

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA**  
**UNAN-MANAGUA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS**



**SEMINARIO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN BANCA Y FINANZAS.**

**TEMA: RIESGO**

**SUBTEMA**

**“IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS EN LAS POLÍTICAS DE COBRANZA DE LAS  
TARJETAS DE CRÉDITO DEL BANCO DE LA PRODUCCIÓN (BANPRO)  
CORRESPONIENTE AL AÑO 2018”**

**AUTORAS**

**BRA. JOHANSKA STEPFANY MARTÍNEZ MIRANDA**  
**BRA. SOLAHANG MAYELA CORÉA ÁLVAREZ**  
**BRA. SCARLETH LISSETH GUTIÉRREZ TÓRREZ**

**TUTOR**

**LIC. DIEDRICH MENESES ROQUE**

**MANAGUA, ABRIL 2019**

## **i. Dedicatoria**

El Presente Trabajo lo dedico de todo corazón a Dios, mi padre celestial por darme la vida, por estar presente en el transcurso de mi carrera, por darme fortaleza en los momentos que más lo necesité, porque gracias a su infinito amor logré culminar este trabajo.

A mis padres y hermanos quienes siempre estuvieron permanentemente alentándome día a día, para no decaer en el camino para ser una profesional, por el gran apoyo y confianza que me brindaron y el cual agradezco infinitamente.

A mis compañeras de trabajo por su hermosa y fiel amistad, por todo su esfuerzo y dedicación en el desarrollo de esta investigación.

Bra. Johanska Stepfany Martínez Miranda.

## **i. Dedicatoria**

Dedico este seminario primeramente a Dios por la voluntad, el ánimo y la sabiduría para realizar el presente trabajo, disponiendo del tiempo necesario y la fortaleza para vencer los obstáculos que se nos presentaron.

A mi madre, por haberme apoyado siempre en todo momento, por su amor incondicional, sus consejos, y su motivación constante.

A mi tutor por su comprensión y paciencia por ser guía en esta experiencia enriquecedora.

A mis compañeras que han contribuido con su aporte incondicional a esta labor investigativa

A todos ellos por el cumplimiento de esta iniciativa.

Bra. Solahang Mayela Coréa Álvarez.

## **i. Dedicatoria**

Primeramente, a Dios, por ser el dador de la vida y quien ha sido esa fuente de energía inagotable que me ha motivado día a día para seguir el camino hacia la culminación de este trabajo.

Luego a mis padres y hermanas, quienes de una forma u otra me ayudaron a ser realidad mi sueño, con su esfuerzo, dedicación y apoyo incondicional que día a día me brindaron.

Finalmente, gracias a todas las personas que nos suministraron información para la realización del presente estudio.

Bra. Scarleth Lisseth Gutiérrez Tórriz.

## **ii. Agradecimiento**

Agradecemos primeramente a nuestro Dios padre todo poderoso, por ser el creador de nuestra vida, por ser Él quien nos ha dado la capacidad, la sabiduría, la oportunidad y las fuerzas necesarias para llegar a esta meta tan importante en nuestra vida.

A nuestro Docente, por transmitirnos sus conocimientos, por el tiempo y la paciencia que tuvo para con nosotras, durante la elaboración de este trabajo.

Finalmente, a nuestra alma mater, nuestra universidad UNAN-MANAGUA que nos ha permitido obtener todos los conocimientos necesarios para ponerlos en práctica de manera profesional en nuestro ambiente laboral y social.

Bras. Johanska Martínez, Solahang Coréa & Scarleth Gutiérrez.

**iii. Carta Aval tutor**

Managua, 22 de abril de 2019

Por medio de la presente, avalo el respectivo resumen final de la modalidad de seminario de graduación correspondiente al **II Semestre 2018**, con tema general **“Riesgo”** y subtema **“Identificación de los Riesgos en las Políticas de Cobranza de las Tarjetas de Crédito del Banco de la Producción (BANPRO) correspondiente al año 2018”** presentado por las bachilleras **Johanska Stepfany Martínez Miranda** con número de carné **14203907**, **Solahang Mayela Corea Álvarez** con número de carné **14200871** y **Scarleth Lisseth Gutiérrez Torrez** con número de carné **14206723** y, para optar al título de licenciadas en Banca y finanzas.

Este trabajo reúne los requisitos establecidos para resumen final de Seminario de Graduación que especifica el Reglamento de la UNAN-Managua.

Esperando la fecha de defensa final, me suscribo deseándole éxito en sus labores cotidianas.

Cordialmente,

**Lic. Diedrich Meneses Roque**  
**Tutor de Seminario de Graduación**  
**Docente del Departamento de Contaduría Pública y Finanzas**  
**UNAN-Managua**

#### **iv. Resumen**

Este trabajo se desarrolló para dar a conocer la importancia de la buena implementación de las políticas de cobranza en las tarjetas de crédito otorgada por el Banco de la Producción S.A. (BANPRO) en el periodo 2018, para minimizar los Riesgos, ya que en la actualidad el uso de tarjetas de créditos ha sido un fenómeno cada vez más frecuente ampliándose cada día más el número de tarjetahabientes.

El presente informe se ha realizado de manera investigativa para dar a conocer a profesionales de la carrera de Banca y finanzas, así como todo aquel interesado en este tema, para que el lector esté claro de los términos usados y abordados. Durante nuestro informe se plantearán primeramente temas conceptuales, sobre lo que es cartera de créditos y su clasificación y posteriormente se hará énfasis en las políticas implementadas por el Banco de la producción S.A (BANPRO) en términos de cobranza para tarjetas de créditos. Así como las normas que rigen el funcionamiento del uso y otorgamiento de créditos a través de tarjetas.

Para esta investigación se utilizó la bibliografía recopilada en libros, norma sobre gestión de riesgo crediticio, páginas web y se consultó a personas que dominan el tema.

Para este fin se realizó un caso práctico con cifras específicas de fórmula del nivel de endeudamiento del cliente para conocer la capacidad de pago, ingresos y egresos del tarjetahabiente, se realiza un refinanciamiento para honrar la deuda con el Banco de la producción S.A (BANPRO)

## V. Índice

i.	Dedicatoria.....	ii
i.	Dedicatoria.....	iii
i.	Dedicatoria.....	iii
ii.	Agradecimiento.....	ii
iii.	Valoración del docente .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
iv.	Resumen.....	iv
I.	Introducción.....	1
II.	Justificación .....	2
III.	Objetivos.....	3
	3.1 General:.....	3
	3.2 Específicos:.....	3
IV.	Desarrollo del subtema .....	4
	4.1 Antecedentes del sistema bancario Internacional.....	4
	4.1.2 Desarrollo de sistema bancario en Nicaragua .....	6
	4.1.3 Reguladores de Sistema Financiero en Nicaragua.....	8
	4.1.4 Antecedentes de las tarjetas de crédito.....	13
	4.1.5 Evolución de las tarjetas de crédito.....	14
	4.2 Conceptos generales.....	15
	4.2.1 Riesgo.....	15
	4.2.2 Riesgo financiero.....	16
	4.2.3 Principales factores que determinan el riesgo en instituciones financieras .....	16
	4.2.4 Tipos de riesgos financieros .....	17
	4.2.4.1 Riesgo de crédito .....	17
	4.2.4.2 Riesgo de liquidez .....	17
	4.2.4.3 Riesgo de mercado.....	18
	4.2.4.4 Riesgo operacional .....	18
	4.2.5 Concepto de banco.....	18

4.2.6	Elementos más notorios que caracteriza a los bancos .....	20
4.2.7	Derecho bancario .....	21
4.2.8	Basilea II .....	22
4.2.9	Políticas de cobranza .....	22
4.2.9.1	Políticas restrictivas. ....	23
4.2.9.2	Políticas Liberales .....	23
4.2.9.3	Políticas racionales.....	23
4.2.10	El sistema financiero .....	24
4.2.10.1	Concepto.....	24
4.2.10.2	Influencia vital en el mercado interno .....	24
4.3	Normas sobre gestión de riesgo crediticio que rigen las políticas de cobranzas de las tarjetas de crédito vigente de Banco de la producción (BANPRO). ....	25
V.	Caso práctico.....	45
5.1	Historia Banco de la Producción S, A.....	45
5.2	Misión y Visión.....	46
5.3	Valores .....	46
5.4	FODA del Banco de la producción S, A.....	47
5.5	Organigrama.....	48
5.6	Descripción del caso practico.....	49
5.7	Situación con el Banco de la producción S.A. ....	49
5.8	Descripción del cliente .....	50
5.9	Verificación de documentos.....	50
5.10	Análisis de la solicitud de refinanciamiento .....	50
5.10.1	Consulta a la central de Riesgo.....	50
5.10.2	Calculo de la cuota de pago en 24 meses de plazo .....	52
5.10.3	Capacidad de pago del deudor:.....	52
5.10.4	Resolución del refinanciamiento .....	53
5.10.5	Aprobación de crédito .....	54
5.10.6	Calculo de la cuota a 40 meses de plazo .....	54
5.10.7	cálculo de la capacidad de pago a 40 meses de plazo .....	55
5.10.8	Resolución de refinanciamiento a 40 meses.....	55

5.11 Condiciones del refinanciamiento .....	55
5.11.1 Plazo y forma de pago .....	55
5.11.2 Tasa de interés, comisión y mora .....	56
5.11.3 Cobertura sobre saldos.....	56
5.12 Conclusión del caso practico.....	57
VI. Conclusiones .....	58
VII. Bibliografía .....	59
VIII. Anexos .....	1
8.1 Expediente Crediticio a Plazo de 40 meses.....	1
8.1.1 Cedula de identidad .....	1
8.1.2 Comprobante de Ingresos .....	2
8.1.4 Hoja De Solicitud de Refinanciamiento .....	3
8.1.5 Resumen Informativo .....	6
8.1.6 Contrato de refinanciamiento Banpro de la producción.....	11
8.1.7 Declaración y reconocimiento de la firma.....	19

## **I. Introducción**

La presente investigación se refiere al tema de los riesgos en las políticas de cobranza de las tarjetas de crédito del Banco de la Producción (BANPRO) correspondiente al año 2018, que se puede definir una estrategia de riesgos como la espina dorsal de la gestión del riesgo comercial de una entidad, la estrategia de riesgos marca grandes líneas de actuación en materia de riesgos comerciales. Una política de empresa es un decálogo de normas de actuación en lo referente al crédito de clientes. La investigación de este tema se realizó por el interés de conocer cuáles son los riesgos en las políticas de cobranza de las tarjetas de crédito del Banco de la Producción (BANPRO) en el año 2018.

En dicha investigación se proporcionan cuatro capítulos en los cuales estaremos abordando los siguientes.

En capítulo IV. En el 4.1 Plantearemos las generalidades y antecedentes del sistema bancario y tarjetas de crédito, en el 4.2 mencionaremos los conceptos generales aplicados a los riesgos, en cobranza y sistema financiero, en el 4.3 definiremos la norma sobre gestión de riesgo crediticio que rigen las políticas de cobranza de las tarjetas de crédito, en el Capítulo V demostraremos mediante un caso práctico la evaluación de los riesgos de manera estratégica en la recuperación de la cartera del Banco de la Producción (BANPRO) correspondiente al año 2018 y en el capítulo VI se darán a conocer las conclusiones del presente trabajo.

## **II. Justificación**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo fundamental identificar los riesgos en las políticas de cobranza de la tarjeta de créditos del banco de la producción (BANPRO) correspondiente al año 2018. Las líneas de créditos son muy frecuentes y de importancia debido a su fácil retiro de efectivo al momento de la necesidad de capitalizar el inventario de la institución para mejorar la oferta de productos y para la adquisición de un activo fijo que repercutan directamente en la captación de ingreso.

Mediante los cambios ocurridos en el entorno económico que viene trabajando el país ha dado lugar a un proceso de descentralización de las actividades de la economía de los bancos. En este contexto, una buena gestión de crédito no consiste solo en establecer el volumen de crédito concedido y los plazos de pago de los clientes, en este sentido es fundamental llevar a cabo un estudio en el riesgo en las políticas de cobranza que servirá para la formación profesional de estudiantes de Banca y Finanzas y como referencia de futuras investigaciones sobre este tema para universitarios y profesionales en general.

Mediante los cambios ocurridos en el entorno económico que viene trabajando el país ha dado lugar a un proceso de descentralización de las actividades de la economía de los bancos. En este contexto, una buena gestión de crédito no consiste solo en establecer el volumen de crédito concedido y los plazos de pago de los clientes, en este sentido es fundamental llevar a cabo un estudio en el riesgo en las políticas de cobranza que servirá para la formación profesional de estudiantes de Banca y Finanzas y como referencia de futuras investigaciones sobre este tema para universitarios y profesionales en general.

Ahora bien, toda esta operación conlleva riesgos para la entidad, derivados de la confianza que depositan, por una parte, en la capacidad de las contrapartes (depositantes) para que cumplan con sus compromisos y, por otra, en su propia capacidad para cumplir con sus obligaciones.

### **III. Objetivos**

#### **3.1 General:**

- Identificar los riesgos en las políticas de cobranza de las tarjetas de crédito vigente del Banco de la Producción (BANPRO) correspondiente al año 2018.

#### **3.2 Específicos:**

- Exponer las generalidades, antecedentes del sistema bancario y tarjetas de crédito.
- Mencionar los conceptos generales aplicados a los riesgos, cobranza y sistema financiero.
- Definir la norma sobre gestión de riesgo crediticio que rigen las políticas de cobranzas de las tarjetas de crédito vigente de BANPRO.
- Demostrar mediante un caso práctico la evaluación de los riesgos de manera estratégica en la recuperación de cartera del BANPRO correspondiente al año 2018.

## IV. Desarrollo del subtema

### 4.1 Antecedentes del sistema bancario Internacional

El sistema bancario internacional ha sufrido un sin número de cambios y mejoras durante las últimas décadas según el sitio Web (Woods, pág. 2) es el más acertado en el tema.

La mayoría de las personas, sin tener conocimiento real del surgimiento de las funciones bancarias, pensamos que éstas nacen con el comercio como una necesidad de administración, en realidad no es tan sencillo saberlo ya que las funciones bancarias no cuentan con antecedentes históricos exactos respecto a sus orígenes, lo que sí es sencillo de imaginar, es que, si el comercio surge como una necesidad de organización, dicha organización incluye actividades bancarias en su más simple expresión. Lo anterior no quiere decir que en ese momento nacen dichas actividades, en realidad sus inicios siguen siendo una incógnita en la actualidad. A pesar de lo complicado que resulta el conocimiento respecto a cómo, cuándo y dónde surgen las actividades bancarias, las investigaciones muestran algunos datos descubiertos y analizados que hacen pensar a investigadores que esas actividades tienen su origen en tiempos que ellos mismos no habían considerado.

En la actualidad algo sucede en el sistema bancario Internacional. La superintendencia de bancos e instituciones financieras **SBIF (2018)** establece que, “El sistema bancario está formado por un conjunto de entidades financieras que se dedican a intermediar entre la oferta y demanda de dinero por parte del público”. Esto en la actualidad se ha desarrollado a través de aspectos legales que definen el sistema bancario Internacional y Nacional en dependencia a la legalidad de cada Institución.

En años anteriores desde la antigüedad han existido los bancos así también se pueden determinar. Según lo establece (SBIF, bancafacil, 2018). “El nacimiento de los bancos es casi tan antiguo como la aparición de las organizaciones humanas, ya que las personas siempre han necesitado de alguien que financie las ideas y proyectos que ellas tienen” Estos están comunes debido a que el ser humano desarrollo empresas de manera empíricas y con el transcurso del tiempo se han consolidado.

“Se puede decir que los bancos nacieron con la necesidad de realizar simples operaciones de cambio y crédito a niveles personales, pero pronto se comenzaron a desarrollar funciones más

amplias, a abarcar más personas y pasaron a contar con organizaciones más complejas” (SBIF, bancafacil, 2018, pág. 2).

Otro concepto más general según (Barreira, 1994) y otros autores.

Así es como, a partir del **siglo IV A.C (antes de Cristo)**. En varias ciudades griegas se constituyen bancos públicos, administrados por funcionarios especialmente destinados a esta labor. Estas instituciones, además de su rol propiamente bancario (ligado a operaciones de cambio y crédito), recaudaban impuestos y acuñaban moneda. Por su parte, en el mundo romano, en sus primeros tiempos de pueblo de agricultores, se recurre al "**mutuum**"; esto es, al crédito mutual. Más tarde, adoptan el modelo griego de bancos privados y públicos.

En la época de **Justiniano**, emperador de Bizancio, en el siglo VI, se reglamentan con precisión los usos y costumbres del mundo romano en materia bancaria y se fija la tasa de interés en un 6% al año, con algunas excepciones, considerando el riesgo de las operaciones. Los préstamos marítimos, por ejemplo, pueden alcanzar al 12% al año y los acordados a las iglesias no pueden superar el 3%.

Como nos habla el autor Marco Moreno de La historia sociedad occidental de la **edad media** conoce profundos cambios establecidos durante el tiempo del siglo XI, “cuando por la conquista de Inglaterra por los normandos, se pone fin a las grandes invasiones y los cristianos terminan de imponer su presencia en el mediterráneo. Su interés por las innovaciones y los intercambios los lleva a redescubrir la banca, después que Carlomagno prohibió a los laicos prestar cobrando interés. En estos momentos surge la lucha que daría la iglesia contra la usura” (Moreno, 2013).

(Moreno, 2013) “Entre el siglo XII y XIV los bancos conocieron un renacimiento importante, ya que los hombres de negocios de Italia del norte desarrollaron notablemente las operaciones de cambio. No solamente fueron expertos manipuladores de piezas metálicas, sino también, mediante una letra de cambio, podían acreditar a una persona, en una fecha determinada, en moneda nacional o extranjera, ante un determinado corresponsal. Así, muchos comerciantes recurrían a los bancos para tratar sus negocios con terceros. Éstos, por una comisión, los representaban o se comprometían por ellos, con lo que eran comerciantes y banqueros al mismo tiempo” (pág. 4-5).

Según Laura Urbina:” Más allá de los Alpes, los banqueros italianos se instalaron en **Cahors**, en la época gran ciudad comercial de la Aquitania (que hoy corresponde a la zona central de Suiza). A partir de allí, se extendieron hacia todas las grandes ciudades de Europa occidental, principalmente a Londres y París. Con esta expansión, además del financiamiento de negocios, estos banqueros prestaban a los particulares, hacían préstamos con garantía prendaria y, en ocasiones, prestaban a los poderes públicos” (Urbina, 2015, págs. 2-3).

Según el sitio web (SBIF, Historia de los bancos, 2016) nos dice que en el siglo XIX, los bancos conocen una época de crecimiento y estabilidad, marcada por el desarrollo de los institutos de emisión, la multiplicación de las casas de "alta banca", que actúan como consejeros, corredores o mandatarios en grandes operaciones financieras; la creación de los grandes bancos comerciales, cuyo capital estaba altamente distribuido en el público, y el nacimiento de las instituciones para-bancarias, destinadas a responder a las necesidades específicas de la clientela (Pág. 7).

La guerra de 1914 precipita la evolución de los bancos desde una época de reglas y normas, a una de sistemas. Hablamos ahora de los sistemas bancarios, integrados por diferentes componentes, no ya sólo bancos del estado o privados, sino también aquellos que pertenecen a colectividades locales o regionales, a sindicatos o cooperativas, bancos universales y especializados.

