paralelamente, el Banco adecuó también sus políticas y normas para atender a aquellos prestatarios/as que no se encontraban amparados por la reglamentación de créditos cuyas cuotas fueron diferidas, pero que requieren de una reprogramación con condiciones especiales para poder cumplir con sus pagos, creando mecanismos que permitan tener planes de pago adecuados a su situación.

Durante la gestión 2021 se han reprogramado más de 42 mil operaciones, por un monto de 397 millones de dólares. Asimismo, el Banco realizó más de 88 mil desembolsos de créditos por más de 800 millones de dólares, destinados a la reactivación de las actividades económicas de la clientela.

Los refinanciamientos de operaciones vigentes y de cuotas diferidas tiene una especial atención por parte de las entidades de intermediación financieras y los consumidores financieros.

Por lo que han sido temas de análisis y estudio por varios sectores sociales que se han visto afectados con estas problemáticas, además de personas particulares que opinaron respecto a los temas en cuestión.

Por lo tanto, es necesario exponer de manera teórica los términos utilizados en esta memoria para mayor entendiendo del tema.

5.1.- CRÉDITO

Es un préstamo que se realiza al prestatario con el compromiso de que será devuelto de forma total o gradual según como se haya negociado entre ambas partes.

Según el glosario de ASFI **Crédito** es:

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

(Glosario de Terminos Económicos y Financieros, 2019)

Según la Real Academia Española el término utilizado en esta memoria laboral define el crédito como la

Cantidad de dinero u otro medio de pago que una persona o entidad, especialmente bancaria, presta a otro bajo determinadas condiciones de devolución. (REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, 2022)

5.2.- TIPO DE CRÉDITO

Son los segmentos que nos permiten identificar y clasificar a cuál pertenecen las personas naturales o jurídicas en función a los ingresos y patrimonio establecido dentro del mercado nacional.

según el Glosario de la ASFI el **tipo de crédito** es:

Clasificación de los créditos para la evaluación y calificación de cartera. En Bolivia se consideran los siguientes tipos de crédito empresarial, crédito PE, microcrédito, crédito de vivienda y crédito de consumo. (Glosario de Terminos Económicos y Financieros, 2019)

Sin embargo, según la política y norma de Banco Fie reconoce los siguientes tipos de créditos que son:

- **Microcrédito.** – es una modalidad de financiar a pequeños emprendimientos con el objetivo de satisfacer las necesidades de crecimiento económico, por lo general se da en mercados informales que requiere este financiamiento. Por otro lado, Banco Fie define como microcrédito a todo crédito otorgado a las personas naturales, jurídicas con el objetivo de otorgar financiamiento a actividades de producción, comercialización y servicios cuya fuente de pago se constituye el ingreso generados por las actividades ya mencionadas.

Según el Glosario de ASFI **microcrédito** es:

Crédito otorgado a personas con actividades de autoempleo, microempresas y pequeñas unidades económicas, con la aplicación de tecnologías crediticias especializadas para este tipo de clientes y cuya fuente de repago son los ingresos generados por dichas actividades. (Glosario de Terminos Económicos y Financieros, 2019)

- **Pyme.** - Son créditos destinados a Las Pymes por el tamaño de ingresos y ocupación de personal que cuenta además de las

inversiones en el patrimonio. Las Pequeñas y Medianas Empresas Pymes son segmento de mercado que constituye el manejo y la administración familiar o grupo de personas naturales o jurídicas dedicadas a las actividades de comercio, producción y servicios, sus ingresos provienen de los mercados nacional e internacional.

- **Empresarial.** - Son créditos destinados a la actividad empresarial constituida formalmente, cuya organización corresponde a la personería jurídica con fines económicos dedicados a la comercialización, producción, administración o custodia de bienes.
- **Consumo.** – Son los financiamientos destinados a sectores de la población que sus ingresos dependen de un salario. Por otro lado, también se da en la otorgación de créditos a destinos que no se relaciona con el giro normal de la actividad. Como por ejemplo estudios, viajes, compra de herramienta que no esté relacionado con el flujo normal de la actividad.
- **Crédito hipotecario de vivienda.** - Son créditos destinados a la ampliación, remodelación, construcción y/o compra de inmueble, según corresponda con la garantía hipotecaria de un inmueble que cubra el valor del monto solicitado.

Según el Glosario de la ASFI **Crédito hipotecario de vivienda** es:

Crédito otorgado a personas naturales destinado exclusivamente para a) adquisición de terreno para la construcción de vivienda b) compra de vivienda individual o en propiedad horizontal c) construcción de vivienda individual d) refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento de vivienda individual o en propiedad horizontal. Se limita a una primera o segunda vivienda de propiedad del deudor, ocupada o dada en alquiler por el deudor propietario. La garantía debe ser la misma del destino del crédito. o comprende los

créditos destinados a financiar viviendas que no tengan las características anteriores o con fines comerciales, ni otros tipos de créditos amparados con garantía hipotecaria. (Glosario de Terminos Económicos y Financieros, 2019)

- **Crédito Hipotecario de vivienda de interés social.** - son financiamientos otorgados a la ampliación de vivienda, construcción o remodelación y la compra del primer inmueble, además se da para el anticrético con registro en DRR. Con fines sociales.
- **Crédito de vivienda sin garantía hipotecaria.** – son créditos destinado a la remodelación, construcción y refacción de vivienda.

Según el Glosario de ASFI es:

Crédito otorgado a personas naturales destinado exclusivamente para a) construcción de vivienda individual, b) refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento de vivienda individual o en propiedad horizontal, y c) anticrético de vivienda. (Glosario de Terminos Económicos y Financieros, 2019)

- **Crédito de vivienda de interés social sin garantía hipotecaria.** - son créditos destinados a la remodelación, construcción, y refacción de su único inmueble con fines sociales.

5.3.- REFINANCIAMIENTO

La palabra de refinanciamiento de cartera según la normativa interna de Banco Fie dice lo siguiente: *“se otorga créditos para cancelar otra operación (capital no intereses) en la propia institución”.* (FIE S.A., 2020)

Este procedimiento se utiliza cuando existe la necesidad del prestatario para hacerse de un financiamiento teniendo un crédito vigente, la cual es cancelada el saldo pendiente por una operación nueva sin realizar el descuento de intereses,

además el día de aplicar este caso el prestatario debe asumir el pago de intereses corrientes que se hayan generado después del pago de su última cuota.

Para los casos de créditos que fueron afectados por los diferimientos automáticos el tratamiento es distinto debido a que los intereses generados durante el diferimiento no deben ser asumidos por lo clientes en el momento de refinanciamiento ya que estos se encuentran vigentes y son trasladados al final de plan de pago original.

Según el Glosario de la ASFI el termino de **Refinanciamiento** es:

Cancelación de un crédito con un nuevo préstamo, incrementando la exposición crediticia en la entidad de intermediación financiera. El refinanciamiento es válido únicamente cuando la capacidad de pago del prestatario no presenta deterioro, con relación a la determinada en el crédito cancelado, con la nueva operación o cuando el deudor no se encuentre en mora. o se considera refinanciamiento cuando el monto otorgado se aplica a un destino y tipo de crédito diferente al establecido en la operación que se cancela. (Glosario de Terminos Económicos y Financieros, 2019)

5.4.- CUOTAS VIGENTES

Las cuotas vigentes son la cantidad de dinero que debe ser cancelado según su plan de pagos a la institución de intermediación financiera siempre y cuando tenga una operación de préstamo que no se encuentre en mora, y estén dentro del plazo establecido según contrato.

5.5 CUOTAS DIFERIDAS

Las cuotas diferidas, son cantidades de dinero que son trasladados al final del plan de pagos y estas serán canceladas una vez cumplida el plan de pagos original, sin acumular intereses y/o comisiones adicionales.

5.6 PERIODO DE GRACIA PARA CRÉDITOS CON CUOTAS DIFERIDAS

Es el periodo durante el cual el prestatario, que fue beneficiado con el diferimiento automático de sus cuotas de crédito, se encuentra tramitando el refinanciamiento y/o la reprogramación en el citado periodo. Las entidades de intermediación financiera no deben efectuar ningún cobro de capital, intereses u otros cargos financieros, así como no debería modificar el estado de la deuda, ni la calificación del prestatario hasta que se realice las operaciones de refinanciamiento y/o reprogramación solicitada.

5.7 PERIODO DE PRORROGA PARA CRÉDITOS CON CUOTAS DIFERIDAS

Es el periodo de espera en la que el prestatario, habiendo presentado su solicitud de refinanciamiento y/o reprogramación, debe aguardar la aprobación de su petición, donde las entidades financieras no están autorizadas al realizar ningún tipo de cobro.

5.8 BANCO

En Bolivia existen varias instituciones financieras y Banco Fie está dentro de la mencionada Banca Múltiple, al sector que atiende es la microempresa, mediana empresa y corporativo.

La palabra banco según la real academia española define: “*empresa dedicada a realizar operaciones financieras con el dinero procedente de sus accionistas y de los depósitos de sus clientes*”. (RAE, 2022)

5.9.- SERVICIOS FINANCIEROS

Según la ley 393 de Ley de Servicios Financieros es:

Servicios diversos que prestan las entidades financieras autorizadas, con el objeto de satisfacer las necesidades de las consumidoras y consumidores financieros. (Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia, s.f.)

Según el Glosario de la ASFI indica que **Servicios Financieros** son:

Servicios diversos que prestan las entidades financieras autorizadas, con el objeto de satisfacer las necesidades de los consumidores financieros. (Glosario de Terminos Económicos y Financieros, 2019)

6 INDICADORES FINANCIEROS PARA LA OTORGACION DE CREDITOS

Los indicadores financieros que se utilizan para tomar una decisión en la otorgación de créditos, son herramientas con la que el encargado responsable puede realizar un análisis financiero del negocio del cliente o prestatario solicitante en un determinado periodo de tiempo. Ayudan a realizar comparativas que permiten tomar decisiones estratégicas en el ámbito económico y financiero, mitigando de esta manera el riesgo de crédito. Estos indicadores permiten comprender los estados financieros de un negocio y su evolución en el tiempo, a efectos de detectar situaciones desfavorables que derivarían en el incumplimiento del pago de créditos.

El oficial de negocios debe conocer la forma de elaborar y utilizar estos indicadores a efectos de hacer un seguimiento de cada operación de crédito.

Entre los indicadores a utilizar tenemos:

6.1. PRUEBA ACIDA

La prueba acida es un indicador financiero que nos permite determinar la capacidad del negocio del cliente para generar flujo de efectivo y cumplir sus

obligaciones en el corto plazo descartando la venta de sus inventarios u otros activos no corrientes que posee el cliente.

La expresión matemática de este indicador corresponde a:

| | |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Prueba Ácida Corriente | $PA = (\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}) / \text{Pasivo Corriente}$ |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|

- Si Prueba Ácida > 1 nos indica que tiene capacidad para cumplir con obligaciones a corto plazo.

- Si Prueba Ácida < 1 nos indica que no tiene capacidad para cumplir con obligaciones a corto plazo.

6.2. RAZON CORRIENTE

Este indicador proporciona información respecto a las deudas de corto plazo que pueden ser cubiertas con la efectivización de los activos corrientes de la empresa o de un negocio.

La expresión matemática de este indicador corresponde a:

| | |
|-----------------|----------------------------------------------------------|
| Razón Corriente | $RC = \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$ |
|-----------------|----------------------------------------------------------|

- Si Razón Corriente ≤ 1 indica que capacidad de pago es insuficiente para cumplir con obligaciones a corto plazo.

- Si Razón Corriente > 2 podemos establecer que la capacidad para cumplir con obligaciones a corto plazo es aceptable, previa verificación de los activos corrientes.

Dentro del activo corriente se tiene las cuentas relacionadas con caja, bancos, cuentas de ahorro, cuenta corriente. Mientras que las cuentas de pasivo corriente contemplan obligaciones del cliente con proveedores, entidades financieras y otros pasivos operativos.

También se cuenta con indicadores financieros que permiten medir el endeudamiento del cliente, logrando información que pueden ayudar a tomar decisiones oportunas respecto a la otorgación de un crédito.

6.3. ENDEUDAMIENTO TOTAL

Es un indicador financiero que muestra el porcentaje de deuda que cuenta el cliente respecto al total de sus activos, permite medir el riesgo crediticio que se puede asumir otorgándole el financiamiento requerido.

La expresión matemática de este indicador corresponde a:

$$\text{Endeudamiento Total} \quad \text{ET} = \text{Pasivo Total} / \text{Activo Total}$$

- Si $\text{ET} > 100\%^*$ → las deudas de la empresa superan sus activos.

Es fundamental contar con una descripción de los diferentes pasivos, según el tipo de empresa analizada.

6.4. ENDEUDAMIENTO A CORTO PLAZO

Es un indicador que mide porcentualmente el peso relativo de las fuentes de capital de financiamiento comprometido a corto plazo sobre el total de fuentes de capital neto de la actividad del cliente.

La expresión matemática de este indicador corresponde a:

$$\text{Endeudamiento a Corto Plazo} \quad \text{ECP} = \frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Patrimonio Neto}}$$

- $\text{ECP} \geq 20\text{-}30\%$ → buen poder de negociación a corto plazo.

6.5 ENDEUDAMIENTO A LARGO PLAZO

este indicador alerta sobre el riesgo que implique tomar una decisión de financiamiento de un cliente ya que permite verificar el endeudamiento a largo

plazo haciendo que puede afectar su solvencia, tomando en cuenta los pasivos no corrientes sobre el patrimonio neto.

La expresión matemática de este indicador corresponde a:

$$\text{Endeudamiento a Largo Plazo Neto} \quad \text{ELP} = \text{Pasivo No Corriente} / \text{Patrimonio Neto}$$

- Si $\text{ELP} > 1$ → liquidez en riesgo.
- Si $\text{ELP} < 1$ → mayor solvencia.

6.6. APALANCAMIENTO TOTAL

Se refiere al grado de cobertura que puede tener el patrimonio del negocio respecto a las obligaciones contraídas con diferentes instituciones bancarias y no bancarias.

La expresión matemática de este indicador corresponde a:

$$\text{Apalancamiento Total} \quad \text{AT} = \text{Pasivo Total} / \text{Patrimonio Neto}$$

- Si $\text{AT} < 1$ → capacidad de cobertura de obligaciones con terceros.

Estos indicadores permiten medir el nivel de endeudamiento que un negocio puede asumir ya que es un riesgo que pueden tomar los acreedores en base a su propio capital o patrimonio.

También se tiene indicadores que miden la rentabilidad de los negocios determinan la capacidad del negocio de ser sostenible en el tiempo respecto a su desempeño, estos indicadores son denominados ratios.

6.7. MARGEN DE UTILIDAD BRUTA

También conocida como el margen de ganancia bruta o margen bruto, este indicador refleja la utilidad que se genera al vender los productos o servicio que

realiza el prestatario con su actividad o su negocio, reduciendo el costo que le representa producirlo. Y como tal el oficial de negocios debe interiorizarse sobre el tema al evaluar una actividad para tomar decisiones sobre un posible financiamiento.

La expresión matemática de este indicador corresponde a:

$$\text{Margen de Utilidad Bruta } MUB = \text{Utilidad Bruta} / (\text{Ventas Netas} * 100)$$

Permite conocer la eficacia operativa del negocio (20 Bs. de utilidad por cada 100 Bs. en ingresos por ventas).

6.8. RETORNO SOBRE ACTIVOS

Es un indicador que demuestra como un prestatario maneja sus activos en su negocio mientras generan ganancias, es decir que nos indica la rentabilidad sobre los activos que se puede medir mediante la siguiente formula.

La expresión matemática de este indicador corresponde a:

$$\text{Retorno sobre Activos } ROA = \text{Utilidad Neta} / \text{Activos}$$

- Si $ROA > 5$ → la empresa es rentable.

El ROA es el retorno sobre activos de una determinada empresa.

6.9. RETORNO SOBRE EL PATRIMONIO

Es un indicador financiero que mide el rendimiento del patrimonio de una actividad del negocio del cliente para conocer el desempeño y la probabilidad de obtener beneficios de la operación del negocio.

La expresión matemática de este indicador corresponde a:

$$\text{Retorno sobre el patrimonio } ROE = \text{Utilidad Neta} / \text{Patrimonio}$$

- Si $ROE > ROA$ → mayor rentabilidad financiera.
- Si $ROE = ROA$ → la empresa no tiene deudas.
- Si $ROE < ROA$ → el coste medio de la deuda es superior a la rentabilidad.

