

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



MEJORA DE TIEMPOS EN LA OTORGACIÓN DE
CRÉDITOS HIPOTECARIOS BANCA MINORISTA
BANCO FIE EL ALTO

Plan Excepcional de Titulación para Estudiantes Antiguos no Graduados, Petaeng
14ª Versión Modalidad Curso de Actualización

POSTULANTE: EGRES. WALTER ROLANDO APAZA
HUANCA.

EL ALTO - LA PAZ - BOLIVIA

2021

DEDICATORIA

El presente trabajo es dedicado a mi esposa quien me enseñó lo que significa la tolerancia y siempre esta presta a ayudarme y apoyarme en los peores momentos a quien amo con todo mi corazón, a mi hijo quien le cambio y le dio sentido a mi vida con su nacimiento, a mis padres y suegros quienes me apoyan y me dan consejos a diario para salir adelante, a mi cuñado quien es el ejemplo de humildad y responsabilidad, a mis hermanos que siempre están prestos para apoyarme.

AGRADECIMIENTO

A Dios quien guía mi camino y bendice mi hogar quien siempre está presente en mis días guiando mi camino, cuidando de mí y mi familia, quien a diario escucha mis pedidos y siempre responde de la mejor forma.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	i
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
RESUMEN.....	vii
INTRODUCCIÓN	1
1. CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES	2
1.1. Identificación y formulación del problema	2
1.2. Objetivos	2
1.2.1. Objetivo general	2
1.2.2. Objetivos específicos	2
1.3. Justificación.....	3
1.3.1. Justificación teórica.....	3
1.3.2. Justificación práctica.....	3
1.3.3. Justificación metodológica.....	4
1.4. Alcance.....	4
1.4.1. Alcance temporal	4
1.4.2. Alcance Geográfico.....	4
1.4.3. Alcance Institucional.....	4
2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	5
2.1. Estructura del sistema financiero	5
2.1.1. Ministerio de economía y finanzas públicas	5
2.1.2. Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).....	5
2.1.3. Banco Central de Bolivia	7
2.1.3.1. Funciones específicas del BCB.....	7
2.1.4. Sistema financiero.....	8
2.1.4.1. Bancos.....	9
2.1.4.2. Cooperativas de ahorro y crédito.....	9
2.1.4.3. Mutuales de ahorro y préstamos	9
2.1.4.4. Fondos financieros.....	10
2.1.4.5. Casas de cambio.....	10
2.1.4.6. Compañías de seguro	10

2.1.4.7.	Bolsas de valores	10
2.1.4.8.	ONGS (Organizaciones No Gubernamentales)	10
2.2.	Tipos de créditos en el banco para el fomento a iniciativas económicas S.A.	10
2.2.1.	Tipo y objeto del crédito	10
2.2.1.1.	Capital de inversión	12
2.2.1.2.	Vivienda productiva	13
2.2.1.3.	Capital de operación	13
2.2.1.4.	Vivienda.....	14
2.2.1.5.	Consumo o libre disponibilidad.....	14
2.2.2.	Evaluación y calificación de la cartera de créditos para reporte a la ASFI	15
2.2.2.1.	Crédito empresarial.....	16
2.2.2.2.	Crédito pequeña y mediana empresa	16
2.2.2.3.	Microcrédito.....	16
2.2.2.4.	Crédito al sector productivo.....	17
2.2.2.5.	Crédito de vivienda.....	18
2.2.2.6.	Crédito hipotecario de vivienda	19
2.2.2.7.	Crédito de Vivienda sin Garantía Hipotecaria	19
2.2.2.8.	Crédito hipotecario de vivienda de interés social	20
2.2.2.9.	Crédito de Vivienda sin Garantía Hipotecaria Debidamente Garantizado	22
2.2.2.10.	Crédito de Vivienda de Interés Social sin Garantía Hipotecaria.....	23
2.2.2.11.	Anticrédito	24
2.2.2.12.	Renegociación para créditos de vivienda de interés social.....	24
2.2.2.13.	Crédito de consumo	25
2.2.2.14.	Líneas de créditos	25
2.2.3.	Cálculo del tamaño de la actividad	26
2.2.4.	Requisitos del solicitante y documentación a presentar.....	28
2.2.5.	Tiempos máximos de tramitación de un crédito hipotecario	37
2.2.5.1.	Requisitos del solicitante y documentación a presentar	37
2.2.6.	Garantías	38
2.2.7.	Cobertura de garantías.....	39
2.2.8.	Proceso de créditos hipotecarios	40

2.2.8.1.	Avalúos	40
2.2.8.2.	Análisis y evaluación de solicitudes de crédito	43
2.2.8.3.	Admisión de riesgos	43
2.2.8.4.	Comité de créditos	44
2.2.9.	Situación actual	45
2.2.10.	Propuesta	54
2.2.11.	Procedimiento	63
3.	CAPÍTULO III. MARCO INSTITUCIONAL.....	64
3.1.	Antecedentes de la institución.....	64
3.2.	El propósito	66
3.3.	Misión	66
3.4.	Visión	66
4.	CAPÍTULO IV. MARCO PRÁCTICO	67
4.1.	Metodología de investigación	67
4.2.	Técnicas de investigación	67
5.	CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
5.1.	Conclusiones	68
5.2.	Recomendaciones.....	68
	BIBLIOGRAFÍA	70
	ANEXOS	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Tipo de crédito	12
Tabla 2.	Ingreso de la unidad familiar y la cuota del préstamo	21
Tabla 3.	Ingreso de la unidad familiar y la cuota de amortización del préstamo	22
Tabla 4.	Cálculo del tamaño de la actividad	26
Tabla 5.	Requisitos del solicitante y documentación a presentar	28
Tabla 6.	El requisito se extiende al codeudor y garantes	31
Tabla 7.	Tiempos máximos de tramitación de créditos	37
Tabla 8.	Garantías primarias	39
Tabla 9.	Tiempos máximos de tramitación de créditos	46
Tabla 10.	Nivel de aprobación hasta 155,000 Bs	45
Tabla 11.	Nivel de aprobación gerente regional (343,000 bs)	47
Tabla 12.	Nivel de aprobación gerente regional montos mayores a (343,001 bs)	49
Tabla 13.	Propuesta de mejora en tramitación de créditos.....	54
Tabla 14.	Nivel de aprobación hasta 155,000 Bs	56
Tabla 15.	Nivel de aprobación hasta 343,000 bs.....	59
Tabla 16.	Nivel de aprobación mayor a 343,001.00 Bs.	61

RESUMEN

La industria bancaria es una base esencial en la economía de la sociedad y el país, sin lugar a dudas desempeña un rol significativo para el desarrollo del cliente financiero, por esta razón es crucial la participación de la misma en la concesión de préstamos para la compra de vivienda. El mercado financiero cada día es más disputado ya que hay más entidades financieras, que ofrecen y conceden préstamos hipotecarios.

Por ello, la presente monografía tiene como objetivo mejorar el tiempo de gestión de la otorgación de créditos hipotecarios mediante la aplicación de una propuesta que mejore los tiempos de respuesta, para cumplir con las expectativas de los clientes de Banco Fie para que los mismos puedan utilizar de forma oportuna este crédito y a la vez la institución logre conseguir en el cliente una buena imagen. Así mismo, el estudio tiene objetivos específicos que pretenden identificar los tipos de créditos hipotecarios con los que cuenta Banco Fie y los tiempos actuales en la otorgación de créditos hipotecarios, del mismo modo los procedimientos, para su evaluación, por último formular una propuesta que mejore y reduzca el tiempo para su otorgación.

Las conclusiones señalan que es de suma importancia garantizar los plazos de respuesta a las necesidades de los clientes financieros, ya que estos determinan el préstamo solicitado. Por lo tanto, la propuesta actual es reducir los tiempos de otorgamiento de préstamos hipotecarios para que el cliente financiero pueda recibir una respuesta oportuna sobre la aprobación o rechazo de su solicitud.

Palabras clave: Crédito hipotecario, mejora de tiempos, acortar procesos de gestión, simplificar procedimientos.

INTRODUCCIÓN

En esta monografía se explicará la importancia de acortar el tiempo de la otorgación de Créditos hipotecarios y su respectivo proceso en Banco Fie.

Hoy en día la banca es un pilar fundamental en la economía de la sociedad y el país, sin duda juega un papel importante para el crecimiento del consumidor financiero, por esta razón es importante la participación de la misma en la otorgación de créditos hipotecarios.

El sistema financiero cada día es más competitivo ya que existen más instituciones financieras, que brindan y otorgan créditos hipotecarios, a personas que cuenten con la garantía adecuada que pueda coberturar el crédito solicitado, también es de suma importancia un buen comportamiento crediticio o buen historial crediticio.

Los consumidores financieros requieren créditos oportunos prácticos y sencillos para poder realizar los planes de inversión que los mismos tienen es por ello que es de suma importancia que las entidades financieras puedan acortar tiempos y puedan otorgar respuestas oportunas a los consumidores financieros por esta razón se pudo evidenciar que el mercado financiero debe mejorar procedimientos más cortos

La presente monografía plantea una mejora en el procedimiento de la otorgación de créditos hipotecarios incorporando una etapa que incluya el PRE-COMITÉ para que el cliente pueda tener una respuesta oportuna a la solicitud de crédito.

CAPÍTULO I.

ASPECTOS GENERALES

1.1. Identificación y formulación del problema

Analizando de la experiencia laboral en las diferentes entidades financieras se pudo evidenciar que en la entidad donde se trabaja actualmente “Banco Fie” no se cumple con los tiempos establecidos para la otorgación de créditos hipotecarios debido a varios factores ya sean internos como externos.

En consecuencia, no se cumple los tiempos establecidos por la autoridad de supervisión del sistema financiero ASFI, es por ello que la entidad puede ser sujeta a reclamos por parte de los clientes por el tiempo de demora en la tramitación del crédito y por el perjuicio al cliente ya que el mismo en muchos casos no poder utilizar el crédito de forma oportuna.

Con base en todo lo mencionado se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Si se mejora el tiempo en la otorgación de créditos hipotecarios se podrá responder de forma oportuna a requerimientos del consumidor financiero?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Mejorar el tiempo de gestión de la otorgación de créditos hipotecarios mediante la aplicación de una propuesta que mejoré los tiempos de respuesta, para cumplir con las expectativas de los clientes de Banco Fie para que los mismos puedan utilizar de forma oportuna este crédito y a la vez la institución logre conseguir en el cliente una buena imagen.

1.2.2. Objetivos específicos

- Identificar los tipos de créditos hipotecarios con los que cuenta Banco Fie.
- Identificar los tiempos actuales en la otorgación de créditos hipotecarios

- Identificar los procedimientos, para la evaluación del crédito hipotecario.
- Formular una propuesta que mejore y reduzca el tiempo para la otorgación del crédito hipotecario.

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica

Mediante la recopilación de información y conceptos teóricos la presente investigación logrará plantear conceptos e ideas, para sustentar la investigación con una base científica.

Consumidor financiero

Es una persona natural o jurídica que realiza operaciones financieras, en su condición de cliente, socio o usuario de nuestra cooperativa o una entidad de intermediación financiera.

Crédito hipotecario

Un crédito hipotecario o una hipoteca es un préstamo de dinero para la compra de un inmueble que tiene garantizado el pago con el valor de la misma propiedad. Este tipo de productos financieros implican el pago de la cantidad de dinero prestada más los intereses correspondientes mediante pagos periódicos.

Este tipo de préstamos son distintos a los otros que se pueden ofrecer, debido a diferentes factores como la cantidad de dinero prestada, el motivo del acuerdo, la intervención de otras instituciones, las garantías de pago que se establecen y las condiciones de arreglo.

1.3.2. Justificación práctica

En función a la investigación de la presente monografía se podrá determinar los tiempos actuales según normativa interna del Banco Fie en la otorgación de créditos hipotecarios, esto nos permitirá contrastar tiempos teóricos y tiempos prácticos para

proponer una mejora en los tiempos de la otorgación de créditos hipotecarios en el Banco Fie.

1.3.3. Justificación metodológica

En el presente trabajo de investigación se utilizará diferentes tipos de metodologías para conseguir resultados adecuados al trabajo propuesto.

Entre los métodos se utilizará las técnicas de investigación entrevistas, así como método descriptivos, analíticos, exploratorios.

1.4. Alcance

1.4.1. Alcance temporal

El presente estudio se realizó en el mes de noviembre de la gestión 2021.

1.4.2. Alcance Geográfico

La presente investigación se realizará en el departamento de La Paz, en la ciudad de El Alto, Banco Fie.

1.4.3. Alcance Institucional

La presente investigación se realizará en la entidad financiera “Banco de Fomento a Iniciativas Económicas” Fie, agencia El Alto.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo de la investigación se abordará conceptos importantes y elementales que nos permitirán comprender de mejor forma la base teórica de la presente investigación

2.1. Estructura del sistema financiero

Se crea por que el órgano ejecutivo del estado, a la cabeza del Ministerio de economía y finanzas públicas, sea el rector del sistema financiero y para ello se cambia la tradicional estructura del sistema financiero.