#### **4.1.2 Desarrollo de sistema bancario en Nicaragua**

Según el documento encontrado del autor Francis Obando Gómez (Gomez, 2016)

A finales del siglo XIX (1888), aparecieron los primeros bancos comerciales en Nicaragua, siendo éstos el Banco de Nicaragua y el Banco Agrícola Mercantil. El primero fue transformado en el “Bank of Nicaragua Limited” con casa matriz en Londres para luego incorporarse al “London Bank of Central América Limited” y continuó operando como sucursal extranjera. El segundo quebró por falta de pago de sus deudores, constituyéndose así en la primera experiencia de quiebra bancaria en Nicaragua. A inicios del siglo XX, por medio del Decreto Presidencial de 6 de junio de 1911, el Gobierno de Nicaragua autorizó una concesión bancaria a favor de los banqueros Brown Brothers & Company de Nueva York, por la cual, se constituiría una

Corporación Bancaria con participación accionaria, tanto de la República de Nicaragua, como de los banqueros norteamericanos, la que funcionaría bajo las leyes de Estados Unidos de América. Este banco, surgió con el nombre de “Banco Nacional de Nicaragua, Incorporado” o “National Bank of Nicaragua, Incorporated”, dando inicio a sus operaciones en 1912 y la sede principal estaba en la ciudad de Managua. Este Banco, además de realizar las actividades propias, contaba con los derechos, franquicias, concesiones especiales y exclusivas que tenía el “National Bank of Nicaragua”. Asimismo, fungía como Agente Fiscal y Pagador del Gobierno de Nicaragua y depositario de sus fondos, encargándose además, de poner en práctica el Plan Monetario y ser el emisor de billetes de bancos. Es decir, desarrolló funciones de Banco Central.

Constitución Política de Nicaragua Conforme la Constitución Política de Nicaragua vigente, Título VI, sobre Economía Nacional, Reforma Agraria y Finanzas Públicas, Capítulo I, Economía Nacional, en su art. 99 establece: "Que el Banco Central de Nicaragua, es un ente regulador del sistema monetario nacional". El Banco Central es el ente estatal regulador del sistema monetario. Los bancos estatales y otras instituciones financieras del Estado serán instrumentos financieros de fomento, inversión y desarrollo, y diversificarán sus créditos con énfasis en los pequeños y medianos productores. Le corresponde al Estado garantizar su existencia y funcionamiento de manera irrenunciable.

Con el objetivo de crear una legislación adecuada, dirigida a regular la actividad bancaria y la emisión de moneda, el 6 de marzo de 1882, y mediante Decreto, se promulgó la primera Ley Bancaria. En su artículo 1 esta ley establece que “se podrán establecer y dirigir libremente bancos de emisión en el territorio de la República, bajo condiciones enunciadas en la presente Ley”. Todos los bancos podían ser emisores, pues no existía un monopolio para la emisión de la moneda nacional.

El 19 de enero de 1887 fue creado el Banco de Nicaragua, primer banco comercial del país. Inició operaciones el 23 de febrero de 1888 con facultad de emitir billetes. Posteriormente fue transformado en el “Bank of Nicaragua Limited”, con Casa Matriz en Londres, para luego incorporarse al “London Bank of Central América Limited”, que continuó operando como sucursal extranjera. (Pág. 3-4).

Según el Banco central de Nicaragua (BCN, 2019) “A inicios del siglo XX, por medio del Decreto Presidencial del 6 de junio de 1911, el Gobierno de Nicaragua autorizó una concesión bancaria a favor de los banqueros norteamericanos Brown Brothers & Company, de Nueva York, por la cual se constituiría una Corporación Bancaria con participación accionaria nicaragüense, que funcionaría bajo las leyes de Estados Unidos. Este banco surgió con el nombre de “Banco Nacional de Nicaragua, Incorporado”, o “National Bank of Nicaragua, Incorporated”, dando inicio a sus operaciones en 1912, con sede principal en la ciudad de Managua” (Pág. 2).

Según el Banco central de Nicaragua (BCN B. c., 2014) realiza las actividades propias de una institución bancaria, el “National Bank of Nicaragua” contaba con los derechos de franquicias y concesiones especiales y exclusivas. También fungía como Agente Fiscal y Pagador del Gobierno de Nicaragua y como depositario de sus fondos, encargándose además de poner en práctica el Plan Monetario Nacional y ser el emisor de billetes de bancos. Es decir, desarrolló funciones de Banco Central (pag 3).

Contando siempre con la colaboración de banqueros norteamericanos en su administración, en 1924 el gobierno de Nicaragua compró la totalidad de las acciones del Banco Nacional de Nicaragua, pero fue hasta 1940 cuando, por medio de un Decreto Ley, que el Banco fue completamente nacionalizado. Pasó a ser patrimonio de la República de Nicaragua como Ente Autónomo de Dominio Comercial del Estado, con una Junta Directiva compuesta por nicaragüenses. El Banco Nacional de Nicaragua (BNN) tenía funciones de banca central, banco comercial, banco agrícola y banco de comercio exterior.

Hasta 1960, la Política Monetaria Nacional estuvo encomendada a este Banco, que funcionó como Instituto emisor y como principal banquero de la empresa privada del país (BCN B. c., 2014, pág. 6).

#### **4.1.3 Reguladores de Sistema Financiero en Nicaragua**

Según la ley N° 317 de la superintendencia de bancos y de otras instituciones financieras creada en la republica de Nicaragua en su Arto. 1. La presente Ley tiene por objeto regular el funcionamiento del Banco Central de Nicaragua, ente estatal regulador del sistema monetario,

llamado en lo sucesivo para fines de esta Ley, “el Banco Central” o simplemente el “Banco”, creado por Decreto No. 525, del 28 de Julio de 1960, publicado en La Gaceta, Diario Oficial No. 211 del 16 de Septiembre del mismo año, el cual es un Ente Descentralizado del Estado, de carácter técnico, de duración indefinida, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, respecto de aquellos actos y contratos que sean necesarios para el cumplimiento del objeto y atribuciones establecidas en la presente Ley.

Ley de la superintendencia de bancos y de otras instituciones financieras y sus reformas ley no. 552 y ley no. 576 capítulo I objeto de la ley y funciones art. 1. La presente Ley tiene por objeto regular el funcionamiento de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras, que en adelante se denominará simplemente “La Superintendencia”, Institución Autónoma del Estado con plena capacidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones respecto de aquellos actos o contratos que sean necesarios para el cumplimiento del objetivo establecido en la presente Ley. Para todos los efectos legales debe entenderse que la existencia jurídica de la Superintendencia creada por la Ley Número 125 del veintiuno de Marzo de mil novecientos noventa y uno y publicada en La Gaceta, Diario Oficial Número 64 del diez de Abril del mismo año, ha permanecido sin solución de continuidad desde la entrada en vigencia de la Ley Número 125 mencionada anteriormente.

Según el Arto. 2. La Superintendencia velará por los intereses de los depositantes que confían sus fondos a las Instituciones Financieras, legalmente autorizadas para recibirlos, y preservar la seguridad y confianza del público en dichas instituciones; promoviendo una adecuada supervisión que procure su solvencia y liquidez en la intermediación de los recursos a ellos confiados.

La Superintendencia tiene a su cargo autorizar, supervisar, vigilar y fiscalizar la constitución y el funcionamiento de todos los bancos, sucursales y agencias bancarias que operen en el país, ya sean entidades estatales o privadas, nacionales o extranjeras, que se dediquen habitualmente en forma directa o indirecta, a actividades de intermediación entre la oferta y la demanda de recursos financieros o a la prestación de otros servicios bancarios.

Arto. 31.- Para el cumplimiento de sus fines, la Superintendencia tendrá las siguientes atribuciones:

1. Resolver las solicitudes presentadas por personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras para constituir y poner en operación nuevos bancos, sucursales y agencias bancarias y demás instituciones a que se refiere el artículo anterior.

2. Supervisar, inspeccionar, vigilar y fiscalizar el funcionamiento de todas las entidades bajo su ámbito de acción.

3. Regular la suficiencia de capital, la concentración de crédito, el crédito a partes relacionadas y la clasificación y provisionamiento de cartera.

4. Hacer cumplir las leyes especiales y generales y las normas reglamentarias que rijan para la constitución, transformación, disolución y liquidación de las instituciones sujetas a su supervisión, inspección, vigilancia y fiscalización.

1/: Reformado por Ley No. 552, del día 31/08/05, Gaceta No. 169

De acuerdo con el Arto.5 de la ley 564 (SBIF, bancafacil, 2018). El Consejo Directivo de la Superintendencia está integrado por el Presidente del Banco Central de Nicaragua quien lo preside, el Superintendente de Bancos y cuatro miembros con sus respectivos suplentes nombrados por el Presidente de la República en consulta con el sector privado y ratificados por la Asamblea Nacional.

Dichos miembros, así como sus suplentes, serán nombrados de conformidad con lo estipulado en el artículo 31 de la presente Ley y para ser nombrados deberán cumplir los mismos requisitos exigidos para desempeñar el cargo de Superintendente.

El Gerente General del Banco Central de Nicaragua será suplente del residente de dicha institución y en su ausencia lo sustituirá como Presidente del Consejo Directivo.

El Vice-Superintendente de Bancos será el suplente del Superintendente de Bancos.

El Vice-Superintendente asistirá a las reuniones del Consejo con voz pero sin voto, salvo en caso de ausencia del Superintendente, en cuyo

Ley No. 564, Reforma a la Ley de la Superintendencia de Bancos caso tendrá voz y voto. En ausencia de un miembro propietario lo sustituirá su respectivo suplente.

En presencia del miembro propietario, los miembros suplentes podrán asistir a las sesiones del Consejo pero sin voz y sin voto.”

Arto. 2. Refórmese el artículo 6 de la Ley el que se leerá así “Arto. 6. Están impedidos para ser miembros del Consejo:

1. Los que ostentaren otros cargos dentro del sector público, con excepción del Superintendente de Bancos, del Presidente del Banco Central y sus respectivos suplentes. 2. Los que realizaren funciones de asesoría o consultoría para entidades financieras o ejerzan cargos que pudieran representar un posible conflicto de intereses con sus atribuciones de Director.

3. Los que sean directores, funcionarios, empleados o accionistas de cualquiera de las instituciones que estén bajo la supervisión, inspección, vigilancia, y fiscalización de la Superintendencia.

4. Las personas que sean deudores morosos de cualquier institución bancaria o financiera y las que hubiesen sido declaradas en estado de quiebra.

5. Los que, directa o indirectamente, sean titulares, socios o accionistas que tengan vinculaciones significativas en los términos establecidos por la Ley General de Bancos, Instituciones Financieras No Bancarias y Grupos Financieros, con la sociedad que tenga créditos vencidos por más de sesenta días, o que hayan ingresado a cobranza judicial de cualquier institución del sistema financiero.

Ley No. 561 Ley General de Bancos, Instituciones Financieras No Bancarias y Grupos Financieros (Gaceta, Diario Oficial No. 232, del 30/11/2005) Artículo 1. - La presente Ley regula las actividades de intermediación financiera y de prestación de otros servicios financieros con recursos provenientes del público, las cuales se consideran de interés público.

La función fundamental del Estado respecto de las actividades anteriormente señaladas, es la de velar por los intereses de los depositantes que confían sus fondos a las instituciones financieras legalmente autorizadas para recibirlos, así como reforzar la seguridad y la confianza del público en dichas instituciones, promoviendo una adecuada supervisión que procure su debida liquidez y solvencia en la intermediación de los recursos a ellas confiados.

En virtud de la realización de cualquiera de las actividades reguladas en la presente Ley, quedan sometidos a su ámbito de aplicación, con el alcance que ella prescribe, las siguientes instituciones:

1. Los bancos.

2. Las instituciones financieras no bancarias que presten servicios de intermediación bursátil o servicios financieros con recursos del público, calificadas como tales por la Superintendencia de Bancos y de otras Instituciones Financieras, en adelante denominada “la Superintendencia de Bancos”, o simplemente “la Superintendencia”. 3. Sucursales de bancos extranjeros.

4. Los grupos financieros; y,

5. Las Oficinas de Representación de Bancos y Financieras Extranjeras conforme lo establecido en el artículo 14 de esta Ley.

#### Instituciones Financieras no Bancarias. Capital Mínimo y Supervisión

Artículo 131.- Son instituciones Financieras no bancarias aquellas instituciones que prestan servicios de intermediación bursátil o servicios financieros con recursos del público, se registrarán por lo establecido en el presente Título y conforme las disposiciones de sus leyes especiales si las tuvieren en todo lo que no se le oponga al presente Título.

A los efectos de esta Ley también se consideran como instituciones financieras no bancarias a las compañías de seguros y a los almacenes generales de depósito como instituciones auxiliares de crédito.

El Superintendente de Bancos podrá calificar como institución financiera no bancaria a otras instituciones de carácter financiero no previstas en este Título, conforme los criterios contenidos en normas de carácter general dictadas por el Consejo Directivo de la Superintendencia. Estas instituciones deberán contar con el capital mínimo que determine el Consejo Directivo de la Superintendencia.

#### Definición y Organización de los Grupos Financieros

Definición y Organización de los Grupos Financieros Artículo 135.- Grupo financiero es la agrupación de dos o más personas jurídicas que realizan actividades de naturaleza financiera, de las cuales una de ellas deberá ser banco o institución financiera no bancaria que capte depósitos del público, entre las cuales existe control común por relaciones de propiedad, administración, uso de imagen corporativa o asunción frecuente de riesgos compartidos, o bien sin existir estas relaciones, deciden el control efectivo de común acuerdo. Los grupos financieros deberán constituirse conforme a lo indicado en el presente Título y las normas que sobre esta materia dicte el Consejo Directivo de la Superintendencia.

Los grupos financieros deberán organizarse bajo el control común de una empresa tenedora de acciones constituida en Nicaragua o en el exterior, cuando en este último caso se encuentre sujeta a supervisión consolidada de acuerdo a parámetros internacionales según lo determine el Superintendente de Bancos conforme norma dictada por el Consejo Directivo de la Superintendencia o de una empresa responsable del grupo financiero, que será el banco o la institución financiera no bancaria que capte depósitos del público constituidas en Nicaragua o en

el exterior cuando estas se encuentren sujetas a supervisión consolidada de acuerdo a parámetros internacionales según lo determine el Superintendente conforme norma dictada por el Consejo Directivo de la Superintendencia. No obstante lo anterior, cuando la empresa tenedora de acciones o la empresa responsable localizada en el exterior, tenga inversiones en Nicaragua en dos o más de las instituciones financieras indicadas en el párrafo siguiente, el Superintendente conforme norma dictada por el Consejo Directivo de la Superintendencia, podrá ordenar la constitución en Nicaragua de una empresa tenedora de acciones o la conformación bajo una empresa responsable que consolide a dichas instituciones financieras, a opción de las instituciones miembros del grupo radicadas en el país.

#### **4.1.4 Antecedentes de las tarjetas de crédito**

Según la página recuperada del Autor anónimo sitio web BBVA. “Normalmente se suele hablar de la primera tarjeta como la que sacó Diners Club. Su fundador, Frank X. McNamara, fue a cenar a un restaurante donde curiosamente estaban hablando de un cliente que tenía problemas para hacer frente a sus pagos. Pero se dio cuenta de que había olvidado llevar suficiente dinero para pagar la cuenta” (Anonimo, bbva, 2015, pág. 2).

“Viendo que era un situación muy embarazosa, fundó la empresa Diners Club (el club de los que van a cenar). Al principio estaba pensada para ser usada como medio de pago en restaurantes, para ello el Sr. McNamara tuvo que convencer a muchos de ellos para que aceptaran su tarjeta” (Anonimo, bbva, 2015, pág. 3).

Aunque la historia de McNamara es conocida, lo cierto es que la tarjeta de crédito no fue un invento suyo. Según un working paper de la Reserva Federal de Filadelfia, las tarjetas de crédito empezaron a emitirse desde la primera década del siglo XX. En principio se emitieron por compañías de gasolineras y grandes almacenes, pero no tuvieron mucho éxito dado que solo se podían utilizar en áreas geográficas y establecimientos concretos.

La tarjeta de crédito como la conocemos hoy según nuestro autor (Moreno, 2013)

Aunque hubo intentos de lanzar tarjetas de crédito universales, estas no aparecieron hasta más tarde. En el año 1958 se creó BankAmericard (hoy lo conocemos como VISA) e Interbank Card

Association (que hoy es conocido como MasterCard). La tarjeta de crédito moderna había nacido.

American Express lanzó su primera tarjeta de crédito en 1958, al principio eran de papel, pero al año siguiente empezaron a emitirse de plástico. Estos sistemas se diferenciaban en que el pago era procesado de un modo centralizado, de forma que se podían crear sistemas abiertos.

En España por ejemplo, se introdujeron a partir de los años 60, aunque en Estados Unidos ya llevaban unos años circulando. Más tiempo llevó su generalización, que podemos datar en los años 80. En la actualidad más del 70% de la población las utiliza y su número va creciendo. También es habitual tener más de una.

El futuro de la tarjeta de crédito

Actualmente las tarjetas de crédito y de débito se siguen renovando. Poco a poco se ha ido dejando de utilizar la banda magnética por los chips, mucho más seguros. Más si cabe es la estandarización de la tecnología RFID, que permite el pago contacless. Esta forma de pago permite realizar compras acercando la tarjeta al terminal TPV, sin introducirla en el lector ni pasarla por el lector de bandas magnéticas (Pag 5-8).

Asimismo, también surgen nuevos sistemas de pagos en Internet alternativos a la tarjeta de crédito, como por ejemplo Nimble (Anonimo, bbva, 2015).

#### **4.1.5 Evolución de las tarjetas de crédito**

Las tarjetas de crédito llevan bastante tiempo entre nosotros, pero existen desde mucho antes de lo que muchos creen según el autor Dominge López.

En el aspecto tecnológico, la evolución de las tarjetas también ha sido considerable. Primero las tarjetas tuvieron los caracteres impresos, teniendo que realizarse todo el proceso en forma manual, extendiéndose a partir de la década de los cincuenta la estampación en relieve del número de cuenta y posteriormente de la dirección completa y de otros datos esenciales. En los años 60 comienza a utilizarse la banda magnética, pero su normalización no llega hasta la década de los 70 y se hace universal su uso al principio de la década de los 80 (Dominge, 2015, pág. 2)

El desarrollo tecnológico arranca en Estados Unidos, dado el auge de la utilización de este medio de pago. En 1968 circulan en ese país 95 millones de tarjetas emitidas por compañías

aéreas, bancos, empresas de petróleos y otras dedicadas a turismo, hostelería y algunas especializadas, en tanto que las tarjetas emitidas por los almacenes de venta al por menor se elevan a 101 millones. En ese momento la tarjeta no está normalizada, si bien se van unificando o aproximando los tamaños y procedimientos de identificación. Se crea una comisión en el seno del American National Standards Institute, produciéndose la norma ANSI X4.13 de "Especificaciones para tarjetas de crédito" en 1971, incluyéndose ya el empleo de caracteres "Farrington 7B" y los correspondientes al juego de caracteres "OCR Size C". En Europa, primero se introducen las tarjetas de Estados Unidos, siendo la "Eurocard" creada en Suecia en 1966, la primera de carácter autóctono, posteriormente extendida a otros países europeos y asociada a Mastercharge. Al principio de la década de los 80 ya se ha afirmado el sistema vigente de tarjetas de identificación para transacciones financieras y como medio de realizar adquisición de bienes y servicios, que se orienta a la concurrencia de varias marcas con implantación universal o en grandes regiones, junto con algunas de carácter nacional, siendo cualidades esenciales la compatibilidad de las tarjetas para acceder a diversos servicios financieros en cualquier establecimiento bancario adherido al sistema o que, mediante convenios, se hace accesible a otros sistemas. La compatibilidad de acceso en el ámbito bancario y de terminales punto de venta (es decir, los dispositivos que permiten admitir la tarjeta para efectuar pagos en un establecimiento comercial o de servicios), es una condición que se impondrá a nivel nacional, al hacerse masivo el uso de la tarjeta, por razones de economía y de interés general, e igual sucederá en el ámbito internacional (Dominge, 2015, pág. 3).