El ROE es el retorno sobre el capital de una determinada empresa

6.10. RENTABILIDAD SOBRE VENTAS

Es un indicador que permiten evaluar la eficiencia operativa de un negocio, es decir su capacidad que cuenta el cliente para convertir las ventas en beneficios dentro del rubro de la actividad del cliente.

La expresión matemática de este indicador corresponde a:

$$\text{Rentabilidad sobre Ventas } RV = \text{Utilidad Neta} / (\text{Ventas Netas} * 100)$$

- Si $RV > 1$ → los gastos han sido mayores que el beneficio.
- Si $RV < 1$ → los beneficios han sido mayores que los gastos.

7 MARCO LEGAL

7.1. ANTECEDENTES - BANCO FIE S.A.

Banco FIE nació en el año 1985 con la creación de una ONG FIE organizado por cinco mujeres que con la convicción desafiaron al sistema financiero de Bolivia de esa década, con el compromiso por la inclusión social especialmente a los sectores de bajos recurso dando apoyo crediticio a actividades productivas priorizando a las mujeres en el emprendimiento económico, dando paso a la iniciativa de microcrédito individual de América Latina. Posteriormente la ONG FIE se transforma en Fondo Financiero Privado para el Fomento a iniciativas Económicas (FFP-FIE S.A.) comenzando a operar de esta como entidad regulada bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras con

el objetivo de ampliar su cartera de crédito y captar el ahorro, mejorando las condiciones para su clientela.

Banco Fie S.A. legalmente constituida trabaja en el marco legal de la Constitución Política del Estado, Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, Ley Nro. 393.

En 2010, inicia operaciones como Banco FIE S.A, consolidándose como la entidad de microfinanzas con mayor crecimiento en Bolivia, es así que, en 2014 Banco FIE se constituye jurídicamente como Banco Múltiple, consolidándose como una de las instituciones financieras más importantes del país.

Actualmente Banco FIE es una entidad financiera con 38 años de trayectoria que trabaja fiel a la misión con la que nació, promoviendo la inclusión financiera y social de la población boliviana, atendiendo prioritariamente al sector de la micro y pequeña empresa, al sector agropecuario, y apoyando con particular énfasis al empoderamiento económico de las mujeres. Hoy Banco FIE se ha consolidado como un referente de banca inclusiva comprometida con el desarrollo de Bolivia, y como una entidad que trabaja firmemente por la igualdad de género y el empoderamiento económico de las mujeres.

El trabajo de Banco FIE se sustenta en los principios y valores que respaldan toda su trayectoria desde sus orígenes, definiendo de esta manera la:

1.- RESPONSABILIDAD:

Cumpliendo los compromisos y metas trazadas en el trabajo diario, asumiendo consecuencias de lo que se dice y hace.

2.-JUSTICIA:

Actuar con justicia, siendo ecuanímes, imparciales, objetivos y equitativos en nuestras acciones y decisiones asumidas. Damos y pedimos a cada quién lo que le corresponde.

3.- RESPETO:

Aplica el respeto brindando a las personas un trato digno, justo, empático, tolerante y considerado, aceptando las diferencias.

4.- TRANSPARENCIA:

Trabaja con transparencia, mostrando un accionar con claridad y oportunidad, sin restringir ni tergiversar información que pueda ser requerida por terceros para la toma de decisiones.

5.- LEALTAD:

Se encamina con lealtad siendo fieles y consecuentes con los compromisos asumidos, los ideales y principios, que permitan incrementar la confianza de sus clientes.

6.-HONESTIDAD:

Demuestra honradez y rectitud. Siendo la verdad el elemento fundamental entre lo que se dice y lo que se hace.

7.2. CARTERA DE BANCO FIE S.A.

Cuenta con bastante trayectoria en el mercado financiero, considerando las emergencias sanitarias de la gestión 2019 y 2020, la situación del Banco Fie S.A. en la gestión 2021, incrementó el saldo de su cartera superando los 2,000 millones de dólares, un hito importante para el Banco FIE S.A., ya que representa un flujo de operaciones positiva de crédito por el valor de 141.6 millones de dólares, con un crecimiento de 7.53% respecto a la gestión anterior. Al finalizar la gestión se cuenta con un total de 277 mil operaciones de crédito y un monto promedio de crédito de 7,299 dólares, llegando a más de 222 mil clientes de cartera.

En línea con la misión de la entidad, la cartera de crédito se concentra principalmente en los segmentos de la micro y pequeña empresa.

Los financiamientos otorgados por montos menores a 30,000 dólares representan el 62.2% de la cartera desembolsada y el 98.1% del total de operaciones de crédito desembolsadas durante la gestión. Al 31 de diciembre de 2021, la cartera de la Banca Microempresa, concentra el 79% de la cartera total del Banco.

Durante la gestión 2021, se desembolsaron 88,743 operaciones por un valor de 847 millones de dólares, representando este último un crecimiento del 49.2% respecto a la gestión anterior. De las operaciones desembolsadas 88,261 corresponden a la Banca Microempresa, por un monto de más de 589 millones de dólares; el 45.25% de este monto fue destinado al área rural.

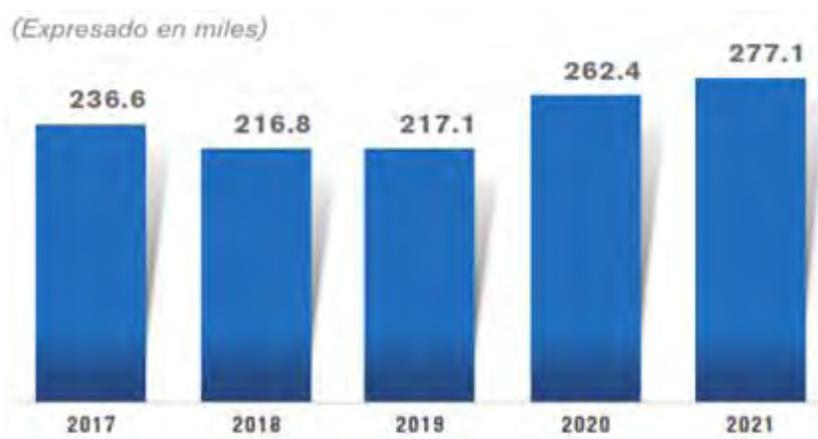
A continuación, podemos apreciar el comportamiento operativo de la cartera de créditos del Banco FIE S.A. tanto en importe como en cantidad de operaciones.

FIGURA 1. EVOLUCION DEL SALDOS DE CARTERA

(Expresado en millones de USD)



FIGURA 2. EVOLUCION DEL NÚMERO DE OPERACIONES DE CRÉDITO



7.3. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO

Según la Constitución Política del Estado en su artículo 47 se establece que toda persona tiene el derecho a realizar o dedicarse al comercio, industria o cualquier actividad que se encuentre dentro margen legal y que no perjudique al bien colectivo.

También hace mención, en los artículos 330, 331,332, y 333, Sección III, Política Financiera que el Estado es quien regula el Sistema Financiero con criterio de igualdad de oportunidades, distribución y redistribución equitativa, priorizando la demanda de servicios financieros de diferentes sectores, por otro lado, el Estado es quien fomentara la creación de entidades financieras no bancarias con fines de inversión social productiva.

Solo, el Estado puede autorizar conforme a Ley las actividades de intermediación financiera y la prestación de servicios o cualquier otra relacionada con el manejo y aprovechamiento e inversión del ahorro que sean de interés público.

La misma normativa legal, protege a las personas naturales o jurídicas con la confidencialidad de las operaciones realizan, salvo procesos legales en las que se presuma la comisión de delitos financieros.

7.4. AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO - ASFI

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) es una institución de derecho público y estratégico, bajo la tuición del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, sujeta a control social, que tiene por objeto regular, controlar, y supervisar los servicios financieros dentro del marco de la Constitución Política del Estado, la Ley Nro. 393 y los Decretos Reglamentarios, así como la actividad de mercado de valores.

Dentro de los objetivos de la ASFI está la protección de los ahorros del público colocados en las entidades financieras autorizadas, promover acceso universal de los servicios financieros, la transparencia de la información en el sistema financiero, así como la prestación de servicios financieros con atención de calidad por parte de las entidades financieras.

El cumplimiento de políticas, proteger al consumidor financiero, investigar las denuncias realizadas, controlar el destinado del crédito, se constituyen en las atribuciones que la ASFI debe velar por su cumplimiento.

7.5. LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS

El Estado Plurinacional de Bolivia es el órgano rector del Sistema Financiero que tiene como objetivo velar en su conjunto la prestación de los servicios financieros en su conjunto y de esta manera direccionar el funcionamiento del Sistema Financiero en apoyo a las políticas que permitan el desarrollo económico y social del país.

Los objetivos de la presente norma es regular la actividad de intermediación financiera, la prestación de servicios financieros y la organización y funcionamiento de las entidades que forman parte del Sistema Financiero, además de la protección de consumidor financiero.

Es importante destacar que los Servicios Financieros deben cumplir con la función social de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien,

eliminar la pobreza, la exclusión social y económica de la población. (art.4 Ley 393)

Servicios Financieros según el Glosario de ASFI es:

Servicios diversos que prestan las entidades financieras autorizadas, con el objeto de satisfacer las necesidades de los consumidores financieros. (Glosario de Terminos Económicos y Financieros, 2019)

7.6.- LEY EXCEPCIONAL DE DIFERIMIENTOS DE PAGOS DE CRÉDITOS Y REDUCCIÓN TEMPORAL DEL PAGO DE SERVICIOS BASICOS

El 1° de abril de 2020 se emitió la Ley N°1294, “LEY EXCEPCIONAL DE DIFERIMIENTO DE PAGOS DE CRÉDITOS Y REDUCCION TEMPORAL DE PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS”, esta Ley fue reglamentada con el Decreto Supremo No 4206 de 1 de abril de 2020 que autorizó a todas las entidades de intermediación del sistema financiero a realizar el diferimiento automático de los plazos de amortizaciones de créditos, tanto en capital como de intereses, por los meses de marzo, abril y mayo de 2020. Esta medida fue sujeto de ampliación hasta el 31 de diciembre de 2020, según se establece en los Decretos Supremos No 4248 y Decreto Supremo No 4318 de 28 de mayo y 31 de agosto de 2020 respectivamente.

El 25 de agosto de 2020 se emitió la Ley No 1319 que dispuso entre otros el diferimiento automático del pago de las amortizaciones de créditos a capital e intereses y otro tipo de gravámenes del sistema crediticio nacional, desde la Declaratoria de Emergencia por la Pandemia del Coronavirus (COVID-19) hasta el 31 de diciembre de 2020, lo cual no implicó el incremento de tasas de interés, la ejecución de sanciones ni penalizaciones por mora, además se dispuso que las cuotas diferidas no generarían ni devengarían interés extraordinarios o adicionales prohibiendo de esta manera el **anatocismo**.

Anatocismo. - indica que es una acción de cobrar intereses sobre los intereses de mora derivados de no pago de una presta, ya sea por la capitalización de los intereses o cualquier otra forma de obligación que lo genere.

Posteriormente, mediante el Decreto Supremo No 4409 de 2 de diciembre de 2020, se dispuso que los intereses devengados por las cuotas del capital diferido debían quedar congeladas, por lo que las entidades financieras estaban impedidas de generar ningún tipo de carga financiera adicional, ni mayores intereses. El 7 de diciembre de 2020 la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) emitió la CARTA CIRCULAR ASFI/DNP/CC-8200/2020 instruyendo el cumplimiento obligatorio del diferimiento automático de las cuotas correspondiente al pago de las amortizaciones de créditos a capital e intereses y otros gravámenes en el marco de lo dispuesto en la normativa anteriormente enunciada.

Por otro lado, el 14 de enero de 2021, la ASFI mediante la CARTA CIRCULAR ASFI/669/2021 incorpora definiciones y lineamientos para el tratamiento de los casos de refinanciamientos y/o reprogramaciones de créditos cuyas cuotas fueron diferidas, manteniendo las directrices referidas al periodo de gracia hasta un máximo de 6 meses.

8. PROCEDIMIENTOS PARA LA OTORGACION DE CRÉDITOS

El procedimiento de otorgación de créditos se constituye en una actividad que permite el estudio del entorno, el conocimiento de la actividad de cliente y la realización de una evaluación financiera del prestatario y su negocio, por lo cual, según sea la actividad de comercio o de servicios se debe seguir los siguientes pasos:

Cuando el cliente acude a la institución con la necesidad de requerir un financiamiento ya sea capital de operación, capital de inversión o de consumo, el procedimiento se inicia con el llenado de Formulario de Solicitud de Crédito de la siguiente manera:

8.1. FORMULARIO DE SOLICITUD DE CRÉDITO - SECTOR MICROCRÉDITO

La información solicitada, a través del Formulario (formcred01), debe ser llenado conjuntamente con el cliente, señalando los datos de identificación, la actividad económica del solicitante y la información relacionada con el financiamiento que solicita. Mediante este Formulario el solicitante autoriza a la entidad la verificación de la información proporcionada por cliente. Entre los antecedentes que debe adjuntar, tenemos la fotocopia de la cedula de identidad, las facturas de los servicios básicos, respaldos de sus deudas y los croquis del domicilio y la ubicación del negocio o actividad.

El oficial de negocios, con la documentación proporcionada, verifica la veracidad del dato, e incluso puede constatar los antecedentes crediticios, con otros deudores que tengan algún tipo de vínculo con el cliente solicitante.

Estos procedimientos se aplican a los sectores de la microempresa y de consumo.

El oficial de negocios, según se establece en el manual de créditos, cuenta con 3 días para realizar las visitas correspondientes, así mismo, el funcionario tiene la responsabilidad de investigar corroborar la autenticidad de la cedula de identidad en el Segip, y su desempeño crediticio tanto en la Centrales de Riesgos de la Asfi, Infocred e Infocenter.

Durante la visita del oficial de negocios tanto al domicilio y al negocio, se debe corroborar mediante indagaciones con las referencias personales de su entorno a efectos de establecer y mitigar el riesgo inherente que se pueda crear.

Al momento de la entrevista con el cliente se empieza a realizar las correspondientes evaluaciones de su negocio, se eleva información de sus activos corrientes y no corrientes, las ventas estimadas de producto y/o servicios que realiza que permitan determinar los ingresos.

Respecto de las garantías propuestas, están deben ser respaldadas a efectos de que permitan, en caso de incumplimiento del pago de la deuda, constituirse en la fuente de repago del crédito.

En el caso de solicitudes de créditos para asalariados, las visitas se dan en el domicilio y el lugar de trabajo. Para estos sectores los requerimientos contemplan los respaldos de ingresos (boletas de pago, Certificado de Trabajo, Contratos), así mismo, se determina los gastos que incurre el solicitante a efectos de evaluar su capacidad de pago.

Como resultado del trabajo de campo el oficial de negocios, estructura y almacena toda la información en un folder denominado Carpeta Operativa, documento que contempla los antecedentes, que permiten determinar la experiencia y calidad de la información que el oficial de negocios ha llevado a cabo, a efectos de determinar los elementos de juicio que permitan tomar la decisión de la otorgación o no del crédito solicitado.

Con la información debidamente procesada y analizada, el oficial de créditos elabora un informe que conjuntamente la Carpeta Operativa es puesta en consideración de un pre - comité de crédito, para que la jefatura o el supervisor respectivo puedan realizar las visitas correspondientes y tomar una decisión final que concluya con la autorización de desembolso del crédito.

Para mejor ejemplo se presenta un formulario que representa los datos a requerir por parte del prestatario con la siguiente captura que aplica para los sectores de microcréditos y de consumo

FORMULARIO DE SOLICITUD DE CREDITO PARA PERSONA NATURAL DEPENDIENTE O INDEPENDIENTE.