Este consejo está integrado por:

2.1.1. Ministerio de economía y finanzas públicas

Es la cabeza del sistema financiero nacional y establece la relación del Banco central de Bolivia con el Gobierno. Entre sus principales funciones están:

- Formular y ejecutar políticas sobre el sistema de regulación financiera en el país.
- Coordinar con el BCB la emisión de normas legales para el sistema financiero (Galarza, 2017).

2.1.2. Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)

Ley la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, es una institución de derecho público y de duración indefinida, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, con jurisdicción, competencia y estructura de alcance nacional, bajo tuición del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, y sujeta a control social.

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, tiene por objeto regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la

Constitución Política del Estado, la presente Ley y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y entidades auxiliares del mismo.

Las actividades financieras y la prestación de servicios financieros, serán realizadas únicamente por entidades autorizadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, la clasificación de dichas entidades son las siguientes:5

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 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 financieros complementarios:

1. Empresas de arrendamiento financiero.
2. Empresas de factoraje.
3. Almacenes generales de depósito.

4. Cámaras de compensación y liquidación.
5. Burós de información.
6. Empresas transportadoras de material monetario y valores.
7. Empresas administradoras de tarjetas electrónicas.
8. Casas de Cambio.
9. Empresas de servicios de pago móvil (ASFI, 2023b).

2.1.3. Banco Central de Bolivia

Es una institución del estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, se constituye en la única autoridad cambiaria y monetaria en el país. Es el órgano rector de los bancos.

El Banco Central de Bolivia (BCB) es la principal institución financiera del Estado Plurinacional de Bolivia, con sede en La Paz. Es el organismo estatal responsable de la gestión y política monetaria en el país.

Fue fundado el 20 de julio de 1928 con el nombre de Banco Central de la Nación Boliviana, bajo el gobierno de Hernando Siles Reyes, reemplazando al Banco de la Nación Boliviana que estuvo vigente desde 1911. El 20 de abril de 1929, el banco adoptó su nombre actual y el 1 de julio de 1929 inició oficialmente sus operaciones.

Sus funciones principales son:

- Procurar la estabilidad del poder adquisitivo interno de la moneda Nacional
- Formular políticas en materia monetaria, cambiaria, crediticia y bancaria, como agente del Gobierno (BCB, 2023a).

2.1.3.1. Funciones específicas del BCB

A) cómo autoridad monetaria.

- B) en relación a las reservas internacionales.
- C) en materia cambiaria.
- D) en relación con el sector público.
- E) Como agente financiero del Gobierno.
- F) en relación con el sistema financiero (BCB, 2023b).

2.1.4. Sistema financiero

En Bolivia las entidades de intermediación financiera, las empresas de servicios financieros complementarios, los participantes del mercado de valores y las entidades de seguros conforman el sistema financiero, donde además realizan sus actividades las entidades del sistema integral de pensiones; las cuales efectúan sus operaciones o prestan sus servicios en el marco de la normativa y legislación vigente.

- a) Las entidades de intermediación financiera captan recursos bajo cualquier modalidad, para su colocación conjunta con el capital de la entidad financiera, en forma de créditos e inversiones propias del giro.
- b) Las empresas de servicios financieros complementarios son aquellas que realizan servicios complementarios a la actividad de intermediación financiera, los cuales contemplan a: servicio de arrendamiento financiero, factoraje, almacenaje, guarda y conservación transitoria de bienes o mercaderías ajenas, compensación y liquidación de operaciones, administración y suministro de información de riesgo de crédito y operativo, transporte de dinero y valores, administración de tarjetas electrónicas, cambio de monedas, giros y remesas y servicios financieros a través de dispositivos móviles.
- c) Los participantes del mercado de valores son la bolsa de valores, la entidad de depósito de valores y los intermediarios del mercado de valores que son: agencias de bolsa,

sociedades administradoras de fondos de inversión y sus fondos de inversión, los emisores, las entidades calificadoras de riesgo, las sociedades de titularización y sus patrimonios autónomos.

d) Las entidades de seguros ofrecen seguros al público en general con el objeto de que las personas o empresas estén protegidas ante determinados riesgos. La prestación de este servicio se fundamenta en la valoración de riesgos que realiza la entidad aseguradora ante un posible evento, lo cual se materializa en un contrato, denominado póliza que contiene las condiciones bajo las que operará el seguro, incluida la prima (el precio del seguro).

La Ley de Servicios Financieros, N.º 393, establece que el Sistema Financiero es el conjunto de entidades financieras autorizadas conforme a esta ley, que prestan servicios financieros a la población en general (ASFI et al., 2019, p.5).

2.1.4.1. Bancos

Según la Ley de Bancos y Entidad Financiera (1993), “autorizada, de origen nacional o extranjero, dedicada habitualmente a realizar operaciones de intermediación y a prestar servicios financieros al público en el marco de la presente Ley”.

2.1.4.2. Cooperativas de ahorro y crédito

“Asociación autorizada para la captación de recursos del público en forma de depósitos y para otorgar créditos sólo a sus socios” (Ley de Bancos y Entidad Financiera, 1993).

2.1.4.3. Mutuales de ahorro y préstamos

“Efectúan en operaciones de ahorro y crédito destinadas para la vivienda como ser: compras de terrenos, construcción, ampliación, redacción, remodelación, Y proyectos de vivienda” (Ley de Bancos y Entidad Financiera, 1993).

2.1.4.4. Fondos financieros

“Son entidades financieras cuya función es intermediar Recursos financieros a pequeños y micro empresarios o prestarnos” (Ley de Bancos y Entidad Financiera, 1993).

2.1.4.5. Casas de cambio

“Son entidades que realizan operaciones de servicio como: cambio y arbitraje (Compra y venta de moneda extranjera), giros y transferencias de dinero a nivel Nacional e internacional” (Ley de Bancos y Entidad Financiera, 1993).

2.1.4.6. Compañías de seguro

“Son entidades especializadas en la protección contra riesgos para personas naturales o jurídicas, mediante el pago de una prima establecida en una póliza de seguros” (Ley de Bancos y Entidad Financiera, 1993).

2.1.4.7. Bolsas de valores

“Es una entidad privada que forma parte del sistema financiero, constituida como sociedad anónima, que tiene por objeto facilitar las transacciones de compra y venta de títulos valores como ser: acciones y bonos” (Ley de Bancos y Entidad Financiera, 1993).

2.1.4.8. ONGS (Organizaciones No Gubernamentales)

“Organismo No Gubernamental (ONG), Institución para el Desarrollo Social y Fundaciones: Asociación civil sin fines de lucro, que otorga créditos reembolsables o no, a determinados sectores socioeconómicos con recursos donados o propios” (Ley de Bancos y Entidad Financiera, 1993)..

2.2. Tipos de créditos en el banco para el fomento a iniciativas económicas S.A.

2.2.1. Tipo y objeto del crédito

Con la finalidad de asegurar que los recursos de Banco Fie sean empleados adecuadamente, la Gerencia de División de Negocios a través de las Gerencias Nacionales de Banca, otorga los siguientes tipos y objetos de créditos:

Tabla 1.*Tipo de crédito*

TIPO DE CRÉDITO	OBJETO DEL CRÉDITO / DESTINO DEL CRÉDITO
Microcrédito o Pyme o Empresarial	Capital de Inversión / Vivienda Productiva
Consumo	Capital de Operaciones 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 o 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.

Nota. Tipo de crédito. Fuente: (Banco Fie, 2023).

2.2.1.1. Capital de inversión

Los fondos pueden ser utilizados por empresarios para realizar inversiones en instalaciones, maquinaria, vehículos, herramientas y equipo, destinados a incrementar y/o diversificar la producción o mejorar la calidad de sus productos y/o servicios. También se incluye la construcción o compra de talleres, tiendas, locales o espacios físicos que utilicen para su actividad y el financiamiento para contratos anticréticos, así como la remodelación, ampliación y refacción de los mencionados inmuebles.

Complementariamente para el crédito agropecuario, se considerará animales (reproductores, de carga, de trabajo e insectos), material vegetal (plantines de

cultivos perennes), planes de manejo forestal y mejoras de infraestructura productiva (enmallado, postes, corrales, potreros, riego y drenaje, establecimiento de pastizales y otros) (Banco Fie, 2023).

2.2.1.2. Vivienda productiva

Los fondos pueden ser destinados para financiar la compra, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento o anticrético de un inmueble, el cual es o será utilizado tanto para el desarrollo de la actividad económica, así como para vivienda familiar del prestatario independientemente de la proporción utilizada para cada fin y siempre que no califique como crédito de vivienda de interés social. No incluye el otorgamiento de créditos destinados a financiar solo la parte de la vivienda más allá de que la actividad funcione en el mismo inmueble (Banco Fie, 2023).

2.2.1.3. Capital de operación

Los fondos pueden ser utilizados por los empresarios para el incremento del capital de trabajo, mediante la adquisición de materia prima, insumos, pago de sueldos, alquileres y/o servicios. También incluye la compra de mercadería para su posterior comercialización.

En caso del financiamiento de proyectos inmobiliarios los fondos pueden ser utilizados para compra de materiales de construcción, pago de mano de obra y/u otros costos destinados a la ejecución del proyecto de construcción inmobiliario, así también se debe verificar que la fuente de repago originada por los ingresos del proyecto se encuentre libre de contingencias legales, evitando en todo momento daño económico que perjudique a los adjudicatarios que realizan o realizaron pagos, incluyendo a adjudicatarios que no tengan relación contractual con la Entidad. En este caso el financiamiento está relacionado al apoyo que se realice al proyecto de construcción inmobiliario.

Adicionalmente, para el crédito agropecuario, se considerará animales para engorde, jornales y/o mano de obra, materias primas (semilla y plantines de cultivos no perennes) y agroquímicos (pesticidas, fungicidas y otros), fertilizantes, vacunas, medicamentos, alimentos (de inicio, crecimiento y engorde), forraje y otros (Banco Fie, 2023).

2.2.1.4. Vivienda

Los fondos otorgados a empresarios y a personas de ingresos fijos se pueden destinar para financiar:

- a. La adquisición de lotes de terreno, viviendas individuales o en propiedad horizontal.
- b. La construcción de viviendas.
- c. La remodelación, ampliación y refacción de inmuebles propios destinados a la vivienda.
- d. El financiamiento de anticréticos, destinados a la vivienda (Banco Fie, 2023)..

2.2.1.5. Consumo o libre disponibilidad

Los recursos de los créditos de libre disponibilidad se pueden destinar tanto a empresarios como a personas de ingresos fijos para la realización de viajes, adquisición de vehículos para uso personal, bienes para el hogar o de consumo, desarrollo intelectual, gastos médicos por enfermedad, accidentes, emergencias, u otros destinos ajenos a la actividad empresarial.

Asimismo, los fondos también pueden ser utilizados en:

- a. El perfeccionamiento de sucesiones hereditarias y otros derechos sobre bienes inmuebles destinados a la vivienda.
- b. La instalación de servicios básicos, tales como alcantarillado sanitario, energía eléctrica, agua, gas, etc.

c. Capital de operación para incursionar en nuevas actividades: Los fondos pueden ser utilizados por los empresarios o solicitantes para capital de trabajo destinado a una actividad en la que el cliente recién está incursionando, siempre y cuando los ingresos provengan de una actividad establecida de acuerdo a los requisitos exigidos.

d. Capital de inversión para incursionar en nuevas actividades: Los fondos pueden ser utilizados por los empresarios para realizar inversiones en instalaciones, máquinas, herramientas y equipo, destinados a una actividad en la que el cliente recién está incursionando, siempre y cuando los ingresos provengan de su actividad económica establecida de acuerdo a los requisitos exigidos.

e. Se incluye dentro de los créditos de consumo a las Tarjetas de Crédito (Banco Fie, 2023)..

2.2.2. Evaluación y calificación de la cartera de créditos para reporte a la ASFI

Para disponer de información confiable y oportuna que permita identificar los riesgos y las eventuales pérdidas asociadas, considerando como criterio básico la capacidad de pago del deudor y que las garantías si existiesen son subsidiarias, las Gerencias Nacionales de Banca y Gerencia Nacional de Riesgo Integral, evalúan de forma permanente la cartera de créditos, la cual está clasificada en los siguientes tipos de crédito:

I. Crédito Empresarial.

II. Crédito Pequeña y Mediana Empresa.

III. Microcrédito.

IV. Crédito de Vivienda.

a. Crédito Hipotecario de Vivienda.

b. Crédito de Vivienda sin Garantía Hipotecaria.

- c. Crédito Hipotecario de Vivienda de Interés Social.
- d. Crédito de Vivienda de Interés Social sin Garantía Hipotecaria.
- V. Crédito de Consumo (ASFI, 1999).