## **4.2 Conceptos generales**

Existen varios autores que definen el riesgo de muchas maneras, pero el más acertado según nuestra percepción en nuestra modalidad de seminario de graduación es el siguiente:

### **4.2.1 Riesgo**

“Riesgo es un término proveniente del italiano, idioma que, a su vez, lo adoptó de una palabra del árabe clásico que podría traducirse como “lo que depara la providencia”. El término hace referencia a la proximidad o contingencia de un posible daño” (Gardey, 2013, pág. 2)

Otro concepto más general y actual se establece según el siguiente concepto:

“La noción de riesgo suele utilizarse como sinónimo de peligro. El riesgo, sin embargo, está vinculado a la vulnerabilidad, mientras que el peligro aparece asociado a la factibilidad del perjuicio o daño. Es posible distinguir, por lo tanto, entre riesgo (la posibilidad de daño) y peligro (la probabilidad de accidente o patología). En otras palabras, el peligro es una causa del riesgo” (Gardey, 2013, pág. 3)

#### **4.2.2 Riesgo financiero**

“El Riesgo financiero es la probabilidad de un evento adverso y sus consecuencias. El riesgo financiero se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras negativas para una organización” Wikipedia (2015) Recuperado de [https://es.wikipedia.org/wiki/Riesgo\\_financiero](https://es.wikipedia.org/wiki/Riesgo_financiero).

En general “es importante conocer al riesgo en el ámbito financiero, la que la mayoría de las decisiones financieras de importancia son en base a predecir el futuro y no se da en base a lo que se había previsto, seguramente se habrá tomado una mala decisión. Hay quienes se rehúsan a aceptar riesgos y quienes no son tan reacios, en todos los casos la idea es asumir el menor riesgo posible en la medida de las posibilidades” (Anes, 2004, pág. 2)

#### **4.2.3 Principales factores que determinan el riesgo en instituciones financieras**

Factores internos, que dependen directamente de la administración propia y o capacidad de los ejecutivos de cada empresa

Factores externos, que no dependen de la administración, tales como inacción, depreciaciones no previstas de la moneda local, desastres climáticos, etc. aquí aparecen como importante el estado de los equilibrios básicos macroeconómicos que comprometan la capacidad de pago de los prestatarios. (Manfredo, 2019, pág. 4)

Frecuentemente, este riesgo se mide por las pérdidas netas de créditos entre los factores internos están:

- **Volumen de crédito:** a mayor volumen de créditos, mayores serán las pérdidas por los mismos.

- **Políticas de créditos:** cuanto más agresivo es la política crediticia, mayor es el riesgo crediticio.
- **Mezcla de créditos:** cuanto más concentración crediticia existe por empresas o sectores, mayor es el riesgo que se está asumiendo, por ello la SIBEF ha determinado que solamente el 20% del patrimonio de una institución financiera puede prestarse a un grupo económico o persona natural o jurídica, con el fin de precautelar la salud de los bancos y entidades financieras. (Manfredo, 2019, pág. 5).

Anónimo (2019)

#### 4.2.4 Tipos de riesgos financieros

Los mercados financieros reciben continuas amenazas procedentes de las diferentes constantes que lo conforman. Ello provoca que sean muchos los **riesgos financieros** que debemos tener en cuenta en nuestro día a día.

La medición del riesgo financiero es fundamental para cualquier empresa, sea del sector que sea, ya que dicho riesgo afecta a todas las empresas en mayor o menor medida. Además, serán muchos los **tipos de riesgos financieros** con los que una empresa puede toparse, debiendo analizarlos de manera detallada y actuando en consecuencia.

##### 4.2.4.1 Riesgo de crédito

Asociado al hecho de que puedan producirse impagos, incumpliendo el tiempo y la forma en que debería recibirse el dinero. Ante impagos de créditos, la empresa puede sufrir pérdidas de intereses, disminución del flujo de caja, gastos por el proceso de recobro, etc.

##### 4.2.4.2 Riesgo de liquidez

Este **tipo de riesgo financiero** implica que una de las partes del contrato financiero no puede obtener la liquidez que necesita para asumir las obligaciones, a pesar de disponer de activos (que no puede vender) y la voluntad de querer hacerlo.

Por tanto, el **riesgo financiero de liquidez** se da en el caso de que a una empresa le han prestado dinero, pero luego no dispone del líquido suficiente para saldar dicha deuda. No obstante dispone de activos (locales, viviendas, automóviles) que, de venderlos, saldarían la deuda. Podemos encontrarlos en dos vertientes:

- **Riesgo de liquidez de activos:** queriendo vender un activo, no se materializa la compra o, de hacerse, se hace a un precio inadecuado.
- **Riesgo de liquidez de pasivos:** éstos no pueden ser satisfechos en su fecha de vencimiento o, de hacerse, se hace a un precio inadecuado.

#### 4.2.4.3 Riesgo de mercado

Hace referencia a la probabilidad de que se produzca una pérdida de valor de una cartera, debido al cambio desfavorable en el valor de los **factores de riesgo** de mercado. Los factores de mercado comunes son:

- **Riesgos de tipos de interés:** asociado al cambio en contra de los tipos de interés. Para evitar esto, las empresas pueden contratar coberturas de tipos de interés, productos financieros que les permiten eliminar o, al menos, reducir el impacto de los cambios en los tipos de interés.
- **Riesgos de tipos de cambio o riesgo de la divisa:** asociado a las variaciones de los tipos de cambio al a hora de realizar cambio de divisas, sobre todo para empresas que trabajan a nivel internacional y deben operar en multitud de monedas (euros, dólares, yenes, pesos). Estas empresas suelen tener contratado un seguro para evitar tales fluctuaciones del mercado y, por ende, del tipo de cambio a la hora de comerciar.
- **Riesgo de mercado** como tal. Hace referencia al cambio en el valor de instrumentos financieros, tales como bonos, acciones, etc.

#### 4.2.4.4 Riesgo operacional

El riesgo operacional, o riesgo operativo, hace referencia a las posibles pérdidas en que pueda incurrir la empresa debido a diferentes tipos de errores humanos, errores en los procesos internos o en los diferentes sistemas tecnológicos que permiten la actividad diaria de la empresas (pág. 6).

#### 4.2.5 Concepto de banco

Según (silva, 2002) define:

” Los banco como los principales sujetos de tutela de derecho bancario puede definirse como entidades jurídicas que desarrolla el negocio de los bancos aceptando recursos en forma de depósitos, que a la vez presta convirtiéndose en intermediarios financieros” (pag 20).

También Silva (2002) establece:

“El objetivo de los bancos consiste obtener un beneficio pagada un tipo de interés por los depósitos que reciben inferior al tipo de interés que cobra por las cantidades de dinero que prestan. En términos contables que devolver el dinero depositada más entre que los préstamos son activos. Las actividades de por desempeñadas por el banco suele ser sometida al control de un banco central” (pág. 21).

Nuestro ordenamiento jurídico en el art 2 de la ley 561, ley general de banco establece un concepto, como tales, dedicado habitualmente en forma de depósitos título a cualquier otro servicios financieros.

(MOLLES, 1977) “la empresa bancaria se caracteriza por las actividades que desarrollan de intermediaria de crédito o sea la captación del ahorro entre el público, en cualquier de sus formas y en el ejercicio de créditos “(pág. 10)

Dentro de las múltiples clasificaciones y diferentes tipos de bancos existentes, encontramos los denominados bancos comerciales; que estos ofrecen, como la posibilidad de abrir una cuenta corriente y tener cheques, también opera con divisas, emiten tarjetas de crédito y ofrecen servicios financieros como los seguros bancarios de casi todos los países por lo que los clientes encuentran sucursales de su banco en cualquier ciudad del país.

Nuestra ley general de banco instituciones financieras no bancaria y grupos financieros ley No 561 (Aprobada el 27 de octubre del año 2005; publicado en la Gaceta No 232 del 30 de noviembre del año 2005), nos establece que no solamente las entidades bancaria son las únicas facultadas para emitir tarjetas de crédito como forma de pago; sino también encontramos “La empresa financieras de régimen especial, las que al tenor del Art. 147 de la referida ley son: “Aquellas constituidas en la República de Nicaragua o en el extranjero que mantiene con banco e instituciones financieras no bancarias vinculo de propiedad, administración o uso de imagen corporativa o bien sin existir esta relaciones, deciden el control electivo de común acuerdo”.

#### **4.2.6 Elementos más notorios que caracteriza a los bancos**

Los elementos notorios que caracterizan a los bancos son los siguientes:

En base al artículo 2 de nuestra ley general de Bancos, previamente citada, encontramos algunos elementos que caracterizan propiamente a las instituciones bancarias (Herrera J. J., 2010, pág 37-39):

- El carácter de empresa que tienen los bancos; para constituirse como tales deben adoptar la forma de una sociedad anónima especial.
- El ejercicio de la labor intermediación financiera con recursos del público, principalmente, los que percibe en forma de depósito.
- La facultad de prestar otros servicios financieros distintos de la mera labor de intermediación financiera.

Ejemplo de este último punto lo encontramos en el artículo 53 de la ley 561 que expresa los servicios a los que está facultado brindar:

“Los bancos podrán efectuar las siguientes operaciones:

1. Otorgar créditos en general, sea en moneda nacional o extranjera y cobrarlos en la misma moneda en que se otorgaron.
2. Aceptar letras de cambio y otros documentos de crédito girados contra ellos mismos o avalar los que sean contra otras personas y expedir cartas de crédito.
3. Celebrar contratos de apertura de créditos, realizar operaciones de descuentos y conceder adelantos.
4. Realizar operaciones de factoraje.
5. Realizar operaciones de arrendamiento financiero y operativo.
6. Emitir o administrar medios de pago tales como tarjetas de crédito, tarjetas de débito y cheques de viajero.
7. Otorgar fianzas, avales y garantías que constituyan obligaciones de pago.
8. Efectuar operaciones de titularización de activos.
9. Mantener activos y pasivos en moneda extranjera.
10. Participar en el mercado secundario de hipotecas.
11. Efectuar operaciones de titularización de activos.
12. Negociar Por su propia cuenta o por cuenta de terceros:

- a) Instrumentos de mercado monetario tales como pagares y certificados de depósitos.
- b) Operaciones de comercio internacional.
- c) Contratos de futuro, opciones y productos financieros similares.
- d) Toda clase de valores mobiliarios, tales como: Bonos, cedulas, participaciones y otros”.

#### **4.2.7 Derecho bancario**

Según el autor Roberto Vázquez Burguillo (Burguillo R. v., 16) El derecho bancario pretende velar por las buenas prácticas bancarias y servir como manual jurídico para el buen comportamiento de la actividad que realizan éstos.

El derecho bancario ayuda a saber interpretar las reglas de actuación de este negocio, además está en constante actualización ya que se va adaptando a las nuevas circunstancias y a los casos que se han ido sucediendo a lo largo de los años relacionados(pág. 1).

- Abusos de poder
- Escasez de información
- Poca transparencia a los clientes

De previo a realizar cualquier análisis o nota en cuando a los servicios financieros otorgados por las entidades bancarias en especial lo referente a la emisión y uso de tarjeta de crédito, consideramos necesarios abordar algunas generalidades y conceptos atinente al derecho bancario y a los banco como principales sujetos regulados en esta parcela jurídica.

La actividad financiera constituye unas de las instrumentos fundamentales para el desarrollo económico de cualquier país al ser canalizadora y distribuidora de los ahorro de la comunidad y además, creadora de dinero.

Por ello es de suma importancia para cualquier estado controlar, regular y autorizar el ejercicio de las actividad financiera, es más nos encontramos hoy en días que el mismo estado ejerce esta actividad.

Los autores Eduardo banco y Eduardo Barreira en su obra “ contratos bancarios modernos” plantean la importancia de la actividad financiera; “Ante una actividad de prioritaria y fundamental importancia para el desarrollo económico de un país, el estado debe intervenir en sus tares regulatorias y de ejercicios en la misma de forma preponderante, ya que la actividades

bancarias debe ser adscripta a aquellas que el estado ejerce y puede previa autorización ser ejercidas por los particulares”(Barreira y Banco 1994 pag 16).

#### **4.2.8 Basilea II**

Según Roberto Vázquez Burguillo Basilea: es el segundo de los acuerdos de Basilea, que “consiste en una serie de directrices elaboradas por el Comité de Basilea con el fin de aconsejar sobre regulaciones bancarias y crear un estándar internacional” (Burguillo, 2018, pág. 2)

Ante la necesidad de seguir desarrollando el análisis de recomendaciones iniciado con **Basilea I**, se crea **Basilea II en 2004 por el comete de Basilea**: “Entre algunos de los argumentos que podemos mencionar el más importante es que antes del acuerdo de Basilea II, no se tenía en cuenta la **capacidad de una persona o una empresa para devolver los préstamos concedidos y tampoco su tiempo de recuperación**, y por tanto, **el riesgo de crédito**. Ante esta situación, se decide crear tres pilares en los que se basa Basilea II.” (Burguillo, 2018, pág. 4)

#### **4.2.9 Políticas de cobranza**

##### **Concento general**

Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas una vez vencidas.

Con respecto la revista escolme de economía financiera: “La efectividad de las políticas de cobro de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables. Una efectiva labor de cobranza está relacionado con efectiva una política de créditos por lo que se minimiza los gastos de cobro por cuentas difíciles o de dudosa recuperación” (CONOMIA, 2019, pág. 4)

Una política de cobranza debe basarse en su recuperación sin afectar la permanencia del cliente, La empresa debe tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros.

Los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza según Escolme “Cuando se realiza una venta a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la esperanza de que el cliente pague sus cuentas en los términos convenidos para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación. En

materia de política de cobranza se pueden distinguir tres tipos, las cuales son; políticas restrictivas, políticas liberales y políticas racionales” (CONOMIA, 2019, págs. 6-8).

#### **4.2.9.1 Políticas restrictivas.**

Caracterizadas por la concesión de créditos en períodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión movilización de fondos en las cuentas por cobrar. Pero a su vez este tipo de políticas pueden traer como consecuencia la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad, la inversión es más baja que las que se pudieran tener con niveles más elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar.

#### **4.2.9.2 Políticas Liberales**

Como oposición a las políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de períodos para el pago de las cuentas. Este tipo de política trae como consecuencia un aumento de las cuentas y efectos por cobrar así como también en las pérdidas en cuentas incobrables. En consecuencia, este tipo de política no estimula aumentos compensadores en las ventas y utilidades.

#### **4.2.9.3 Políticas racionales**

Estas políticas son aquellas que deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. Este objetivo consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa Se conceden los créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranzas se aplican tomando en consideración los cobros a efectuarse obteniendo un margen de beneficio razonable.

## **4.2.10 El sistema financiero**

### **4.2.10.1 Concepto**

Es aquel conjunto de instituciones, mercados y medios de un país determinado cuyo objetivo y finalidad principal es la de canalizar el ahorro que generan los prestamistas hacia los prestatarios.

Entonces según Autor: Florencia Ucha el mencionada labor de intermediación que mencionamos, “es llevada a cabo por aquellas instituciones que integran el sistema financiero y se la considera como elemental para poder llevar a cabo la transformación de los activos financieros que emiten los inversores en activos financieros indirectos. Al sistema financiero lo comprenderán los activos financieros como así también las instituciones, intermediarios y los mercados financieros” (Ucha, 2019, pág. 1).

Otro conceptos del sistema financiero según banco central de Nicaragua: “El sistema financiero de un país está formado por el conjunto de instituciones, medios y mercados, que intermedian recursos o servicios financieros.

- Su función esencial es canalizar el ahorro que generan los prestamistas o unidades con superávit, hacia los prestatarios o con déficit (Intermediación).
- Facilita y otorgar seguridad al movimiento de dinero y al sistema de pagos” (BCN, 2019).

### **4.2.10.2 Influencia vital en el mercado interno**

Según el Autor Entre esas instituciones que integran el sistema mencionado se destacan: “especialmente los Bancos, los de carácter privado y asimismo los públicos, cuya administración y gestión está a cargo del estado nacional. Justamente son los bancos los que les ofrecen a los ciudadanos diversas herramientas de inversión, tal es el caso de los famosos plazos fijos, que les reportan una renta a los clientes y por supuesto también se convierten en beneficios para los bancos que trabajan con ese dinero y lo aplican a otras operaciones de las que claro obtienen réditos” (Ucha, 2019).

Según el Autor Urbina “El sistema financiero juega un papel fundamental en la economía de cualquier país y por caso su buen o mal funcionamiento repercute directamente en el mercado interno. En este sentido es que a veces se lo considera como el responsable de algunas complicaciones económicas y gozan de cierta demonización por parte de aquellos que tienen una visión crítica respecto del capitalismo” (Urbina, 2015, pág. 8)

“En las economías de mercado los sistemas financieros son de vital importancia ya que se ocupan de captar el ahorro de las personas y derivarlo hacia inversiones concretas, como ya indicamos, las cuales tenderán a impactar de manera positiva en la economía real del país en cuestión” (BCN B. c., 2014, pág. 4).

#### **4.3 Normas sobre gestión de riesgo crediticio que rigen las políticas de cobranzas de las tarjetas de crédito vigente de Banco de la producción (BANPRO).**

En el capítulo I de la Norma sobre gestión de riesgo crediticio, Resolución N°-CD-SIBOIF-547-1, Ley 316 Ley de la Superintendencia de Bancos y de otras instituciones financieras, se establecen conceptos fundamentales, además del objeto y alcance de la misma.