Formcred01 F 0118 05

**SOLICITUD DE CREDITO
PERSONA NATURAL**

Fecha de Solicitud: / / N° de Operación:

N° de Operación

I. DATOS DE (LOS) SOLICITANTE(S)

SOLICITANTE 1

Apellidos y Nombres: C.I.:
 Fecha de Nacimiento: / / Estado Civil: Teléfono: Celular (es):
 NIT: (si corresponde) Cliente Antiguo Nuevo

SOLICITANTE 2

Apellidos y Nombres: C.I.:
 Fecha de Nacimiento: / / Estado Civil: Teléfono: Celular (es):
 NIT: (si corresponde) Cliente Antiguo Nuevo

II. DATOS DE LA(S) ACTIVIDAD(ES) ECONOMICA(S)

| | INDEPENDIENTE | DEPENDIENTE |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SOLICITANTE 1 | Actividad que realiza: <input type="text"/> Antigüedad en la actividad: <input type="text"/> Horario y días de atención: <input type="text"/> Teléfono de la actividad: <input type="text"/> | Nombre de la empresa: <input type="text"/> Actividad de la empresa: <input type="text"/> Cargo actual: <input type="text"/> Antigüedad: <input type="text"/> Horario y días de trabajo: <input type="text"/> Tipo de contrato: <input type="text"/> Teléfono: <input type="text"/> |
| SOLICITANTE 2 | Actividad que realiza: <input type="text"/> Antigüedad en la actividad: <input type="text"/> Horario y días de atención: <input type="text"/> Teléfono de la actividad: <input type="text"/> | Nombre de la empresa: <input type="text"/> Actividad de la empresa: <input type="text"/> Cargo actual: <input type="text"/> Antigüedad: <input type="text"/> Horario y días de trabajo: <input type="text"/> Tipo de contrato: <input type="text"/> Teléfono: <input type="text"/> |

(Adicionalmente a lo declarado, su unidad familiar cuenta con otra (s) actividad (es) económica (s)? SI NO Descripción:

III. DATOS DEL CRÉDITO

CREDITO DIRECTO LINEA DE CREDITO REFINANCIAMIENTO CRÉDITO BAJO LÍNEA EXPROMISIÓN REPROGRAMACIÓN*

MONTO SOLICITADO Bs Sus FECHA DE PAGO:

* FRECUENCIA DE PAGO SOLICITADA Mensual Trimestral Semestral Otro:

* PROPUESTA DE CUOTA A PAGAR Bs Sus *PLAZO:

DETALLE DEL DESTINO DEL CRÉDITO SOLICITADO

En ocasiones existe la posibilidad de que la solicitud de crédito sea rechazada por los siguientes motivos:

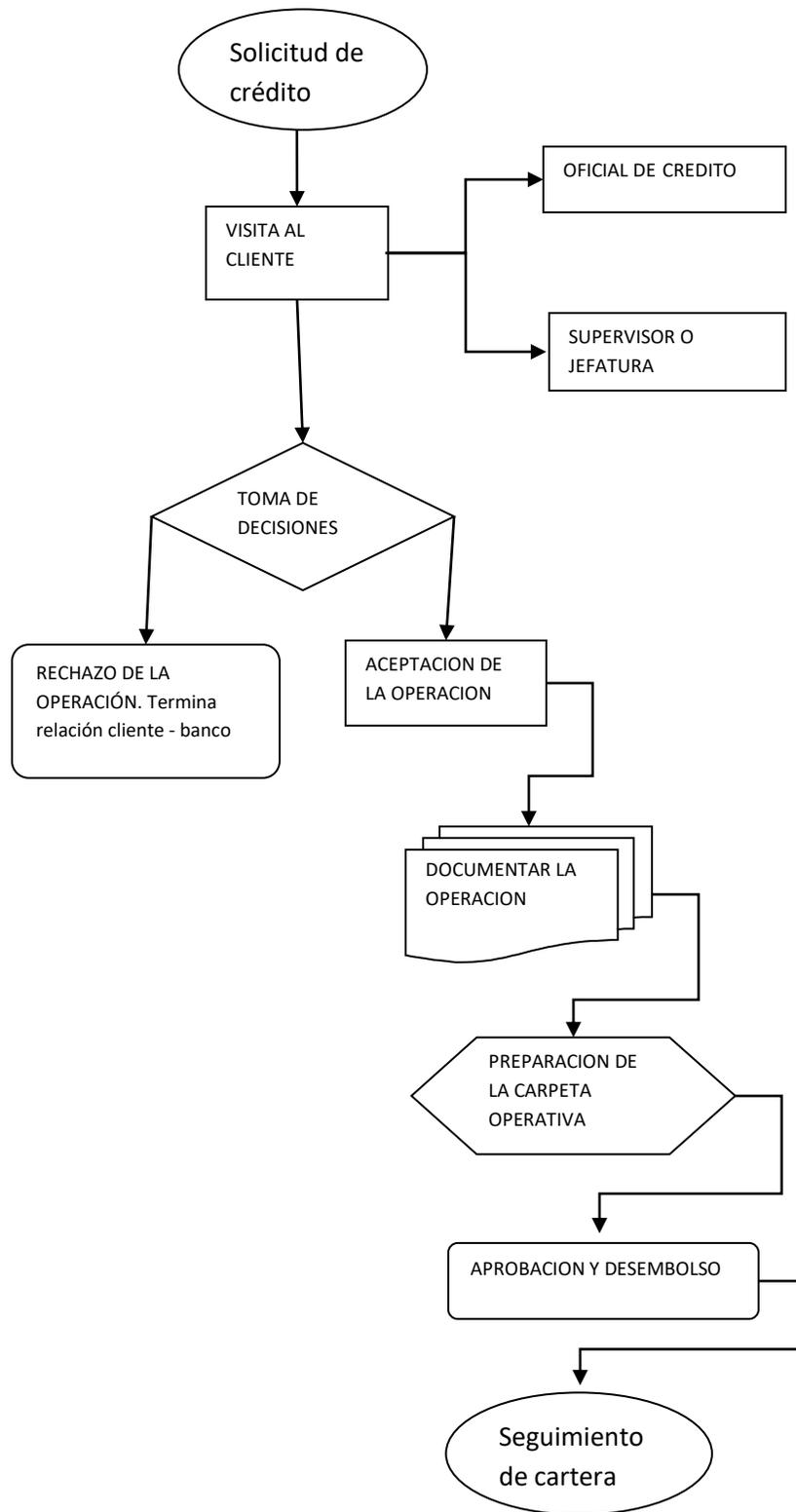
1. Sobreendeudamiento
2. Insuficiente capacidad de pago
3. Problemas familiares
4. Mala calificación
5. Falta de garantías
6. Información falsa
7. El patrimonio no cubre el monto solicitado
8. Antigüedad de la actividad

9. Actividad no verificable
10. Actividad no lícita
11. Error en solicitud
12. Desistimiento del crédito
13. No presentarse al estudio
14. Enviado a su agencia de origen
15. Etc.

Estos son algunas causas por la que se rechaza una operación de crédito, debiendo devolver al cliente sus documentos presentados, y de inmediato proceder de dar de baja en el sistema informático (Cobis) de la institución, y el conocimiento y consentimiento del cliente, siempre y cuando estos rechazos estén justificados.

En ocasiones, los rechazos pueden negociarse, siempre y cuando no se detecte alerta que puedan dañar la viabilidad de la operación con falsa información, mala calificación, sobreendeudamiento, problemas familiares, etc. En cambio, si el cliente califica para una operación, pero las garantías son insuficientes, puede negociarse, pero existen fuentes de repago, verificables y la voluntad del cliente entonces el crédito se otorgar.

8.2.1. - FLUJOGRAMA DE LA OPERACIÓN CREDITICIA



9.TIPOS DE ENTIDADES FINANCIERAS

Tipos de entidades financieras: según la Ley 393 de Servicios Financieros establece los tipos de entidades financieras que son las siguientes:

a) Entidades Financieras del Estado o con participación mayoritaria del estado.

- 1. Banco de Desarrollo Productivo.*
- 2. Banco Público.*
- 3. Entidad Financiera Pública de Desarrollo.*

b) Entidades de Intermediación de Financiera Privadas.

- 1. Banco de Desarrollo Privado.*
- 2. Banco Múltiple.*
- 3. Banco PYME.*
- 4. Cooperativa de Ahorro y Crédito.*
- 5. Entidad Financiera de Vivienda.*
- 6. Institución Financiera de Desarrollo.*
- 7. Entidad Financiera Comunal.*

c) Empresas de Servicios de Información Complementarios.

- 1. Empresa de Arrendamiento Financiero.*
- 2. Empresas de Factoraje.*
- 3. Almacenes generales de depósito.*
- 4. Cámaras de compensación y liquidación.*
- 5. Buros de Información.*

6. *Empresas transportadoras de material monetario y valores.*
7. *Empresas administradora de tarjetas electrónicas.*
8. *Casas de Cambio.*
9. *Empresas de servicios de pago móvil.*

Las entidades de intermediación financieras EIF son reguladas por la Autoridad de Supervisión del Sistema financiero. Por lo tanto, existe Leyes, Decretos y normas que regulan el funcionamiento de las entidades relacionadas con las operaciones crediticias que fueron sujetas de diferimiento tal como el Decreto Supremo Nro. 4409 de 2 de diciembre de 2020 que dispone que todo prestatario que cuente con cuotas de diferidas debe acudir a sus respectivas instituciones para resolver situaciones de refinanciamiento y/o reprogramación de sus deudas, conforme la normativa legal vigente.

Asimismo, las instituciones de intermediación financiera deben adecuar su tecnología crediticia acorde a la nueva normativa vigente.

10.- ASPECTO METODOLÓGICO

10.1. JUSTIFICACIÓN

Durante el proceso de refinanciamientos de los créditos estos deben cumplir ciertos requerimientos que la normativa interna prevé para ser refinanciados como tener el mismo destino y además debe pertenecer al mismo tipo de crédito. Como por las problemáticas de la pandemia y problemas sociales estos casos no se dieron por que las y los prestatarios cambiaron el tipo de crédito o cambiaron el destino de sus ingresos lo cual no entran en estas condiciones de refinanciamientos.

10.2 METODOLOGIA DE INVESTIGACION

El presente trabajo tiene un enfoque mixto, la cual nos referimos que cuenta con aspectos cualitativos y aspectos cuantitativos, tiene un alcance descriptivo y es un diseño no experimental lo que significa que tendrá un aporte teórico. Es cualitativo por que se basa en revisión de documentos que se recolectan para analizar y combinan con datos en un solo estudio de investigación.

Tiene un alcance descriptivo por que se cuenta con información y documentación necesaria para proponer alternativas de solución.

El método generalmente es deductivo e inductivo por qué parte de analizar un tema general a lo particular, y se partirá de analizar un tema particular a lo general.

Por otro lado, se considera en la presente memoria laboral una aplicación de normas y políticas de créditos que puedan resolver problemas de morosidad, y sobreendeudamiento sobre este último caso.

10.3. ALCANCE

Los cambios propuestos para una mejora en la otorgación de créditos en casos de refinanciamientos se deben realizar para toda institución ya que son tareas que habitualmente desempeñan diariamente, parte de la cartera de créditos que rotan constantemente y tiene la tendencia de crecer y expandirse.

11.- MARCO PRÁCTICO

11.1 DESCRIPCION DE LA FUNCIONES DEL OFICIAL DE CRÉDITOS DE NEGOCIOS DE MICROEMPRESA

Las funciones que desempeña el oficial de negocios de microempresa es la de gestionar, organizar, planificar y analizar la cartera de operaciones crediticias además de hacer las captaciones y ventas cruzadas de otros productos y servicios

que cuenta la entidad financiera, enfocándose a la generación de una cartera sana y diversificada.

El objetivo principal es de generar rentabilidad para la institución. Sus funciones están dadas en la colocación de créditos de la microempresa.

Las metas son realizadas por el POA institucional del Banco Fie con la finalidad de cumplir sus objetivos de crecimiento y rentabilidad.

Considerando que el riesgo crediticio se fundamenta en la evaluación de la capacidad de pago de los clientes con la adecuada identificación que presenta mayor exposición a riesgos así también como otros factores que impliquen deterioro de cartera de créditos, por lo tanto, Banco Fie monitorea por el personal encargado de la colocación de créditos tomando en cuenta los niveles de mora, la experiencia laboral y las instancias autorizadas para la aprobación de créditos de sectores como el microcrédito, corporativo y pyme. Considerando que se cuenta con mayor participación en el sector microcréditos con la siguiente composición.

FIGURA 3. DISTRIBUCION DE CARTERA POR SECTORES

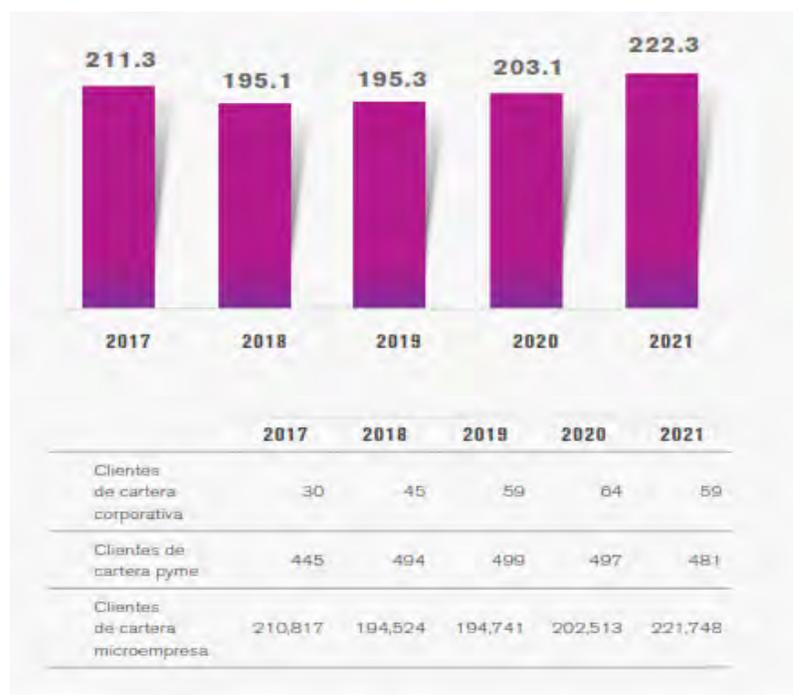


Esta graficas nos muestra el porcentaje de participación de cada sector de la banca dato que fue obtenido en la memoria de la institución, por lo que se puede

ver que los microcréditos tienen mayor participación en la institución con un 79 %, es decir que dentro de esta cartera de microcréditos existen las operaciones de microcréditos, de consumo y hasta créditos hipotecarios.

FIGURA 4. EVOLUCION DEL NUMERO DE CLIENTES DE CRÉDITOS

(expresado en miles de bolivianos)



En la gestión 2021 Banco FIE cerró el año con un incremento de 19,215 clientes/as nuevos/as de cartera y contingente, siendo el banco con mayor crecimiento en número de clientes/as de crédito a nivel del Sistema Bancario.

El oficial de negocios de la microempresa atiende a estos sectores de mayor demanda, pero tiene sus limitaciones en las colocaciones por montos establecidos por la institución que se limitan a desembolsos de hasta dólares 20.000.- siendo que existen oficiales que atienden sectores de mayores requerimientos en financiamientos por encima de los 20000 dólares.

Entre las principales funciones del oficial de negocios son:

- **Mercadeo.** - son acciones que debe realizar el oficial de negocios de la microempresa con el cliente, que el oficial de negocios estudia las necesidades o problemas con la finalidad de establecer estrategias para resolver los problemas a través de las ventas del producto o servicios.
- **Planificación.** - el oficial de negocios de la microempresa debe planificar cada día de su trabajo en seguir un procedimiento en el que se establece una necesidad siguiendo las prioridades así determinar las funciones a seguir, por ejemplo. La atención de la clientela en oficinas o fuera de ella, realizar el ruteo de su trabajo para las visitas correspondientes en función a la zona geográfica en la que se encuentre, también debe realizar el control del tiempo. Organización
- **Administración.** - el oficial de negocios de la microempresa tiene la responsabilidad de gestionar la cartera sea esta heredada o propia con el objetivo de evitar la deserción de clientes, mitigar el riesgo, aumentar la productividad de sus operaciones, generar clientes y mantenerlos.
- **Seguimiento.** - el oficial de negocios de la microempresa tiene la responsabilidad de monitorear su cartera constantemente para evitar caer en la morosidad y el desvío de las operaciones de créditos.

11.2 POLITICA Y NORMA DE CREÉDITO DEL BANCO FIE S.A. REFERIDO AL REFINANCIAMIENTO DE CARTERA RESPECTO AL DESTINO Y AL TIPO DE CRÉDITO

Esta norma se basa en los postulados de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero la cual indica que no es refinanciamiento aquella operación que no esté contemplado en el mismo destino y tipo de crédito.