2.2.2.1. Crédito empresarial

Todo crédito otorgado a una persona natural o jurídica con el objeto de financiar actividades de producción, comercialización o servicios, y cuyo tamaño de la actividad económica se encuentre clasificado por el índice de Gran Empresa de acuerdo a los parámetros establecidos por la ASFI.

Para los clientes que califiquen en esta categoría, la evaluación de la capacidad de pago del deudor, debe ser determinada utilizando la información financiera y patrimonial presentada por el sujeto de crédito al Servicio de Impuestos Nacionales (ASFI, 2023a).

2.2.2.2. Crédito pequeña y mediana empresa

Todo crédito otorgado a una persona natural o jurídica con el objeto de financiar actividades de producción, comercialización o servicios y que el tamaño de su actividad económica se encuentre clasificado por el índice de Mediana Empresa y Pequeña Empresa, de acuerdo a los parámetros establecidos por la ASFI (ASFI, 2023a).

2.2.2.3. Microcrédito

Todo crédito otorgado a una persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios, con el objeto de financiar actividades de producción, comercialización y servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas e ingresos generados por dichas actividades. Por el tamaño de la actividad económica se encuentra clasificado en el índice de microempresa, de acuerdo a los parámetros establecidos por la ASFI (ASFI, 2023a).

2.2.2.4. Crédito al sector productivo

Son los créditos de tipo empresarial, (pequeña, mediana empresa, gran empresa o microcrédito) cuyo destino corresponde a las siguientes categorías del Código de Actividad Económica y Destino del Crédito (CAEDEC) utilizado por ASFI:

- a. Agricultura y ganadería.
- b. Caza, silvicultura y pesca.
- c. Extracción de petróleo crudo y gas natural.
- d. Minerales metálicos y no metálicos.
- e. Industria manufacturera.
- f. Producción y distribución de energía eléctrica.
- g. Construcción

Los créditos productivos pueden otorgarse tanto de manera individual como bajo cadenas productivas identificadas y priorizadas por el Banco.

Para el financiamiento a las cadenas productivas, se debe identificar a las mismas (sector económico y la región geográfica) con el objetivo de financiar a todas las actividades económicas comprendidas en la cadena productiva, que lo requieran y seansujetos de crédito. La identificación de cadenas productivas debe contemplar las siguientes etapas:

Etapa 1 Producción.

Etapa 2 Industrialización.

Etapa 3 Comercialización.

Las actividades económicas comprendidas en las etapas 1 y 2 de la cadena productiva deben corresponder a las actividades definidas en el Crédito al Sector productivo.

Crédito al Sector Forestal: Es aquella operación de crédito de tipo empresarial; microcrédito o Pyme cuyo destino del crédito corresponde a la categoría B “Caza, silvicultura y pesca” del Código de Actividad Económica y Destino de crédito (CAEDEC) utilizado por la ASFI, específicamente en las actividades económicas: 03001; 03002; 03003; 03004; 03009.

De igual manera serán consideradas como financiamiento al sector productivo, las operaciones de crédito destinadas al sector turismo y a la producción intelectual.

Las actividades del sector turismo que serán consideradas como parte del sector productivo son aquellas que tengan fines de inversión en infraestructura, equipamiento y otros destinados a mejorar o ampliar la oferta de servicios de turismo, de acuerdo a los siguientes códigos CAEDEC: 55101, 55102, 55103, 55201, 60100, 60212, 60222, 61200, 62101, 60221, 71110, 71120, 63041, 63042, 92320, 92330.

En las operaciones de financiamiento destinado a la producción intelectual, el código CAEDEC de la actividad económica del prestatario puede corresponder a cualquiera de las categorías CAEDEC utilizado por ASFI, sin embargo, el código CAEDEC del destino de los recursos del financiamiento debe corresponder a las actividades económicas: 72200, 73101, 73102, 73200, 92110, 92141.

La otorgación de operaciones como créditos al sector productivo que no cumplan con estas condiciones serán pasibles a sanciones administrativas correspondientes (ASFI, 2023a).

2.2.2.5. Crédito de vivienda

Todo crédito otorgado a personas naturales destinado exclusivamente para; adquisición de terreno para la construcción de vivienda, compra de vivienda individual o en propiedad horizontal, construcción de vivienda individual o

refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento de vivienda individual o en propiedad horizontal, según corresponda (ASFI, 2023a).

De acuerdo al tipo de garantía el crédito de vivienda puede ser:

2.2.2.6. Crédito hipotecario de vivienda

Todo crédito otorgado a personas naturales destinado exclusivamente para:

- a. Adquisición de terreno para la construcción de vivienda
- b. Construcción de vivienda individual
- c. Compra de vivienda individual o en propiedad horizontal
- d. Refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento de vivienda individual o en propiedad horizontal

El crédito hipotecario de vivienda 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.

No comprende los créditos destinados a financiar viviendas que no tengan las características anteriores o con fines comerciales, ni otro tipo de créditos amparados con garantía hipotecaria (ASFI, 2023a).

2.2.2.7. Crédito de Vivienda sin Garantía Hipotecaria

Crédito otorgado a personas naturales destinado exclusivamente para:

1. Construcción de vivienda individual.
2. Refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento de vivienda individual o en propiedad horizontal.
3. Anticrédito de vivienda.

El crédito de vivienda sin garantía hipotecaria, considerando el patrimonio actual de la Entidad no podrá exceder el equivalente de Bs 100,000 (Cien mil 00/100 Bolivianos) y 48 meses de plazo.

En el caso de personas con ingresos fijos el servicio mensual de la deuda y sus intereses no debe comprometer más del 25% del promedio de los últimos tres (3) meses del líquido pagable, o la suma de los salarios de ambos cónyuges cuando corresponda, incluyendo en este cálculo el servicio de otras obligaciones directas e indirectas (ASFI, 2023a).

2.2.2.8. Crédito hipotecario de vivienda de interés social

Todo crédito otorgado a personas naturales (dependientes e independientes) destinado exclusivamente para:

- a. Adquisición de terreno para la construcción de vivienda
- b. Construcción de vivienda individual
- c. Compra de vivienda individual o en propiedad horizontal
- d. Refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento de vivienda individual o en propiedad horizontal

El crédito de Vivienda de Interés Social, se limita al financiamiento de una única vivienda sin fines comerciales, cuyo valor comercial o el costo final para su construcción incluido el valor del terreno, no supere UFV 400,000 (Cuatrocientos Mil 00/100 Unidades de Fomento a la Vivienda) cuando se trate de departamento y de UFV 460,000 (Cuatrocientos Sesenta Mil 00/100 Unidades de Fomento a la Vivienda) para casas.

En caso de que el financiamiento sea para la adquisición de terreno con fines de construcción de una vivienda sin fines comerciales, el valor comercial no debe superar el 40% del valor establecido para casas.

En el caso de los préstamos otorgados para la construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento de vivienda individual o en propiedad horizontal de vivienda de interés social, el costo final de la vivienda incluirá:

- El valor del terreno.

- Aporte propio o monto invertido.
- Financiamiento solicitado.

Si el deudor posee un lote de terreno, sólo puede acceder a créditos de vivienda de interés social con destino a la construcción, siempre que ésta sea realizada en el mismo terreno.

La vivienda dada en garantía del crédito debe ser la misma del destino del crédito y de propiedad del deudor, contando con la hipoteca en primer grado.

La cuota de estos préstamos debe estar dentro de las siguientes relaciones entre el ingreso de la unidad familiar y la cuota del préstamo:

Tabla 2.

Ingreso de la unidad familiar y la cuota del préstamo

Valor comercial del inmueble	Tasa de interés máxima	Ratio Mínimo Ingreso / Cuota	Porcentaje del ingreso (*) destinado a la cuota
Igual o menor a UFV 255,000	5.50%	2.50 veces	40%
De UFV 255,001 a UFV 380,000	6.00%	2.85 veces	35%
De UFV 380,001 a UFV 460,000	6.50%	3.33 veces	30%

Nota. Ingreso de la unidad familiar y la cuota del préstamo. Fuente: (ASFI, 2023a).

(*) Ingreso: Se entiende por total ganado menos descuentos de ley en prestatarios dependientes y utilidad operativa en caso de prestatarios independientes.

En caso de que el crédito de vivienda de interés social sustituya el pago de alquileres y que este pago esté demostrado por al menos un año, las relaciones mínimas a considerar entre el ingreso de la unidad familiar y la cuota de amortización del préstamo, son las siguientes:

Tabla 3.*Ingreso de la unidad familiar y la cuota de amortización del préstamo*

Valor comercial del inmueble	Tasa de interés máxima	Ratio Mínimo Ingreso / Cuota	Porcentaje del ingreso (*) destinado a la cuota
Igual o menor a UFV 255,000	5.50%	2.22 veces	45%
De UFV 255,001 a UFV 380,000	6.00%	2.50 veces	40%
De UFV 380,001 a UFV 460,000	6.50%	2.85 Veces	35%

Nota. Ingreso de la unidad familiar y la cuota de amortización del préstamo. Fuente: (ASFI, 2023a).

(*) Ingreso: Se entiende por total ganado menos descuentos de ley en prestatarios dependientes y utilidad operativa en caso de prestatarios independientes (ASFI, 2023a).

2.2.2.9. Crédito de Vivienda sin Garantía Hipotecaria Debidamente Garantizado

Crédito otorgado a personas naturales destinado exclusivamente a:

- a. Construcción de vivienda individual o en propiedad horizontal;
- b. Refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento de vivienda individual o en propiedad horizontal.

Los créditos de vivienda sin garantía hipotecaria debidamente garantizados, deben contar con un garante personal que demuestre capacidad de pago y su situación patrimonial a través de una evaluación, con las mismas características y alcance a las aplicadas para el o los deudores, demostrando ambos la permanencia en el domicilio o negocio de al menos un año.

Adicionalmente, se debe contar con los siguientes documentos:

Documentación que acredite la propiedad, tenencia o usufructo del inmueble donde se efectuará el trabajo de construcción, refacción, remodelación, ampliación o mejoramiento de vivienda individual o en propiedad horizontal.

Informe interno emitido por la entidad financiera, que determine que el inmueble no se encuentra en zonas de riesgo.

Presupuesto de obra firmada por el constructor o por el deudor en caso de que el mismo realice las obras de construcción.

Planos o croquis de construcción.

El crédito de vivienda sin garantía hipotecaria debidamente garantizado no puede exceder el plazo de cuarenta y ocho (48) meses.

El monto máximo para la otorgación de créditos de vivienda sin garantía hipotecaria debidamente garantizado, no puede exceder a Bs 100.000 (ASFI, 2023a)..

2.2.2.10. Crédito de Vivienda de Interés Social sin Garantía Hipotecaria

Crédito otorgado a personas naturales (dependientes e independientes), destinado exclusivamente para construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento de vivienda individual o en propiedad horizontal y anticrético de vivienda.

El crédito de vivienda de interés social sin garantía hipotecaria no podrá exceder 60 meses de plazo.

Para personas independientes el servicio mensual de la deuda y sus intereses no debe comprometer más del 30% del promedio de los ingresos de los últimos seis (6) meses, o la suma de los ingresos de la sociedad conyugal cuando corresponda, en tal caso, el cónyuge tendrá la calidad de codeudor, incluyendo en este cálculo el servicio de otras obligaciones directas o el eventual honramiento de garantías concedidas a terceros a favor de entidades del sistema financiero.

Para personas dependientes el servicio mensual de la deuda y sus intereses no debe comprometer más del 30% del promedio de los ingresos de los últimos tres (3) meses, o la suma de los ingresos de la sociedad conyugal cuando corresponda, en tal caso, el cónyuge tendrá la calidad de codeudor, incluyendo en

este cálculo el servicio de otras obligaciones directas o el eventual honramiento de garantías concedidas a terceros a favor de entidades del sistema financiero. En el caso de créditos otorgados a personas dependientes además deberá considerar la inclusión obligatoria de un garante personal, previa verificación y análisis de la situación financiera del prestatario, su cónyuge y de su garante, que demuestre su situación patrimonial y capacidad de pago (ASFI, 2023a).

2.2.2.11. Anticrético

Aquellos créditos que se destinaran para anticrético de vivienda de interés social, deben cumplir con los siguientes requisitos:

El plazo del contrato de préstamo no debe superar el plazo del contrato de anticrético.

Se limita al financiamiento de un único contrato de anticrético, suscrito por el prestatario el cual no debe estar destinado a fines comerciales.

El contrato de anticrético debe estar instrumentado mediante documento público y encontrarse debidamente inscrito en Derechos Reales.

El valor comercial del inmueble, la tasa de interés, así como las relaciones mínimas entre el ingreso de la unidad familiar del deudor y la cuota de amortización del préstamo, aplicable a estos créditos (ASFI, 2023a).