Arto. 1 Conceptos. Para los fines de aplicación de las disposiciones contenidas en la presente norma, los términos indicados en el presente artículo tanto en mayúsculas como en minúsculas, singular o plural, tendrán los significados siguientes:

a) Activos de riesgo: Se entenderán como activos de riesgo todas las operaciones de cartera de créditos y contingentes que de alguna manera signifiquen financiamientos directos o indirectos a favor de personas naturales o jurídicas. También se considerarán activos de riesgos, los bienes recibidos en recuperación de créditos, la cartera de inversiones y las cuentas por cobrar. Se excluyen las primas de seguros y fianzas por cobrar a clientes y las cuentas por cobrar a reaseguradores por concepto de comisiones o reembolsos por pago de siniestros.

b) Días de mora: Para los créditos de un solo vencimiento, los días transcurridos desde la fecha de vencimiento del crédito; para los créditos pagaderos en cuotas, los días transcurridos desde la fecha de vencimiento de la cuota (intereses, principal o combinación de principal e intereses).

c) Dólares: Dólares de los Estados Unidos de América al tipo de cambio oficial.

d) Endeudamiento total: La sumatoria de las operaciones de créditos (directos e indirectos) y contingentes, según la información disponible en la Central de Riesgos de la Superintendencia y centrales de riesgo privadas que tenga a su disposición la institución financiera, así como la información proveída por el cliente.

e) Institución financiera: Se refiere a los bancos, sociedades financieras y compañías de seguros.

f) Clasificación de la cartera: Es la acción de analizar y evaluar el nivel de recuperabilidad del conjunto de créditos de cada deudor, incluyendo las operaciones contingentes que correspondan y cualquier otra obligación que éste tenga con la institución.

g) Crédito en cobro judicial: Un crédito se considera en cobro judicial cuando se encuentra en proceso de cobro en esta vía.

h) Deudor: Es la persona natural o jurídica que ha contraído obligaciones en forma directa o indirecta con la institución financiera.

i) Ley General de Bancos: Ley 561, Ley General de Bancos, Instituciones Financieras no Bancarias y Grupos Financieros, publicada en La Gaceta, Diario Oficial, número 232, del 30 de noviembre de 2005.

j) Riesgo cambiario crediticio: Posibilidad de afrontar pérdidas derivadas de incumplimientos de los deudores en el pago de sus obligaciones crediticias producto de descalces entre sus exposiciones netas en moneda extranjera por variaciones en el tipo de cambio.

k) Riesgo de crédito: Pérdida potencial por la falta de pago de un deudor o contraparte en las operaciones que efectúan las instituciones.

l) Sobreendeudamiento: Nivel de endeudamiento que, por su carácter excesivo respecto de los ingresos y de la capacidad de pago del deudor, pone en riesgo el cumplimiento de sus obligaciones.

m) Superintendencia: Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras.

n) Superintendente: Superintendente de Bancos y de Otras Instituciones Financieras.

o) Marco Contable: Marco Contable para las Instituciones Bancarias y Financieras.

Arto. 2 Objeto.- La presente norma tiene por objeto:

- a) Establecer las disposiciones mínimas sobre la gestión de riesgos con que las instituciones deberán contar para identificar, medir, monitorear, limitar, controlar, informar y revelar el riesgo de crédito.
- b) Establecer las pautas mínimas para regular la evaluación y clasificación de los activos de riesgo según la calidad de los deudores.
- c) Determinar los requerimientos mínimos de provisiones de acuerdo a las pérdidas esperadas de los respectivos activos.

Arto. 3 Alcance.- Las disposiciones de la presente norma son aplicables a los bancos, sociedades financieras y compañías de seguros.

Según el Capítulo II, Arto. 4 de la Norma sobre gestión de riesgo crediticio las responsabilidades de la junta directiva son las siguientes:

Arto. 4 Responsabilidades.- La Junta Directiva de la institución financiera es responsable de adoptar las siguientes medidas:

a) Establecer las políticas orientadas a efectuar una gestión adecuada de administración de crédito y de evaluación y clasificación de activos. Estas medidas deberán incluir, entre otros aspectos, lo siguiente:

1) Los criterios para el otorgamiento de créditos, entre los que se incluirán aspectos tales como los mercados, productos, tipo de clientela, etc., en los que se va a operar, así como los límites globales de los riesgos que se vayan a asumir para cada uno de ellos, los requisitos que deben cumplir los clientes y las garantías requeridas para otorgarles las operaciones, especificando período mínimo de revisión de la evaluación, tanto de información, solvencia y endeudamiento, capacidad de servicio de sus deudas, así como de liquidez y otros relevantes, según el segmento de negocio y tipo de operación.

2) La política general de precios a aplicar.

3) Las responsabilidades y facultades delegadas de los diferentes órganos y personas encargadas del otorgamiento, formalización, seguimiento, valoración y control de las operaciones.

4) Los requisitos que deberán reunir los estudios y análisis de las operaciones a realizar antes de su otorgamiento y durante su vigencia.

5) La documentación mínima que deben tener los diferentes tipos de operaciones para su otorgamiento y durante su vigencia.

6) Evaluación de las líneas de crédito comercial revolving, al menos una vez al año, a efecto de verificar que el sujeto de crédito ha cumplido con las condiciones pactadas.

7) Incorporar procedimientos que permitan verificar que los desembolsos sean utilizados de acuerdo al destino para el cual fueron pactados.

8) La definición de los criterios para clasificar las operaciones en función de su riesgo de crédito y la forma de cuantificar las estimaciones de pérdidas por deterioro.

9) Los parámetros límites correspondientes a los índices financieros y otros factores que determinen cada categoría de riesgo analizado.

10) Los procedimientos para mantener informados permanentemente a los miembros de la Junta Directiva.

b) Revisar las políticas crediticias por lo menos una vez al año.

c) Establecer el Comité de Crédito.

d) Delimitar las funciones y responsabilidades de los órganos de administración de riesgos, área operacional y área comercial o de negocio.

e) Establecer el área de evaluación y clasificación de activos, de tal manera que pueda desarrollar sus funciones con absoluta independencia y efectividad en el proceso de verificación de la correcta evaluación y clasificación de los activos, de acuerdo con las disposiciones establecidas en la Ley General de Bancos y en la presente norma.

f) Aprobar para uso obligatorio de la institución financiera un manual de procedimientos para la gestión del riesgo crediticio y evaluación y clasificación de activos, considerando como mínimo las disposiciones establecidas en la presente norma.

g) Supervisar tales evaluaciones y clasificaciones.

h) Asegurar que los órganos de administración y control implementen y ejecuten las disposiciones emanadas por la Junta Directiva, así como las disposiciones establecidas en la presente norma y la normativa que regula la materia de gestión integral de riesgos.

i) Asegurar que la institución financiera cuente con sistemas de información de crédito, para la gestión de los créditos en las diferentes etapas del proceso crediticio, los cuales como mínimo deberán:

1) Permitir la debida interrelación entre las distintas áreas que participan en el proceso crediticio.

2) Generar reportes confiables, evitar entradas múltiples y la manipulación de datos, así como permitir la conciliación automática, oportuna y transparente de la contabilidad.

3) Mantener controles adecuados que garanticen la confidencialidad de la información, procuren su seguridad tanto física como lógica, así como medidas para la recuperación de la información en casos de contingencia.

4) Proporcionar la información necesaria para la toma de decisiones en materia de crédito, por parte de la Junta Directiva, el Comité de Crédito, la gerencia y las áreas de negocio encargadas de la operación crediticia.

Por otro lado el Capítulo III, Arto. 5, contempla las agrupaciones para la clasificación de la cartera de créditos, el inciso a) se refiere a los créditos de consumo.

Arto. 5 Agrupaciones.- 2 Para evaluar la cartera de créditos se conformarán cuatro agrupaciones, que deberán ser tratadas separadamente conforme a los criterios que a continuación se señalan:

a) Créditos de Consumo.- Son todos los créditos otorgados a personas naturales destinados a financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de obligaciones y servicios personales, cuya fuente principal de ingresos provenga de salarios, remuneraciones por consultorías, rentas,

alquileres, intereses por depósito, rendimiento de inversiones, jubilaciones, entre otros. También, se imputarán a este grupo los créditos desembolsados por medio de tarjetas de crédito, así como los contratos de arrendamientos financieros, siempre y cuando la fuente de pago sea igual a la antes señalada.

Un punto de gran importancia para la mitigación del riesgo son los criterios para la evaluación del deudor, en el Capítulo IV, Arto. 6 se establece los criterios mínimos para la evaluación del deudor.

Arto. 6 Criterios de evaluación para créditos de consumo e hipotecario para vivienda.- 3 Previo al otorgamiento de créditos de consumo e hipotecarios para vivienda, se analizará la capacidad de pago y la de endeudamiento en base a, entre otros, los ingresos del solicitante, su patrimonio neto, las cuotas y saldo de sus diversas obligaciones. Para la obtención de la información antes mencionada, la institución financiera requerirá del cliente el suministro de esta, así como, mediante consulta a la Central de Riesgos de la Superintendencia u otros antecedentes complementarios que permitan estimar la calidad del conjunto de las obligaciones del deudor sujeto de evaluación, tales como la información del historial crediticio del deudor de centrales de riesgo privadas que tenga a su disposición la institución financiera.

La evaluación de los deudores se efectuará utilizando tecnologías crediticias especializadas en créditos de consumo e hipotecario para vivienda conforme los aspectos mínimos de gestión de riesgo referidos en el literal a) del artículo 18 de la presente norma.

## Capítulo VI

Con respecto a la evaluación y clasificación de los activos de riesgo en el Arto. 11 queda establecido lo siguiente:

Arto. 11 Evaluación y clasificación.- 5 La institución financiera deberá efectuar permanentemente una evaluación de la calidad de sus activos de riesgo, calificándolos de acuerdo a los criterios establecidos en la presente norma, con el objeto de estimar la recuperabilidad de sus activos de riesgo y tomar las medidas correctivas y de resguardo que correspondan. La institución financiera deberá mantener actualizadas las clasificaciones de sus deudores, de acuerdo a los antecedentes que señalen variaciones del nivel de riesgo de pérdidas del deudor. En ningún caso se admitirá cartera no clasificada.

Las evaluaciones y clasificaciones de los diferentes tipos de cartera, se realizará de la siguiente manera:

a) Los créditos de consumo, hipotecarios para vivienda y microcrédito se clasificarán permanentemente con base a su capacidad de pago medida en función de su grado de cumplimiento, reflejado en el número de días de mora. Para determinar la clasificación, se reunirán todas las operaciones crediticias contratadas por el deudor con dicha institución, de modo tal que la categoría de riesgo que se le asigne sea la que corresponda al crédito con mayor riesgo de recuperación dentro de la institución, siempre y cuando, dicho crédito esté clasificado en las categorías “D” o “E”, y el saldo de éste represente al menos el veinte por ciento (20%) del total de lo adeudado por el cliente dentro de la institución.

Cuando un deudor de tipo comercial mantenga en una misma institución, otras operaciones de otro tipo (consumo, hipotecario de vivienda o microcrédito), se evaluará al deudor en su conjunto en base a los criterios para la evaluación de la cartera comercial.

Arto. 12 Información a la Superintendencia.- La clasificación efectuada por la institución financiera, deberá ser informada al Superintendente al cierre de cada semestre del año, acompañada de una declaración de la Junta Directiva de la institución financiera, donde conste que ha tomado conocimiento, analizado y aprobado la clasificación del 100% de la cartera.

## Capítulo VII

### Clasificación y constitución de provisiones para los créditos de consumo

Arto 13 Alcance y criterios para la clasificación.- La institución financiera deberá clasificar su cartera de consumo permanentemente con base a los criterios establecidos en el artículo 6 y el literal a) del artículo 11 de la presente norma y constituir las correspondientes provisiones mínimas de acuerdo al cuadro siguiente:

Dichas provisiones mínimas son sin perjuicio de que cada institución pueda aumentar su monto, si considera que el riesgo de pérdida asumido es mayor a lo determinado conforme al procedimiento señalado.

El porcentaje de provisión deberá aplicarse sobre el saldo neto no cubierto por garantías líquidas elegibles como mitigantes de riesgo, conforme lo establecido en el capítulo XIII de la presente norma.

Según el Artículo 15, La institución financiera deberá clasificar su cartera de Creditos permanentemente con base a los criterios establecidos en el artículo 7 y el literal a) del artículo 11 de la presente norma y constituir las correspondientes provisiones mínimas de acuerdo al cuadro siguiente:

Tabla No.1

<b>Clasificación</b>		<b>Días de atraso</b>	<b>Provisión</b>
<b>A</b>	<b>Riesgo normal</b>	<b>Hasta 15</b>	<b>1%</b>
<b>B</b>	<b>Riesgo potencial</b>	<b>De 16 hasta 30</b>	<b>5%</b>
<b>C</b>	<b>Riesgo real</b>	<b>De 31 hasta 60</b>	<b>20%</b>
<b>D</b>	<b>Dudosa recuperación</b>	<b>De 61 hasta 90</b>	<b>50%</b>
<b>E</b>	<b>Irrecuperables</b>	<b>Más de 90</b>	<b>100%</b>

Fuente: Norma sobre gestión de Riesgo crediticio.Arto.14, reformado el 19 de septiembre de 2008 - Resolución CD-SIBOIF-552-1-SEP19-2008

Según el Arto. 17 del Capítulo XI en la norma sobre gestión de riesgo crediticio establece que el superintendente podrá hacer revisión de la clasificación por la superintendencia.

Arto. 17 Revisión de la clasificación de la cartera por la Superintendencia.- El Superintendente podrá revisar en cualquier momento las clasificaciones de la cartera de activos reportadas por la institución financiera, pudiendo tal revisión dar lugar a modificaciones o reclasificaciones totales o parciales de los activos considerados, o a que se ordene una nueva clasificación cuando se observen discrepancias significativas.

La revisión de la clasificación de la cartera podrá efectuarse de la manera siguiente:

a) Para los créditos de consumo, hipotecarios para vivienda y microcréditos, se revisará el cien por ciento (100%) de la cartera en base a la morosidad de la misma.

Las provisiones resultantes de las evaluaciones efectuadas por el Superintendente deberán constituirse y reflejarse en los estados financieros de la institución financiera a más tardar al cierre del mismo mes en que se determinen.

Arto. 18 Provisión por deficiencia en la gestión del crédito de consumo, hipotecario para vivienda y microcrédito.- 9 La provisión por deficiencia en la gestión del crédito de consumo, hipotecario para vivienda y microcrédito, se determinará de la siguiente forma:

a) Para créditos de consumo e hipotecarios para vivienda: La Superintendencia en sus visitas de inspección, evaluará la actividad de créditos de consumo e hipotecarios para vivienda de la institución financiera con la finalidad de verificar si existen factores de riesgo adicionales por deficiencia en la gestión del riesgo de los créditos de consumo e hipotecarios para vivienda; y, en consecuencia la necesidad de constituir una provisión por riesgo adicional.

A efectos de determinar la provisión por riesgo adicional, la Superintendencia evaluará las políticas, prácticas y procedimientos de concesión y administración de créditos de consumo e hipotecarios para vivienda, verificando que contemplen como mínimo los aspectos siguientes:

- 1) La capacidad de pago, identificando las fuentes de ingreso y su estabilidad.
- 2) Tomar en cuenta el endeudamiento total del deudor (y de su cónyuge, cuando los ingresos de éste sean incluidos en el análisis) con la institución y con otras instituciones financieras del sistema financiero en el cálculo de la deuda total a fin de determinar su capacidad de endeudamiento y su carácter de sobre endeudado.
- 3) Considerar entre las variables diferenciadoras del riesgo, el número de instituciones con las que los deudores hayan contraído obligaciones, así como las relaciones deuda total/ingreso anual neto o deuda total/ingreso mensual neto como factor de selección y/o de alerta, aplicando un criterio acorde con el perfil de riesgo de la clientela, segmentado por nivel de ingresos.
- 4) Considerar niveles apropiados de cuota/ingreso o cuota/flujo neto después de gastos, para determinar la capacidad de endeudamiento, adecuadamente diferenciados por productos y rango de ingresos, utilizando supuestos realistas al convertir saldos de créditos en equivalente de cuotas.
- 5) Efectuar el proceso completo de evaluación para el otorgamiento de créditos para todas las modalidades de crédito, incluyendo la ampliación de líneas. En este sentido, se deberá considerar una nueva evaluación que incluya la capacidad de endeudamiento a la fecha y el comportamiento de pago en el sistema, entre otros factores.

6) Considerar para el otorgamiento de créditos hipotecarios, una relación monto del préstamo/valor del bien (“Loan-to-value”) acorde con el perfil de riesgo de los clientes.

7) Para el caso de líneas de crédito revolventes, se debe fijar un nivel máximo en función de la capacidad de pago del cliente y su endeudamiento total en el sistema.

8) Incluir como parte del seguimiento de las carteras crediticias el análisis y la evaluación periódica de la evolución de su calidad, no sólo en función de la mora histórica y otros factores de discriminación del riesgo sino también en función de la fecha de concesión de los créditos (análisis de cosechas) a fin de poder tomar medidas correctivas. En particular, este análisis se deberá aplicar con especial énfasis a los resultados de las campañas de aumento de líneas de crédito por tarjeta, o de captación de clientes para productos de créditos de consumo,

9) Contar con indicadores y sistemas de alerta para el monitoreo del uso de tarjeta de crédito mediante retiros de dinero en efectivo, así como para la aplicación de las medidas de reducción del riesgo crediticio que sean necesarias.

10) En el caso de las tarjetas de crédito, identificar a los deudores que sólo efectúan el pago mínimo, y establecer mecanismos de seguimiento específicos para tomar las medidas correctivas que fueran necesarias.

Cuando se determine que las políticas, prácticas y procedimientos de concesión, administración y control de créditos no se ajustan a los lineamientos indicados en el presente literal, a juicio del Superintendente, según el nivel de deficiencias encontradas, podrá ordenar a la institución financiera a constituir y mantener una provisión adicional a las referidas en los artículos 13, 14 y 17 de la presente norma, desde el punto veinticinco (0.25%) hasta el punto cincuenta por ciento (0.50%), respecto del valor neto en libros de la cartera de créditos de consumo e hipotecarios para vivienda.

En el caso que el Superintendente ordene a la institución financiera la constitución de la provisión antes referida, el gerente general deberá ponerla en conocimiento de la Junta Directiva a través de su Presidente instando a dicho órgano de dirección superior a tomar las medidas necesarias para corregir las deficiencias en los mecanismos, pautas, procedimientos y políticas dictadas por dicho órgano para la gestión de créditos de consumo e hipotecario para vivienda.

Dicha provisión podrá ser eliminada, mediante resolución del Superintendente, cuando en la siguiente evaluación de la Superintendencia se compruebe el cumplimiento de los lineamientos referidos en el presente literal; o a petición de parte, demostrando cumplimiento de los referidos lineamientos.

El Capítulo XII, Arto. 21 de la norma sobre gestión de riesgo crediticio indica el alcance y criterios para la evaluación y clasificación de la cartera de inversiones y las cuentas por cobrar.

Arto. 21 Evaluación y clasificación.- 11 Para efectos de la evaluación y clasificación de la cartera de inversiones y cuentas por cobrar, las instituciones financieras deberán:

- a) En el caso de la cartera de inversiones aplicar los criterios establecidos en el Marco Contable;
- b) En el caso de las cuentas por cobrar, aplicar los criterios utilizados para la evaluación, clasificación y constitución de provisiones para los créditos de consumo.

De las garantías, los Artos. 29 y 31 del capítulo XIV se establece las garantías líquidas y fiduciarias respectivamente.

Arto. 29 Garantías líquidas.- 16 Se consideran garantías líquidas o de rápida realización, las siguientes:

- a) Se consideran como garantías líquidas, aquellas que reúnan todos y cada uno los siguientes requisitos:
  - 1) Permitan una rápida realización de la garantía en dinero en efectivo, con el cual se puede pagar total o parcialmente la obligación garantizada, sin costos significativos;
  - 2) Cuenten con documentación legal adecuada;
  - 3) No presenten obligaciones previas que pudieran disminuir su valor o de alguna manera impedir que la institución financiera adquiera clara titularidad;
  - 4) Su valor esté permanentemente actualizado.
- b) Se aceptarán como garantías líquidas, entre otras, las siguientes:

1) Valores de Estado: Valores de deuda pública emitidos o garantizados por el Banco Central de Nicaragua o el Ministerio de Hacienda y Crédito Público; así como fondos de garantía y avales del Estado.