Banco Fie en su política y normas de créditos establece los requisitos para la otorgación de una nueva operación cancelando otra, misma que establece los diferentes requisitos:

- a) El prestatario debe contar con una puntuación interna de calificación de hasta 1.5 esto se debe al comportamiento de sus pagos créditos históricos interno del cliente.
- b) A la fecha del desembolso el prestatario no debe encontrarse en mora ni en la misma entidad ni en el sistema financiero, es decir que sus obligaciones estén vigentes, para ello debe presentar documentos de sus respaldos como los planes de pagos y sus boletas pago de otras entidades con que trabaja.
- c) Que el prestatario al momento del desembolso del crédito pague todos los intereses devengados a la fecha de la operación que cancela, quiere decir que durante el proceso del desembolso su interés debe estar pagados hasta la fecha del desembolso.
- d) Que el prestatario haya cancelado el 50% del monto otorgado del crédito que se esté refinanciando, este punto puede ser excluido con un justificativo, y aprobado por instancias correspondientes.
- e) Solo se puede refinanciar si el nuevo crédito tiene el mismo destino y corresponde al mismo tipo de crédito.
- f) Por último, debe ser visitado por las instancias superiores como la jefatura o supervisor a la segunda operación de refinanciamiento, es decir el tercer crédito, solo aplica para sectores de la microempresa.

También se podrán realizar las cancelaciones de créditos de otras instituciones reguladas o no, estas son las compras de cartera de otras instituciones.

Para realizar un refinanciamiento se requiere que el cliente o prestatario cuente con una operación vigente en la misma entidad a refinanciar, para dar curso al

procedimiento del trámite para el refinanciamiento la cual se menciona a continuación:

11.2.1 Procedimientos para la otorgación de operaciones de refinanciamiento

Es una operación de crédito vigente el cual se realiza otorgando otra nueva operación con la finalidad de hacer la cancelación de la operación original siguiendo las siguientes directrices.

- a) Solicitud de refinanciamiento.** - En esta etapa el solicitante o prestatario de Banco Fie solicita un préstamo teniendo otra que pagar, para ello el oficial de negocios le hace llenar la solicitud de refinanciamiento de créditos, el cliente debe hacer la entrega de la documentación consistente en la fotocopia de identidad de su persona, las facturas de los servicios básicos, los respaldos de deudas de otras entidades si tuviera, todos estos documentos deben ser vigentes.

el llenado del formulario de solicitud de refinanciamiento es sencillo ya que el cliente cuenta con deuda vigente en la misma entidad, además se dijo que se hacía la compra de deuda, por lo que el cliente llena otro tipo de formulario dependiendo la actividad en la que se desenvuelve. Estos formularios se pueden ver en el **anexo**

- b) Evaluación de la actividad.** – Este es un punto muy importante para la toma de decisiones la cual el oficial de negocio con la pericia de su experiencia debe identificar el riesgo que se está asumiendo al evaluar nuevamente y haciendo la comparación de datos obtenidos en el estudio respecto al estudio anterior determinado las diferencias y justificar mediante sustentos probatorios las posibles variables encontradas, por ello debe realizarse en base a una forma de evaluación que son pilares fundamentales en la toma de decisiones, como el:

- **Carácter de pago**

El carácter se refiere al conjunto de rasgos y cualidades que tiene el prestatario y la convicción moral para cumplir sus compromisos, esta cualidad centra su punto en la honradez, la responsabilidad y puntualidad de sus compromisos etc.

- **Capacidad de pago**

Este punto es fundamental a la hora de tomar decisiones para la otorgación de créditos ya que se constituye en un principio de la evaluación de los ingresos y egresos del prestatario aplicando sobre todos sobre la base de los análisis financieros con la capacidad de generar flujos de cajas provenientes de las actividades propias del giro normal del negocio, así como su estabilidad y su tendencia a hacer frente a futuros compromisos.

ESTIMACION DE CAPACIDAD DE PAGO

| | Bs. |
|--------------------------------------------|---------------|
| INGRESOS O VENTAS DE LA ACT. PRINC. | 11.200 |
| COSTO DE VENTAS ACT. PRINC. | 5.620 |
| UTILIDAD BRUTA | 5.580 |
| MUB | 49,82% |
| GASTOS OPERATIVOS | 409 |
| UTILIDAD OPERATIVA | 5.171 |
| Ingreso neto de la actividades secundarias | - |
| Gastos Familiares | 3.082 |
| RESULTADO NETO | 2.089 |
| Amortización otras deudas | - |
| SALDO DISPONIBLE | 2.089 |
| Cuota máxima línea de crédito | |
| Amortización crédito que solicita | 1.342 |
| MARGEN DE AHORRO | 747 |

INDICADORES FINANCIEROS

| | |
|-----------------------------------------------|-------------------|
| ÍNDICE DE LIQUIDEZ | |
| PRUEBA ÁCIDA | |
| ENDEUDAMIENTO DEL NEGOCIO | 0,00% |
| PROPIEDAD DEL NEGOCIO | 0,00% |
| ENDEUDAMIENTO DEL CLIENTE | 0,00% |
| RETORNO SOBRE EL ACTIVO | 5,49% |
| RETORNO SOBRE PATRIMONIO | 5,49% |
| ROTACIÓN DE INVENTARIOS (días) | 44,83 |
| ENDEUDAMIENTO CON EL CREDITO PROPUESTO | 7576 |
| SECTOR | PRODUCCION |
| VENTAS ANUALES | 134.400 |
| PATRIMONIO | 25.548 |
| PERSONAL OCUPADO | 2 |
| INDICE DE TAMAÑO DE ACTIVIDAD | 0,00450 |
| CLASIFICACION | MICRO |

En este ejemplo se asume que se está refinanciando la operación, por cual no se considera la cuota que a la fecha se está pagando, pero si se considera con el saldo y el monto a otorgar como se puede ver en el nivel de endeudamiento con el crédito propuesto, se trata de una actividad que pertenece a la microempresa.

- **Determinación de la utilidad del margen bruto. -**

Es una herramienta de análisis financiero que nos permite determinar el porcentaje de ganancia que tiene la actividad del cliente como resultado de las ventas de sus productos dependiendo a que sector pertenezca, en este caso se considera la actividad de comercio que se obtiene por la venta de su inventario y si este se tratase una actividad de producción se realizaría a través de los costos de producción, en ambos casos se utiliza la misma fórmula para determinar el margen de utilidad bruta

$$\text{MGB} = \frac{\text{PV} - \text{PC}}{\text{PV}}$$

PV

MGB = Margen Bruto

PV = Precio de venta

PC = Precio de compra

En el ejemplo demostramos la siguiente que bs. 11.200.- como ventas y bs. 5620 de compras y dividido entre el total de ventas bs. 11.200 aplicando la formula se tiene el siguiente dato 0.4982 lo que significa que el 49,82% de sus ingresos bruto de utilidad es lo el negocio gana al vender un producto o un servicio. Es decir que el margen bruto está compuesto en su interior por la diferencia entre el precio al que ofrece el producto o servicio y el costo que representa producirlo.

En el ejemplo como se trata de una operación de refinanciamiento no se considera la cuota que cuenta vigente en la estimación de la capacidad de pago del cliente y que al momento de realizar el desembolso esta deuda vigente se sume al préstamo nuevo que solicita el cliente superando el saldo capital pendiente, requisito para este tipo de refinanciamiento son cumplir las normas interna de la institución respecto a la calificación del cliente en función a sus pagos históricos,

que haya cancelado al menos el 50 % del capital del préstamo vigente, que los destinos del préstamo no difieran y que también se mantengan el tipo de crédito de la operación a ser financiada.

Teniendo en cuenta que durante las épocas de confinamiento muchas actividades tuvieron que adaptarse a los cambios del mercado por lo que tuvieron que emprender o fortalecer otros ingresos afectado a uno de los requisitos para este tipo de refinanciamientos, siendo que las actividades no pudiendo hacerse efectivo llevaron a tomar e incrementar el riesgo financiero de los prestatarios.

El ejemplo propuesto corresponde a una actividad de producción de tejido de mantas, la cual se vio afectada por la disminución de la demanda de productos del mercado. A efectos de enfrentar situaciones de solvencia, los prestatarios tuvieron que adaptarse al cambio, en este caso, se vieron obligados a remplazar la actividad con otra que demandara su fuerza laboral. En este entendido, se debería valorar el potencial que tuvieron algunos clientes en afrontar situaciones que demandan mayores inversiones, suponiendo que este cliente dedicado a la artesanía, por fuerza mayor, se adaptó a la fabricación de barbijos por la creciente demanda, situación que debería contemplar el apoyo de la entidad bancaria, y de esta manera completar y autorizar su solicitud de refinanciamiento.

- **Capital o solvencia patrimonial**

Este análisis se hace en el patrimonio que permite evaluar la solvencia financiera, con la finalidad de medir la capacidad para absorber eventuales pérdidas. La situación patrimonial se mide a través del balance general que nos muestra el tamaño de la actividad o negocio en el momento en que se realiza la visita, como se trata de un refinanciamiento se debe realizar la comparación con datos trabajados anteriormente para ver si hubo inconvenientes a la fecha de la evaluación. Verificando en qué medida aplico sus financiamientos obtenidos, cual es la necesidad actual, como se encuentra el balance histórico y el balance actual sustentando las variables que tiene al momento de ser evaluado.

c) Investigación en la Central de Riesgos Crediticia y Buros de información

Son fuentes en las que nos permiten hacer revisiones en la Centra de Riesgos ASFI y Buros de Información (Infocred e Infocenter) que nos muestran sobre la veracidad de los cumplimientos de pagos de cada prestatario a ser consultado, sin duda esto es una fuentes que gran ayuda a tomar decisiones para evaluar los ascendentes y medir el carácter de pago por qué se puede visualizar el comportamiento de los mismos a través de datos históricos presentados por las entidades financieras e incluso pueden verificarse si existen procesos judiciales la cual nos alerta sobre cada prestatario que merece la pena ser investigado para tomar una decisión acertada. Estos reportes se generan en base a un análisis estadístico del comportamiento de pago del cliente en el sistema financieros en los últimos 24 meses.

| DIRECCION | | DEPARTAMENTO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------|--------------------|----------------|-------------|------|---------|-------------|----------------|----------|-----------|----------------------|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|----------|-------------------------------------------------|--|---------------------|---------|---------------------------|------------------------|---------------------------|--|-----------------------------|--|
| FECHA DECLARACION | | LOCALIDAD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TIPO DE CREDITO | TIPO DE OBLIGADO | FECHA INICIO | FECHA ULTIMA CUOTA | MONTO ORIGINAL | VALOR CUOTA | CAL. | ESTADO | SALDO TOTAL | SALDO DIFERIDO | CONTING. | DIAS MORA | HISTORICO | PERIOD. PAGO | TIP. CAN. | TIP. INT. | TIP. OPE. | TIP. ING. | DEST. CRED. | ACT. ECO | | | | | | | | | | |
| (R) BANCO DE CREDITO DE BOLIVIA SA > FECHA ACTUALIZACION: 31/05/2023 > FECHA PROCESAMIENTO: 29/06/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| M1 - MIC. IND. DEB. GAR. | 1A - DEUDOR | 29/01/2019 | 10/11/2024 | MN. 85,000 | 1,800 | A | VIGENTE | 34,145 | 20,694 | 0 | 0 | 55111111111111111111 | MENSUAL | FV | 01 | I | H - 52359 | H - 52359 | | | | | | | | | | | |
| (R) BANCO FASSIL S.A. > FECHA ACTUALIZACION: 30/04/2023 > FECHA PROCESAMIENTO: 19/05/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| NO - CONSUMO | 5A - DEUDOR A SOLA FIRMA | 18/12/2021 | 03/02/2025 | MN. 53,900 | 0 | A | VIGENTE | 32,048 | | 0 | 0 | 55511111111111111111 | MENSUAL | FV | 01 | I | H - 50102 | H - 52359 | | | | | | | | | | | |
| M0 - MICROCREDITO INDIVIDUAL | 5A - DEUDOR A SOLA FIRMA | 18/12/2021 | 02/02/2027 | MN. 84,000 | 0 | A | VIGENTE | 63,343 | | 0 | 0 | 55511111111111111111 | MENSUAL | FV | 19 | I | G - 45201 | H - 52359 | | | | | | | | | | | |
| NO - CONSUMO | 02 - GARANTE | 02/12/2022 | 02/12/2024 | MN. 14,000 | 0 | A | VIGENTE | 11,666 | | 0 | 0 | 55511111555555555555 | MENSUAL | FV | 01 | | G - 45201 | H - 52359 | | | | | | | | | | | |
| M0 - MICROCREDITO INDIVIDUAL | 02 - GARANTE | 02/12/2022 | 01/12/2026 | MN. 82,000 | 0 | A | VIGENTE | 75,166 | | 0 | 0 | 55511111555555555555 | MENSUAL | FV | 19 | | H - 52209 | H - 52359 | | | | | | | | | | | |
| (R) BANCO PARA EL FOMENTO A INICIATIVAS ECONOMICAS S.A. > FECHA ACTUALIZACION: 31/05/2023 > FECHA PROCESAMIENTO: 29/06/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| M0 - MICROCREDITO INDIVIDUAL | 5A - DEUDOR A SOLA FIRMA | 18/12/2021 | 02/03/2027 | MN. 84,000 | 0 | A | VIGENTE | 63,343 | | 0 | 0 | 55155555555555555555 | OTRO | FV | 19 | I | G - 45201 | H - 52359 | | | | | | | | | | | |
| NO - CONSUMO | 5A - DEUDOR A SOLA FIRMA | 18/12/2021 | 05/03/2025 | MN. 53,900 | 0 | A | VIGENTE | 32,048 | | 0 | 0 | 55155555555555555555 | OTRO | FV | 01 | I | H - 50102 | H - 52359 | | | | | | | | | | | |
| M0 - MICROCREDITO INDIVIDUAL | 02 - GARANTE | 02/12/2022 | 02/01/2027 | MN. 82,000 | 0 | A | VIGENTE | 75,166 | | 0 | 0 | 55155555555555555555 | OTRO | FV | 19 | | H - 52209 | H - 52359 | | | | | | | | | | | |
| NO - CONSUMO | 02 - GARANTE | 02/12/2022 | 02/01/2025 | MN. 14,000 | 0 | A | VIGENTE | 11,666 | | 0 | 0 | 55155555555555555555 | OTRO | FV | 01 | | G - 45201 | H - 52359 | | | | | | | | | | | |
| (R) BANCO SOLIDARIO SA > FECHA ACTUALIZACION: 31/05/2023 > FECHA PROCESAMIENTO: 29/06/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| M1 - MIC. IND. DEB. GAR. | 02 - GARANTE | | | | | | | | 0 | | | 55555555555511111111 | MENSUAL | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (R) CRECER IFD > FECHA ACTUALIZACION: 31/05/2023 > FECHA PROCESAMIENTO: 29/06/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| M0 - MIC. BANCA COMUNAL DEB. GAR. | 1B - CODEUDOR | | | | | | | | 0 | | | 55555555551111111111 | MENSUAL | | | | | | | | | | | | | | | | |
| M0 - MIC. BANCA COMUNAL DEB. GAR. | 1B - CODEUDOR | 31/10/2022 | 09/08/2023 | MN. 73,000 | 8,488 | A | VIGENTE | 24,093 | | 0 | 0 | 55111111111155555555 | MENSUAL | FV | 01 | I | K - 65920 | H - 52359 | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th colspan="2">TOTALES</th> </tr> <tr> <td>TOTAL DEUDA DIRECTA</td> <td>249,022</td> </tr> <tr> <td>TOTAL DEUDA INDIRECTA</td> <td>173,665</td> </tr> <tr> <td>TOTAL CONTINGENTE DIRECTO</td> <td></td> </tr> <tr> <td>TOTAL CONTINGENTE INDIRECTO</td> <td></td> </tr> </table> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | TOTALES | | TOTAL DEUDA DIRECTA | 249,022 | TOTAL DEUDA INDIRECTA | 173,665 | TOTAL CONTINGENTE DIRECTO | | TOTAL CONTINGENTE INDIRECTO | |
| TOTALES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL DEUDA DIRECTA | 249,022 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL DEUDA INDIRECTA | 173,665 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL CONTINGENTE DIRECTO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL CONTINGENTE INDIRECTO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th colspan="3">REHABILITACION Y CLAUSURA DE CUENTAS CORRIENTES</th> </tr> <tr> <td>ENTIDAD</td> <td>REHABILITACION / CLAUSURA</td> <td>FECHA DE ACTUALIZACION</td> </tr> </table> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | REHABILITACION Y CLAUSURA DE CUENTAS CORRIENTES | | | ENTIDAD | REHABILITACION / CLAUSURA | FECHA DE ACTUALIZACION | | | | |
| REHABILITACION Y CLAUSURA DE CUENTAS CORRIENTES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ENTIDAD | REHABILITACION / CLAUSURA | FECHA DE ACTUALIZACION | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



d) Análisis financiero balance general y estados de resultados

El Balance General es la fotografía de la situación de la actividad o negocio de la empresa en el momento de la visita, esto refleja el tamaño del negocio y al sector al que pertenece, como se trata de una operación de refinanciamiento se cuenta

con información anterior o histórico para realizar y conocer las diferencias acontecida durante un determinado tiempo al cual es objeto de estudio y aplicación de análisis financieros vertical.

| BALANCE GENERAL | | FECHA | 11/05/2021 |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------|------------|
| Efectivo en caja y bancos | | 3.000 | |
| Cuentas de ahorro DPF,S | | | |
| Cuentas por cobrar | | | |
| Inventario | | 8.398 | |
| Otros activos corrientes | | | |
| TOTAL ACTIVO CORRIENTE | | 11.398 | |
| Activo fijo | | 14.150 | |
| Otros activos no corrientes | | | |
| TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE | | 14.150 | |
| TOTAL ACTIVO DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL | | 25.548 | |
| Activos de actividades secundarias | | | |
| Inmuebles y terrenos | | | |
| Bienes del Hogar | | 12.500 | |
| Otros Activos familiares | | | |
| TOTAL ACTIVO DEL CLIENTE | | 38.048 | |
| | Cuentas por pagar a proveedores | | |
| | Prestamos con entidades financieras corto plazo | | |
| | Otras cuentas por pagar corto plazo | | |
| | TOTAL PASIVO CORRIENTE | | |
| | Prestamos con entidades financieras largo plazo | | |
| | Otras cuentas por pagar largo plazo | | |
| | TOTAL PASIVO DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL | | |
| | Pasivo de actividades secundarias | | |
| | Pasivo Familiar | | |
| | PASIVO DEL CLIENTE | | |
| | PATRIMONIO DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL | 25.548 | |
| | PATRIMONIO DEL CLIENTE | 38.048 | |
| | PATRIMONIO + PASIVO | 38.048 | |

- **Efectivo en caja y banco** este dato en el balance general se refiere al efectivo que cuenta el cliente en el momento de la visita, puede ser verificado realizando un arqueo del efectivo disponible para respaldo en el comité de créditos en caso de que tenga una cantidad significativa.
- **Cuentas de ahorro y DPFs**, son los depósitos y cuentas en cajas de ahorro, que tenga el prestatario respaldados con certificados emitidos por las entidades bancarias, tarjetas de ahorros y otros que respalden su liquidez y solvencia.
- **Cuentas por cobrar** esta cuenta se originan por el cobro de sus productos a créditos de parte de los prestatarios hacia sus clientes, normalmente los clientes cuentan con anotaciones en libretas, cuadernos etc.