2.2.2.12. Renegociación para créditos de vivienda de interés social

Los términos y condiciones de los créditos de vivienda otorgados con anterioridad a la vigencia del “Reglamento para Operaciones de Crédito de Vivienda de Interés Social”, podrán ser nuevamente negociados y adecuados a las características establecidas para el financiamiento de crédito de Vivienda de Interés Social.

Para la determinación del valor comercial de la vivienda, se deben considerar los siguientes criterios:

Para determinar el valor del inmueble, se debe tomar en cuenta el avalúo que se utilizó antes de la aprobación y desembolso del crédito.

El valor comercial del inmueble debe ser calculado, aplicando el valor de la UFV a la fecha del avalúo. Para los créditos de vivienda otorgados antes del 7 de diciembre de 2001, fecha a partir de la cual se aplica la Unidad de Fomento a la Vivienda, la determinación del valor comercial de vivienda debe ser realizada considerando el valor de la UFV a Bs1 (Un 00/100 Boliviano) (ASFI, 2023a).

2.2.2.13. Crédito de consumo

Todo crédito concedido a una persona natural, con el objeto de financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios, créditos que no califiquen como créditos hipotecarios de vivienda, créditos de vivienda sin garantía hipotecaria, créditos hipotecarios de vivienda de interés social o créditos de vivienda de interés social sin garantía hipotecaria, amortizable en cuotas sucesivas y cuya fuente principal de pago es el salario de la persona o ingresos provenientes de su actividad, adecuadamente verificados. Esta definición incluye las operaciones realizadas a través del sistema de tarjetas de crédito de personas naturales.

De acuerdo a la fuente principal de pago los créditos de consumo pueden ser:

Crédito de consumo a persona dependiente (ASFI, 2023a).

2.2.2.14. Líneas de créditos

Para ofrecer alternativas de financiamiento a los consumidores financieros, las Gerencias Nacionales de Banca, ofrecen líneas de crédito a prestatarios que califican como sujetos de crédito.

Banco Fie cuenta con dos tipos de líneas de crédito:

- Línea de Crédito Rotatoria.
- Línea de Crédito Simple.

Las condiciones bajo las cuales se otorga una línea de crédito, son las siguientes:

- No es requisito tener antigüedad dentro del Banco para acceder a una línea de crédito.
- Cada cliente podrá tener como máximo una línea de crédito rotatoria y/o una línea de crédito simple. No se considera dentro de este cálculo las líneas de crédito habilitadas para tarjetas de crédito.
- La línea de crédito debe ser aprobada por el nivel correspondiente, en función al endeudamiento directo y contingente del cliente. Se debe realizar un seguimiento a los clientes con línea de crédito de acuerdo a lo establecido en el punto 3.23 Seguimiento del presente documento.
- En ningún caso podrá desembolsarse operaciones bajo línea de crédito destinados a pagar cuotas totales o parciales de operaciones ya desembolsadas bajo Línea o créditos paralelos (capital y/o intereses).

Los criterios para la otorgación de líneas de crédito se encuentran definidos en los puntos “4.3 Líneas de Crédito” para Banca Microempresa y “5.4 Líneas de Crédito” para Banca PyME y Banca Corporativa y Empresas (ASFÍ, 2023a).

2.2.3. *Cálculo del tamaño de la actividad*

Para la clasificación de los diferentes tipos de créditos considerando el tamaño de la actividad, se deben utilizar los siguientes índices y metodología de cálculo.

Tabla 4.

Cálculo del tamaño de la actividad

Tamaño	Índice (I)
Microempresa	$0 < I \leq 0.035$
Pequeña Empresa	$0.035 < I \leq 0.115$
Mediana Empresa	$0.115 < I \leq 1.00$
Gran Empresa	$I > 1.00$

Nota. Cálculo del tamaño de la actividad. Fuente: En base a la metodología de cálculo.

Cálculo del índice para actividades de producción:

$$\text{Índice} = \sqrt[3]{\left(\frac{\text{Ingreso por ventas}}{35.000.000} * \frac{\text{Patrimonio}}{21.000.000} * \frac{\text{Personal ocupado}}{100}\right)}$$

Cálculo del índice para actividades de comercio:

$$\text{Índice} = \sqrt[3]{\left(\frac{\text{Ingreso por ventas}}{35.000.000} * \frac{\text{Patrimonio}}{21.000.000} * \frac{\text{Personal ocupado}}{100}\right)}$$

Cálculo de índice para actividades de servicios:

$$\text{Índice} = \sqrt[3]{\left(\frac{\text{Ingreso por servicios}}{28.000.000} * \frac{\text{Patrimonio}}{14.000.000} * \frac{\text{Personal ocupado}}{50}\right)}$$

Donde:

Ingreso por ventas y servicios = Monto de ingreso anual del **prestatario**, expresado en moneda nacional (excluyendo salarios como dependientes).

Patrimonio = Monto de patrimonio del **prestatario**, expresado en moneda nacional.

Personal ocupado = Número de personas promedio anual, ocupadas en la actividad del **prestatario** (incluye los trabajadores familiares y los trabajadores contratados).

Para el cálculo del índice, en el caso de personas naturales con distintas actividades, se debe considerar la actividad que genera el mayor ingreso para el registro de:

- Ingreso por ventas y/o servicios,
- Patrimonio y
- Personal ocupado.

2.2.4. *Requisitos del solicitante y documentación a presentar*

Durante el proceso de selección de los prestatarios, se deberá eliminar a clientes cuya actividad no permitirá pagar un préstamo, a personas no confiables con reputación de no pagar sus deudas y a inescrupulosos sin ninguna intención de pagarlas. Esto se logra mediante referencias personales, de carácter y honorabilidad investigados en la central de riesgos y en el entorno.

Tabla 5.

Requisitos del solicitante y documentación a presentar

REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR EL SOLICITANTE	EMPRESARIOS DE MICROEMPRESAS	PERSONAS JURÍDICAS	INGRESOS FIJOS
Haber cumplido los 18 años (1) y los habilitados por ley.	X		X
Capacidad para generar fondos que garanticen el repago del crédito .	X	X	X
No estar vinculado a Banco Fie , entendiéndose por vinculado a quien desempeñe en la entidad funciones directivas, ejecutivas, de control interno con nivel jerárquico o que preste asesoramiento permanente a las instancias superiores de su administración y toda persona jurídica con fines de lucro en la que los mismos participen, así como quienes reúnan una o más de las características que señala la Ley de Servicios Financieros y Normativa de la ASFI. (1)	X	X	X

<p>No tener deudas directas ni indirectas vencidas en el sistema financiero. (1) Se podrán regularizar estas operaciones previamente al desembolso, aspecto que debe documentarse con copias de sus recibos de pago.</p>	X	X	X
<p>No tener deudas directas ni indirectas en ejecución o castigadas en el sistema financiero, ni con calificación D, E o F. (1) Se podrán regularizar estas operaciones previamente al desembolso, aspecto que debe documentarse con copias de sus recibos de pago y cambio de estado y calificación, debiendo adjuntar la nueva consulta a la CIC de la ASFL.</p>	X	X	X
<p>Si el prestatario es casado o conviviente, su cónyuge o conviviente deberá ser el codeudor (1). EXC</p>	X		X
<p>Haber desarrollado la actividad principal propia por un período previo no menor a 6 meses. En el caso de actividades agropecuarias y/o financiamiento de créditos de vivienda de interés social haber desarrollado la actividad principal al menos 1 año.</p>	X	X	X
<p>Ser empleado de Banco Fie, únicamente con garantía de DPF o créditos hipotecarios de vivienda de interés social hasta un monto de Bs 480,000 (2)' exceptuando a ejecutivos.</p>			X

<p>Contar con una antigüedad demostrable de por lo menos un año, en la empresa donde actualmente trabaja. EXC Este requisito no aplica para jubilados o rentistas.</p>			<p>X</p>
<p>En casos de contar con contrato a plazo fijo, el plazo del crédito no deberá exceder del plazo del contrato de trabajo, salvo que demuestre continuidad durante los dos últimos años.</p>			<p>X</p>

Nota. Requisitos del solicitante y documentación a presentar. Fuente: (ASFI, 2023a).

El requisito se extiende al **codeudor** y garantes. En casos de personas jurídicas o empresas a los dueños, principales ejecutivos y representante legal. Para asociaciones gremiales, campesinas o indígenas se aplicará a los directores y/o representantes legales.

En función al 1.5% del patrimonio neto de **Banco Fie** (ASFI, 2023a).

Tabla 6.

El requisito se extiende al codeudor y garantes

DOCUMENTACIÓN	EMPRESARIOS DE MICROEMPRESAS	PERSONAS JURÍDICAS	INGRESOS FIJOS
Solicitud de crédito y croquis de todas las actividades evaluadas y domicilio. (3)	X	X	X
Fotocopia (2) de los documentos de identidad de los solicitantes. Para Empresas, fotocopia del documento de identidad del representante legal y socios.	X	X	X
Factura o aviso de cobro de un servicio básico (luz, agua, gas domiciliario, teléfono fijo). EXC	X		X
Fotocopia (2) del NIT, si corresponde.	X	X	
En el caso de créditos destinados a la construcción de vivienda con fines comerciales la presentación del NIT de Régimen General es obligatorio.	X	X	X
Verificación de la actividad de los prestatarios ó empresa, mediante visita, se deja constancia en el formulario de solicitud de crédito debiendo firmar en dicho documento las instancias de verificación correspondientes.	X	X	X
Verificación <u>domiciliaria</u> de los prestatarios mediante visita o con el recibo de luz, agua u otro servicio básico, con la finalidad de comprobar la dirección que señala en su solicitud.	X		X
Formulario o informe de evaluación que determine la capacidad de pago de la unidad económica o empresa, según los alcances señalados por Banco Fie.	X	X	X

Consulta al RUAT para clientes con actividad de transporte, plan de pagos de ésta obligación (en caso de que refleje deudas impagas), en función al plan de pagos incorporar el importe correspondiente en la evaluación del cliente.	X	X	
Documentación de respaldo de todo lo que se señala como “Otros ingresos” (ver el punto 4.6.2.3 Determinación de la Capacidad de Pago).	X	X	X
Declaración patrimonial jurada de bienes de los prestatarios y garante que sean primarios. En el caso de empresas, la DPJ debe consignar los activos, pasivos y patrimonio de la misma, debiendo estar firmada por el representante legal.	X	X	X
Respecto a la garantía, deberá presentarse toda la documentación que se señala en el punto 3.13. Garantías del presente documento.	X	X	X
Autorización para realizar la consulta al Sistema de Registro de Garantías No Convencionales al BDP (si corresponde)	X	X	
Consultas realizadas al Sistema de Registro de Garantías No Convencionales del BDP (si corresponde).	X	X	
Certificado de Valoración o Aceptación de Valoración de Garantías No Convencionales Emitido por el BDP (si corresponde).	X	X	

Certificado de Registro de Garantías No Convencionales Emitido por el BDP (si corresponde).	X	X	
---	---	---	--

Plan de Pagos o Kardex de pago o últimos recibos de pago de todas las obligaciones directas en otras entidades, que tengan los solicitantes de crédito , a excepción de clientes que tengan créditos con metodología de créditos solidarios o de banca comunal en dichos casos se podrá utilizar el formulario de Declaración Jurada de Deudas (ver " <i>Anexo 9</i> ").	X	X	X
Para clientes asalariados kardex de pago o últimos recibos de pago de todas las obligaciones indirectas que tengan los solicitantes.			X
Consulta a Central de Información Crediticia (CIC) de la ASFI y del BIF del deudor y codeudor , consulta en la Central de Información Crediticia de la ASFI y BIF de los garantes y todas las personas que a juicio del Oficial de Negocios de Microempresa estén involucradas con la unidad económica y/o el pago del crédito (1). Cuando el prestatario tenga NIT, se deberá también consultar este número tanto en la CIC de la ASFI como en el BIF, Estas consultas deberán ser actualizadas previo al desembolso con la última fecha de reporte de la ASFI.	X	X	X
Consulta al Registro Único de Identificación administrado por el Servicio de Identificación Personal (SEGIP) (4)	X		X
Informe de CPOP (con la misma fecha de corte de la CIC) previa verificación de que el cliente cuenta capacidad de pago , requisito que se aplica a deudores y codeudores .	X	X	X
Licencia de Funcionamiento otorgada por la Alcaldía, si corresponde.	X	X	
Estados Financieros presentados al Servicio de Impuestos Nacionales.		X	
Documentación establecida en el " <i>Anexo 7</i> ", en función del tipo de persona jurídica.		X	
Informe del Abogado Regional a cerca de la documentación presentada según " <i>Anexo 7</i> ",		X	
Formulario de Declaración Jurada de Relaciones y Vinculaciones (ver " <i>Anexo 9</i> ").	X	X	X
Registro de empleadores o documento de inicio de trámite.		X	