2) Instrumentos emitidos por la misma institución financiera: Certificados de depósitos a plazo.

3) Instrumentos emitidos por instituciones financieras del país: Certificados de depósitos a plazo, garantías, avales, cartas de crédito Stand By y cualquier otro instrumento líquido, avalado, aceptado, afianzado o garantizado por instituciones financieras que durante los doce (12) meses anteriores, hayan cumplido con el coeficiente mínimo requerido de conformidad con la normativa que regula la materia sobre adecuación de capital, no haya mostrado pérdidas operativas ni haya sido sujeto de multa por desenganche.

4) Instrumentos emitidos por instituciones financieras del extranjero: Certificados de depósitos a plazo, garantías, avales, cartas de crédito Stand By y cualquier otro instrumento líquido, avalado, aceptado, afianzado o garantizado, incluyendo fondos de garantía, por Instituciones Financieras calificadas como de primer orden de conformidad con la normativa que regula la materia sobre límites de depósitos e inversiones.

5) Valores de deuda y acciones de instituciones financieras del extranjero: Valores (Bonos, papel comercial, y acciones) emitidos por bancos e instituciones financieras del extranjero de capital accionariado difundido cuyas acciones se transen en una bolsa de valores o mercado regulado y estén calificadas como instituciones de primer orden de conformidad con la normativa que regula la materia sobre límites de depósitos e inversiones.

6) Valores emitidos y/o garantizados por los Estados con calificación de riesgo país de primer orden.

7) Valores emitidos por empresas extranjeras de primer orden: Valores de deuda y capital de empresas de capital de accionariado difundido cuyas acciones se transen en una bolsa de valores o mercado regulado y que dichas emisiones estén calificadas como inversiones de primer orden de acuerdo a la normativa que regula la materia sobre límites de depósitos e inversiones.

8) Certificados de Créditos para la Transformación de la Caficultura (CCTC), respaldados por el Fideicomiso del Fondo para la Transformación y Desarrollo de la Caficultura (FTDC)

administrado por el Banco de Fomento a la Producción; los que tendrán una cobertura de hasta el treinta por ciento por cada uno de los créditos para rehabilitación y renovación, hasta un máximo de Diez Mil Dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 10,000.00) por productor, conforme a lo establecido en la Ley No. 853, Ley para la Transformación y Desarrollo de la Caficultura, y sus reformas.

Arto. 31 Garantía fiduciaria.- Valuación: Demostrar capacidad de pago y o señalamiento de bienes muebles o inmuebles, que eventualmente sirvan para afrontar la obligación.

El Arto. 32 Capítulo XV de la presente norma se refiere a los sobregiros.

#### Sobregiros

Arto. 32 Sobregiros eventuales.- Se produce un sobregiro en cuenta corriente, cuando la institución financiera autoriza el pago de un cheque emitido por el titular de la cuenta o efectúa un débito sin contar con los fondos necesarios para su pago.

En el caso que la institución financiera no haya formalizado el sobregiro en una línea de liquidez o de sobregiro de acuerdo a lo establecido en el artículo siguiente, o cuando el cliente no haya cubierto dicho sobregiro en un período de treinta y un (31) días contados a partir de la fecha de haberse originado, la institución financiera deberá constituir una provisión del cincuenta por ciento (50%) del monto sobregirado; y del cien por ciento (100%) a los sesenta y un (61) días.

De acuerdo con el Capítulo XVI, Artos 34, 35 y 36, las Prórrogas, refinanciamiento y reestructuraciones se consideran de la siguiente manera:

Arto. 34 Refinanciamientos.- 17 Se considerarán refinanciamientos los créditos corrientes con clasificación "A" que no involucran, previo al refinanciamiento, un deterioro en la capacidad de pago del deudor.

Las modificaciones que se hagan a las condiciones de un contrato de crédito con el fin de ajustar el pago del mismo al deterioro de la capacidad de pago del cliente, no podrán ser consideradas refinanciamientos, sino prórrogas o reestructuraciones, según corresponda, de acuerdo a lo establecido en el presente capítulo.

Arto. 35 Prórrogas.-18 Se considerará como prórroga, la extensión o ampliación del plazo originalmente pactado para el pago de un crédito, sin ninguna otra modificación de los términos del contrato, motivada por un deterioro temporal en la capacidad de pago de los créditos por

parte del deudor. En caso que se modifique uno o varios de los términos originales del contrato, distintos del plazo, el crédito se considerará reestructurado, y deberá ser tratado conforme a lo establecido en el artículo 36 de la presente norma.

Las prórrogas podrán otorgarse por un plazo no mayor de seis meses del plazo originalmente pactado. Dicho plazo podrá ampliarse en caso que alguno o algunos de los supuestos de la proyección no puedan ser cumplidos, a pesar que en el momento en que se analizó la solicitud estaban sustentados. En caso de ampliación de plazo, todos los supuestos, documentos, bases e indicios utilizados para respaldar la autorización de dicha solicitud, deberán constar en el expediente del cliente. En ningún caso el plazo original de la prórroga más cualquier ampliación podrá exceder nueve meses.

Se podrá prorrogar, de manera parcial o total, cuotas para el caso de créditos pagaderos en cuotas o saldos para el caso de créditos a un solo vencimiento.

No se podrán otorgar a un mismo crédito más de una prórroga dentro de un período de doce meses.

Las prórrogas deberán tramitarse como cualquier otro crédito conforme los requisitos establecidos en la presente norma y previo a la autorización de las mismas, deberán cumplir con lo siguiente:

- a) La prórroga podrá otorgarse sólo para aquellos créditos con clasificación categoría “A”.
- b) Tener capacidad de pago, que evidencien el retorno del crédito en un plazo no mayor que el plazo de la prórroga.
- c) Que la causa del no pago en la fecha pactada se deba a factores externos transitorios no imputables a acciones u omisiones indebidas del deudor, y que las expectativas de superación de los mismos no sean mayores que el plazo de la prórroga.
- d) Que no haya existido desviación de fondos de la actividad financiada o de la prenda dada en garantía, ni incumplimiento de otras condiciones contractuales orientadas a la protección del acreedor.
- e) Que el deudor no haya incumplido indicaciones u orientaciones de los técnicos o funcionarios de la institución financiera acreedora, cuyos efectos pudieran haber ocasionado reducción de su capacidad para el pago de sus obligaciones, o debilitamiento de las garantías.

El crédito prorrogado podrá contabilizarse como vigente, una vez el cliente cumpla con el pago total del monto sujeto a la prórroga; en caso contrario, el crédito se considerará en mora y los días de mora se calcularán a partir de la fecha de vencimiento originalmente pactada, es decir, antes de la prórroga. Para el caso de créditos pagaderos en cuotas, el pago de las cuotas prorrogadas podrá efectuarse al final del período mediante una extensión del plazo originalmente pactado. En este caso, el crédito prorrogado podrá contabilizarse como vigente, una vez el cliente regularice sus pagos por un período de al menos tres meses (cuotas).

Lo dispuesto en el presente artículo no es aplicable a los créditos de consumo ni a los microcréditos que no estén destinados a financiar actividades económicas y de producción.

Arto. 36 Reestructuraciones.-19 Se considerará un crédito como reestructurado cuando los cambios en los términos y condiciones originalmente pactadas sean motivadas por un deterioro en la capacidad de pago de los créditos por parte del deudor.

La reestructuración deberá ser tramitada como cualquier otro crédito conforme los requisitos establecidos en la presente norma y previo a la autorización de la misma, deberá cumplir con lo siguiente:

- a) La realización de un análisis previo y la aprobación por la instancia correspondiente de la institución;
- b) Que el deudor tenga capacidad de pago, ya sea producto de la actividad financiada o de otras actividades que evidencien la recuperación del crédito en el nuevo plazo y condiciones pactadas;
- c) Que no haya existido desviación de fondos de la actividad financiada o de la prenda dada en garantía, ni incumplimiento de otras condiciones contractuales orientadas a la protección del acreedor; y
- d) Se mantenga o mejore la proporción de cobertura de la garantía originalmente pactada. En los casos en que la garantía haya sido afectada por causas de fuerza mayor o caso fortuito y el cliente no cuente con bienes susceptibles de ser dados en garantía, la institución financiera podrá proceder a reestructurar, siempre y cuando, mediante la reestructuración, se mejore la posición de recuperación de lo adeudado. Para tales casos, dicha situación deberá quedar debidamente documentada en el expediente del deudor.

La consolidación de deudas se considerará como una reestructuración, cuando uno o más de los créditos a consolidar hayan sido otorgados por la misma institución financiera y, por lo menos uno de ellos se encuentre con atrasos mayores a treinta (30) días en los últimos noventa (90) días previa a la consolidación de las deudas. Se entenderá como consolidación de deudas, los créditos otorgados para pagar obligaciones que el cliente tiene con la institución financiera otorgante o con otra institución del sistema financiero, para aprovechar mejores condiciones de mercado.

Arto. 37 Clasificación de los microcréditos, créditos de consumo e hipotecarios para vivienda reestructurados.-20 Los microcréditos, créditos de consumo e hipotecarios para vivienda objeto de una reestructuración, serán clasificados en la categoría de riesgo que el crédito tenía antes de la reestructuración. Para todos los créditos de consumo, incluyendo los desembolsados por medio de tarjeta de crédito que no cuenten con garantías líquidas o reales de las referidas en los numerales 1), 3) (maquinaria y vehículos únicamente) y 5) del literal b) del artículo 30 de la presente norma, en ningún caso la clasificación podrá ser menor que la categoría de riesgo “C”.

1) Podrán mejorar la clasificación del crédito hasta la categoría “A” conforme los criterios enunciados en la presente norma para este tipo de crédito, aquellos créditos reestructurados cuyo pago sea acordado en cuotas iguales y sucesivas, después de que se cumpla al menos una de las siguientes condiciones:

a) Comportamiento normal en sus pagos de al menos seis (6) cuotas posteriores a la reestructuración.

b) Que se haya pagado un monto equivalente al veinticinco por ciento (25%) del principal del crédito reestructurado.

El crédito reestructurado podrá contabilizarse como vigente, una vez cumplidas las dos condiciones establecidas en los literales a) y b), anteriores.

2) En caso que el crédito esté estructurado en cuotas que no sean iguales ni sucesivas, únicamente podrán mejorar la clasificación del crédito hasta la categoría “A” conforme los criterios enunciados en la presente norma para este tipo de crédito después que se cumpla con lo indicado en literal b) del numeral 1), antes referido. El crédito reestructurado podrá contabilizarse como vigente, una vez cumplida la condición establecida en el presente numeral.

Si durante el período de pago de las seis cuotas a las que se refiere el literal a) del numeral 1) de este artículo, el deudor muestra incumplimientos en el pago de las cuotas pactadas y/o deterioro en su capacidad de pago, la institución financiera deberá proceder a reclasificar el crédito a una categoría de mayor riesgo.

La norma sobre gestión de riesgo crediticio en su capítulo XVIII establece con respecto a la contabilización de préstamos vencidos, reconocimiento y/o reversión de intereses de los mismos, saneamiento de saldos:

Arto. 44 Préstamos de un solo vencimiento.- 29 Los créditos de consumo, microcrédito, hipotecarios para vivienda y comerciales que no hubieran sido pagados en su fecha de vencimiento, se trasladarán a vencidos a los treinta y uno (31) días calendarios, contados desde la fecha de vencimiento.

Arto. 45 Préstamos pagaderos en cuotas.- 30 Los créditos de consumo, microcrédito, hipotecarios para vivienda y comerciales pagaderos en cuotas mensuales, trimestrales, semestrales, anuales etc., que no hubieran sido pagados en su fecha de vencimiento, se trasladarán a vencidos a los (91) días calendarios, contados desde la fecha de vencimiento de la primera cuota no pagada. Para el caso de préstamos con cuotas con periodicidad de pago menor a un mes, se trasladarán a vencidos después del incumplimiento de pago de tres cuotas consecutivas.

Arto. 46 Suspensión y reversión de rendimientos financieros.- La causación de los rendimientos financieros se efectuará y/o suspenderá el día que se traslada el crédito a situación de vencido, simultáneamente se sanearán los intereses acumulados a esa fecha. Para aquellos deudores que se clasifiquen en categorías D o E, aunque no posean créditos vencidos, éstos dejarán de reconocer ingresos por concepto de intereses y comisiones devengadas y efectuar el saneamiento de los intereses y/o comisiones acumulados hasta ese momento.

Arto. 47 Saneamiento.- 31 Todos los créditos deberán ser saneados conforme a lo establecido en el respectivo Marco Contable, en los días de mora detallados a continuación:

a) Los créditos de consumo, en el día de mora número ciento ochenta y uno (181). La institución financiera podrá sanear un crédito de consumo en el día 360, cuando dicho crédito tenga constituidas garantías reales referidas en los numerales 1), 3) (maquinaria y vehículos

únicamente) y 5) del literal b) del artículo 30 de la presente norma, cuyo valor de realización tasado, sea igual o superior al cien por ciento (100%) del saldo adeudado y estén en proceso de cobro judicial.

b) Los créditos hipotecarios para vivienda, microcréditos y los comerciales en el día de mora número trescientos sesenta (360). Se exceptúan los créditos hipotecarios para vivienda, microcréditos y los comerciales que tengan constituidas garantías reales elegibles como mitigantes de riesgo referidas en el numeral 1), literal b) del artículo 30 de la presente norma, cuyo valor de realización tasado, sea igual o superior al cien por ciento (100%) del saldo adeudado, siempre y cuando estén en proceso de cobro judicial.

Para efectos de control, la Institución Financiera deberá mantener por un período no menor de cinco años, registros en Cuentas de Orden de los saldos originados por los saneamientos efectuados. En caso de existir bienes inmuebles recibidos en recuperación de créditos conexos a créditos saneados, la institución financiera deberá mantener los referidos registros en Cuentas de Orden de forma indefinida, hasta que se realice la venta de los mismos.

El control de los activos adjudicados sobre activos previamente saneados, se llevará en la cuenta de orden “Por Recuperación de Activos Saneados”, debiendo revertirse el importe correspondiente registrado en la cuenta saneada.

Arto. 47 Intereses Moratorios. La institución reconocerá como activo los intereses moratorios de créditos vigentes cuando en su política establezca no dispensarlos de forma total o parcial. De lo contrario, deberá registrarlos en la cuenta de orden de “ingresos en suspenso”.

Los requerimientos de información mínima de deudores, según el capítulo XIX, Artos 48, 49 y 50 de la presente norma son:

Arto. 48 Requerimiento de información de los deudores.- La institución financiera deberá requerir a sus clientes desde el momento que estos soliciten sus créditos y antes de aprobar la operación, la información necesaria de acuerdo al formato de “Información Mínima de Clientes Deudores de la Institución Debidamente Actualizada” expuesto en el Anexo 1 de la presente norma, el cual es parte integrante de la misma.

Arto. 49 Actualización y análisis de información.- La información requerida para los créditos debe estar permanentemente actualizada y analizada, con mayor razón cuando haya variaciones.

Arto. 50 Identificación de personas vinculadas a deudores.- 33 Es responsabilidad de la institución financiera identificar a las personas naturales o jurídicas vinculadas con sus deudores de créditos comerciales otorgados en moneda nacional o extranjera por montos iguales o mayores al equivalente de cien mil dólares de los Estados Unidos de América (U\$100,000.00), debiendo completar la información del Anexo 2-A, 2-B y 2-C “Partes Vinculadas”, el cual es parte integrante de la presente norma.

Arto. 51 Facultades.- 34 Se faculta al Superintendente para lo siguiente:

a) En circunstancias especiales, las instituciones financieras podrán solicitar al Superintendente excepciones puntuales a la aplicación de esta norma. Éste, mediante resolución razonada se pronunciará al respecto, informando al Consejo Directivo de la Superintendencia tales excepciones. En ningún caso será aplicable a los créditos de consumo.

b) Autorizar la gradualidad de la constitución de provisiones, tanto las determinadas por la misma institución financiera como las instruidas por el Superintendente, resultantes de la aplicación de cualquiera de las disposiciones establecidas en la presente norma. El Superintendente, mediante resolución razonada se pronunciará al respecto, informando al Consejo Directivo de la Superintendencia la autorización de la gradualidad, en su caso.

c) Modificar la información solicitada en los Anexos 1 y 2-A 2-B de la presente norma, en la medida que su aplicación así lo requiera.

En el Arto. 52 Capítulo XX se constituye las disposiciones transitorias para la aplicación de nuevos criterios de evaluación y clasificación de activos.

Arto. 52 Transitorio.- 35 Se establecen las siguientes disposiciones transitorias para la aplicación de los nuevos criterios de evaluación y clasificación de activos contenidos en la presente norma:

a) Las instituciones financieras tendrán hasta el 31 de marzo de 2009, para adaptar sus sistemas contables, de control, informáticos y otros necesarios para el registro de las operaciones y demás disposiciones contenidas en la presente norma.

b) Las instituciones financieras tendrán hasta el 31 de mayo de 2009, para incorporar e implementar en sus políticas crediticias, los aspectos mínimos de gestión de riesgo crediticio establecidos en el literal a) del artículo 18 de la presente norma.

Arto. 54 Vigencia.- La presente norma entrará en vigencia a partir de su notificación, sin perjuicio de su posterior publicación en La Gaceta, Diario Oficial.

## V. Caso práctico

### 5.1 Historia Banco de la Producción S, A.

El Banco de la Producción, S.A. (Banpro) es una sociedad privada fundada el 11 de noviembre de 1991, con el propósito de intermediar depósitos del público para invertirlos en una amplia variedad de negocios, para servir como agente de desarrollo económico al país.

De los bancos que hoy forman parte del Sistema Financiero de Nacional, Banpro fue el primero en abrir sus puertas en Nicaragua cuando en el país se reiniciaron las condiciones para el desarrollo de la inversión privada. Inaugurado con el aporte de 133 socios de las más diversas actividades productivas del país.

En el transcurso de los años desde su fundación, Banpro ha experimentado un crecimiento sostenido de sus activos, de los depósitos que se captan del público y de su patrimonio, hasta convertirse en el banco más grande de la nación, y en relación a los bancos de América Central por su tamaño se ubica dentro de los 20 más grandes en cuanto a activos se refiere. Para lograr esta posición privilegiada Banpro ha desarrollado una estrategia de crecimiento basada en servicio con valor agregado a los clientes.

Cuenta con más de 3,504 puntos de atención, a lo largo y ancho del país, y posee una amplia gama de productos y servicios

Los resultados obtenidos de sus operaciones en todos estos años, demuestran claramente la solidez y rentabilidad del banco, y el volumen de sus depósitos es producto de la confianza de sus clientes.

## **5.2 Misión y Visión**

### **Misión**

Ofrecer productos y servicios que respondan a las necesidades de nuestros clientes, de forma dinámica y accesible, promoviendo relaciones cercanas y duraderas basadas en la confianza mutua.