- **Inventario** son los productos, artículo o mercaderías que maneja el cliente en la actividad que desempeña, parte del negocio, el inventario se presenta por productos en materia prima, producto procesado y producto terminado en las actividades que se encuentran dentro del sector de producción, también se denominan inventarios todo aquello que forma parte de la rotación de mercaderías de un negocio en particular terminada que los prestatarios realizan y venden adquiriendo en diferentes sectores se registran en el balance general con los respaldos que se obtiene mediante la visita en los casos de sectores informales este tipo de cuentas son registradas haciendo un levantamiento de información cuantitativa y cualitativa de la mercaderías.
- **otros activos corrientes** se refieren a otras inversiones que cuente el cliente que puedan ser a corto plazo y estén relacionadas con el movimiento del negocio.
- **activos fijos** son las herramientas de trabajo que cuentan los prestatarios para el negocio, las maquinarias, equipos, muebles, vehículos todos estos elementos deben ser verificados con documentos de respaldos y la verificación del oficial de negocios.
- **otros activos no corrientes** se refieren a la constitución de garantías para alquileres, los anticréticos de un negocio, contratos avales que estén relacionados a la actividad
- **activos de la actividad secundaria.** se refiere a otros ingresos que cuenta unidad familiar o los prestatarios, se realiza las evaluaciones independientes generando datos económicos que ayuden en la toma de decisiones.
- **Inmueble y terreno** se constituye en la adquisición de propiedades del cliente como parte de su patrimonio familiar,

normalmente es respaldados con documentos que acredite la propiedad debidamente registradas en Derechos Reales. En caso de que estas propiedades no cuenten con documentación completa o se encuentran en proceso de trámite, el oficial de negocios, tiene la decisión de registrar y sustentar en otros activos familiares

- **Bienes del hogar** son todos los artículos, electrodomésticos, equipos, muebles y enseres que no generan beneficio económico y sean de uso familiar.
- **Cuentas por pagar a proveedores** se refiere a la adquisición de mercaderías, materia prima, herramientas y otros al crédito, y se cuenta con deudas que se deben pagar en un determinado tiempo, para este fin se tienen documentos como los recibos, facturas, cuadernos de anotaciones y otros.
- **Prestamos con entidades financieras a corto plazo** son las deudas contraídas por los prestatarios para la actividad que estén dentro de un año. Y si la deuda es extensa a más de 1 años se considera el lapso de un año y el resto se considera a largo plazo.
- **Otras cuentas por pagar a corto plazo** se refieren a las obligaciones que se tenga, es decir a los préstamos de personas naturales o amistades o se tenga pendientes en la deuda contraída. Ejemplo compra de herramienta al crédito de algunas tiendas informales, deudas de entidades no reguladas.
- **Prestamos con entidades financieras a largo plazo** estas son obligaciones de más de un año calendario, son registros que se deben considerar para la toma de decisiones.

- **Pasivo de actividades secundarias** estos son pagos de obligaciones de deuda de otros ingresos que como una segunda actividad que fue financiada.
- **Pasivo Familiar** son deudas contraídas para cubrir gastos relacionados a la familia, por ejemplo, compra de electrodomésticos, pago de estudios de sus hijos, financiamiento para la mejora de vivienda, viajes etc.

A continuación, se presenta la evolución de Estados Financieros de un prestatario en la cual se distingue las variaciones en cada cuenta.

Este cuadro de datos financieros nos permite ver la evolución que tuvo el cliente respecto al estudio anterior o histórico, con la cual se puede tomar la decisión de financiar una nueva operación crediticia al requerimiento del prestatario.

Asumiendo que el prestatario en este ejemplo no cambio de actividad y requiere ser financiado con un monto adicional de dinero.

| EVOLUCION DE ESTADOS FINANCIEROS | | | | |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------|------------------|-------|
| AGENCIA: | | CLIENTE: XXX | | |
| OPERACION | OP. ANTERIOR | OP. 1 ACTUAL | DIFERENCI | |
| Nro operación | 1000572571 | 10007051061 | A (OP. 1 | |
| Monto del crédito | 8000 | 10000 | ACTUAL - | |
| Fecha | 05/01/2022 | 15/05/2023 | 17 meses | |
| BALANCE GENERAL | TOTAL ACTIVO CORRIENTE | 7000 | 11398 | 4398 |
| | TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE | 6500 | 14150 | 7650 |
| | TOTAL ACTIVO DE LA ACT. PRINCIPAL | 13500 | 25548 | 12048 |
| | Inmuebles, Bienes del hogar y otros activos | 5000 | 12500 | 7500 |
| | Otros activos (Actividad Secundarias) | 0 | 0 | 0 |
| | TOTAL ACTIVO DEL CLIENTE | 18500 | 38048 | 19548 |
| | TOTAL PASIVO CORRIENTE | 0 | 0 | 0 |
| | TOTAL PASIVO NO CORRIENTE | 0 | 0 | 0 |
| | TOTAL PASIVO DE LA ACT. PRINCIPAL | 0 | 0 | 0 |
| | Pasivo de Actividades Secundarias | | | 0 |
| | Pasivo que no es del negocio | 0 | 0 | 0 |
| | PASIVO DEL CLIENTE | 0 | 0 | 0 |
| | PATRIMONIO DE LA ACT. PRINCIPAL | 13500 | 25548 | 12048 |
| | PATRIMONIO DEL CLIENTE | 18500 | 38048 | 19548 |
| ESTADO DE RESULTADOS | Ventas | 10500 | 11200 | 700 |
| | Costo de ventas | 5500 | 5850 | 350 |
| | Margen de Utilidad (MUB) | 0,48 | 0,48 | 0 |
| | UTILIDAD BRUTA | 5000 | 5350 | 350 |
| | Alquileres | | | 0 |
| | Sueldos y Salarios | | | 0 |
| | Aguinaldos | | | 0 |
| | Transporte/Combustible | 85 | 100 | 15 |
| | Alimentación | | | 0 |
| | Mantenimiento de vehiculos | | | 0 |
| | Otros Gastos (aguinaldos, Servicios básicos y comunicacion) | 200 | 309 | 109 |
| | TOTAL GASTOS OPERATIVOS | 285 | 409 | 124 |
| | UTILIDAD OPERATIVA | 4715 | 4941 | 226 |
| | OTROS INGRESOS | 0 | 0 | 0 |
| | Alimentación | 1200 | 1500 | 300 |
| | Servicios básicos (luz, agua, gas) | 75 | 82 | 7 |
| | Comunicación (teléfono, celular, internet, cable) | 120 | 150 | 30 |
| | Alquileres | 200 | 300 | 100 |
| | Educación | 500 | 600 | 100 |
| | Salud | 85 | 100 | 15 |
| | Vestimenta | 35 | 50 | 15 |
| | Transporte/Combustible | 80 | 100 | 20 |
| | Mantenimiento de vehiculos | 0 | 0 | 0 |
| | Otros Gastos (Diversion, imp propiedad, empleada, otros) | 150 | 200 | 50 |
| | TOTAL GASTOS FAMILIARES | 2445 | 3082 | 637 |
| | RESULTADO NETO | 2270 | 1859 | -411 |
| | Pago de otros pasivos | 0 | 620 | 620 |
| SALDO DISPONIBLE | 2270 | 1239 | -1031 | |
| CUOTA PROPUESTA | 620 | 650 | 30 | |
| MARGEN DE AHORRO | 1650 | 589 | -1061 | |

e) Colateral o garantías

Son fuentes de repago que ayudan a mitigar el riesgo que se asume en cada caso de operación de crédito de cada prestatario.

En Banco Fie se reconoce tres clases de garantías que son las garantías primarias, garantías secundarias y las garantías no convencionales. Cada una de estas garantías contempla los requisitos a ser presentadas por el cliente o prestatario. Que a manera de enunciativa señalamos a continuación:

Las garantías primarias son las obligaciones que asume el prestatario para cubrir en caso de poder cumplir su compromiso hacer el pago mediante esta garantía, es por el cual se protegen las entidades financieras para el retorno de sus prestaciones al público entre estas garantías se reconocen las siguientes:

1. Las garantías hipotecarias de inmueble. Son registrados en Derechos Reales la documentación debe estar completamente saneada.
2. Las garantías hipotecarias de vehículo. Son registrados en tránsito y la documentación debe estar al día.
3. depósitos a plazo fijo. Son pignoradas en la misma institución, dando cobertura de hasta el 90%. Como también se puede pignorar depósitos a plazo fijos de otras instituciones bajo la misma cobertura.
4. Las garantías sin desplazamiento sujeta a registro se realiza el registro en Funda empresa, como maquinarias de uso industrial, mercaderías, y producto terminado que no sean perecederos.
5. Las garantías sin desplazamiento para microcréditos, crédito de consumo, y prestatarios con actividades empresariales. Son bienes que garantizan una operación si hacer retiro del lugar de donde es registrado, el prestatario se convierte en depositario gratuito.

6. Las garantías con desplazamiento para microcréditos, para créditos de consumo y actividades empresariales.
7. Las garantías personales primario que debe demostrar solvencia, es decir que para ser garante se debe realizar una evaluación y determinación de capacidad de pago.
8. Los fondos de garantía de créditos de vivienda social y productivo FOGAVIS. Son garantías que cubren un porcentaje a los créditos de vivienda y los créditos del sector productivo.
9. Y los warrants que son los bonos de prenda vigentes emitidas por instituciones autorizadas.

Las garantías secundarias consisten en obligaciones específicamente de los órganos que deben sancionar o anular actos violatorios de derechos constitucionales, es decir actos contrarios a las garantías primarias. se constituye en:

1. Las garantías personales secundario no se realiza evaluación de factibilidad de sus ingresos.
2. Las garantías sin desplazamiento para créditos pequeña mediana empresa e ingresos fijos.
3. Las garantías prendarias con desplazamiento para créditos para pyme e ingresos fijos.
4. Las garantías con la documentación original en custodia de inmuebles y/o vehículo.

Las garantías no convencionales son garantías diferentes a las que se usan regularmente que permiten respaldar una operación de crédito. Se utilizan principalmente para financiar actividades productivas, rurales y no rurales, facilitando el acceso al crédito. Estas garantías son las siguientes:

1. Los fondos de garantías garantizan operaciones de créditos destinadas al sector productivo que cobertura de forma total o parcial el capital de una operación.
2. Los seguros agrarios son políticas de Estado que acerca al gobierno con el productor del área rural de forma constante a través de acciones participativas de implementación durante el registro, la evaluación de cultivos afectados, estos seguros son asumidos por el prestatario.
3. Los documentos en custodia sea área rural o urbano en calidad de garantías previa consultas de registro de garantías no convencionales al sistema de registro de BDP.
4. Los activos no sujetos a registro de propiedad relacionados con las maquinarias, muebles y enseres, herramientas e inventarios.
5. Los avales o certificaciones que son documentos emitidos por autoridades comunitarias jurídicamente establecidas.
6. Los semovientes se refieren a las cabezas de ganado que cuenta los prestatarios como parte de su patrimonio que para ser garantía debe cumplir condiciones estrictas para su aplicación y autorización previa.
7. Las patentes de propiedad intelectual son referidas a la creación de la mente humana y registrada en el Servicio Nacional de Propiedad Intelectual.

Para la toma de decisiones se debe considera cada garantía en cada caso de operación de crédito según el riesgo que se asuma y al sector al que pertenezca.

f) Aprobación

En banco Fie se establece los niveles de aprobación de créditos de cada unidad de negocios en base a la estructura organizacional definida en su modelo de

negocio descentralizado, tomando en cuenta el endeudamiento directo y contingente del prestatario.

Al mencionar los niveles de aprobación se puede distinguir en diferentes etapas dependiendo el tipo de crédito, sector al que pertenece el prestatario.

los oficiales de créditos se dividen en tres sectores que son los que atienden de microcréditos estos niveles de desembolso son desde los 1000 bolivianos hasta los bs. 140.000.- los oficiales de mypes que atienden desde el monto de bs. 140.001 hasta el límite que seguidamente atiende los oficiales de sector empresarial que estaría los Pymes. Estos dos últimos realizan las garantías hipotecarias de inmuebles o vehículos dependiendo del requerimiento de la negociación en que se haya llegado con el prestatario velando la recuperación futura del préstamo de dinero por parte del oficial de negocios a largo plazo.

Los niveles de aprobación de la microempresa se dan desde la jefatura hasta la subgerencia de región en tanto que las aprobaciones del sector Mype y Pyme se dan desde subgerencia hasta la autorización de gerencia nacional de créditos.

Los créditos se aprueban en comité de créditos en función al endeudamiento directo o contingente del cliente con los niveles de aprobación de diferentes instancias, entre ellas tenemos a la

- Jefatura de agencia
- Subgerencia Regional de negocios microcréditos
- Gerencia Regional
- Gerencia Nacional Banca Microempresa
- Gerencia de División de Negocios
- Gerencia General

La Gerencia de División de negocios junto a la Gerencia General son los que establecen montos para los niveles de aprobación de acuerdo al nivel de recuperación que cuente cada regional.

El oficial de negocios de la microempresa por si solo no puede aprobar la operación de créditos, pero si puede desestimar operaciones que no califiquen para una operación con una previa sustentación escrita e informando al cliente por la decisión tomada, este documento debe ser archivada en oficinas donde se originó dicho rechazo.

Antes de la aprobación por las instancias correspondientes al nivel de aprobación las carpetas operativas deben estar revisadas con el visto bueno de sus jefaturas y/o analistas de cada sector.

g) Desembolso

Con la finalidad de materializar la otorgación de créditos, las mismas se desarrollan en medios habilitados en las mismas instituciones en función a las condiciones aprobadas.

Los desembolsos pueden darse en efectivo depositados en cuentas de ahorro y cheques existiendo límites para los desembolsos en efectivos.

h) Seguimientos

Esto se da con la finalidad de constatar la situación financiera, la actividad del cliente y el destino que tomo el crédito, esto nos permite tomar medidas pendientes a gestionar y mitigar el riesgo en la institución, con la finalidad de que estos créditos no entren en deterioro.

Estos seguimientos están realizados por el mismo oficial de créditos, el supervisor, y el jefe de agencia.