Presentación del Certificado de no propiedad a nivel nacional emitido por Derechos Reales, para aquellos deudores y codeudores que soliciten un crédito de vivienda de interés social previo a la firma del contrato de crédito .	X		X
Presentación del presupuesto general de obra; planos de construcción; cronograma de obra y desembolsos; para aquellos prestatarios que soliciten créditos destinados a proyectos de construcción inmobiliarios .		X	
Fotocopia (2) de las tres (3) últimas papeletas de pago y/o contrato del empleo actual y/o certificado de trabajo u otro documento que demuestre un ingreso estable con especificación del salario mensual, cargo y antigüedad en la empresa (5). En el caso de empresas que no realicen el pago de salarios con documentación que respalde la remuneración de			X
Certificado de Registro de Garantías No Convencionales Emitido por el BDP (si corresponde).	X	X	
Plan de Pagos o Kardex de pago o últimos recibos de pago de todas las obligaciones directas en otras entidades, que tengan los solicitantes de crédito , a excepción de clientes que tengan créditos con metodología de créditos solidarios o de banca comunal en dichos casos se podrá utilizar el formulario de Declaración Jurada de Deudas (ver <i>"Anexo 9"</i>).	X	X	X
Para clientes asalariados kardex de pago o últimos recibos de pago de todas las obligaciones indirectas que tengan los solicitantes.			X
Consulta a Central de Información Crediticia (CIC) de la ASFI y del BIF del deudor y codeudor , consulta en la Central de Información Crediticia de la ASFI y BIF de los garantes y todas las personas que a juicio del Oficial de Negocios de Microempresa estén involucradas con la unidad económica y/o el pago del crédito (1). Cuando el prestatario tenga NIT, se deberá también consultar este número tanto en la CIC de la ASFI como en el BIF, Estas consultas deberán ser actualizadas previo al desembolso con la última fecha de reporte de la ASFI.	X	X	X
Consulta al Registro Único de Identificación administrado por el Servicio de Identificación Personal (SEGIP) (4)	X		X

Informe de CPOP (con la misma fecha de corte de la CIC) previa verificación de que el cliente cuenta capacidad de pago , requisito que se aplica a deudores y codeudores .	X	X	X
Licencia de Funcionamiento otorgada por la Alcaldía, si corresponde.	X	X	
Estados Financieros presentados al Servicio de Impuestos Nacionales.		X	
Documentación establecida en el “ <i>Anexo 7</i> ”, en función del tipo de persona jurídica.		X	
Informe del Abogado Regional a cerca de la documentación presentada según “ <i>Anexo 7</i> ”,		X	
Formulario de Declaración Jurada de Relaciones y Vinculaciones (ver “ <i>Anexo 9</i> ”).	X	X	X
Registro de empleadores o documento de inicio de trámite.		X	
Presentación del Certificado de no propiedad a nivel nacional emitido por Derechos Reales, para aquellos deudores y codeudores que soliciten un crédito de vivienda de interés social previo a la firma del contrato de crédito .	X		X
Presentación del presupuesto general de obra; planos de construcción; cronograma de obra y desembolsos; para aquellos prestarios que soliciten créditos destinados a proyectos de construcción inmobiliarios .		X	
Fotocopia (2) de las tres (3) últimas papeletas de pago y/o contrato del empleo actual y/o certificado de trabajo u otro documento que demuestre un ingreso estable con especificación del salario mensual, cargo y antigüedad en la empresa (5). En el caso de empresas que no realicen el pago de salarios con documentación que respalde la remuneración de			X

manera objetiva, los certificados de trabajo de personas dependientes no pueden ser elaborados y/o firmados por familiares directos del interesado, salvo que esto sea verificado por la Subgerencia Regional de Negocios Microempresa, debiendo dejar constancia escrita de esta verificación.			
---	--	--	--

Fotocopia (2) de la relación de aportes a la AFP EXC salvo que por el tipo de trabajo que realiza el dependiente no efectúe este tipo de aportes. Ej.: trabajadoras del hogar empleados de actividades de comercio, de servicios o productivas, ya sea que reciban un sueldo mensual, por jornal o a destajo.			X
Para Jubilados o rentistas solo se requiere la última papeleta de pago.			X
Papeletas de cobro que acrediten la recepción de los giros y/o remesas en los últimos doce (12) meses al menos.			X
Para la otorgación de beneficios a clientes discapacitados o cónyuges, padres o tutores de discapacitados se debe solicitar el carnet de discapacidad otorgados por las Unidades Especiales Departamentales o el Instituto Boliviano de Ceguera (IBC), según corresponda.	X		X
Nota Rectificatoria, siempre y cuando corresponda, y su consideración en la evaluación del contenido de la misma. (4)			

Nota. El requisito se extiende al codeudor y garantes. Fuente: (ASFI, 2023a).

El requisito se extiende al codeudor y garantes. En casos de personas jurídicas o empresas a los dueños, principales ejecutivos y representante legal. Para asociaciones gremiales, campesinas o indígenas se aplicará a los directores y/o representantes legales.

Cuando se señala: “fotocopias”, el/la trabajador/a correspondiente deberá certificar con sello y firma que la fotocopia corresponde al documento original.

La solicitud de crédito puede presentar enmiendas.

El requisito se extiende al codeudor y garantes. En casos de personas jurídicas o empresas a los dueños, principales ejecutivos y representante legal. Para asociaciones gremiales, campesinas o indígenas se aplicará a los directores y/o representantes legales.

El certificado de trabajo o documento que acredite un ingreso estable, debe contar con la firma del Oficial de Negocios en señal de haber verificado el mismo (ASFI, 2023a).

2.2.5. Tiempos máximos de tramitación de un crédito hipotecario

2.2.5.1. Requisitos del solicitante y documentación a presentar

Los tiempos máximos para la tramitación de cada uno de los tipos créditos, deben ser publicados en lugares visibles de todas las Agencias autorizadas para otorgar créditos. Estos tiempos definidos en días hábiles administrativos, son independientes de factores externos a la Entidad.

Tabla 7.

Tiempos máximos de tramitación de créditos

Tiempos Máximos de Tramitación de Créditos											
(Expresado en días hábiles administrativos)											
Nivel de Aprobación	Etapa	Crédito Hipotecario de Vivienda	Microcrédito			Consumo			PyME / Gran Empresa		
			Hipotecaria	DPF	Otras Gtías.	Hipotecaria	DPF	Otras Gtías.	Hipotecaria	DPF	Otras Gtías.
Jefe de Agencia	Análisis (1)	30	15	7	7	30	30	30	-	-	-
	Aprobación (2)	7	5	5	5	7	7	7	-	-	-
	Desembolso (3)	5	5	3	2	5	5	5	-	-	-
	Total	42	25	15	14	42	42	42	-	-	-
Gerencia Regional / Gerente de Región	Análisis (1)	30	15	7	7	30	30	30	30	30	30
	Aprobación (2)	10	8	8	8	10	10	10	10	10	10
	Desembolso (3)	5	5	3	2	5	3	2	5	3	2
	Total	45	28	18	17	45	43	42	45	43	42
Oficina Nacional	Análisis (1)	30	15	7	7	30	30	30	30	30	30
	Aprobación (2)	20	15	15	15	20	20	20	20	20	20
	Desembolso (3)	5	5	3	2	5	3	2	5	3	2
	Total	55	35	25	24	55	53	52	55	53	52
Notas:											
(1) Comprende el relevamiento, sistematización, análisis y presentación de la información por parte del oficial de crédito, así como las visitas realizadas por las instancias correspondientes.											
(2) El tiempo de aprobación comprende a todos los niveles que correspondan, una vez que se reciban todos los documentos requeridos en virtud del análisis realizado.											

(3) Comprende la elaboración y firma de contratos, reconocimiento de firmas si corresponde, entrega del efectivo o cheque al cliente, una vez que las garantías se encuentran perfeccionadas.									
a) Para Tarjetas de Crédito comprendidas dentro Consumo, el tiempo máximo para la Emisión (Desembolso) es de 15 días.									
LOS TIEMPOS DE LOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS DE VIVIENDA Y CONSUMO SON DEFINIDOS CONSIDERANDO QUE EL SOLICITANTE PUEDE PERTENECER									
A LA PEQUEÑA, MEDIANA O GRAN EMPRESA.									

Nota. Tiempos máximos de tramitación de créditos. Fuente: (ASFI, 2023a).

Los tiempos señalados son los tiempos máximos que deberían demorar los créditos hasta su desembolso, procurando siempre el optimizar los mismos con el propósito de dar un servicio eficiente y de calidad a nuestra clientela (ASFI, 2023a).

2.2.6. *Garantías*

Para contar con fuentes de repago que ayuden a mitigar el riesgo que se asume en cada operación de crédito, la Gerencia de División de Negocios en coordinación con las Gerencias Nacionales de Banca, controlan que las garantías presentadas estén en función al riesgo que se asuma con cada prestatario.

Las garantías a ser consideradas deben encontrarse en el marco de la normativa y legislación vigente, procurando no afectar los bienes de subsistencia y otros bienes

inembargables establecidos en las disposiciones legales vigentes.

Las garantías que son aceptadas por Banco Fie EXC y los requisitos que deben cumplir son:

Tabla 8.*Garantías primarias*

GARANTÍAS PRIMARIAS	
TIPO DE GARANTÍA	REQUISITOS
HIPOTECARIA DE INMUEBLE	<ul style="list-style-type: none"> - Primera hipoteca de bien inmueble a favor de Banco Fie EXC <ul style="list-style-type: none"> - Testimonio de propiedad original. - Folio Real original y vigente. - Pago de impuestos original, fotocopia legalizada, certificación de pago del último año. <ul style="list-style-type: none"> - Documentación emitida por el Gobierno Municipal que acredite la legalidad y registro del bien inmueble (catastro, plano visado) EXC - Inscripción del contrato donde conste la garantía en el registro de DDRR. - Primera hipoteca del vehículo a favor de Banco Fie. EXC - Testimonio de propiedad o póliza de importación directa. <ul style="list-style-type: none"> - Certificado alodial (Tránsito). - Certificado CRPVA (RUAT-03) original.
HIPOTECARIA DE VEHÍCULO	<p>Pago de impuestos original, fotocopia legalizada, certificación de pago del último año.</p> <p>Inscripción del contrato en tránsito, donde consta el gravamen de la garantía.</p> <p><u>Si el cliente es de Pequeña, Mediana o Gran Empresa</u>, el vehículo deberá contar con seguro de acuerdo a los alcances definidos por Banco Fie subrogado a favor de la Entidad y contratado por el plazo del crédito, o un seguro renovable anualmente siempre y cuando exista un medio válido de control. Existe la posibilidad de financiar este seguro, debiendo quedar constancia en la resolución de créditos.</p>

Nota. Garantías primarias. Fuente: (ASFI, 2023a).

2.2.7. Cobertura de garantías

Para la cobertura de garantías hipotecarias o prendarias sujetas a registro, se tomará en cuenta el Valor Neto de Realización (VNR) de acuerdo a los siguientes parámetros:

- Garantías Hipotecarias de Inmueble vivienda de interés social: Relación 1.1 a 1.
- Garantías Hipotecarias de Inmueble otros: Relación 1.1 a 1.
- Garantías Hipotecarias de Vehículo: Relación 1.2 a 1 (ASFI, 2023a).

2.2.8. *Proceso de créditos hipotecarios*

2.2.8.1. Avalúos

Con la finalidad de contar con una estimación del valor comercial de la garantía presentada por el cliente y considerar este valor en la evaluación de la operación de crédito, las Gerencias Nacionales de Banca analizan los avalúos de los bienes dados en garantía.

Todo crédito con garantía hipotecaria de bienes inmuebles y vehículos así como la prenda sujeta a registro de maquinaria y equipo, deberán contar con avalúo de perito independiente acreditado en Banco Fie. Asimismo, los créditos de Vivienda de Interés Social que no cuenten con garantía hipotecaria de inmueble requerirán de un avalúo del inmueble objeto del crédito (excepto anticrético).

En cuanto a la garantía de mercadería y producto terminado la valorización de los mismos deberá ser realizado por los Oficiales de Negocios / Ejecutivos de Banca según corresponda, en la validación de la Declaración Patrimonial Jurada. Para el caso de que las garantías de mercadería y producto terminando sean sujetas a registro (registro en FUNDEMPRESA) la valoración deberá ser refrendada por el Jefe de Agencia, Gerente de Región, Gerente Nacional de Banca Corporativa y Empresas según corresponda, en el detalle de inventarios.

Para los casos en los que no se cuente con el formulario de Declaración Patrimonial Jurada, la valoración de los inventarios se debe realizar en un Anexo, el cual además de ser suscrito por el cliente, deberá ser validado por la instancia que corresponda del área de Negocios.

En el caso de vehículos, cero kilómetros, equipo y/o maquinaria nueva con cero horas uso, no será necesario la presentación de un avalúo debiendo reemplazarse el mismo con la proforma o factura de la casa importadora.