### **Visión**

Ser el banco más relevante del país, miembro de un grupo financiero regional sólido, caracterizado por la innovación continua, excelencia en el servicio y enfocado en la satisfacción de nuestros clientes.

## **5.3 Valores**

Respeto

Compromiso

Iniciativa e Innovación

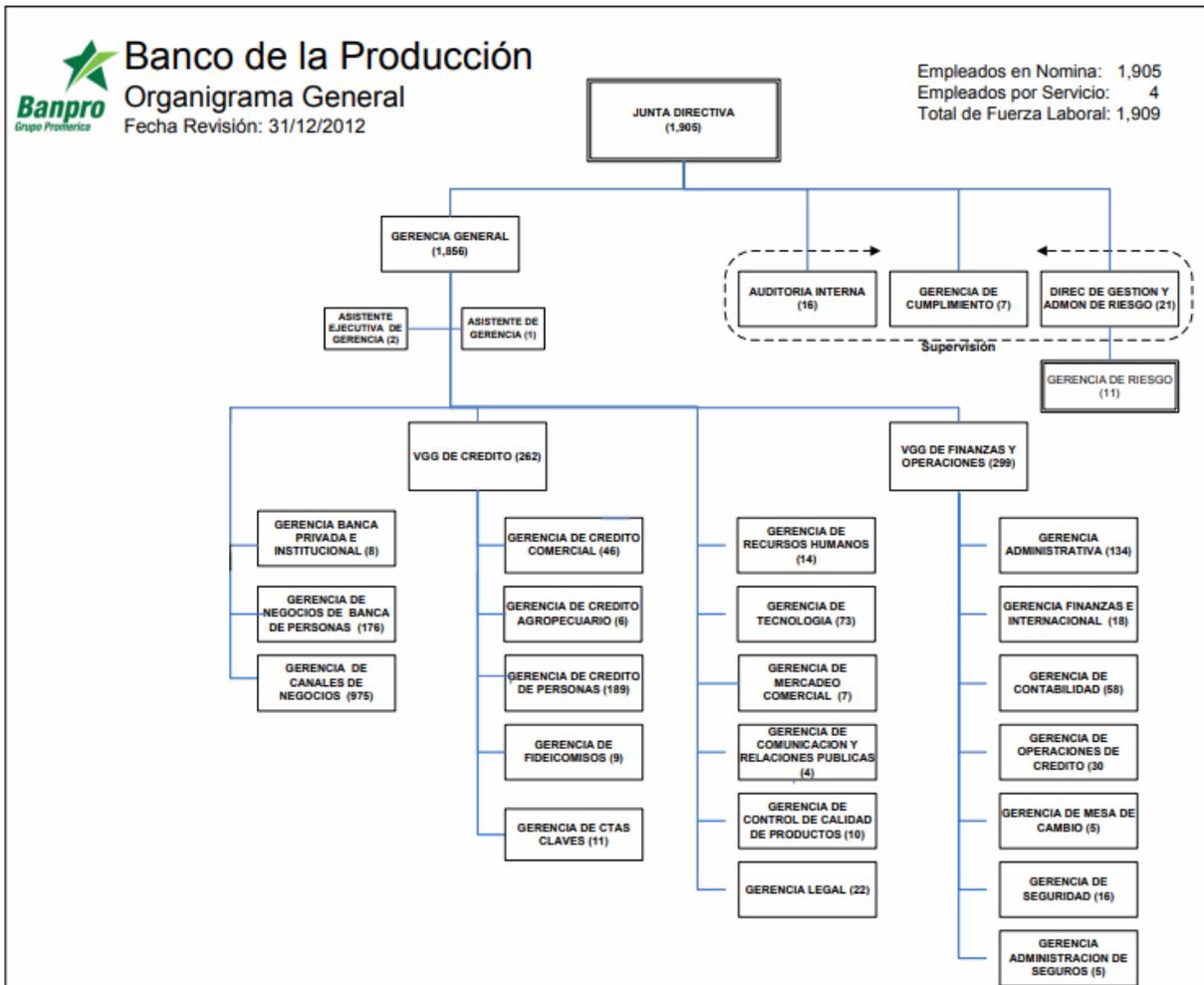
Diligencia

Valor

#### 5.4 FODA del Banco de la producción S, A.

<b>Fortaleza</b>	<b>oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Institución financiera sólida.</li> <li>• Captación constante y apoyo a propietarios de agentes BANPRO.</li> <li>• Equipos en buen estado físico.</li> <li>• Toman medidas de seguridad al procesar las transacciones.</li> <li>• Reducción de tiempos de espera hacia sus clientes durante la ejecución de sus transacciones.</li> <li>• Reducción de gastos de movilización hacia sus clientes.</li> <li>• Reducción de retrasos de pago, cargo de mora e interés hacia los clientes.</li> <li>• Atención en sitios alejados y de difícil acceso</li> <li>• Mayor horario extendido y personalizado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reactivación de la economía nacional.</li> <li>• Mayor bancarización de la población nicaragüense.</li> <li>• Desarrollo de nuevos productos financieros y no financieros al servicio de los clientes.</li> <li>• Conocimiento del cliente sobre las funciones generales de los agentes BANPRO.</li> <li>• Las transacciones más comunes realizadas por los clientes son las transacciones que ejecutan los agentes.</li> <li>• El propietario del comercio a través del agente BANPRO logra diferenciarse ante la competencia.</li> <li>• Publicidad masiva gratis.</li> <li>• Beneficio económico a los propietarios de comercios a través de comisiones</li> </ul>
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carencia de publicidad sobre la ubicación específica de los agentes BANPRO.</li> <li>• Falta de concientización a los propietarios de los agentes sobre el uso, importancia y beneficios de los mismos.</li> <li>• Falta de orientación a los clientes sobre el uso del canal alternativo.</li> <li>• Dependencia de redes informáticas de CLARO Y MOVISTAR para operar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia con productos similares de otras entidades financieras.</li> <li>• Calidad en la atención al cliente por otras instituciones.</li> <li>• Caídas de sistema de los proveedores CLARO Y MOVISTAR.</li> <li>• Falta de iniciativa de los propietarios de agentes BANPRO para mantener disponibilidad de efectivo en caja y fondos disponibles en sus cuentas.</li> </ul>

## 5.5 Organigrama



Fuente: Banco de la producción

## 5.6 Descripción del caso práctico

En la elaboración del caso práctico se presentan los procesos que con lleva el otorgamiento de un refinanciamiento para una persona natural, realizado en base a las políticas y parámetros de análisis implementados en el Banco de la producción (Banpro).

El día 22 de Diciembre de 2018, se presenta al Centro corporativo banco de la producción (Banpro) ubicado en Plaza España, ciudad de Managua la señora Scarleth Lisseth Gutierrez Torrez, solicitando un arreglo de pago de sus obligaciones contraídas con el banco.

Para dar inicio a este proceso se remite al cliente con un ejecutivo de crédito el cual le ofrece la opción de optar a un refinanciamiento. De esta forma se le hace entrega de la solicitud de refinanciamiento llenada con los datos correspondientes. Una vez recepcionada la solicitud el funcionario deberá solicitar los requisitos necesarios para dar continuidad a este proceso, las cuales son: cedula de identidad y su comprobante de ingreso.

## 5.7 Situación con el Banco de la producción S.A.

La señora Scarleth Lisseth Gutierrez Torrez reconoce en deberle a la fecha al banco de la producción (Banpro) la cantidad de US\$918.02 (Novecientos Dieciocho Dólares con dos centavos) en concepto de:

Número de cuenta 271423040800050	
Principal	U\$ 510.00
Interés corriente	U\$ 8.05
Cargos	U\$ 3.02

Financiamiento numero:

Número de cuenta 002307353612916	
Principal	U\$390.00
Interés corriente	U\$ 6.16
Cargos	U\$ 1.80

## **5.8 Descripción del cliente**

El cliente se caracteriza por tener un buen record crediticio, Siendo calificación A desde sus inicios con la institución, habiendo cumplido satisfactoriamente con sus obligaciones, sin embargo el deudor expresa que en los últimos meses su situación financiera ha cambiado, por lo cual sus ingresos han disminuido y se le está dificultando efectuar los pagos mínimos de sus créditos, por esto el cliente solicita un arreglo de pago que le permita unificar sus deudas.

## **5.9 Verificación de documentos**

El ejecutivo de crédito es el encargado de solicitar al deudor su cedula de identidad y su comprobante de ingresos, una vez que el cliente facilita dichos requisitos el ejecutivo general el contrato para luego remitir los documentos necesarios al analista para la valoración del crédito.

Documentos que solicita y genera el ejecutivo de crédito:

- Cedula de Identidad
- Comprobante de ingresos
- Hoja de solicitud de refinanciamiento
- Declaración y reconocimientos de firmas
- Resumen informativo
- Tabla de pagos

(Ver Anexo 8 Expediente Crediticio)

Una vez listos los documentos necesarios para el refinanciamiento, se revisa que todo esté en orden, que los documentos estén firmados, sin manchones y completos para poder dar continuidad a la siguiente etapa del análisis.

## **5.10 Análisis de la solicitud de refinanciamiento**

Para analizar la solicitud de refinanciamiento debe hacerse una evaluación del cliente y de la información que se tenga de este, para poder tomar una decisión, por lo cual esto es necesario cumplir con una serie de etapas que permitan determinar su aprobación.

### **5.10.1 Consulta a la central de Riesgo.**

Cuando el analista de crédito recibe la documentación este realiza una consulta a la central de riesgo para obtener el historial crediticio del cliente.

Por medio de la consulta, el analista puede verificar la clasificación del deudor, en este caso el cliente tiene una categoría A (Riesgo Normal), así mismo el monto cuota a pagar el cual totaliza la cantidad de: C\$5,937.50 que corresponden a una tarjeta de crédito, un financiamiento a través de la tarjeta de crédito (Con BANPRO).

<b>REFERENCIAS CREDITICIAS</b>						
001-140695-0036k Scarleh Lisseth Gutierrez Torrez		TIPO DE ID	4	Nicaraguense (cedula de Identidad)		
Femenino		Cla. Pond.1	A- Riesgo Normal	Fecha de proceso 22/12/2018 Fecha de Nacimiento 14/06/1995		
<b>Intereses A</b>	<b>Saldo B</b>	<b>Intereses B</b>	<b>Saldo C</b>	<b>Intereses C</b>	<b>Saldo D</b>	<b>Saldo E</b>
<b>CREDITOS DIRECTOS</b>						
Destino	Id Moneda	Total Saldo	Id Situacion	Bancos	Intereses	Intereses ven.
*TARJETAS	2 Nacional 3	16,575	1 Vigente	Banpro	261.63	0
*TARJETAS	Extranjera 3	12,675	1 Vigente	Banpro	200.2	0
* PERSONAL	Extranjera	42,000	Vigente	Bac	534	
	Saldo Total	71,250	Total de interés	995.83	prom.cuota 0	
0	<b>DMoraInt</b>	0	<b>Mto Mora</b>	0	<b>Mtocuota pagar</b>	5,937.50
<b>CREDITOS INDIRECTOS</b>						
0	<b>Gar. Hip.</b>	0	<b>Gar. Pre.</b>	0		
0	<b>Gar. Liq.</b>	0	<b>Gar. Cant.</b>	0	<b>Monto Total</b>	0
<b>GARANTIAS</b>						
				<b>Cantidad</b>	<b>Monto Total</b>	
<b>LINEAS</b>						
<b>Estado Linea</b>		<b>Bancos</b>		<b>Total Linea</b>	<b>Disponible</b>	
Tarjeta de credito		2	En uso	Banpro	50,000.00	20,750
<b>SANEADOS</b>						
<b>Bancos</b>			<b>Total Saneado</b>		<b>Total Adjudicado</b>	

### 5.10.2 Calculo de la cuota de pago en 24 meses de plazo

Para el cálculo de la cuota es necesario tener en cuenta las condiciones de pago que se acuerdan entre el ejecutivo de crédito y el cliente, pues la cuota se obtiene a través de la siguiente formula:

$$\text{Cuota} = \frac{\text{Monto a financiar}}{\frac{1 - (1 + i)^n}{i}}$$

Donde  $i$ = Interés del préstamo y  $n$ = plazo del préstamo.

Monto a Financiar: USD\$ 918.02

$i$ = 25% Anual

$n$  = 24 meses

$$\begin{aligned} \text{Cuota} &= \frac{U\$918.02}{\frac{1 - (1 + 0.25/12)^{-24}}{(0.25/12)}} \\ \text{Cuota} &= \text{USD\$ } 49.00 \end{aligned}$$

Sustituyendo la ecuación con los valores correspondientes se obtiene como resultado una cuota mensual de U\$49.00 a un plazo de 24 meses.

### 5.10.3 Capacidad de pago del deudor:

El analista de crédito debe de calcular la capacidad de pago del deudor para tomar la decisión de aprobación de un crédito, por lo cual este debe de conocer un dato de mucha importancia y es el Monto cuota pagar que refleja la consulta a la central de riesgo, pues este monto contiene la totalidad de los pagos que realiza el cliente mensualmente.

Sin embargo, cuando se hace un refinanciamiento, para poder calcular la capacidad de pago al Monto cuota pagar se debe de restar los pagos que el cliente realiza en concepto de los créditos que desea refinanciar.

Calculo Monto cuota pagar = Monto cuota pagar – (pagos cuotas Banpro)

Monto cuota pagar = C\$ 5,937.50

Cuotas (Banproplatino+ crediplus consumo) = C\$2,437.50

Calculo monto cuota pagar = C\$5,937.50-C\$ 2,437.50

Monto Cuota pagar= C\$ 3,500

Para calcular la capacidad de pago se debe de sumar el nuevo Monto cuota pagar y la cuota del refinanciamiento (Incluyendo un seguro mensual de 0.15% sobre saldo) y se divide entre los ingresos netos del cliente.

$$\text{Capacidad de pago} = \frac{\text{Deudas+Nueva cuota}}{\text{Ingresos}}$$

Deudas = C\$ 3,500.00

Nueva cuota = C\$ 1,592.50

Seguro = C\$ 44.75

T/C = 32.5000

Ingresos = C\$ 8,698.07

$$\text{Capacidad de pago} = \frac{\text{C\$ 3,500.00+C\$1,637.25}}{\text{C\$8,698.07}}$$

Capacidad de pago= 59.06%

#### 5.10.4 Resolución del refinanciamiento

Después de hacer los cálculos correspondientes, la capacidad de pago para la señora Scarleth Lisseth Gutierrez Torrez dio como **resultado 59.06%**, por lo cual el analista de crédito rechaza el refinanciamiento, ya que debido a políticas del banco para que un crédito sea aprobado el resultado debe de ser menor al 55%.

Al momento que el analista rechaza la solicitud, inmediatamente se le envía un correo electrónico al cliente informando que su crédito ha sido denegado, de igual forma se le invita a presentarse a la sucursal para estudiar las causas por las cuales su solicitud fue denegada.

### 5.10.5 Aprobación de crédito

El cliente se presenta otra vez a la sucursal de banco de la producción sucursal Plaza España en la ciudad de Managua a solicitar información de la respuesta del refinanciamiento de deuda, el ejecutivo le explica que su capacidad de pago esta encima del porcentaje de endeudamiento ya que es del 59.06% a un plazo de 24 meses.

El ejecutivo le propone en extender el plazo a 40 meses con el fin de que su cuota mensual disminuya y de esta forma la capacidad de pago sea aceptada por el banco.

### 5.10.6 Calculo de la cuota a 40 meses de plazo

Para que la capacidad de pago del cliente pueda ser aceptada el analista debe de calcular la cuota nuevamente a un mayor plazo.

Cuota =

$$\frac{\text{Monto a financiar}}{i} \frac{1 - (1 + i)^n}{i}$$

Donde i= Interes del préstamo y n= plazo del préstamo.

Monto a Financiar: U\$ 918.02

i= 25% Anual

n = 40 meses

Cuota =

$$\frac{\text{U\$ } 918.02}{\left(\frac{0.25}{12}\right)} \frac{1 - (1 + 0.25/12)^{-40}}{\left(\frac{0.25}{12}\right)}$$

Cuota = U\$ 34.05

(Ver anexo no.8, Tabla de pago, cálculo de cuota, Seguro)

Ya con la nueva cuota calculada el analista de crédito procede a calcular la capacidad de pago del cliente.

### **5.10.7 cálculo de la capacidad de pago a 40 meses de plazo**

$$\text{Capacidad de pago} = \frac{\text{Deudas+Nueva cuota}}{\text{Ingresos}}$$

$$\text{Deudas} = \text{C\$ } 3,500.00$$

$$\text{Nueva cuota} = \text{C\$ } 1,106.63$$

$$\text{Seguro} = \text{C\$ } 44.75$$

$$\text{T/C} = 32.5000$$

$$\text{Ingresos} = \text{C\$ } 8,698.07$$

$$\text{Capacidad de pago} = \frac{\text{C\$}3,500.00+\text{C\$}1,151.38}{\text{C\$}8,698.07}$$

$$\text{Capacidad de pago} = 53.47\%$$

(Ver anexos 8.1.4 Hoja de solicitud de Refinanciamiento donde se detalla los ingresos y egresos)

### **5.10.8 Resolución de refinanciamiento a 40 meses**

Con el nuevo plazo de 40 meses el nivel de endeudamiento disminuyo con respecto al anterior obteniendo como resultado un 53.47% y dando como consecuencia la aceptación del refinanciamiento según las políticas del banco, una vez aprobado el refinanciamiento se le comunica al cliente que su crédito ha sido aceptado y que puede pasar a las instalaciones a conocer las condiciones y forma de pago del mismo.

(Ver anexo 8.1.6 Resumen informativo)

## **5.11 Condiciones del refinanciamiento**

### **5.11.1 Plazo y forma de pago**

La señora Scarleth Lisseth Gutierrez Torrez acuerda con Banco de la producción un plazo de 40 meses como objeto de un refinanciamiento otorgado el 28 de Diciembre del 2018 y

finalizando el 18 de Abril de 2022, los pagos se realizaran mensuales en cualquier sucursal del banco en el país por un monto de U\$34.05 (Ver anexo 8.1.5 Resumen informativo)

#### **5.11.2 Tasa de interés, comisión y mora**

El banco acuerda un interés corriente fijo del 25% anual sobre saldos. El interés se devengara desde la fecha de la suscripción del respectivo al contrato hasta la cancelación de la deuda, más una comisión del 2.5 por ciento al momento de realizar el refinanciamiento.

En caso de retraso en las cuotas, el deudor pagara al banco un interés adicional sobre los saldos en mora, equivalente al cincuenta por ciento de la tasa de interés corriente en tanto persista la situación de la morosidad, todo ello sin perjuicio del banco a dar por vencido anticipadamente el plazo del presente refinanciamiento por haber incurrido en mora.

#### **5.11.3 Cobertura sobre saldos**

El banco realizara una cobertura de los saldos del presente en caso de fallecimiento del deudor, para este acontecimiento, se obliga a contratar una póliza de seguro a favor del banco de la producción, en un lapso de 5 días contados a partir de la suscripción del contrato, pagando una cuota del 0.15 por ciento del saldo del deudo, sin embargo nunca podrá ser menos a dos dólares de los estados unidos de américa o su equivalente en moneda nacional. (Ver anexo 8.1.6 contrato de refinanciamiento)

## **5.12 Conclusión del caso practico**

El análisis de crédito que realiza el Banco de la Producción, S.A. consiste en aplicar una serie de procesos que permiten evaluar al cliente, para poder determinar su capacidad económica y financiera, tomando en consideración su historial crediticio, lo que facilita al banco ser más eficaces y eficientes en la evaluación y aprobación de créditos.