11.2.2 Tipos de amortizaciones de créditos

Banco Fie S.A. cuenta con dos formas de amortización de créditos que se denomina como la amortización de cuotas variables (método alemán) o la amortización de cuotas fijas (método Frances).

Una de las mayores demandas de cotización de tablas de amortización son las variables ya que tiene la tendencia de amortizarse el capital de manera variable de mayor a menor.

Podemos ver a continuación las diferentes tablas de amortización.

CUADRO 1. TABLA DE AMORTIZACION DE CUOTA FIJA

| Nro. Mes | TABLA DE AMORTIZACION FIJA | | | |
|--------------|----------------------------|----------------|---------------|----------------|
| | SALDO | CAPITAL | INTERÉS | CUOTA |
| 1 | 5000,00 | 395,16 | 47,92 | 443,08 |
| 2 | 4604,84 | 398,95 | 44,13 | 443,08 |
| 3 | 4205,90 | 402,77 | 40,31 | 443,08 |
| 4 | 3803,13 | 406,63 | 36,45 | 443,08 |
| 5 | 3396,50 | 410,53 | 32,55 | 443,08 |
| 6 | 2985,97 | 414,46 | 28,62 | 443,08 |
| 7 | 2571,51 | 418,43 | 24,64 | 443,08 |
| 8 | 2153,08 | 422,44 | 20,63 | 443,08 |
| 9 | 1730,64 | 426,49 | 16,59 | 443,08 |
| 10 | 1304,15 | 430,58 | 12,50 | 443,08 |
| 11 | 873,57 | 434,70 | 8,37 | 443,08 |
| 12 | 438,87 | 438,87 | 4,21 | 443,08 |
| TOTAL | | 5000,00 | 316,90 | 5316,90 |

Las amortizaciones de cuotas fijas en este ejemplo se pueden distinguir que en cada mes se debe amortizar la misma cantidad de dinero por parte del prestatario, además se puede apreciar que el capital va en incremento de mes en mes siendo que el interés se ajusta dependiendo el saldo capital adeudado.

Con los mismos datos se puede apreciar en las amortizaciones de cuotas variables las siguientes diferencias respecto al capital y al interés del siguiente mes.

CUADRO 2. TABLA DE AMORTIZACION DE CUOTA VARIABLE

| Nro de meses | TABLA DE AMORTIZACION VARIABLE | | | |
|--------------|--------------------------------|----------------|---------------|----------------|
| | SALDO | CAPITAL | INTERÉS | CUOTA |
| 1 | 5000,00 | 416,67 | 47,92 | 464,58 |
| 2 | 4583,33 | 416,67 | 43,92 | 460,59 |
| 3 | 4166,67 | 416,67 | 39,93 | 456,60 |
| 4 | 3750,00 | 416,67 | 35,94 | 452,60 |
| 5 | 3333,33 | 416,67 | 31,94 | 448,61 |
| 6 | 2916,67 | 416,67 | 27,95 | 444,62 |
| 7 | 2500,00 | 416,67 | 23,96 | 440,63 |
| 8 | 2083,33 | 416,67 | 19,97 | 436,63 |
| 9 | 1666,67 | 416,67 | 15,97 | 432,64 |
| 10 | 1250,00 | 416,67 | 11,98 | 428,65 |
| 11 | 833,33 | 416,67 | 7,99 | 424,65 |
| 12 | 416,67 | 416,67 | 3,99 | 420,66 |
| TOTAL | | 5000,00 | 311,46 | 5311,46 |

monto inicial 5000
 tasa de interés 11.5% anual
 plazo 12 meses

Las amortizaciones de cuotas variables con los mismos datos utilizados en tabla anterior se pueden distinguir que existe una variación en el saldo a capital, siendo que el capital es constante en el pago de cada mes y el interés se calcula por el saldo pendiente de capital. Sin embargo, existe una variación en la totalidad de monto a devolver que no es muy significativo ya que se trata de una cantidad pequeña de préstamo.

Ahora en el plan de pagos de cuotas diferidas asumiendo en el mismo ejemplo se tiene lo siguiente:

Que las cuotas que se tenían que pagar durante la cuarentena o las emergencias sanitarias se difieren por normativa hasta el final de plan de pagos sin modificación de ningún tipo de interés, comisión u otro monto adicional en el plan de pagos que las instituciones financieras tenían la responsabilidad de brindar a sus consumidores financieros.

Como se puede apreciar no existe variación algún en la cantidad de dinero que se deba amortizar mes a mes, pero si existe la extensión en la cantidad de meses

que deben regularizarse, incrementando el nro. de meses a devolver. Sin embargo, antes de generar este plan de pagos las instituciones y los prestatarios debían negociar si continuar con las operaciones dadas o negociar con las reprogramaciones o los refinanciamientos decretados para estos fines.

CUADRO 3. TABLA DE AMORTIZACION VARIABLE- CUOTAS DIFERIDAS

| Nro de meses | TABLA DE AMORTIZACION VARIABLE | | | | | |
|--------------|--------------------------------|----------------|---------------|----------------|-----------------------|--|
| | SALDO | CAPITAL | INTERÉS | CUOTA | | |
| 15/2/2020 | 5000,00 | 416,67 | 47,92 | 464,58 | | |
| 15/3/2020 | 4583,33 | 416,67 | 43,92 | 460,59 | DIFERIDO | |
| 15/4/2020 | 4166,67 | 416,67 | 39,93 | 456,60 | DIFERIDO | |
| 15/5/2020 | 3750,00 | 416,67 | 35,94 | 452,60 | DIFERIDO | |
| 15/6/2020 | 3333,33 | 416,67 | 31,94 | 448,61 | DIFERIDO | |
| 15/7/2020 | 2916,67 | 416,67 | 27,95 | 444,62 | DIFERIDO | |
| 15/8/2020 | 2500,00 | 416,67 | 23,96 | 440,63 | DIFERIDO | |
| 15/9/2020 | 2083,33 | 416,67 | 19,97 | 436,63 | DIFERIDO | |
| 15/10/2020 | 1666,67 | 416,67 | 15,97 | 432,64 | DIFERIDO | |
| 15/11/2020 | 1250,00 | 416,67 | 11,98 | 428,65 | DIFERIDO | |
| 15/12/2020 | 833,33 | 416,67 | 7,99 | 424,65 | | |
| 15/1/2021 | 416,67 | 416,67 | 3,99 | 420,66 | FIN DEL PLAN DE PAGOS | |
| 15/2/2021 | 4583,33 | 416,67 | 43,92 | 460,59 | | |
| 15/3/2021 | 4166,67 | 416,67 | 39,93 | 456,60 | | |
| 15/4/2021 | 3750,00 | 416,67 | 35,94 | 452,60 | | |
| 15/5/2021 | 3333,33 | 416,67 | 31,94 | 448,61 | | |
| 15/6/2021 | 2916,67 | 416,67 | 27,95 | 444,62 | | |
| 15/7/2021 | 2500,00 | 416,67 | 23,96 | 440,63 | | |
| 15/8/2021 | 2083,33 | 416,67 | 19,97 | 436,63 | | |
| 15/9/2021 | 1666,67 | 416,67 | 15,97 | 432,64 | | |
| 15/10/2021 | 1250,00 | 416,67 | 11,98 | 428,65 | | |
| TOTAL | | 5000,00 | 311,46 | 5311,46 | | |

CUADRO 4. TABLA DE AMORTIZACION DE CUOTAS VARIABLES Y REFINANCIADAS Y DIFERIDAS

| PLAN DE PAGOS REFINANCIADOS DE CUOTAS DIFERIDAS | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------------------|------------|---------------|-----------------|------------------|----------------|------------------|---------------|----------------|-------------|---------------|-----------------|--------------|---------------|-------------|----------------------|
| NRO. | FECHA | SALDO CAPITAL | CAPITAL | CAPITAL DIFERIDO | INTERES | INTERES DIFERIDO | INTERES PROR. | INTERES GRACIA | MORA | SEGUROS | SEGURO DIFERIDO | SEGURO PROR. | SEGURO GRACIA | OTROS | TOTAL CUOTA |
| 1 | 15/1/2020 | 33541.67 | 1458.33 | | 335.42 | | | | | 0 | 11.67 | | | | 1805.42 |
| 2 | 15/2/2020 | 32083.33 | 1458.33 | | 321.44 | | | | | 0 | 11.18 | | | | 1790.95 |
| 3 | 15/3/2020 | 30625.00 | 1458.33 | | 307.47 | | | | | 0 | 10.69 | | | | 1776.49 DIFERIDO |
| 4 | 15/4/2020 | 29166.67 | 1458.33 | | 293.49 | | | | | 0 | 10.21 | | | | 1762.03 DIFERIDO |
| 5 | 15/5/2020 | 27708.33 | 1458.33 | | 279.51 | | | | | 0 | 9.72 | | | | 1747.57 DIFERIDO |
| 6 | 15/6/2020 | 26250.00 | 1458.33 | | 265.54 | | | | | 0 | 9.24 | | | | 1733.11 DIFERIDO |
| 7 | 15/7/2020 | 24791.67 | 1458.33 | | 251.56 | | | | | 0 | 8.75 | | | | 1718.65 DIFERIDO |
| 8 | 15/8/2020 | 23333.33 | 1458.33 | | 237.59 | | | | | 0 | 8.26 | | | | 1704.18 DIFERIDO |
| 9 | 15/9/2020 | 21875.00 | 1458.33 | | 223.61 | | | | | 0 | 7.78 | | | | 1689.72 DIFERIDO |
| 10 | 15/10/2020 | 20416.67 | 1458.33 | | 209.64 | | | | | 0 | 7.29 | | | | 1675.26 DIFERIDO |
| 11 | 15/11/2020 | 20416.67 | 1458.33 | | 195.66 | | | | | 0 | 6.81 | | | | 1660.80 DIFERIDO |
| 12 | 15/12/2020 | 18958.33 | 1458.33 | | 195.66 | | | | | 0 | 6.81 | | | | 1660.80 DIFERIDO |
| 13 | 15/1/2021 | 0.00 | 0.00 | | 0.00 | | | | | 0 | 0.00 | | | | 0.00 P. GRACIA |
| 14 | 15/2/2021 | 0.00 | 0.00 | | 0.00 | | | | | 0 | 0.00 | | | | 0.00 P. GRACIA |
| 15 | 15/3/2021 | 0.00 | 0.00 | | 0.00 | | | | | 0 | 0.00 | | | | 0.00 P. GRACIA |
| 16 | 15/4/2021 | 0.00 | 0.00 | | 0.00 | | | | | 0 | 0.00 | | | | 0.00 P. GRACIA |
| 17 | 15/5/2021 | 0.00 | 0.00 | | 0.00 | | | | | 0 | 0.00 | | | | 0.00 P. GRACIA |
| 18 | 15/6/2021 | 0.00 | 0.00 | | 0.00 | | | | | 0 | 0.00 | | | | 0.00 P. GRACIA |
| 19 | 15/7/2021 | 27500.00 | 1145.83 | | 263.54 | 0.00 | 0.00 | | | 0 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | | 1409.38 INICIO DE LA |
| 20 | 15/8/2021 | 26354.17 | 1145.83 | | 252.56 | 0.00 | 0.00 | | | 0 | 9.17 | 0.00 | 0.00 | | 1407.56 |
| 21 | 15/9/2021 | 25208.33 | 1145.83 | | 241.58 | 0.00 | 0.00 | | | 0 | 8.78 | 0.00 | 0.00 | | 1396.20 |
| 22 | 15/10/2021 | 24062.50 | 1145.83 | | 230.60 | 0.00 | 0.00 | | | 0 | 8.40 | 0.00 | 0.00 | | 1384.84 |
| 23 | 15/11/2021 | 22916.67 | 1145.83 | | 219.62 | 0.00 | 0.00 | | | 0 | 8.02 | 0.00 | 0.00 | | 1373.47 |
| 24 | 15/12/2021 | 21770.83 | 1145.83 | | 208.64 | 0.00 | 0.00 | | | 0 | 7.64 | 0.00 | 0.00 | | 1362.11 |
| 25 | 15/1/2022 | 20625.00 | 1145.83 | | 197.66 | 0.00 | 0.00 | | | 0 | 7.26 | 0.00 | 0.00 | | 1350.75 |
| 26 | 15/2/2022 | 19479.17 | 1145.83 | | 186.68 | 0.00 | 0.00 | | | 0 | 6.88 | 0.00 | 0.00 | | 1339.39 |
| 27 | 15/3/2022 | 18333.33 | 1145.83 | | 175.69 | 0.00 | 0.00 | | | 0 | 6.50 | 0.00 | 0.00 | | 1328.03 |
| 28 | 15/4/2022 | 17187.50 | 1145.83 | | 164.71 | 0.00 | 0.00 | | | 0 | 6.12 | 0.00 | 0.00 | | 1316.67 |
| 29 | 15/5/2022 | 16041.67 | 1145.83 | | 153.73 | 0.00 | 0.00 | | | 0 | 5.74 | 0.00 | 0.00 | | 1305.30 |
| 30 | 15/6/2022 | 14895.83 | 1145.83 | | 142.75 | 0.00 | 0.00 | | | 0 | 5.36 | 0.00 | 0.00 | | 1293.94 |
| 31 | 15/7/2022 | 13750.00 | 1145.83 | | 131.77 | 0.00 | 0.00 | | | 0 | 4.98 | 0.00 | 0.00 | | 1282.58 |
| 32 | 15/8/2022 | 12604.17 | 1145.83 | | 120.79 | 0.00 | 0.00 | | | 0 | 4.60 | 0.00 | 0.00 | | 1271.22 |
| 33 | 15/9/2022 | 11458.33 | 1145.83 | | 109.81 | 0.00 | 0.00 | | | 0 | 4.22 | 0.00 | 0.00 | | 1259.86 |
| 34 | 15/10/2022 | 10312.50 | 1145.83 | | 98.83 | 0.00 | 0.00 | | | 0 | 3.84 | 0.00 | 0.00 | | 1248.50 |
| 35 | 15/11/2022 | 9166.67 | 1145.83 | | 87.85 | 0.00 | 0.00 | | | 0 | 3.46 | 0.00 | 0.00 | | 1237.14 |
| 36 | 15/12/2022 | 8020.83 | 1145.83 | | 76.87 | 0.00 | 0.00 | | | 0 | 3.08 | 0.00 | 0.00 | | 1225.78 |
| 37 | 15/1/2023 | 6875.00 | 1145.83 | | 65.89 | 0.00 | 0.00 | | | 0 | 2.70 | 0.00 | 0.00 | | 1214.42 |
| 38 | 15/2/2023 | 5729.17 | 1145.83 | | 54.90 | 0.00 | 0.00 | | | 0 | 2.32 | 0.00 | 0.00 | | 1203.06 |
| 39 | 15/3/2023 | 4583.33 | 1145.83 | | 43.92 | 0.00 | 0.00 | | | 0 | 1.94 | 0.00 | 0.00 | | 1191.70 |
| 40 | 15/4/2023 | 3437.50 | 1145.83 | | 32.94 | 0.00 | 0.00 | | | 0 | 1.56 | 0.00 | 0.00 | | 1180.33 |
| 41 | 15/5/2023 | 2291.67 | 1145.83 | | 21.96 | 0.00 | 0.00 | | | 0 | 1.18 | 0.00 | 0.00 | | 1168.97 |
| 42 | 15/6/2023 | 1145.83 | 1145.83 | | 10.98 | 0.00 | 0.00 | | | 0 | 0.80 | 0.00 | 0.00 | | 1157.61 |
| 43 | 15/7/2023 | | | 1.458,33 | | 307,47 | | | | 0 | | 10,69 | | | 1776,49 |
| 44 | 15/8/2023 | | | 1.458,33 | | 293,49 | | | | 0 | | 10,21 | | | 1762,03 |
| 45 | 15/9/2023 | | | 1.458,33 | | 279,51 | | | | 0 | | 9,72 | | | 1747,57 |
| 46 | 15/10/2023 | | | 1.458,33 | | 265,54 | | | | 0 | | 9,24 | | | 1733,11 |
| 47 | 15/11/2023 | | | 1.458,33 | | 251,56 | | | | 0 | | 8,75 | | | 1718,65 |
| 48 | 15/12/2023 | | | 1.458,33 | | 237,59 | | | | 0 | | 8,26 | | | 1704,18 |
| 49 | 15/1/2024 | | | 1.458,33 | | 223,61 | | | | 0 | | 7,78 | | | 1689,72 |
| 50 | 15/2/2024 | | | 1.458,33 | | 209,64 | | | | 0 | | 7,29 | | | 1675,26 |
| 51 | 15/3/2024 | | | 1.458,33 | | 195,66 | | | | 0 | | 6,81 | | | 1660,80 |
| 52 | 15/4/2024 | | | 1.458,33 | | 181,68 | | | | 0 | | 6,32 | | | 1646,34 |
| TOTALES | | | 24375,00 | 14.583,33 | 4533,12 | 2445,75 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 150,42 | 85,07 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 29058,53 |

DATOS ADICIONALES

MONTO ORIGINAL 35000
 INTERES ANUAL 11.5%
 PLAZO MESES 24
 MESE
 SEGURO 0,40%
 CUOTA 1776,49

DATOS A REFINANCIAR

SALDO ACTUAL 32083,33
 INTERES 11,50%
 PLAZO
 AMPLIADO 24
 CUOTA
 MONTO REFINANCIADO 10000
 NUEVO SALDO 42083,33

11.3 ANALIZAR LA NORMATIVA EMITIDA POR EL ESTADO PLURINACIONAL REFERIDO A LOS REFINANCIAMIENTOS DE CRÉDITOS DE CUOTAS DIFERIDAS

En el marco del Decreto Supremo N° 4409 de 2 de diciembre de 2020, para el tratamiento de los casos de refinanciamientos de cuotas diferidas con base en lo dispuesto en la Ley N° 1294 Excepcional de diferimientos, y modificada por Ley N° 1319 de 25 de agosto de 2020, se debe considerar lo dentro de este procedimiento el periodos de gracias para créditos de cuyas cuotas fueron diferidas, en ello no tiene que efectuar pagos a capital ni interés, en las cuotas del crédito refinanciado, además se debe considerar el periodo de prórroga para crédito cuyas cuotas fueron diferidas durante cual el prestatario que fue beneficiado con el diferimiento de cuotas de su crédito se encuentran tramitando el refinanciamiento, en este citado periodos las entidades de intermediación financieras no deben efectuar ningún cobro de capital e interés, ni modificar el estado de su deuda ni la calificación del prestatario hasta que se perfecciona la operación que corresponda.