La valoración de las garantías no convencionales podrá ser realizada internamente bajo la responsabilidad de los Jefes de Agencia, Gerentes de Región, Gerente Nacional de Banca Corporativa y Empresas según corresponda, o externamente contratando los servicios del BDP, se debe realizar la valoración considerando las características particulares y diferencias existentes entre los distintos tipos de las mismas. Para realizar la valoración se tomará en cuenta si la garantía:

- a) Tiene valor monetario: Fondo de Garantía, Seguro Agrario, Activos no sujetos a registro, producto almacenado, semoviente y Derecho sobre el Volumen Forestal Aprovechable.
- b) Tiene un valor subyacente, que si bien no presenta valor comercial propio, su valor depende de otro activo, derecho o bien: Contrato o documentos de compromiso de venta a futuro, patente de propiedad intelectual.
- c) No tiene valor monetario, garantía no sujeta a valoración al no ser transable ni transferible: Documentos en Custodia y Avaes o Certificaciones.

Para la aprobación de los créditos, la validez de los avalúos es de 2 (dos) años computables desde el momento de la fecha del informe del perito. Después de haber realizado un desembolso, sólo se debe actualizar el avalúo en caso de que el crédito tenga problemas y exista la posibilidad de recuperar el mismo a través de la garantía. Para operaciones con garantía prendaria sujeta a registro o garantía hipotecaria de vehículo el avalúo debe actualizarse para cada nueva operación de crédito.

Para líneas de crédito, se actualizarán los avalúos sólo en el caso de ampliaciones de monto o de plazo de las líneas y si hubiera transcurrido más de 2 (dos) años desde el último avalúo.

Los avalúos deben tener la información detallada en las “Políticas y Normas para Peritos Tasadores” debiendo estar los valores de los bienes expresados en dólares estadounidenses:

a) COMERCIAL, Es el valor del bien determinado en función de la oferta y la demanda de acuerdo a la situación del sector del mercado que le corresponde al bien.

b) VALOR NETO DE REALIZACIÓN, Es el precio estimado del bien en la situación en la que se encuentra al momento de la valuación, menos los costos necesarios para llevar a cabo su venta. Se calcula deduciendo de su valor comercial el 15%, éste es el valor tomado en cuenta para todo cálculo.

c) VALOR DE REPOSICIÓN, Es el costo de construir, fabricar o adquirir un bien similar afectado por la depreciación y estado de conservación a la fecha de valuación.

d) VALOR IMPOSITIVO, es el valor que se determina de acuerdo a la norma impositiva, se toma el valor impositivo del año anterior.

En el registro de Peritos Valuadores, por cada Regional se debe registrar por lo menos tres (3) para bienes inmuebles y dos (2) para vehículos, maquinarias y equipo. Estos Peritos no podrán tener créditos vigentes en Banco Fie.

Al cliente se le debe dar la opción de escoger entre los distintos peritos. En ningún momento los/las trabajadores/as de Banco Fie deben inducir al cliente a escoger determinado perito.

El perito tasador no puede emitir dos informes consecutivos del bien sujeto a tasación, salvo que no sea viable la rotación, debiendo las Gerencias Regionales, Gerencias de Región y Ejecutivos de Banca (en caso de Banca Corporativa y

Empresas), solicitar la excepción a la Gerencia Nacional de Banca correspondiente, mediante informe escrito.

La Gerencia de División de Negocios es responsable de mantener actualizado el registro de los peritos valuadores de Banco Fie (ASFI, 2023a).

2.2.8.2. Análisis y evaluación de solicitudes de crédito

El alcance del análisis y evaluación de las solicitudes de créditos estará determinado por el tamaño de la actividad económica del solicitante, así como por el tipo de crédito según corresponda, independientemente del monto solicitado (ASFI, 1999).

2.2.8.3. Admisión de riesgos

La Gerencia Nacional de Riesgo Integral será responsable de emitir su no objeción u objeción para todas las operaciones de crédito, excepto los siguientes casos:

- a. Operaciones crediticias evaluadas bajo tecnologías de microcrédito (incluye créditos de vivienda y consumo gestionados siguiendo el proceso de Banca Microempresa).
- b. Operaciones crediticias de Banca PyME cuando el nivel de endeudamiento total del cliente en el Banco y/o del grupo económico, incluida la nueva operación, fuese menor o igual a Bs. 550.000.
- c. Operaciones directas y/o contingentes bajo líneas de crédito ya aprobadas y contratadas por el Banco.
- d. Operaciones directas y/o contingentes prepagadas o 100% garantizadas con fondos prepagados o con garantías de cuentas del Banco.
- e. Operaciones directas y/o contingentes garantizadas con Depósitos a Plazo Fijo de Entidades con calificación aceptable de acuerdo a lo establecido.

Nota 4.- Toda carpeta de crédito entregada por la Gerencia Nacional de Banca PyME y Gerencia Nacional de Banca Corporativa y Empresas a la Subgerencia Nacional de Riesgo Crediticio, debe adjuntar un check List con la constancia de conformidad de los documentos entregados (ASFI, 1999).

2.2.8.4. Comité de créditos

La Gerencia General conjuntamente con la Gerencia de División de Negocios, deben establecer los montos para los niveles de aprobación, de acuerdo a la metodología establecida y comunicar los mismos con una antelación de al menos cinco (5) días respecto a la fecha de vigencia.

En caso de afección de alguna de las instancias definidas es válida la aprobación de las instancias superiores.

Toda solicitud de crédito rechazada debe ser comunicada al cliente en forma escrita y archivarse en una única carpeta bajo el resguardo de la Agencia, donde se originó la solicitud.

Los rechazos de crédito deben estar adecuadamente sustentados y amparados en base a los lineamientos de las políticas y normas de crédito de Banco Fie y en la normativa vigente debiendo contar con el visto bueno del Subgerente Regional de Negocios Microempresa y/o Gerente de Región y/o Gerente Nacional de Banca Corporativa y Empresas según corresponda.

El nivel máximo de aprobación para operaciones de Banca Microempresa se encuentra establecido en el punto “4.7 Comité de Créditos” para Banca Microempresa y el punto “5.10 Niveles de Aprobación” para Banca PyME y Banca Corporativa y Empresas.

Las operaciones que correspondan a créditos de Consumo y Vivienda, independientemente del nivel de endeudamiento total, el nivel máximo de aprobación es Gerencia General y no precisan de la participación de la Gerencia Nacional de Riesgo Integral en el proceso de evaluación (ASFI, 1999).

2.2.9. Situación actual

En la actualidad según políticas y normas de crédito Banco Fie se establecen son los siguientes tiempos máximos de tramitación de créditos (ASFI, 2023c).

Tabla 9.*Tiempos máximos de tramitación de créditos*

Tiempos Máximos de Tramitación de Créditos				
(Expresado en días hábiles administrativos)				
Nivel de Aprobación	Etapas	Crédito	Microcrédito	Consumo
		Hipotecario de Vivienda	Hipotecaria	Hipotecaria
Jefe de Agencia	Análisis (1)	30	15	30
	Aprobación (2)	7	5	7
	Desembolso (3)	5	5	5
	Total	42	25	42
Gerencia Regional / Gerente de Región	Análisis (1)	30	15	30
	Aprobación (2)	10	8	10
	Desembolso (3)	5	5	5
	Total	45	28	45
Oficina Nacional	Análisis (1)	30	15	30
	Aprobación (2)	20	15	20
	Desembolso (3)	5	5	5
	Total	55	35	55

Nota. Tiempos máximos de tramitación de créditos. Fuente: (ASFI, 2023c).

Tabla 10.*Nivel de aprobación hasta 155,000 Bs*

NIVEL DE APROBACIÓN HASTA 155,000 BS						
N.º		ACTIVIDADES	CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA- HIPOTECARIO DE VIVIENDA SOCIAL	MICROCRÉDITO HIPOTECARIO (CAPITAL DE OPERACIÓN E INVERSIÓN)	CONSUMO HIPOTECARIO	ENCARGADO
1	ETAPA DE ANÁLISIS	Cliente entrega la documentación al asesor de créditos	1	1	1	ASESOR DE CRÉDITOS
		Asesor coordina con el arquitecto para realizar el avalúo del bien inmueble a hipotecar	5	3	5	ARQ. EXTERNO BANCO FIE
		Verificación de información en centrales crediticias BIC,SIC, SEGIP	1	1	1	
		Análisis y evaluación del oficial de créditos (visita de campo, realización de análisis financieros, estimación de capacidad de pago, verificación de referencias laborales y personales)	20	9	20	ASESOR DE CRÉDITOS
		Revisión del departamento legal	3	1	3	ÁREA LEGAL BANCO
		TOTAL DÍAS ETAPA DE ANÁLISIS	30	15	30	
2	ETAPA DE APROBACIÓN	Revisión de la propuesta de crédito y visita de campo (jefe de agencia analista)	2	2	2	ANALISTA O JEFE DE AGENCIA
		Corrección de observaciones de la propuesta de crédito	3	2	3	

		Aprobación de crédito	2	1	2	
		TOTAL DÍAS ETAPA DE APROBACIÓN	7	5	7	
3	ETAPA DE DESEMBOLSO	Cargado al sistema APIA y elaboración del contrato	2	1	2	OFICIAL DE PLATAFORMA-OFICIAL DE CRÉDITOS
		Firma de contrato e inscripción de la garantía a derechos reales	2	3	2	NOTARIA GESTORA EXTERNA
		Desembolso	1	1	1	OFICIAL DE PLATAFORMA-OFICIAL DE CRÉDITOS-ENCARGADA OPERATIVA
		TOTAL DÍAS ETAPA DE DESEMBOLSO	5	5	5	
		TOTAL DÍAS CRÉDITO	42	25	42	

Nota. Nivel de aprobación hasta 155,000 Bs. Fuente: (ASFI, 2023c).

Tabla 11.*Nivel de aprobación gerente regional (343,000 bs)*

NIVEL DE APROBACIÓN GERENTE REGIONAL (343,000 BS)						
N.º		ACTIVIDADES	CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA- HIPOTECARIO DE VIVIENDA SOCIAL	MICROCRÉDITO HIPOTECARIO (CAPITAL DE OPERACIÓN E INVERSIÓN)	CONSUMO HIPOTECARIO	ENCARGADO
1	ETAPA DE ANÁLISIS	Cliente entrega la documentación al asesor de créditos.	1	1	1	ASESOR DE CRÉDITOS
		Asesor coordina con el arquitecto para realizar el avalúo del bien inmueble a hipotecar.	5	3	5	ARQ. EXTERNO BANCO FIE
		Verificación de información en centrales crediticias BIC,SIC, SEGIP.	1	1	1	
		Análisis y evaluación del oficial de créditos (visita de campo, realización de análisis financieros, estimación de capacidad de pago, verificación de referencias laborales y personales).	20	9	20	ASESOR DE CRÉDITOS
		Revisión del departamento legal.	3	1	3	ÁREA LEGAL BANCO
	TOTAL	TOTAL DÍAS ETAPA DE ANÁLISIS	30	15	30	
2	ETAPA DE APROBACION	Revisión de la propuesta de crédito	2	2	2	ANALISTA REGIONAL
		Corrección de observaciones de la propuesta de crédito	2	2	2	OFICIAL DE CRÉDITOS
		Comité de créditos Subgerencia regional	1	0.5	1	OFICIAL DE CRÉDITOS-SUB-GERENTE REGIONAL

3	ETAPA DE DESEMBOLSO	Visita de actividad subgerencia de créditos.	2	2	2	SUB-GERENTE REGIONAL
		Corrección de observaciones de la propuesta de crédito.	2	1	2	OFICIAL DE CRÉDITOS
		Aprobación de Crédito Gerente regional.	1	0.5	1	OFICIAL DE CRÉDITO - GERENTE REGIONAL
		TOTAL DÍAS ETAPA DE APROBACIÓN	10	8	10	
		Cargado al sistema APIA y elaboración del contrato	2	2	2	OFICIAL DE PLATAFORMA-OFICIAL DE CRÉDITOS
		Firma de contrato e inscripción de la garantía a derechos reales	2	2	2	NOTARIA GESTORA EXTERNA
		Desembolso	1	1	1	OFICIAL DE PLATAFORMA-OFICIAL DE CRÉDITOS-ENCARGADA OPERATIVA
		TOTAL DÍAS ETAPA DE DESEMBOLSO	5	5	5	
		TOTAL DÍAS CRÉDITO	45	28	45	

Nota. Nivel de aprobación gerente regional (343,000 bs). Fuente: (ASFI, 2023c).

Tabla 12.