A través de la presentación del caso práctico, se aplicaron los procesos de análisis para una solicitud de refinanciamiento, en base a las políticas de crédito que establece el Banco de la producción. De esta forma se determinó la capacidad de pago del deudor para poder dar respuesta a dicha solicitud, donde primeramente el cliente no cumple con los requisitos necesarios, ya que su nivel de endeudamiento no le permite hacer frente a una nueva deuda con las condiciones que se habían establecido, por lo cual se procede a adecuar dichos términos a la capacidad de pago del cliente y de esta forma se pudo dar una respuesta positiva, solucionando la situación y aprobando así el refinanciamiento.

## **VI. Conclusiones**

Luego de haber llevado a cabo el proceso de investigación se concluye que se cumplen con cada uno de los objetivos propuestos debido a que hemos logrado analizar los riesgos en las políticas de cobranza. Hemos concluido cuales han sido los factores que han llevado al endeudamiento de los usuarios de las tarjetas de crédito. Una tarjeta de crédito es un modo de obtener financiamiento para consumo, el banco impone requisitos para comprobar la solvencia del cliente, nuestra investigación se ha realizado para dar a conocer cuáles son los riesgos en las políticas de cobranza de las tarjetas de crédito, como riesgo hemos definido la vulnerabilidad al no pagó del cliente entre riesgo la posibilidad de daño y peligro al no pago.

Las políticas de cobro de las empresas son procedimientos que estas siguen para cobrar sus cuentas una vez vencidas. Una efectiva labor de cobranza está relacionada con una efectiva política de créditos podemos distinguir tres tipos de políticas de cobranza las cuales son de mucho beneficio para la recuperación de los bancos.

## VII. Bibliografía

- Anes, M. (13 de 9 de 2004). <https://www.gestiopolis.com/tema/finanzas/>. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/tema/finanzas/>.
- Anonimo. (29 de 3 de 2015). *bbva*. Obtenido de BBVA: <https://www.bbva.com/es/historia-de-las-tarjetas-de-credito/>
- Anonimo. (26 de 1 de 2019). *emprendepyme*. Obtenido de riesgos-financieros-de-una-empresa.html: <https://www.emprendepyme.net>
- Barreira, E. b. (1994). contratos bancarios modernos. En c. b. modernos, *contratos bancarios modernos* (pág. 16).
- BCN. (1 de 3 de 2019). *Programa Curso Básico de Economía*. Obtenido de Ahorro, Inversión y Sistema Financiero: <https://www.bcn.gob.ni>
- BCN, B. c. (8 de 5 de 2014). *BCN*. Obtenido de BCN: <https://www.bcn.gob.ni/banco/antecedentes>
- Burguillo, R. V. (2018). Bacilea II. *Economipedia*, 7.
- CONOMIA, E. (2019). Políticas de cobranza. *ESCOLME*, 2.
- Dominge, i. L. (1 de Enero de 2015). *Enciclopedia Financiera*, . Obtenido de tarjetas de crédito, antecedentes, evolución y funciones: <https://www.encyclopediainanciera.com>
- Gardey, j. p. (2013). <https://definicion.de/riesgo/>. Obtenido de <https://definicion.de/riesgo/>.
- Gardey., u. P. (2013). <https://definicion.de/riesgo/>. Obtenido de <https://definicion.de/riesgo/>.
- Gomez, F. O. (6 de octubre de 2016). *MINED*. Recuperado el 23 de 2 de 2019, de sistema bancario nicaraguase : <https://es.slideshare.net/solicitud/sistema-bancario-nicaraguense>
- Herrere, J. (2010). Derecho Bancaria. En d. y. legislacion, *Derecho Bancaria* (Vol. 3ra , págs. 37-39). managua, Nicaragua.
- Manfredo, A. (2019). Análisis de riesgo crediticio en instituciones nancieras. *GestioPolis*, 3.
- MOLLES, G. (1977). Manual de derecho bancario. En G. MOLLES, *Manual de derecho bancario* (2 ed., pág. 10). Milan: Milano.
- Moreno, M. A. (19 de 12 de 2013). *Los orígenes del sistema financiero*. Obtenido de el blog solomón: <https://www.elblogsalmon.com>
- Norma sobre gestion de riesgo crediticio. (20 de agosto de 2008). Resolucion No. CD-SIBOIF-547-1-. Managua, Nicaragua: Asamblea nacional.

- SBIF. (10 de 5 de 2016). *Historia de los bancos*. Obtenido de Bancafacil:  
<http://www.bancafacil.cl>
- SBIF. (7 de 6 de 2018). *bancafacil*. Obtenido de bancafacil: <http://www.bancafacil.cl>
- silva, H. (2002). La intituciones de credito en en foque juridico. En H. silva, *La intituciones de credito en en foque juridico* (pág. 20). MEXICO: trillas.
- Ucha, F. (1 de 3 de 2019). *Definición de Sistema financiero ABC*. Obtenido de DIFINICION ABC DE FINANZAS : <https://www.definicionabc.com>
- Urbina, L. (15 de 5 de 2015). [https://prezi.com/yokcdgjm\\_xa3/historia-de-los-bancos-en-el-mundo/](https://prezi.com/yokcdgjm_xa3/historia-de-los-bancos-en-el-mundo/). Obtenido de PREZI.
- wikipedia. (2 de 11 de 2015). [https://es.wikipedia.org/wiki/Riesgo\\_financiero](https://es.wikipedia.org/wiki/Riesgo_financiero). . Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Riesgo\\_financiero](https://es.wikipedia.org/wiki/Riesgo_financiero). .
- Woods, B. (s.f.). Obtenido de api-3771058: <https://es.scribd.com/doc/7073383/Historia-Del-Sistema-Financiero-Internacional-1>





### 8.1.2 Comprobante de Ingresos

**A INSS** Comprobación de Pago y Derechos  
REGIMEN INTEGRAL

Empleador: 51716-9 FINANCIERA FAMA S. A.  
 Nómina: 1 FINANCIERA FAMA, S.A.  
 Asegurado: 2853545-4 GUTIERREZ TORREZ SCARLETH LISSETH  
 No. Cédula: 001-140695-0036K Nace: 14/06/1995 Sexo: F

Mes pagado:	Valor pagado:	Ingreso del Mes:	Cotización Mes:	Válido para:
09/2018	**C\$584.16*	**C\$9,346.60*	1 1 1 1 1	11/2018

Derechos Subis: Enf:SI | Acc:SI | Mat:SI | Rp:SI  
 IPSS: SUMEDICO/SERMESA Venc. Contrato IPSS: 31/05/2019  
 IPSS-RP: SALUD INTEGRAL S.A.  
 Municipio: 001 D-S-INSS-RUTA: S- -XZ1-0100 Centro de Costo: 117

89 Señor Asegurado, si su comprobación presenta inconsistencia de datos o no refleja el No. de su cédula de identidad, favor presentarla a la sucursal correspondiente del INSS. \*No es válido si no está acompañada por la cédula de identidad o Carné del INSS

**B INSS** Comprobación de Pago y Derechos  
REGIMEN INTEGRAL

Empleador: 51716-9 Municipio: 001  
 FINANCIERA FAMA S. A.  
 Nómina: 1  
 FINANCIERA FAMA, S.A.  
 Asegurado: 2853545-4  
 GUTIERREZ TORREZ SCARLETH LISSETH

Mes Pagado:	Ingreso del Mes:	Cotización Mes:	Válido para:
09/2018	**C\$9,346.60*	1 1 1 1 1	11/2018

IPSS: SUMEDICO/SERMESA  
 IPSS-RP: SALUD INTEGRAL S.A.

Señor (a) asegurado (a): Cualquier inconsistencia en los datos de su comprobación de pago y derechos, puede avocarse al área de Afiliación de la Delegación INSS más cercana o bien llamar al número telefónico: 2222-5103 ó 2222-5602.

### 8.1.3 Calculo del salario neto del cliente

Detalle salario Fijo

Salario Mensual:	C\$ 9,346.60
INSS Mensual 6.25%:	C\$ 584.16
Salario Anual:	C\$ 112,159.20
INSS Anual:	C\$ 7,009.92
Salario Anual - INSS	C\$ 105,149.28
Exceso Aplicar:	C\$100,000.00
Porcentaje Aplicar:	15%
Base Aplicar:	C\$ 0.00
IR Anual (sal-INSS-exceso)*%+Base	C\$ 772.39
IR Mensual	C\$ 64.37
Salario Neto:	C\$ 8,698.07

### 8.1.4 Hoja De Solicitud de Refinanciamiento

Día 22 Mes  
Diciembre Año  
2018

#### DATOS PERSONALES

Nombre: SCARLETH LISSETH GUTIERREZ TORREZ No. De Cedula: 001-140695-0036k

Fecha de Nacimiento: 14-06-95 Sexo M  F  Estado Civil Soltero (a)  Casado (a)

Profesion u oficio: LIC. ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Dependientes 1 Nacionalidad NICARAGUENSE

Telefono: 22603455 Correo electronico gutlis@gmail.com

Direccion: BARRIO SAN JUDAS, PLANTEL LOS COCOS 5C AL ESTE.

Tiempo de residir: 5 Departamento MANAGUA MUNICIPIO MANAGUA

Celular: 82853061

#### DATOS LABORALES

Centro de Trabajo FINANCIERA FAMA S.A. Años de servicio 2  
Cargo CAJERA  
Direccion Bo. EL PILAR, TERMINAL 112 1C Telefono 22535534  
Departamento MANAGUA

#### INFORMACION DEL CONYUGE

Nombre completo: DANILO EMILIO GUZMAN HERNANDEZ  
Fecha de Nacimiento: 23-10-1991  
Profesion / oficio: CONTADOR

Nacionalidad: NICARAGUENSE

centro de Trabajo: CASA CROSS S.A

Direccion: BARRIO MONSEÑOR LEZCANO, DE LO SEMAFOROS DE LA CEIBITA 5C AL SUR.

Cargo: CONTADOR

Departamento: MANAGUA

Municipio: MANAGUA

Ingresos mensuales: C\$17.000.00

Telefono: 84764832

Años de servicio: 4

Correo electronico: danguz@gmail.com

No. De Cedula: 001-231091-0051M

### REFERENCIAS PERSONALES

Nombre completo: DIANA VANESSA ARTOLA VADO  
centro de Trabajo: CASA PELLAS  
S.A.

Año de conocerlo: 6

Telefono: 85673245

Nombre completo: ILEANA MARIA MENDEZ ARAICA  
centro de Trabajo: AVON  
S.A

Año de conocerlo: 7

Telefono: 82548903

### ENVIO DE CORRESPONDENCIA

Correo electrónico     Domicilio     Centro de Trabajo     Otro

El Banco y cliente convienen en que las notificaciones correspondientes a aprobación o denegación del presente crédito deberá ser notificado por el Banco a la siguiente dirección electrónica de cliente: gutlis@gmail.com , la cual el cliente, la cual el cliente declara utilizar y reconoce como medio de notificaciones. Así mismo el Banco y el cliente convienen que en caso de no tener correo electrónico el cliente acepta que el Banco una vez transcurrido 5 dias laborales después de presentada toda la documentación que el Banco requiera para el análisis del crédito tenga a disposición del cliente para su retiro la comunicación en la cual se apruebe o deniegue el crédito, por lo que acepta pasar por las oficinas del Banco donde realizo el tramite retirado la comunicación respectiva.

Declaro que la información que he suministrado es verídica y autorizo al Banco de la Producción S.A, a consultar y verificar, en cualquier momento, toda la información referida anteriormente para conocer mi desempeño como deudor en cualquier central de Riesgo. Así mismo, autorizo para que informe, reporte o divulgue la información proporcionada a las centrales de Riesgos, con el fin que esta la administre de forma confidencial.

CONDICIONES
-------------

NOTA: Los Saldos son a la fecha de suscripción de esta solicitud, me comprometo a asumir los intereses corrientes y moratorios, mantenimiento de valor y demás cargos adicionales que se generen a partir de este momento hasta su aprobación por el comité de crédito Premia Banpro y la firma de contrato y/o pagare correspondiente.

---

Firma del Cliente

### 8.1.5 Resumen Informativo



Centro corporativo BANPRO  
Plaza España  
Telefono: 2255-9496  
www.banpro.com.ni

#### RESUMEN INFORMATIVO PARA OPERACIONES ACTIVAS

Fecha: 22 de Diciembre del 2018.  
Cliente: SCARLETH LISSETH GUTIERREZ TORREZ  
Nombre del producto: CARTERA REFINANCIADA CONSUMO  
Cedula: 001-140695-0036K

#### Condiciones del crédito:

Moneda	Monto	Cuota	plazo a meses	Interés corriente	Tipo de interés	Tipo de fondos
US\$	918.02	34.05	40 meses	25%	Fijo	FONDOS PROPIOS

#### Características de la cuota:

Moneda	Monto	periodicidad	cantidad de cuotas	Fecha de cuotas
US\$	34.05	MENSUAL	40	18 DE CADA MES

#### Formula de interés de cuota:

MONTO DE CAPITAL\*TASA EFECTIVA ANUAL\*NUMERO DE DIAS DEL MES/360  
DIAS.

**GASTOS (US \$)**

**Monto**

**Concepto**

**Seguro de Vida:**

0.15% sobre saldo-mínimo U\$2.00

**Coberturas:**

**Seguro de vida: MUERTE INCAPACIDAD TOTAL O PERMANENTE**

**Comisión y gastos (US \$)**

**Concepto      Monto**

Los Valores y porcentajes de comisiones y gastos se encuentran detallados en la tabla de costos

**Costo por Mora:**

**Tasa de interés moratorio      12.5%**

**Garantías del crédito:**

**Advertencias**

- a) Incumplir el crédito origina mayores pagos de interés y comisiones además de ser informado negativa en las centrales de riesgo.
- b) Efectuar solo el pago mínimo de la tarjeta de crédito aumenta el tiempo de pago y el costo del crédito.
- c) La tasa de interés variable puede subir, incrementando el monto de la deuda de la cuota a pagar.
- d) Las cuotas de los créditos denominados C\$ con MV o US \$ pueden incrementar (en C\$) ante una devaluación de la moneda.

- e) Ante el incumplimiento en el pago del crédito por parte del deudor, el fiador o garante se convierte en el obligado principal.
- f) La copia del contrato será entregado al momento en que el cliente suscriba el contrato con el banco, no obstante 5 días posterior estará a disposición del cliente copia del contrato con la firma.

**Contacto para reclamo en Banpro:**

Instancia: Jefe de Atención al cliente  
Dirección: Banpro Plaza España rotonda el gueguense 1c al este.  
Email: [atencionalcliente@banpro.com.ni](mailto:atencionalcliente@banpro.com.ni)  
Pagina Web: [www.banpro.com.ni](http://www.banpro.com.ni)  
Telefono: 2255-9595

**Contacto para reclamo en superintendencia**

Instancia: Directora de Atención a usuarios de servicios financieros.  
Dirección: Edificio SIBOIF. KM 7 Carretera Sur Managua, Nicaragua.  
Email: [atencionausuarios@siboif.gob.ni](mailto:atencionausuarios@siboif.gob.ni)  
Pagina Web: [www.siboif.gob.ni](http://www.siboif.gob.ni)  
Telefono: 2265-1555

**Datos de los garantes Fiador (es) del crédito**

A través de la firma del presente documento, el cliente declara que tanto el resumen informativo para operaciones Activas como el contrato, le fueron entregados para su lectura, que le fueron aclaradas sus dudas y que firma con conocimiento pleno las condiciones establecidas en dicho documento:

---

Cliente

---

Representante del Banco

## 8.1.6 Tabla de Pago

BANCO DE LA PRODUCCION, S.A.								
TABLA DE PAGOS PROYECTADAS								
CREDITO 123602245879032								
NOMBRE DEL CLIENTE:			SCARLETH LISSETH GUTIERREZ TORREZ					
PRODUCTO:			CARTERA REFINANCIADA					
Fecha de inicio:		18/01/2019		Financiamiento		918.02		
Fecha de cancelacion:		22/04/2022		Plazo		40		
				Tasa de Interes		25%		
				Cuota		34.05		
						Proxima fecha de pago		18/01/2019
No.	Fecha de pago	Interes	Capital	Cuota	Saldo	seg. Vida	Comision	Total a pagar
0					918.02		22.95	895.07
1	18/01/2019	19.13	14.92	34.05	903.10	2.00	-	36.05
2	18/02/2019	18.81	15.24	34.05	887.86	2.00	-	36.05
3	18/03/2019	18.50	15.55	34.05	872.31	2.00	-	36.05
4	18/04/2019	18.17	15.88	34.05	856.43	2.00	-	36.05
5	18/05/2019	17.84	16.21	34.05	840.22	2.00	-	36.05
6	18/06/2019	17.50	16.55	34.05	823.68	2.00	-	36.05
7	18/07/2019	17.16	16.89	34.05	806.79	2.00	-	36.05
8	18/08/2019	16.81	17.24	34.05	789.54	2.00	-	36.05
9	18/09/2019	16.45	17.60	34.05	771.94	2.00	-	36.05
10	18/10/2019	16.08	17.97	34.05	753.98	2.00	-	36.05
11	18/11/2019	15.71	18.34	34.05	735.63	2.00	-	36.05
12	18/12/2019	15.33	18.72	34.05	716.91	2.00	-	36.05
13	18/01/2020	14.94	19.11	34.05	697.80	2.00	-	36.05
14	18/02/2020	14.54	19.51	34.05	678.28	2.00	-	36.05
15	18/03/2020	14.13	19.92	34.05	658.36	2.00	-	36.05
16	18/04/2020	13.72	20.33	34.05	638.03	2.00	-	36.05
17	18/05/2020	13.29	20.76	34.05	617.27	2.00	-	36.05
18	18/06/2020	12.86	21.19	34.05	596.08	2.00	-	36.05
19	18/07/2020	12.42	21.63	34.05	574.45	2.00	-	36.05
20	18/08/2020	11.97	22.08	34.05	552.37	2.00	-	36.05
21	18/09/2020	11.51	22.54	34.05	529.83	2.00	-	36.05
22	18/10/2020	11.04	23.01	34.05	506.81	2.00	-	36.05
23	18/11/2020	10.56	23.49	34.05	483.32	2.00	-	36.05
24	18/12/2020	10.07	23.98	34.05	459.34	2.00	-	36.05
25	18/01/2021	9.57	24.48	34.05	434.86	2.00	-	36.05
26	18/02/2021	9.06	24.99	34.05	409.87	2.00	-	36.05
27	18/03/2021	8.54	25.51	34.05	384.36	2.00	-	36.05
28	18/04/2021	8.01	26.04	34.05	358.32	2.00	-	36.05
29	18/05/2021	7.46	26.59	34.05	331.73	2.00	-	36.05
30	18/06/2021	6.91	27.14	34.05	304.59	2.00	-	36.05
31	18/07/2021	6.35	27.70	34.05	276.89	2.00	-	36.05
32	18/08/2021	5.77	28.28	34.05	248.61	2.00	-	36.05
33	18/09/2021	5.18	28.87	34.05	219.74	2.00	-	36.05
34	18/10/2021	4.58	29.47	34.05	190.26	2.00	-	36.05
35	18/11/2021	3.96	30.09	34.05	160.18	2.00	-	36.05
36	18/12/2021	3.34	30.71	34.05	129.46	2.00	-	36.05
37	18/01/2022	2.70	31.35	34.05	98.11	2.00	-	36.05
38	18/02/2022	2.04	32.01	34.05	66.11	2.00	-	36.05
39	18/03/2022	1.38	32.67	34.05	33.43	2.00	-	36.05
40	18/04/2022	0.70	33.35	34.05	0.00	2.00	-	36.05
		444.06	917.94	1362		80.00		2,337.07