El refinanciamiento es un financiamiento adicional al crédito, incrementando el monto del crédito, que no conlleva la cancelación de la operación original, ni tampoco debe incluir el pago del monto del saldo del capital diferido y tiene que ser instrumentando mediante una adenda al contrato original.

Por lo que se procede con el requerimiento de la solicitud como cualquier operación crediticia, por ejemplo:

| III. DATOS DEL CRÉDITO | | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------|-------------------------------------|------------------|-------------------------------------|------------|--------------------------|----------------|--------------------------|---|
| CRÉDITO DIRECTO | <input type="checkbox"/> | LÍNEA DE CRÉDITO | <input type="checkbox"/> | REFINANCIAMIENTO | <input checked="" type="checkbox"/> | BAJO LÍNEA | <input type="checkbox"/> | REPROGRAMACIÓN | <input type="checkbox"/> | * |
| * MONTO DEL CRÉDITO SOLICITADO | Bs | 140.000 | | | \$us | | | | | |
| * ¿CADA CUÁNTO TIEMPO PUEDE PAGAR LAS CUOTAS? | | Mensual | <input checked="" type="checkbox"/> | Trimestral | <input type="checkbox"/> | Semestral | <input type="checkbox"/> | Otro | <input type="checkbox"/> | |
| * ¿CUÁNTO PUEDE PAGAR EN CADA CUOTA? | Bs | 4.300,00 | | | \$us | | | | | |
| * ¿CUÁL ES EL PLAZO TOTAL QUE SOLICITA PARA PAGAR EL CRÉDITO? | 48 MESES | | | | | | | | | |
| ¿CUÁL ES EL DESTINO DEL CRÉDITO SOLICITADO? | CONSTRUCCION DE TALLER CAPITAL DE INVERSION | | | | | | | | | |
| * Para solicitud de reprogramación solo es necesario llenar las preguntas marcadas con asterisco (*) | | | | | | | | | | |

11.4 PROPONER LA AMPLIACIÓN DE LA DEFINICIÓN DE REFINANCIAMIENTO DE LA POLÍTICA Y NORMA DE CRÉDITOS DE BANCO FIE S.A.

Al referirse a la operación a cancelar con un nuevo préstamo se está cumpliendo con el termino de refinanciamiento considerando los puntos necesarios según la normativa del Banco Fie S.A. establece al referirse a que deba cumplir específicamente con los requisitos que se solicita a continuación:

1. Que cuente una calificación interna de hasta 1.5 es decir que en el comportamiento de su pago de crédito del cliente no refleje incremento en los días de pagos de sus cuotas, es decir que deba pagar en las fechas establecidas.
2. En la fecha que realice el desembolso por el refinanciamiento solicitado, el cliente debe tener las obligaciones bancarias al día, es decir que sus obligaciones en el sistema financiero deben estar vigentes.
3. En la fecha en que realice el desembolso el cliente debe realizar la cancelación de todos los intereses devengados de la operación a cancelar.
4. Que la deuda que es objeto de refinanciamiento sea al menos cancelada en un 50% de saldo a capital, existiendo para este pronunciamiento la coordinación de exceptuar las autorizaciones cuando no cumpla esta condición.

5. Solo se puede hacer el refinanciamiento cuando el nuevo crédito tiene el mismo destino y corresponde al mismo tipo de crédito de la operación ser refinanciada. Es decir, para que destino u objeto se financie el prestatario, y el tipo de crédito hace mención al tipo al cual se realizó el desembolso de una operación, por ejemplo, un artesano que realiza tejidos solicita un financiamiento con un objetivo puede ser capital de operación, inversión, consumo o vivienda, dependiendo el requerimiento del cliente, pero por problemas del diferimiento pasado una cierta etapa de avance en sus amortizaciones, se encuentra con la necesidad de requerir otro financiamiento, pero no cuenta con la posibilidad de cumplir con las condiciones antes establecidas, tiende a tomar una decisión de obtener una operación paralela en la misma institución, de ser así su capacidad se verá mermada en el largo plazo, quizás en el corto plazo, otras alternativa que puede asumir el cliente, es acudir a otra institución y solicitar la compra de deuda. En este punto se estaría en condiciones de perder a un cliente.

Respecto a las condiciones establecidas en los puntos anteriores, se hace referencia al punto 5 con la siguiente tabla:

| TIPO DE CRÉDITO | OBJETO DEL CRÉDITO / DESTINO DEL CRÉDITO |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Microcrédito o Pyme o Empresarial | Capital de Inversión / Vivienda Productiva |
| | Capital de Operaciones |
| Consumo | Consumo o Libre Disponibilidad |
| Crédito Hipotecario de Vivienda o Crédito Hipotecario de Vivienda de Interés Social | <ul style="list-style-type: none"> - Adquisición de terreno para construcción de vivienda. - Construcción de vivienda individual. - Compra de vivienda individual en propiedad horizontal. - Refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento de vivienda individual o en propiedad horizontal. |
| Crédito de Vivienda sin Garantía Hipotecaria o Crédito de vivienda de interés social sin garantía hipotecaria | <ul style="list-style-type: none"> - Construcción de vivienda individual. - Refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento de vivienda individual o en propiedad horizontal. - Anticrético. |

Estas mismas condiciones son reconocidas por la ASFI en su Glosario, ya que no se prevenía venir los conflictos ocurridos en la gestión 2019 y 2020, para esas condiciones de refinanciamiento, la cual debe haber alternativas, ya que muchos negocios, actividades, se han adecuado a las circunstancias.

6. Se adiciona a las operaciones de refinanciamiento que independientemente cualquiera sea el monto de préstamo, la segunda vez consecutiva que se refinance a una cliente y que esta operación sea el tercer crédito del sector de microcrédito se deberá realizar la visita tanto de la jefatura y/o analista Regional de crédito de microempresa dejando constancia de la visita realizada, con la finalidad de evitar el desvío de crédito y otras alertas que puedan ocasionar problemas futuros en caso de mora.

Cuando se trate de cliente que habrían atravesado problemas en las que sus cuotas entraron dentro del diferimiento debieran tratarse de una manera excepcional, es decir que ampliando la normativa interna para darle beneficio a aquellos prestatarios que de alguna manera no dejaron de cumplir con sus obligaciones, pese a inconvenientes que hayan pasado durante las gestiones 2019 y 2020.

Cada caso es independiente. Una de las alternativas que se puede presentar en casos de cambio de actividad se pueden dar de la siguiente manera:

- Como una nueva operación que se estaría realizando la compra de deuda, es decir que se realice el estudio correspondiente, determinando su capacidad de pago de sus ingresos, como las Leyes, Decretos Supremos, Circulares de la ASFI, nos menciona que no debe incrementar el monto de la cuota a pagar, además debe mantenerse la tasa de interés con la que se suscribió el contrato inicial, y realizar una adenda en el contrato.
- Otra alternativa puede darse en el uso de ampliar el destino, si el destino que inicialmente había obtenido el cliente con la prestación de dinero era la de hacer mantenimiento de vehículo y por problemas ocasionados en la gestión 2019 y 2020, decisión vender el vehículo para realizar otras actividades, pagar curaciones, salir adelante, ahora se ve obligado a requerir del financiamiento para reponer la herramienta consistente el el vehículo, debería dársele curso con el siguiente cuadro que mostrara en primera instancia el financiamiento de la operación antes de los problemas acaecidos.

| TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL FINANCIAMIENTO. | | | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------|----------------------|--------------|--|
| CRÉDITO DIRECTO, REPROGRAMACIONES, EXPROMISIONES, PARALELOS, REFINANCIAMIENTOS. | | | | | | | | N° OPERACIÓN | |
| TIPO DE OPERACIÓN: | | CRÉDITO DIRECTO | | | OBJETO DEL CRÉDITO: | | CAPITAL DE INVERSIÓN | | |
| DESCRIPCIÓN DEL DESTINO DE CRÉDITO: | | MANTENIMIENTO DE VEHICULO | | | | | | | |
| OPCIÓN A) ¿CRÉDITO CON TASA VARIABLE? *: | | <input checked="" type="checkbox"/> SI | | (*)PARA OTRO TIPO DE CRÉDITOS QUE NO TIENE TASA REGULADA | | | | | |
| MONTO | MONEDA | PLAZO | FRECUENCIA | GRACIA EN MESES | TASA FIJA | PERIODO TASA FIJA | TASA BASE | VARIABILIDAD | |
| 35.000,00 | Bolivianos | 36 | MENSUAL | | 18,00% | - | 17,50% | + TRE | |
| OPCIÓN B) ¿CRÉDITO CON TASA REGULADA? **: | | <input type="checkbox"/> | | (**)SOLO PARA CRÉDITO PRODUCTIVO Y VIVIENDA DE INTERES SOCIAL | | | | | |
| ¿APLICA TASA REGULADA VARIABLE?: | | <input type="checkbox"/> | | CRÉDITO (PARA): | | <input type="text"/> | | | |

Dando curso a un refinanciamiento de la operación que sufrió la amortización de las cuotas durante la gestión 2020, se podrá dar este resultado para retener al cliente en la institución y no tenga que acudir a solicitar a otras, además, se podría argumentar el motivo por la que debe el destino con lo siguiente, para reponer la herramienta de trabajo que se constituye en la compra de vehículo y adicionando del mantenimiento.

Para este ejemplo se considerará lo siguiente:

| TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL FINANCIAMIENTO. | | | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------|----------------------|--------------|--|
| CRÉDITO DIRECTO, REPROGRAMACIONES, EXPROMISIONES, PARALELOS, REFINANCIAMIENTOS. | | | | | | | | N° OPERACIÓN | |
| TIPO DE OPERACIÓN: | | CRÉDITO PARALELO | | | OBJETO DEL CRÉDITO: | | CAPITAL DE INVERSIÓN | | |
| DESCRIPCIÓN DEL DESTINO DE CRÉDITO: | | COMPRA DE VEHICULO Y MANTENIMIENTO | | | | | | | |
| OPCIÓN A) ¿CRÉDITO CON TASA VARIABLE? *: | | <input checked="" type="checkbox"/> SI | | (*)PARA OTRO TIPO DE CRÉDITOS QUE NO TIENE TASA REGULADA | | | | | |
| MONTO | MONEDA | PLAZO | FRECUENCIA | GRACIA EN MESES | TASA FIJA | PERIODO TASA FIJA | TASA BASE | VARIABILIDAD | |
| 120.000,00 | Bolivianos | 60 | MENSUAL | | 18,00% | - | 17,50% | + TRE | |
| OPCIÓN B) ¿CRÉDITO CON TASA REGULADA? **: | | <input type="checkbox"/> | | (**)SOLO PARA CRÉDITO PRODUCTIVO Y VIVIENDA DE INTERES SOCIAL | | | | | |
| ¿APLICA TASA REGULADA VARIABLE?: | | <input type="checkbox"/> | | CRÉDITO (PARA): | | <input type="text"/> | | | |

Para realizar el refinanciamiento este cuadro de condiciones debe tratarse de esa manera:

- En el destino de crédito en la descripción se podría considerar dos opciones por ejemplo la de compra de vehículo o la reposición de vehículo, además de considerar la realización del mantenimiento de vehículo en cuestión.

- Se mantiene la tasa con lo que se aprobó, pese que el cliente este aprobado con tasa variable es decir que después de un determinado tiempo la tasa de interés varia, según las modificaciones del Banco Central de Bolivia.
- El plazo de la operación puede ser extendido con la finalidad según normativa.

| TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL FINANCIAMIENTO. | | | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------|----------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------|----------------------|--|
| CRÉDITO DIRECTO, REPROGRAMACIONES, EXPROMISIONES, PARALELOS, REFINANCIAMIENTOS. | | | | | | | | N° OPERACIÓN | |
| TIPO DE OPERACIÓN: | | | REFINANCIAMIENTO | | | OBJETO DEL CRÉDITO: | | CAPITAL DE INVERSION | |
| DESCRIPCION DEL DESTINO DE CRÉDITO: | | | REPOSICION DE VEHICULO Y MANTENIMIENTO | | | | | | |
| OPCION A) ¿CRÉDITO CON TASA VARIABLE? *: | | | SI | | (**)PARA OTRO TIPO DE CRÉDITOS QUE NO TIENE TASA REGULADA | | | | |
| MONTO | MONEDA | PLAZO | FRECUENCIA | GRACIA EN MESES | TASA FIJA | PERIODO TASA FIJA | TASA BASE | VARIABILIDAD | |
| 120.000,00 | Bolivianos | 60 | MENSUAL | | 18,00% | - | 17,50% | +TRE | |
| OPCION B) ¿CRÉDITO CON TASA REGULADA? **: | | | | | (**)SOLO PARA CRÉDITO PRODUCTIVO Y VIVIENDA DE INTERES SOCIAL | | | | |
| ¿APLICA TASA REGULADA VARIABLE?: | | | | | CRÉDITO (PARA): | | | | |
| MONTO | MONEDA | PLAZO | FRECUENCIA | GRACIA EN MESES | TASA FIJA | PERIODO TASA FIJA | TASA REGULADA VARIABLE | | |
| | | | | | | | | | |
| LÍNEA DE CRÉDITO | | | | | | | N° LÍNEA | | |
| MONTO LÍNEA | MONEDA | PLAZO EN MESES | TIPO DE LÍNEA | CUOTA MAXIMA (PROM MES) | | | | | |
| | | | | - | | | | | |

Al igual que se hace compra de deudas de otras instituciones debe ser verificado el tipo de crédito y el destino de pero en cuestión del destino amplio es decir que una de las condiciones es que tenga el mismo destino, en este punto podría ser ampliada para poder retener a los clientes con un ejemplo si el destino fue para el capital de operaciones (compra de mercadería – ropa) esta sea extendida para más opciones del mismos destino las cuales podría ser identificadas dentro del ítem de capital de operaciones dentro de rubro normal de la actividad.

En cambio al mencionar que pertenece al tipo de crédito se también ampliado, por ejemplo si un artesano esta dentro del sector de microcréditos que se constituye en tipo de crédito al realizar el cambio de actividad cualquiera sea su problema, como en los casos de la pandemia, y los conflictos sociales debido a que sus

ingresos se vieron afectados, tuvieron que migrar a otras que les generan mayores ingresos, por ejemplo los comerciantes de ropa que no pudieron cubrir sus gastos, y se convirtieron en comerciantes de otro productos ejemplo de comida, o artículos de sanidad – barbijo, se podría decir que cambio de rubro, pero continua perteneciendo al mismo sector microcrédito y es obvio que el requerimiento debe darse para refinanciar este tipo de operaciones con los siguientes condiciones:

El artesano, el comerciante ambos pertenecen al sector microcrédito y cuando solicitan una operación de préstamos para el financiamiento de su actividad es otorgada una operación ya sea para el capital de operaciones o el capital de inversión será determinado como un microcrédito, solo debería ser objeto de estudio el destino y ampliar su posición de requerimiento.