Nivel de aprobación gerente regional montos mayores a (343,001 bs)

NIVEL DE APROBACIÓN GERENTE REGIONAL MONTOS MAYORES A (343,001 BS)						
N.º		ACTIVIDADES	CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA- HIPOTECARIO DE VIVIENDA SOCIAL	MICROCRÉDITO HIPOTECARIO (CAPITAL DE OPERACIÓN E INVERSIÓN)	CONSUMO HIPOTECARIO	ENCARGADO
1	ETAPA DE ANÁLISIS	Ciente entrega la documentación al asesor de créditos	1	1	1	ASESOR DE CRÉDITOS
		Asesor coordina con el arquitecto para realizar el avalúo del bien inmueble a hipotecar	5	3	5	ARQ. EXTERNO BANCO FIE
		Verificación de información en centrales crediticias BIC,SIC, SEGIP	1	1	1	
		Análisis y evaluación del oficial de créditos (visita de campo, realización de análisis financieros, estimación de capacidad de pago, verificación de referencias laborales y personales)	20	9	20	ASESOR DE CRÉDITOS
		Revisión del departamento legal	3	1	3	ÁREA LEGAL BANCO
	TOTAL	TOTAL DÍAS ETAPA DE ANÁLISIS	30	15	30	
2	ETAPA DE APROBACIÓN	Revisión de la propuesta de crédito	5	3	5	ANALISTA REGIONAL
		Corrección de observaciones de la propuesta de crédito	2	2	2	OFICIAL DE CRÉDITOS

		Visita de actividad Gerencia Regional	2	1	2	OFICIAL DE CRÉDITOS-SUB-GERENTE REGIONAL
		Comité Gerencia Regional	1	1	1	SUB-GERENTE REGIONAL
		Analista Oficina nacional	6	5	6	OFICIAL DE CRÉDITOS
		Corrección de observaciones de la propuesta de crédito	3	2	3	OFICIAL DE CRÉDITO - GERENTE REGIONAL
		Comité Gerencia Nacional	1	1	1	
		TOTAL DÍAS ETAPA DE APROBACIÓN	20	15	20	
3	ETAPA DE DESEMBOLSO	Cargado al sistema APIA y elaboración del contrato	2	2	2	OFICIAL DE PLATAFORMA-OFICIAL DE CRÉDITOS
		Firma de contrato e inscripción de la garantía a derechos reales	2	2	2	NOTARIA GESTORA EXTERNA

	Desembolso	1	1	1	OFICIAL DE PLATAFORMA- OFICIAL DE CRÉDITOS- ENCARGADA OPERATIVA
	TOTAL DÍAS ETAPA DE DESEMBOLSO	5	5	5	
	TOTAL DÍAS CRÉDITO	55	35	55	

Nota. Nivel de aprobación gerente regional montos mayores a (343,001 bs). Fuente: (ASFI, 2023c).

Etapa de Análisis .- En esta etapa el Oficial de Créditos o Negocios realiza la verificación de la documentación y respaldos entregados por el cliente, realiza las consultas a los Buros de Información Crediticia, realiza la visita de campo de la actividad del cliente y el domicilio, en función a la documentación presentada por el cliente y la declaración del mismo realiza el análisis financiero y estructura los estados Financieros del mismo con la ayuda de los formularios y tecnología con la que cuenta la para la gestión crediticia en esta etapa se define juntamente con el cliente el destino de crédito, plazo, monto a financiar en función al plan de inversión del cliente, en función al nivel de aprobación esta la complejidad de cada caso por la tabulación de respaldos cruce de información de actividad.

Etapa de Aprobación.- En esta etapa el oficial de créditos presenta la carpeta terminada para la revisión por parte del analista Regional o Jefa de Agencia, esta revisión depende del nivel de aprobación ya que en la misma también participan Sub Gerencia Regional, Gerencia Regional, para su revisión, una vez que la carpeta fue revisada el Analista Regional o Jefe de Agencia realiza la visita al cliente para verificar la propiedad de actividad, una vez que la actividad del cliente fue visitada el nivel de aprobación remite la carpeta al Oficial de Créditos o Negocios para que el mismo realice la corrección de las observaciones realizadas, también en esta etapa se puede realizar la modificación del destino de crédito o replanteamiento de la operación, también en esta etapa se puede realizar el rechazo de la solicitud de crédito .

Etapa de Desembolso.- Una vez que la operación fue aprobada por el nivel de aprobación correspondiente la operación es cargada en el sistema Apia en este sistema se realiza la digitalización de toda la carpeta de crédito para su posterior revisión de la documentación presentada esta etapa es desarrollada por el Oficial de Crédito, Oficial de Plataforma, Encargado Operativo, una vez que se cuente con el Vo.Bo del sistema se solicita la elaboración de contrato, este contrato está cargada en sistema pero el departamento legal es quien se encarga de la impresión del mismo teniendo que enviar al mensajero o el Oficial de Créditos

apersonarse a Oficina Regional para a hacer el recojo del mismo, se coordina con la encargada operativa para que los clientes firmen el contrato en agencia y después los mismos se dirijan a notaria para poder hacer la minuta del contrato para su posterior ingreso a DDDR, quien se encarga de esto es la gestora externa, a contar con solo una se genera un cuello de botella que genera demora en la etapa de desembolso, una vez que la minuta es ingresada a DDDR la gestora externa debe realizar la entrega de una fotocopia del contrato más la boleta de ingreso de tramite a el departamento legal para que el mismo realice la revisión y autorización del desembolso. Una vez que se cuenta con la autorización el Oficial de Crédito debe dirigirse a oficina Regional a Realizar el recojo de la fotocopia del contrato con la autorización y retornar a agencia para realizar el desembolso de la operación con la presencia de los clientes ya que en esta etapa se debe entregar al cliente su contrato más el plan de pagos respectivo (ASFI, 2023c).

2.2.10. Propuesta

Tabla 13.

Propuesta de mejora en tramitación de créditos

Propuesta de mejora en Tramitación de Créditos				
(Expresado en días hábiles administrativos)				
Nivel de Aprobación	Etapa	Crédito Hipotecario de Vivienda	Microcrédito	Consumo
			Hipotecaria	Hipotecaria
Jefe de Agencia	Análisis (1)	9	5	9
	Pre-comité a nivel de aprobación	11	7	11
	Aprobación (2)	2	2	2
	Desembolso (3)	8	6	8
	Total	30	20	30
Gerencia Regional	Análisis (1)	12	5	12
	Pre-comité y visita a nivel de aprobación	9	7	9
	Aprobación (2)	2	2	2
	Desembolso (3)	8	6	8
	Total	31	20	31
Oficina	Análisis (1)	17	12	17

Nacional	Pre-comité y visita a nivel de aprobación	11	9	11
	Aprobación (2)	10	4	10
	Desembolso (3)	8	6	8
	Total	46	31	46

Nota. Propuesta de mejora en Tramitación de Créditos. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 14.*Nivel de aprobación hasta 155,000 Bs*

NIVEL DE APROBACIÓN HASTA 155,000 BS						
Nº		ACTIVIDADES	CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA- HIPOTECARIO DE VIVIENDA SOCIAL	MICROCRÉDITO HIPOTECARIO (CAPITAL DE OPERACIÓN E INVERSIÓN)	CONSUMO HIPOTECARIO	ENCARGADO
1	ETAPA DE ANÁLISIS	Cliente entrega la documentación al asesor de créditos	1	1	1	ASESOR DE CRÉDITOS
		Verificación de información en centrales crediticias BIC,SIC, SEGIP	1	1	1	
		Análisis y evaluación del oficial de créditos (visita de campo, realización de análisis financieros, estimación de capacidad de pago, verificación de referencias laborales y personales)	7	3	7	
		TOTAL DÍAS ETAPA DE ANÁLISIS	9	5	9	

2	PRE-COMITÉ Y VISITA NIVEL DE APROBACIÓN	Revisión nivel de aprobación	2	1	2	JEFA DE AGENCIA O ANALISTA
		Visita y vo.bo o rechazo nivel de aprobación	2	1	2	
		Avaluó	5	3	5	ARQUITECTO EXTERNO BANCO FIE
		Revisión legal	2	2	2	DPTO. LEGAL
		TOTAL DÍAS CRÉDITO	11	7	11	
3	ETAPA DE APROBACIÓN	Corrección de observaciones de la propuesta de crédito	1	1	1	OFICIAL DE CRÉDITOS
		Aprobación de crédito	1	1	1	JEFA DE AGENCIA

		TOTAL DÍAS ETAPA DE APROBACIÓN	2	2	2	
4	ETAPA DE DESEMBOLSO	Cargado al sistema APIA y elaboración del contrato	3	2	3	OFICIAL DE PLATAFORMA-OFICIAL DE CRÉDITOS
		Firma de contrato e inscripción de la garantía a derechos reales	4	3	4	NOTARIA GESTORA EXTERNA
		Desembolso	1	1	1	OFICIAL DE PLATAFORMA-OFICIAL DE CRÉDITOS-ENCARGADA OPERATIVA
		TOTAL DÍAS ETAPA DE DESEMBOLSO	8	6	8	
		TOTAL DÍAS CRÉDITO	30	20	30	

Nota. Nivel de aprobación hasta 155,000 Bs. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 15.*Nivel de aprobación hasta 343,000 bs*

NIVEL DE APROBACIÓN HASTA 343,000 BS						
N.º		ACTIVIDADES	CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA- HIPOTECARIO DE VIVIENDA SOCIAL	MICROCRÉDITO HIPOTECARIO (CAPITAL DE OPERACIÓN E INVERSIÓN)	CONSUMO HIPOTECARIO	ENCARGADO
1	ETAPA DE ANÁLISIS	Cliente entrega la documentación al asesor de créditos	1	1	1	ASESOR DE CRÉDITOS
		Verificación de información en centrales crediticias BIC,SIC, SEGIP	1	1	1	
		Análisis y evaluación del oficial de créditos (visita de campo, realización de análisis financieros, estimación de capacidad de pago, verificación de referencias laborales y personales)	10	3	10	
		TOTAL, DÍAS ETAPA DE ANÁLISIS	12	5	12	
2	PRE-COMITÉ Y VISITA NIVEL DE APROBACIÓN	revisión nivel de aprobación	2	1	2	ANALISTA REGIONAL
		Visita y Vo. Bo o rechazo nivel de aprobación	2	1	2	SUB-GERENCIA REGIONAL
		Avaluó	3	3	3	ARQUITECTO EXTERNO BANCO FIE
		Revisión legal	2	2	2	DTO. LEGAL
		TOTAL DÍAS CRÉDITO	9	7	9	

3	ETAPA DE APROBACIÓN	Corrección de observaciones de la propuesta de crédito	1	1	1	OFICIAL DE CRÉDITOS
		Aprobación de crédito	1	1	1	GERENCIA REGIONAL
		TOTAL DÍAS ETAPA DE APROBACIÓN	2	2	2	
4	ETAPA DE DESEMBOLSO	Cargado al sistema APIA y elaboración del contrato	3	2	3	OFICIAL DE PLATAFORMA-OFICIAL DE CRÉDITOS
		Firma de contrato e inscripción de la garantía a derechos reales	4	3	4	NOTARIA GESTORA EXTERNA
		Desembolso	1	1	1	OFICIAL DE PLATAFORMA-OFICIAL DE CRÉDITOS-ENCARGADA OPERATIVA
		TOTAL DÍAS ETAPA DE DESEMBOLSO	8	6	8	
		TOTAL DÍAS CRÉDITO	31	20	31	

Nota. Nivel de aprobación hasta 343,000 bs. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 16.

Nivel de aprobación mayor a 343,001.00 Bs.

NIVEL DE APROBACIÓN MAYOR A 343,001.00 Bs.						
N.º		ACTIVIDADES	CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA- HIPOTECARIO DE VIVIENDA SOCIAL	MICROCRÉDITO HIPOTECARIO (CAPITAL DE OPERACIÓN E INVERSIÓN)	CONSUMO HIPOTECARIO	ENCARGADO
1	ETAPA DE ANÁLISIS	Cliente entrega la documentación al asesor de créditos	1	1	1	ASESOR DE CRÉDITOS
		Verificación de información en centrales crediticias BIC, SIC, SEGIP	1	1	1	
		Análisis y evaluación del oficial de créditos (visita de campo, realización de análisis financieros, estimación de capacidad de pago, verificación de referencias laborales y personales)	15	10	15	
		TOTAL DÍAS ETAPA DE ANÁLISIS	17	12	17	
2	PRE-COMITÉ Y VISITA NIVEL DE APROBACIÓN	revisión nivel de aprobación	2	2	2	ANALISTA REGIONAL Y NACIONAL
		visita y Vo. Bo o rechazo nivel de aprobación	4	2	4	GERENTE REGIONAL
		Avaluó	3	3	3	ARQUITECTO EXTERNO BANCO FIE
		Revisión legal	2	2	2	DTO. LEGAL
		TOTAL DÍAS CRÉDITO	11	9	11	

3	ETAPA DE APROBACIÓN	Corrección de observaciones de la propuesta de crédito	5	2	5	OFICIAL DE CRÉDITOS Y ANALISTA REGIONAL
		Aprobación de crédito	5	2	5	ANALISTA NACIONAL Y GERENCIA NACIONAL
		TOTAL DÍAS ETAPA DE APROBACIÓN	10	4	10	
4	ETAPA DE DESEMBOLSO	Cargado al sistema APIA y elaboración del contrato	3	2	3	OFICIAL DE PLATAFORMA-OFICIAL DE CRÉDITOS
		Firma de contrato e inscripción de la garantía a Derechos Reales	4	3	4	NOTARIA GESTORA EXTERNA
		Desembolso	1	1	1	OFICIAL DE PLATAFORMA-OFICIAL DE CRÉDITOS-ENCARGADA OPERATIVA
		TOTAL DÍAS ETAPA DE DESEMBOLSO	8	6	8	
		TOTAL DÍAS CRÉDITO	46	31	46	

Nota. Nivel de aprobación mayor a 343,001.00 Bs. Fuente: Elaboración propia.