### 8.1.6 Contrato de refinanciamiento Banpro de la producción



Contrato no. 271423

Clasificación: REFINANCIAMIENTO

Deudor: SCARLETH LISSETH GUTIERREZ TORREZ

EL BANCO DE LA PRODUCCION, S.A. (BANPRO S.A), Institución financiera constituida en escritura pública número ocho, autorizada en la ciudad de Managua, a las cinco de la tarde del día veinte de septiembre de mil novecientos noventa y uno, ante el oficio del Notario GERMAN RICARDO GUERRERO ARAICA, cuyo testimonio se encuentra debidamente inscrito bajo el número trece mil setecientos setenta y seis guion B dos (13,776-B2), PAGINAS doscientos cuarenta y cuatro leca doscientos sesenta y tres (244/263), Tomo seiscientos ochenta y tres guion B dos (683-B2), Libro segundo del registro Mercantil del departamento de Managua y numero veintisiete mil ciento tres (27,103), paginas ciento seis pleca ciento siete (106/107), Tomo ciento dieciocho (118) del libro de personas del mismo registro; representado en este documento por los siguientes y de manera indistinta: por el Doctor RAMIRO ORTIZ MAYORGA, mayor de edad, casado, Doctor en economía, del domicilio de Managua, portador de la cedula de identidad cero cero uno guion dos uno cero cuatro siete nueve guion cero cero tres cuatro C (001-210479-0034C), en su calidad de Gerente General y apoderado general de administración que acredita con Testimonio de escritura pública número siete “Poder General de Administración”, autorizado en esta ciudad de Managua a las cinco de la tarde del día veinte de Febrero del años dos mil tres, ante el oficio del Notario GERMAN RICARDO GUERRERO ARAICA, inscrito bajo el numero veinticinco mil trescientos cuarenta y tres (25,343); paginas doscientos cuarenta y siete pleca doscientos cincuenta y dos (247/252), Tomo doscientos ochenta y uno (281), Libro tercero de

poderes del Registro Mercantil del Departamento de Managua; por el Licenciado DANILO DE JESUS PEREZ MAYORGA, quien es mayor de edad, casado, Administrador de Empresas, con domicilio en la ciudad de Managua y se identifica con cedula de identidad nicaragüense número cero cuatro uno guion cero cinco cero nueve siete uno guion cero cero ocho uno V (041-050971-0081V); quien acredita su representación con el Testimonio de Escritura Publica número Dieciséis (16) Poder General de Administración, autorizado en la ciudad de Managua a las diez y treinta minutos de la mañana del día nueve de Julio del años dos mil catorce, autorizada por el notario público GERMAN RICARDO GUERRERO ARAICA, el cual se encuentra debidamente inscrita bajo el numero cuarenta y seis mil setecientos setenta y tres (46,773) del tomo quinientos seis (506), Libro Tercero de poderes del Registro Publico del Departamento de Managua; por el Licenciado JAVIER ISAAC DAVILA MENA, quien es mayor de edad, casado, Administrador de empresas, con domicilio en la ciudad de Managua y se identifica con cedula de identidad nicaragüense número cero cero uno guion cero ocho cero tres seis uno guion cero cero siete seis D (001-080361-0076D), acredita su representación con el Testimonio de Escritura Publica Numero quince (15) Poder General de la Administración, autorizado por el notario público GERMAN RICARDO GUERRERO ARAICA a las diez de mañana del día nueve de julio del año dos mil catorce, el cual se encuentra debidamente inscrita bajo el numero cuarenta y seis mil setecientos setenta y dos (46,772), pagina cincuenta pleca cincuenta y seis (50/56), del tomo quinientos seis (506) del Libro Tercero de Poderes del Registro Público de Managua; por el Licenciado JUAN ANTONIO LOPEZ CASTAÑEDA, quien es mayor de edad, casado, Abogado, con domicilio en la ciudad de Managua y se identifica con cedula de identidad nicaragüense numero dos ocho uno guion uno nueve cero nueve seis seis guion cero cero uno cinco K (281-190966-0015K), acredita su representación con el Testimonio de Escritura Publica Numero dieciocho (18) Poder Especial, Autorizado en la ciudad de Managua a las nueve y veinte minutos de la mañana del día cuatro de septiembre del año dos mil quince, ante los oficios del notario GERMAN RICARDO GUERRERO ARAICA, el cual se encuentra debidamente inscrito bajo el numero cuarenta y seis mil setecientos setenta y cuatro (46,774), paginas sesenta y cuatro pleca sesenta y nueve (64/69), del tomo quinientos seis (506) Libro tercero de poderes del Registro Público del Departamento de Managua por el Ingeniero EDUARDO JOSE ARROLIGA LAINEZ, quien es mayor de edad casado, Ingreniero Insustrial, de este domicilio, portador de cedula de resistencia numero C cero cero cero uno seis uno ocho ocho (C0016188) con fecha de

vencimiento el día veintidos de Agosto del año dos mil diecinueve, acredita su representación con el Testimonio de Escritura Publica numero cuarenta (40) Poder Especial, Autorizado en la ciudad de Managua a las nueve de la mañana del veinticuatro de Noviembre del año dos mil quince, ante los oficios del notario público GERMAN RICARDO GUERRERO ARAICA y el cual se encuentra debidamente inscrito bajo el numero cuarenta y siete mil setecientos cincuenta y seis (47,756), pagina trescientos cuarenta y siete pleca trescientos cincuenta y tres (347/353) del tomo quinientos diecisiete (517) Libro Tercero de Poderes del Registro Público del Departamento de Managua; por el Ingeniero MAURICIO ALBERTO GUIROLA VIVAS, quien es mayor de edad, casado Ingeniero industrial, de este domicilio, portador de cedula de identidad nicaragüense número ocho cero ocho guion uno uno cero seis siete cinco guion cero cero cero cuatro E (808-110675-0004E), acredita su representación con el Testimonio de Escritura Publica numero cuarenta (40) Poder Especial, autorizado en la ciudad de Managua a las nueve de la mañana del veinticuatro de Noviembre del año dos mil Quince, ante los oficios del notario público GERMAN RICARDO GUERRERO ARAICA y el cual se encuentra debidamente inscrito bajo el numero cuarenta y siete mil setecientos cincuenta y seis (47,756), pagina trescientos cuarenta y siete pleca trescientos cincuenta y tres (347/353) del tomo quinientos diecisiete (517) Libro Tercero de Poderes del Registro Público del Departamento de Managua; que en lo sucesivo de este documento será conocido como EL BANCO O BANPRO y por otra parte, el/la señor(a) SCARLETH LISSETH GUTIERREZ TORREZ mayor de edad, Soltera, LIC, ADMINISTRACION DE EMPRESAS y de este domicilio, identificado con cedula número cero cero cero guion uno cuatro cero seis nueve cinco cero cero tres seis K (001-140695-0036K) a quien adelante se le dominara DEUDOR (A) Hemos convenido en celebrar el siguiente contrato de Refinanciamiento de Crédito, que se regirá bajo las clausulas y términos aquí consignados: PRIMERA: (ANTECEDENTES): El Deudor (a), manifiesta y reconoce en deberle a la fecha de suscripción del presente contrato a El BANCO, la suma de NOVECIENTOS DIECIOCHO DOLARES CON DOS CENTAVOS, originados en los siguientes productos financieros:

- 1) Líneas de crédito en cuenta corriente a través de tarjetas de crédito identificados bajo los números:

Número de cuenta: desglosados así: 271423040800050

Principal: 510.00 Interés corriente: 8.05 Cargos: 3.02

2) Financiamiento numero:

Número de cuenta: 002307353612916 desglosados así:

Principal: 390.00 Intereses corrientes: 6.16 Cargos: 1.80

Lo que totalizan la suma de 918.02 moneda de curso legal de los Estados Unidos de América.

Todas las obligaciones precitadas se encuentran clasificados por BANPRO a categoría A de conformidad a la normativa de la materia.

SEGUNDA: (REFINANCIAMIENTO): EL DEUDOR (A) expresa que en cuanto al desempeño de las referidas tarjetas y financiamientos ha mantenido un buen record de crédito, habiendo cumplido satisfactoriamente con sus obligaciones, pero, no obstante lo anterior y para mayor holgura ha decidido de común acuerdo con BANPRO refinanciar la totalidad de sus adeudos, conglobando sus obligaciones en el presente contrato bajo las siguientes nuevas condiciones, en el entendido expreso que, mediante este contrato se procede con la cancelación de los anteriores y que este refinanciamiento no implica novación alguna de la obligación citada en la cláusula primera de este contrato.

TERCERA: (PLAZO Y FORMA DE PAGO): EL DEUDOR se obliga a pagar al BANCO, las sumas debidas a consecuencia de este refinanciamiento, que ascienden a un monto de U\$918.02 (NOVECIENTOS DIECHIOCHO DOLARES CON DOS CENTAVOS). En un plazo de Cuarenta meses, mediante el pago de cuotas mensuales niveladas y consecutivas de U\$34.05, iniciando el 18 de enero del 2019 y finalizando el 18 de Abril del 2022. Los pagos podrán ser realizados en cualquiera de las sucursales del EL BANCO en el País.

CUARTA: (TASA DE INTERES, COMISION Y MORA): El BANCO y el DEUDOR (A) convienen en que el adeudo objeto de este contrato devengara un interés corriente fijo del VEINTICINCO (25%) por ciento anual sobre saldos. El interés corriente se devengara desde la fecha de la suscripción del respectivo contrato hasta la completa cancelación del adeudo; mas una comisión del 2.5% a momento de realizarse el refinanciamiento. EL DEUDOR (A) incurrirá en mora por el simple retardo en el pago de una de las cuotas convenidas, sin necesidad de previo requerimiento judicial o extrajudicial.

En caso de mora, el DEUDOR (A) reconocerá y pagara al BANCO, sobre los saldos en mora un interés adicional equivalente al cincuenta por ciento de la tasa de interés corriente pactada en concepto de interés moratorio penal, en tanto persista la situación de morosidad, todo ello sin

perjuicio del derecho del BANCO a dar por vencido anticipadamente el plazo del presente Refinanciamiento por haber incurrido en mora.

QUINTA: EL DEUDOR, para garantizar el pago del adeudo otorga a favor de BANPRO, la(s) siguiente garantía: Fianza solidaria de SOLAHANG MAYELA COREA ALVAREZ, cedula de identidad número cero cero uno guion cero cinco cero ocho nueve uno guion cero cero dos dosK (001-050891-0022K) mayor de edad y de este domicilio, Quien al suscribir el presente contrato junto con EL DEUDOR, se constituye fiador solidario y principal pagador de las obligaciones de EL DEUDOR, haciendo propias las renunciaciones y estipulaciones contenidas en el mismo, aceptando las prórrogas y novaciones que en el operen.

SEXTA: (RENUNCIAS): EL DEUDOR, para efectos de las obligaciones contraídas, renuncia a:

- a) A las excepciones provenientes de caso fortuito o fuerza mayor, cuyos riesgos asume por imprevistos o imprevisibles que fuesen; b) al derecho de ser depositario de los bienes que se le embarguen nombrándose para ese cargo a la persona que indique el representante del BANCO o su apoderado legal, quien ejercerá el cargo por cuenta y riesgo del DEUDOR; c) al derecho de ser notificado de cualquier cesión que el BANCO hiciese de este contrato, ya que la misma se considera como perfecta sin necesidad de notificación alguna; d) al derecho de prórroga, por el hecho de que el BANCO reciba intereses y/o abonos al principal con posterioridad al vencimiento; e) a realizar retenciones en los pagos de intereses o abonos al principal por razón de impuestos o cargas de cualquier naturaleza, f) al beneficio de que el BANCO podrá perseguir antes, simultáneamente o después los bienes del DEUDOR, manteniendo vigente los privilegios y garantías aquí otorgados; g) al derecho de pedir liquidación previa para que este crédito pueda ejecutarse; h) A los beneficios de cualquier ley dicta o por dictarse, tendiente a conceder prórroga o esperas o a reducir el tipo de interés o a permitir el pago en plazo, formas o condiciones que no sean las estipulas en el presente instrumento público.

SEPTIMA: (DEBITO AUTOMATICO): sin perjuicio a lo establecido en la Ley General de Bancos, Instituciones Financieras No Bancarias y Grupos Financieros, EL DEUDOR, autoriza en forma expresa e irrevocable al BANCO, a debitar con cargo a cualquier cuenta corriente, de ahorro o certificado de depósito que tenga o llegase a tener en el BANCO, ya sea en moneda nacional o extranjera el valor de las cuotas que se encuentren en mora, así

como los interés, gastos, honorarios legales, seguros pertinentes o cualquier otro gasto que tenga como causa el presente contrato.

OCTAVA: (VENCIMIENTO ANICIPADO); No obstante el plazo prefijado y la forma de pago convenida, EL BANCO dará por vencido anticipadamente el presente contrato y exigirá el pago inmediato de todo lo adeudado, en caso que ocurra cualquiera de las siguientes causales: 1) si EL DEUDOR no cumpliera cualquiera de las obligaciones indicadas y aceptadas en el presente contrato o incumpliere cualesquiera de las prohibiciones estipuladas. Esta causal producirá así mismo el vencimiento anticipado de las demás obligaciones de EL DEUDOR con EL BANCO; 2) si hubiere claros indicios de conductas dolosas de parte de EL DEUDOR, con respecto a las obligaciones contenidas en este; 3) si incurriere en mora con EL BANCO o con cualquier otra institución por cualquier otra obligación principal; 4) por incumplimiento , por parte de EL DEUDOR de cualquier pago de fianza u obligaciones accesorias a que estuviere obligado con EL BANCO o con cualquier otra institución; 5) si hubiere claros indicios de operaciones inusuales o sospechosas o de actos comprendidos dentro de los delitos conocidos como lavado de dinero; 6) cuando EL DEUDOR o cualquiera de los obligados ocultare su domicilio; se hiciera ilocalizable y/o cuando cambiare la dirección del domicilio y la nueva dirección señalada dificulte el cumplimiento del contrato; 7) cuando se entablare cualquier clase de ejecución, acción o juicio en contra de cualquiera de los obligados en el presente contrato. 8) cuando se presentaren casos fortuitos o de fuerza mayor que perjudiquen a EL DEUDOR; 9) por insolvencia judicial declarada de EL DEUDOR, o fuese objeto de declaración de concurso o quiebra; 10) por deterioro de la solvencia económica de EL DEUDOR motivadas por adeudos contraídos cuando a juicio de EL BANCO, tal circunstancia incrementa el riesgo crediticio; 11) si EL DEUDOR (A) fuese objeto de investigaciones por delitos o faltas; 12) si alguna acción o demanda o cualquier otro procedimiento legal para cancelar, revocar, anular o rescindir este instrumento ha sido iniciado por o en nombre de EL DEUDOR ante alguna corte o cualquier otra autoridad gubernamental o agencia competente.

NOVENA: (ESTADO DE CUENTA): E BANCO, hará llegar a la dirección señalada por EL DEUDOR un estado de cuenta que indicara los saldos adeudados, intereses corrientes, moratorios, honorarios y cargos, Este estado de cuenta podrá tener las mismas características del estado de cuenta utilizado para tarjetas de crédito, sin embargo los detalles financieros

reflejaran únicamente los datos del Refinanciamiento, Tales como tasa de interés corriente, tasa de interés moratorio, numero de amortizaciones, cuota amortizada, fecha límite de pago, saldo deudor . EL BANCO otorgara un número de cuenta nuevo donde EL DEUDOR hará las amortizaciones correspondientes, El Deudor reconoce como su domicilio para dichos efectos, BARRIO SAN JUDAS DEL PLANTEL LOS COCOS 5 CUADRAS AL ESTE. así mismo El deudor autoriza que los estados de cuentas sean remitidos a la siguiente dirección electrónica [rgutlis@gmail.com](mailto:rgutlis@gmail.com) por lo que bastara con que el estado de cuenta y demás comunicaciones se remita de forma indistinta a cualquiera de las dos direcciones, así mismo declara tener los medios para recibirlos y para revisarlos. Para efectos de recibir comunicaciones a favor del Banco la dirección será edificio corporativo en la ciudad de Managua o donde se le indique posteriormente al Deudor.

DECIMA: (COBERTURA SOBRE SALDOS) EL BANCO cubrirá los saldos del presente contrato en caso de fallecimiento de EL DEUDOR, quien desde ya se obliga a contratar una póliza de seguro para tal fin y endosarla a favor de BANPRO, en un lapso de cinco días, en el entendido que vencido dicho termino, otorga su autorización expresa a este último a fin de que lo contratare a su nombre, en este caso se le será aplicado de manera mensual a su cuota el 0.5 por ciento del saldo deudor, sin embargo este factor nunca podrá ser menor de 2 dólares de Los Estados Unidos de América o su equivalente en Moneda Nacional.

DECIMA PRIMERA (CLAUSULA ESPECIAL): ambas partes convenimos en capitalizar los intereses derivados de los montos objeto del presente Refinanciamiento, los cuales se detallan en la cláusula primera de este contrato.

DECIMA SEGUNDA: las partes conveniente en que los estados de cuenta estarán a disposición del cliente en Banca en línea en la Siguiete dirección [www.Banpro.com.ni](http://www.Banpro.com.ni), por lo que el cliente declara tener los medios para acceder a la página web.

El presente contrato, estará sujeto a la Ley General de Bancos, Institución Financieras no Bancarias y Grupos Financieros.

Toda modificación a los términos del presente contrato, se hará constar en adendum suscrito por todos los firmantes, En fe de lo cual firmamos en la ciudad de Managua, A las tres de la tarde del día veintiocho de diciembre del año dos mil dieciocho.

---

SCARLETH LISSETH  
GUTIERREZ TORREZ  
DEUDOR (A)

---

SOLAHANG MAYELA  
COREA ALVAREZ  
FIADOR (A)

---

BANPRO

### 8.1.7 Declaración y reconocimiento de la firma



#### Declaración y reconocimiento de Firma

Yo: Scarleth Lisseth Gutierrez Torrez, mayor de edad, Casada, Lic., Administración de Empresas y de Este Domicilio hago constar que la firma al pie del presente documento y que pudiese diferir de la reflejada en mi cedula de identidad número: 001-140695-0036K, es la que en la actualidad utilizo de manera habitual en todos mis negocios jurídicos, administrativos y bancarios. Doy por entendido y acepto que de conformidad a la Ley General de Banco, Instituciones Financieras y Grupos Financieros no Bancarios, los documentos de crédito en poder de un banco, no requieren reconocimiento judicial alguno

Managua, 28 de Diciembre del año 2018

---

**Firma Actual**