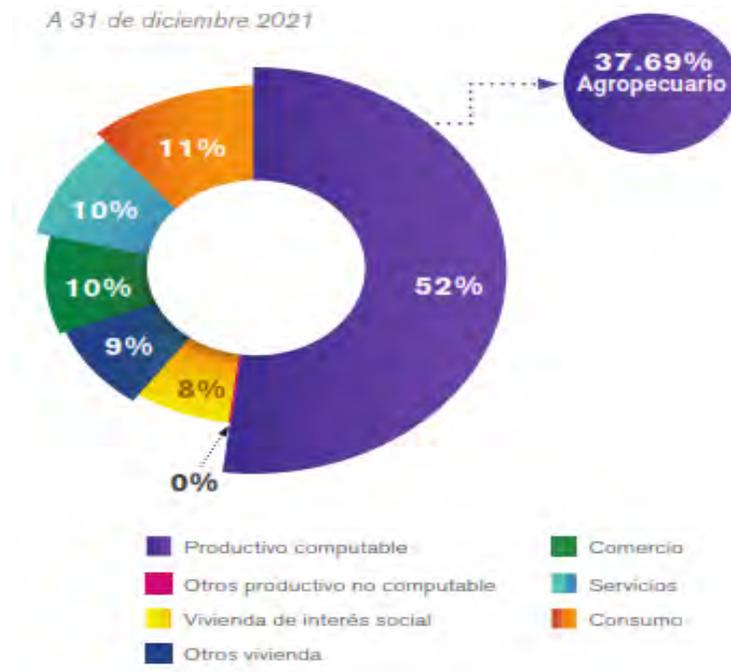
Las consecuencias de esta propuesta pueden incrementar o simplemente retener al cliente satisfecho con la institución para tener permanencia, se evitaría la deserción de clientes o la migración de clientes a otras instituciones.

Como se puede ver en el ejemplo de como se refinancia en la resolución de créditos de microempresa:

Por otro lado tambien se puede ver la cantidad de operaciones relacionadas a los desembolso por su destino por sectores como en el sector agropecuario que cuenta con un 37,69 % de participacion entre esto se encontraria al sector prodcutivos, siendo que la otra que cuenta con un porcentaje de participacion es la de consumo, siendo que tiene un 11 % esto son los destinos a sectores asalariados dependientes y/o destinos a cubrir gastos que no esten relacionados a la actividad entre ellar se puede tener a estudios familiares, viajes que no esten relacionados con la actividad. En tanto que los destinos que estan relacionados con la actividad de comercio y servicios tambien son un porcentaje de similar valor. En este caso tambien esxite creditos que estan destinados a la vivienda de interes social que son creditos destinados exclusivamente a la construccion de vivienda, refaccion de vivienda, remodelacion de vivienda, anticretico con registro

en derechos reales, incluidos las compras de inmuebles. Para mejor entendimiento se puede ver el siguiente grafico.

FIGURA 5. COMPOSICIÓN DEL MONTO DE CARTERA POR DESTINO DE CRÉDITO



Banco FIE presta gran interés al sector productivo no sólo con el establecimiento de tasas de interés altamente competitivas, amplia cobertura en zonas rurales y mejora constante de la tecnología para la otorgación de cartera agropecuaria, sino también realizando un importante esfuerzo para lograr los cupos de cartera de financiamiento al sector productivo.

El saldo de la cartera productiva al cierre de gestión 2021 alcanzó a 1,055 millones de dólares, mismos que sumados a los 152 millones de dólares destinados a vivienda de interés social y 25 millones de dólares de otras formas de financiamiento computables, superaron la meta del 60% establecido como nivel mínimo de cartera al sector productivo exigido por la normativa, llegando al 60.91% de la cartera bruta.

El compromiso de Banco FIE con los sectores productivos del país se plasma en la generación de oportunidades reales para generar mejoras tangibles en los procesos productivos de nuestros clientes, con un impacto final en sus ingresos, consolidando la inclusión financiera y social y aportando a la seguridad alimentaria y al desarrollo sostenible de nuestro país.

Banco FIE superó la meta normativa de composición de cartera dirigida al sector productivo y vivienda de interés social de 60%, alcanzando el 60.91% durante la gestión 2021 (este porcentaje incluye otras formas de financiamiento computables, en el marco de lo establecido en la normativa vigente). Este es el resultado de un trabajo comprometido en favor de sectores estratégicos que contribuyen de forma efectiva al crecimiento y dinámica de la economía real del país.

Durante la gestión, la cartera de vivienda alcanzó más de 341 millones de dólares; de este monto, más de 152 millones de dólares corresponden a la cartera de vivienda de interés social; cifra significativa que refleja la prioridad que le dio la entidad a la oferta de este producto.

Por otro lado los desembolso según su naturaleza se representa en la siguiente imagen de una resoluciones en datos como se presenta en funcion a los requerimientos enmarcados durante el proceso de una solicitud de credito, sea este un refinanciamiento de cuotas normales o refinanciamiento de cuotas diferidas.

| DATOS DE APROBACIÓN | | | |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------|
| MONTO | : 70,000.00 | CONVENIO | : |
| MONEDA | : BOLIVIANOS | PERIODO DE GRACIA | : |
| PLAZO | : 36 | TEAC | : 26.95% |
| FRECUENCIA | : MES(ES) | TASA DE INTERÉS | : 21.50% |
| ACTIVIDAD PRINCIPAL | : 52312 VENTA AL POR MENOR DE COSMÉTICOS, ARTÍCULOS DE TOCADOR Y | TASA BASE | : 21.00% |
| OBJETO DE CRÉDITO | : OC2 CAPITAL DE OPERACION | PERIODO DE REAJUSTE | : 12 |
| FUENTE FINANCIAMIENTO | : PROPIOS | TASA PERIÓDICA | : 1.79% |
| N° LÍNEA (OP. B. LÍNEA) | : | TIPO SEGURO DESGRAVAMEN | : SEGURO DESGRAVAMEN |
| CAEDEC DESTINO | : 52334 VENTA AL POR MENOR DE ARTEFACTOS PARA EL HOGAR, ELÉCTRICOS, A | TASA SEGURO DESGRAVAMEN | : 0.0990 |
| DESTINO CRÉDITO | : COMPRA DE MERCADERIA AL POR MAYOR | TIPO DE PRODUCTO | : MICROCRÉDITO |
| TIPO DE CRÉDITO | : M0 - MICROCRÉDITO INDIVIDUAL | SECTOR | : MICRO |
| TIPO CALIFICACIÓN ASFI | : Automático | ÍNDICE ACTIVIDAD | : 0.00290 |
| TIPO AMORTIZACIÓN | : FRANCESA | VENTAS | : 126,000.00 |
| TIPO DE CUOTA | : FIJA | PERSONAL OCUPADO | : 2 |
| TIPO BENEFICIO CPOP | : S | PATRIMONIO | : 7,424.71 |
| DOCUMENTOS EN CUSTODIA | : NC3DCU0067523 | | |

La captura anterior se relaciona con los datos del reporte de la investigación del cliente en las CIC (central de información) y BIG (buro de información Financiera) que detallan las operaciones contraídas por los consumidores financieros durante el proceso de solicitud de créditos, en esta etapa se puede visualizar como la actividad al que se dedica el o la cliente y el destino que le dio en función al requerimiento de la operación crediticia.

| TIPO DE CRÉDITO | TIPO DE OBLIGADO | FECHA INICIO | FECHA ÚLTIMA CUOTA | MONTO ORIGINAL | VALOR CUOTA | CAL. | ESTADO | SALDO TOTAL | SALDO DIFERIDO | CONTING. | DÍAS MORA | HISTÓRICO | PERIOD. PAGO | TIP. CAN. | TIP. INT. | TIP. OPE. | TIP. ING. | DEST. CRED. | ACT. ECO. |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------|--------------------|----------------|-------------|------|---------|-------------|----------------|----------|-----------|----------------------|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|
| (R) BANCO DE CRÉDITO DE BOLIVIA SA > FECHA ACTUALIZACIÓN: 31/05/2023 > FECHA PROCESAMIENTO: 29/06/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| M1 - MIC. IND. DEB. GAR. | 1A - DEUDOR | 29/01/2019 | 19/11/2024 | MN. 95,000 | 1,800 | A | VIGENTE | 34,145 | 20,894 | 0 | 0 | 55111111111111111111 | MENSUAL | | FV | 01 | I | H - 52359 | H - 52359 |
| (R) BANCO FASSIL S.A. > FECHA ACTUALIZACIÓN: 30/04/2023 > FECHA PROCESAMIENTO: 19/05/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| N0 - CONSUMO | 5A - DEUDOR A SOLA FIRMA | 18/12/2021 | 03/02/2025 | MN. 53,900 | 0 | A | VIGENTE | 32,048 | | 0 | 0 | 55511111111111111111 | MENSUAL | | FV | 01 | I | H - 50102 | H - 52359 |
| M0 - MICROCRÉDITO INDIVIDUAL | 5A - DEUDOR A SOLA FIRMA | 18/12/2021 | 02/02/2027 | MN. 84,000 | 0 | A | VIGENTE | 63,343 | | 0 | 0 | 55511111111111111111 | MENSUAL | | FV | 19 | I | G - 45201 | H - 52359 |
| N0 - CONSUMO | 02 - GARANTE | 02/12/2022 | 02/12/2024 | MN. 14,000 | 0 | A | VIGENTE | 11,666 | | 0 | 0 | 55511111555555555555 | MENSUAL | | FV | 01 | | G - 45201 | H - 52359 |
| M0 - MICROCRÉDITO INDIVIDUAL | 02 - GARANTE | 02/12/2022 | 01/12/2026 | MN. 82,000 | 0 | A | VIGENTE | 75,166 | | 0 | 0 | 55511111555555555555 | MENSUAL | | FV | 19 | | H - 52209 | H - 52309 |
| (R) BANCO PARA EL FOMENTO A INICIATIVAS ECONÓMICAS S.A. > FECHA ACTUALIZACIÓN: 31/05/2023 > FECHA PROCESAMIENTO: 29/06/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| M0 - MICROCRÉDITO INDIVIDUAL | 5A - DEUDOR A SOLA FIRMA | 18/12/2021 | 02/03/2027 | MN. 84,000 | 0 | A | VIGENTE | 63,343 | | 0 | 0 | 55155555555555555555 | OTRO | | FV | 19 | I | G - 45201 | H - 52359 |
| N0 - CONSUMO | 5A - DEUDOR A SOLA FIRMA | 18/12/2021 | 05/03/2025 | MN. 53,900 | 0 | A | VIGENTE | 32,048 | | 0 | 0 | 55155555555555555555 | OTRO | | FV | 01 | I | H - 50102 | H - 52359 |
| M0 - MICROCRÉDITO INDIVIDUAL | 02 - GARANTE | 02/12/2022 | 02/01/2027 | MN. 82,000 | 0 | A | VIGENTE | 75,166 | | 0 | 0 | 55155555555555555555 | OTRO | | FV | 19 | | H - 52209 | H - 52209 |
| N0 - CONSUMO | 02 - GARANTE | 02/12/2022 | 02/01/2025 | MN. 14,000 | 0 | A | VIGENTE | 11,666 | | 0 | 0 | 55155555555555555555 | OTRO | | FV | 01 | | G - 45201 | H - 52209 |
| (R) BANCO SOLIDARIO SA > FECHA ACTUALIZACIÓN: 31/05/2023 > FECHA PROCESAMIENTO: 29/06/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| M1 - MIC. IND. DEB. GAR. | 02 - GARANTE | | | | | | | | 0 | | | 55555555555555555555 | MENSUAL | | | | | | |
| (R) CREDER ID > FECHA ACTUALIZACIÓN: 31/05/2023 > FECHA PROCESAMIENTO: 29/06/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Como lo mencionamos anteriormente se visualiza en la parte derecha las actividades a las que desempeña el consumidor financiero denominadas CAEDEC y al cual fue destinado el prestamos solicitado y desembolsado, independientemente el objeto de crédito que llegaría ser el destino específico.

| DÍAS MORA | HISTÓRICO | PERIOD. PAGO | TIP. CAN. | TIP. INT. | TIP. OPE. | TIP. ING. | DEST. CRED. | ACT. ECO |
|-----------|----------------------|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|
| 0 | 55111111111111111111 | MENSUAL | | FV | 01 | I | H - 52359 | H - 52359 |
| 0 | 55511111111111111111 | MENSUAL | | FV | 01 | I | H - 50102 | H - 52359 |
| 0 | 55511111111111111111 | MENSUAL | | FV | 19 | I | G - 45201 | H - 52359 |
| 0 | 55511111155555555555 | MENSUAL | | FV | 01 | | G - 45201 | H - 52359 |
| 0 | 55511111155555555555 | MENSUAL | | FV | 19 | | H - 52209 | H - 52359 |
| 0 | 55155555555555555555 | OTRO | | FV | 19 | I | G - 45201 | H - 52359 |
| 0 | 55155555555555555555 | OTRO | | FV | 01 | I | H - 50102 | H - 52359 |
| 0 | 55155555555555555555 | OTRO | | FV | 19 | | H - 52209 | H - 52209 |
| 0 | 55155555555555555555 | OTRO | | FV | 01 | | G - 45201 | H - 52209 |
| | 55555555555511111111 | MENSUAL | | | | | | |

Por ello es importante recalcar que las operaciones de refinanciamiento sea de cuotas diferidas y cuotas normales el viable debido a que se mantendría el postulado del destino.

En conclusión si algún cliente del sector de crédito de la microempresa se benefició con un préstamo para capital de inversión, aunque cambien de actividad seguirá siendo microempresario a menos que tenga que depender de un sueldo la cual se convierte en tipo de crédito consumo que debe tratarse según las políticas internas de Banco Fie S.A.

12. CRONOGRAMA

PROPUESTA DE MEJORA EN LA NORMATIVA PARA LA OTORGACIÓN DE LOS CRÉDITOS DE REFINANCIAMIENTO DE CUOTAS VIGENTES Y DIFERIDAS CASO BANCO FIE S.A.

| ACTIVIDADES | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO |
|------------------------------------------------------|----------------|----------------|--------------------|-------------------|----------------------------------|-------|-------|
| Elaboracion de Perfil de Proyecto de Memoria Laboral | 23 24 25 26 27 | | | | | | |
| Designacion de Tutor y Runion | | 30 31 1 2 3 | | | | | |
| Presentacion de Perfil | | 6 7 8 9 10 | | | | | |
| Revision de Perfil de Proyecto | | 22 23 24 25 26 | | | | | |
| Correccion y Ajuste del Perfil de Proyecto | | | 1 2 3 4 7 | | | | |
| Aprobacion del Perfil de Proyecto | | | 8 9 10 11 12 13 14 | | | | |
| Taller de Elaboracion de Memoria Laboral | | | 20 21 22 23 24 | | | | |
| Revision de Memoria Laboral | | | | 25 26 27 28 29 30 | 4 5 9 | | |
| Correccion y Ajuste de Memoria Laboral | | | | | 10 11 12 13 16 17 18 19 20 21 23 | | |
| Aprobacion de Memoria Laboral | | | | | 24 25 26 27 28 30 | | |
| Informe Final y Defensa | | | | | | | |

13. BIBLIOGRAFÍA

- Asofin Memorial Anual
- Constitución Política del Estado Plurinacional
- FIE S.A. (2020). (MEMORIA ANUAL BANCO FIE S.A., 2021)
- Ley No 393 de Servicios Financieros.

BIBLIOGRAFÍA ELECTRÓNICA

- BCB. (2020). *BCB*. Obtenido de BCB: <https://www.bcb.gob.bo/>
- Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia. (s.f.). *Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia*. Recuperado el Abril de 2023, de Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia:
<http://www.gacetaoficialdebolivia.gob.bo/>
- Glosario de Términos Económicos y Financieros. (2019). *ASFI*. Recuperado el 5 de mayo de 2023, de ASFI:
https://www.asfi.gob.bo/images/EDUCACION_FINANCIERA/DOCS/Glosario_de_T%C3%A9rminos_Econ%C3%B3mico_Financieros.pdf
- RAE. (2022). *rae*. Recuperado el 24 de Abril de 2023, de RAE:
<https://dle.rae.es/cr%C3%A9dito>

15.- ANEXOS. -