2.2.11. Procedimiento

Etapa de Análisis. - La propuesta establece que en esta etapa se trabaje en función a respaldos del cliente de los últimos 3 meses para poder en base a esta información realizar los estados financieros correspondientes para poder en la siguiente etapa ver la factibilidad o rechazo del crédito para que el cliente no este ilusionado ni predestine el financiamiento solicitado.

Etapa de pre comité y visita a nivel de aprobación.- Una vez realizada la evaluación de los respaldos del cliente se presentara a pre comité la carpeta para que la misma sea visitada por el nivel de aprobación correspondiente, del pues de la visita realizada al cliente se realizara el comité con el nivel de aprobación para ver la factibilidad de la operación de crédito, en esta etapa se lograra obtener el Vo.Bo del nivel de aprobación o rechazo del caso, una vez que se cuenta con el Vo.Bo se procederá a informar al cliente que se cuenta con la pre aprobación de la operación para que el mismo realice el avalúo y logre obtener la documentación actualizada del inmueble a hipotecar a favor de la institución.

Etapa de Aprobación. - esta etapa se realizar la corrección de las observaciones realizadas en la etapa anterior y se procederá con un nuevo comité para la aprobación del mismo.

Desembolso. - se platea contar con más gestores externos para que se pueda agilizar el ingreso a DRRR y así lograr la optimización de tiempos en esta etapa también coordinar con responsables de la aplicación Apia para agilizar el trámite correspondiente.

CAPÍTULO III.

MARCO INSTITUCIONAL

3.1. Antecedentes de la institución

La ONG Centro de Fomento a Iniciativas Económicas “FIE” (ONG FIE) es una Organización No Gubernamental sin fines de lucro, que fue concebida a mediados de 1984 por María del Pilar Ramírez, María Rosa del Pilar Velasco, María Victoria Rojas, Helga Beatriz Salinas y María Eugenia Butrón. Cinco mujeres que asumen el desafío de dar respuesta a las necesidades crediticias de sectores de población de escasos recursos que no tenían acceso al sistema bancario tradicional, mediante una innovadora forma de crédito y capacitación.

La ONG FIE nace con la filosofía de apoyar a grupos de escasos recursos que generan actividades productivas. Los proyectos a ejecutar deben tener un componente de capacitación para su mejor manejo y dotar a los grupos beneficiarios de mejores condiciones en la adopción de técnicas adecuadas. Realizar el seguimiento del proceso de cada proyecto, verificando el cumplimiento de las actividades y de los objetivos perseguidos. Diseña metodologías y materiales de capacitación para la enseñanza de técnicas de gestión, organización y producción para la microempresa, ejecutando programas de capacitación en el área rural y urbana, fortaleciendo la gestión empresarial.

En el curso de más de 30 años de trabajo, la ONG FIE ha demostrado que era posible brindar soluciones a la situación de pobreza y marginalidad existentes en el país a través del acceso al crédito de un población empobrecida y excluida del sistema financiero convencional, apoyando al desarrollo de grupos de escasos recursos mediante la otorgación de préstamos pequeños para financiar sus proyectos económicos.

Parte de su éxito reside en el hecho que desde sus primeros proyectos utilizó la premisa “crédito con capacitación”, diseñando productos a medida de las necesidades de sus clientes. De esta manera, en su primer proyecto implementado en Ayo Ayo se desarrolló una metodología de enseñanza de contabilidad y administración para

complementar el proceso de producción de prendas de vestir, de manera que los destinatarios estuvieran en condiciones de administrar adecuadamente y en su propio beneficio los recursos que se estaban prestando.

La ONG FIE logra desarrollar su propia metodología de crédito, unida a programas de capacitación en las áreas de contabilidad, costos y marketing, ofreciendo líneas de crédito para artesanos y productores, utilizando el crédito individual y con tasas de interés más bajas que las de otras instituciones crediticias (Coordinadora de la Mujer, 2023).

En su crecimiento consolida en marzo de 1998 el “Fondo Financiero Privado para el Fomento a Iniciativas Económica S.A. (FFP-FIE S.A.)” como entidad regulada de intermediación financiera, con el ánimo de ampliar su cobertura poder captar el ahorro del público y mejorar las condiciones crediticias. En esta nueva entidad financiera, la ONG FIE es la principal accionista. El 17 de marzo de 2010 FFP-FIE se transforma en Banco, con el principal objetivo de promover una eficiente intermediación financiera para fomentar en forma sostenida el desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa.

El año 2012 Banco Fie se convierte en “Banco Múltiple”, y bajo la filosofía de la ONG, de ampliar los servicios financieros inclusivos, y fortaleciendo la línea de acción hacia el sector agropecuario y productivo, con el compromiso de contribuir a la soberanía alimentaria de nuestro país, el 2014 empieza con los primeros créditos a la cadena agropecuaria.

Desarrollar un proceso de apoyo técnico, oportuno, personalizado y adecuado a las condiciones de cada unidad productiva, que además sea sostenible en el tiempo, permitirá al pequeño productor agropecuario tener información y orientación técnica amplia, con disponibilidad de más de una alternativa libre de condicionamientos comerciales o económicos, logrando así fortalecer las capacidades del pequeño agricultor y/o ganadero para mejorar la calidad de producción y su productividad.

En 1998 creó el FFP FIE, y en 2010 se transformó en Banco. Hoy es un banco múltiple que mantiene y preserva su filosofía y esencia de trabajo con las que nació hace 30 años, brindando acceso a servicios financieros inclusivos con equidad, calidad y transparencia y sobre todo apoyando los emprendimientos económicos de todos/as los bolivianos/as (ONG FIE, 2023).

3.2. El propósito

Banco Fie tiene el propósito de ser un instrumento democratizador de servicios financieros con equidad, transparencia y conciencia social, alcanzando poblaciones en desventaja económica por la falta de acceso al crédito y al ahorro en condiciones favorables y en equilibrio con su actividad y entorno. Su labor se inspira en los valores que le acompañan desde sus orígenes: honestidad, respeto, lealtad, justicia, responsabilidad y transparencia.

3.3. Misión

“Ser la institución financiera preferida por la micro y pequeña empresa del país, por su reconocida solvencia y la calidad de sus servicios, atrayendo a inversionistas que están comprometidos con el desarrollo equitativo e incluyente en Bolivia”(Banco Fie, 2019).

3.4. Visión

“Ser reconocida mundialmente como la institución de las microfinanzas del futuro, donde el sistema financiero internacional promueve un desarrollo global basado no sólo en el crecimiento económico, sino también en la justicia distributiva y en la defensa del medio ambiente” (Banco Fie, 2019).

CAPÍTULO IV.

MARCO PRÁCTICO

Para el presente marco práctico se obtendrá datos de información de lo observado de la entidad financieras “FIE” en los plazos de otorgación de créditos hipotecarios.

4.1. Metodología de investigación

Se empleará el método deductivo, por que iremos de lo general lo particular, y se podrá llegar a conclusiones específicas.

Por lo tanto, gracias al presente método se podrá identificar la razón de la demora en la otorgación de créditos hipotecarios.

4.2. Técnicas de investigación

Las técnicas utilizadas serán, la observación que se realizada en la institución Banco Fie.

Por fuentes de información se utilizará como fuente primaria la observación realizada en dicha institución, y como fuente secundaria se utilizará bibliografías, comentarios y experiencia sobre el tema en cuestión.

CAPÍTULO V.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Sin duda los créditos hipotecarios son de suma importancia en las entidades financieras, ya que los mismos ayudan a los consumidores financiero en los montos obtenidos por que estos son definidos en función a la garantía hipotecaria, un crédito hipotecario también respalda el crédito otorgado a la institución financiera.

Por esta razón es de suma importancia velar por los tiempos de respuesta a los requerimientos de los consumidores financieros, ya que los mismos predestinan el financiamiento solicitado, por la gran competencia en el mercado financiero las instituciones deben de estar a la vanguardia sobre los tiempos de respuesta a los requerimientos de los consumidores financieros.

Ya que los consumidores financieros buscan que se les otorgue los créditos de forma oportuna, y sin tanto retardo. Es por ello que las instituciones día a día deben de actualizarse en el empleo de procedimientos más cortos, sencillos y prácticos, ya que los consumidores financieros buscan la celeridad en la otorgación de este tipo de créditos.

La presente propuesta de acortar los tiempos para la otorgación de créditos hipotecarios es con el fin de que el consumidor financiero pueda obtener una respuesta oportuna a loa aprobación o rechazo de su solicitud, la propuesta pretende que el consumidor financiero no realice gastos innecesarios (actualización de folio real, avalúos, certificado de matrimonio y otros) sin saber si la solicitud del crédito será aprobada y rechazada.

5.2. Recomendaciones

En la experiencia con la que e cuenta se pudo apreciar la falta de personal capacitado en la institución en puestos estratégicos ya que los mismos generan la retardación de la gestión de solicitud de crédito, también se pudo evidenciar procesos repetitivos e innecesarios en la otorgación de un crédito hipotecario, también se pudo

apreciar la falta de personal, ya que el nivel de agencias de la ciudad de El Alto es significativo y la carga laboral para los mismos es alta.

Viendo la forma de trabajo de otras instituciones en el ingreso de los tramites a Derechos Reales, Banco Fie solo cuenta con una gestora externa que realiza dicho trabajo la misma esta a cargo de la ciudad de La Paz, El Alto y provincias.

Al ser la única persona a cargo genera retardación y molestia de los consumidores financieros ya que sus trámites no son ingresadas de forma inmediata y oportuna.

Se recomendaría que dicho trabajo no sea monopolizado en la institución, y que se cuente con al menos 5 gestores externos con las que se puedan trabajar.

BIBLIOGRAFÍA

- ASFI. (2023a). *ASFI Bolivia > Consumidor Financiero > Educación Financiera > Préstamos > Tipos de Crédito.*
https://www.asfi.gob.bo/educacionfinanciera/Tipos_de_Credito.html
- ASFI, A. de S. del S. F. (1999). *EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS.*
<https://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/anexos/t05/c01/t05c01a01.pdf>
- ASFI, A. de S. del S. F. (2023b). *Qué es ASFI.*
<https://www.asfi.gob.bo/index.php/asfi/acerca-de-nosotros/que-es-asfi.html>
- ASFI, A. de S. del S. F. (2023c). *Tiempos máximos de atención de créditos.*
<https://www.asfi.gob.bo/index.php/2017-06-02-20-21-19/tiempos-maximos-de-atencion-de-creditos.html>
- ASFI, A. de S. del S. F., BCB, B. C. de B., & Ministerio de Economía y Finanzas Públicas. (2019). *GLOSARIO DE TÉRMINOS ECONÓMICO FINANCIEROS.*
https://www.asfi.gob.bo/images/EDUCACION_FINANCIERA/DOCS/Glosario_de_Terminos_Economico_Financieros.pdf
- Banco Fie. (2019). *MEMORIA INSTITUCIONAL 2019.* 98.
- Banco Fie. (2023). *Créditos, Seguros, ahorros y todo lo que necesitas |BANCO FIE.*
<https://www.bancofie.com.bo>
- BCB, B. C. de B. (2023a). *El Banco Central de Bolivia | Banco Central de Bolivia.*
<https://www.bcb.gob.bo/?q=La%20Historia%20del%20BCB>
- BCB, B. C. de B. (2023b). *Funciones del BCB | Banco Central de Bolivia.*
<https://www.bcb.gob.bo/?q=Funciones%20del%20Banco%20Central>
- Coordinadora de la Mujer. (2023). *Coordinadora de la Mujer.*
<https://www.coordinadoradelamujer.org.bo/web/index.php/afiliadas/41>

Galarza, M. O. (2017, octubre 31). Estabilidad del Sistema Financiero Nacional (ASFI) (Bolivia). *Monografias.com*. <https://www.monografias.com/docs115/estabilidad-del-sistema-financiero-nacional-asfi-bolivia/estabilidad-del-sistema-financiero-nacional-asfi-bolivia>

Ley de Bancos y Entidad Financiera. (1993). *LEY DE BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS*. <https://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/leyes/LBEF.pdf>

ONG FIE, C. de F. a I. E. “FIE”. (2023). *ONG FIE :: Historia*. https://ongfie.org/historia_fie_ong.html

ANEXOS**Anexo 1.**

Banco Fie