

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 LICENCIADAS EN BANCA Y FINANZAS.**

**TEMA:
OPERACIONES MICROFINANCIERAS.**

**SUBTEMA:
EVALUANDO LAS POLÍTICAS DE MICROCRÉDITO EN LA MICROFINANCIERA
CRÉDITO AL INSTANTE, DURANTE EL AÑO 2017.**

AUTORES:

- ❖ **BRA. ITZAYANA MARLIETH MARTINEZ ZELEDON.**
- ❖ **BRA. MEAYBELL JUDITH OCAMPO SANCHEZ.**

TUTOR: LIC. ROXANA TAPIA.

MANAGUA, MAYO 2019

Línea: Operaciones de microfinanzas.

Tema: Operaciones microfinancieras.

Sub tema: Evaluando las políticas de microcrédito en la microfinanciera Crédito al instante, durante el año 2017.

i. Dedicatoria.

Itzayana Marlieth Martinez Zeledon:

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mi padre, a pesar de nuestra distancia física, siento que estás conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí. A mi hermano por siempre escucharme y ayudarme en cualquier momento. A mi hijo, porque te amo infinitamente. A mi tutora Lic Tapia por su apoyo incondicional.

i. Dedicatoria

Meaybell Judith Ocampo Sanchez:

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy ahora. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hija, son los mejores padres.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos, especialmente a nuestra tutora Licenciada Roxana Tapia.

ii. Agradecimientos.

Itzayana Marlieth Martinez Zeledon:

A Dios por darme la vida y sabiduría en todo momento. Doy gracias a mis padres por apoyarme a lo largo de mi carrera, por darme la oportunidad de culminar mis estudios profesionales a pesar de las dificultades. A mi hermano por ser mi apoyo. Gracias a mi tutora por estar presente y ser nuestra guía en esta tesis.

ii. Agradecimientos.

Meaybell Judith Ocampo Sanchez:

Agradezco a Dios por bendecirme en la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mis amados padres: Alvaro Ocampo y Judith Sanchez, por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado, por los sacrificios que han realizado a lo largo de mi vida para hacerme una buena persona.

A nuestros docentes de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, a la Lic Roxana Tapia tutora de nuestro proyecto de investigación quien nos ha guiado con paciencia y rectitud como docente.

iii. Carta Aval.

Managua, mayo del año 2019

Valoración del docente

Msc. Ada Delgado

Directora de Departamento de Contaduría Pública y Finanzas

Su Despacho.

Estimada Maestra:

Remito a usted los ejemplares del Informe Final de Seminario de Graduación titulado con el tema general "OPERACIONES MICROFINANCIERAS" y el sub-tema "EVALUANDO LAS POLITICAS DE CREDITO EN LA MICROFINANCIERA CREDITO AL INSTANTE, EN EL AÑO 2017.

Presentado por las bachilleras Itzayana Marlieth Martínez Zeledón Carnet No 14204655 y Meaybell Judith Ocampo Sánchez Carnet No 14204248. Para optar al título de Licenciadas en Banca y Finanzas.

Este Informe Final reúne todos los requisitos metodológicos para el Informe de Seminario de Graduación que especifica la Normativa para las modalidades de Graduación como formas de culminación de estudios, Plan 2013, de la Unan-Managua.

Solicito a usted fijar fecha de defensa según lo establecido para tales efectos.

Sin más que agregar al respecto, deseándole éxitos en sus funciones, aprovecho la ocasión para reiterar mis muestras de consideración y aprecio.



Lic. Roxana Angélica Tapia Olivas

Tutor

iv. Resumen.

La presente investigación se basó en el análisis de las políticas de crédito, de un sistema de información para evaluar e identificar los procesos que llevan a cabo en el estudio para aceptar o denegar un crédito en la microfinanciera Crédito al instante.

Esta investigación está comprendida de un análisis bastante detallado que se realizó en las políticas de crédito de la microfinanciera Crédito al instante en la cual obtuvimos una opinión acerca de las políticas de crédito de acuerdo a su tipo y al sector que van dirigidas, logramos identificar las debilidades y sugerimos una manera para fortalecer esas políticas y tener un margen menor de riesgo.

Se procedió a la lectura de cada uno de los procedimientos y dentro de las políticas comprende 6 tipos de préstamos dirigidos a sectores diferentes, estudiamos una a una y valoramos el riesgo que puede representar para la microfinanciera el tener ciertas debilidades en su diseño de políticas y procedimientos para conceder un préstamo al solicitante de igual manera sacamos nuestro propio criterio dentro de este análisis.

Lo antes mencionado en lo que pudo presentar un poco de dificultad es el poder identificar las verdaderas propuestas que se debían de hacer ya que para verificar mejor el movimiento y el proceso real de estos préstamos hubiera sido con una visita, pero por políticas de ellos esto fue y es algo imposible.

En relación al marco legal de las microfinancieras logramos identificar el cumplimiento con la Ley 769 ley de fomento y regulación de las microfinanzas, norma sobre protección al usuario y norma sobre gestión de riesgo crediticio para instituciones de microfinanzas, Crédito al instante se rige mediante estas y demuestra la debida aplicación según lo indican creando así, confianza en el cliente y en las microfinanzas.

De esta manera se puede concluir que Crédito al instante tiene muy bien diseñadas sus políticas de créditos, no obstante cabe mencionar que se puede realizar unas propuestas para fortalecer esas debilidades y así que el riesgo disminuya aún más su porcentaje esperado que se comprende en el nivel normal, nada alarmante, reestructurando un poco más estas políticas también le abren sus puertas al sector que las instituciones financieras le niegan sus créditos lo cual esto hace ganar más clientes y colocar más préstamo.

V Índice.

I Introducción.....	1
II Justificación.....	4
III Objetivos.....	5
3.1 Objetivo general.....	5
3.2 Objetivo específico.....	5
IV Desarrollo de tema y sub tema.....	6
4.1 Finanzas.....	6
4.2 Aspectos básicos del microcrédito.....	8
4.2.1 Microcrédito.....	8
4.2.2 Origen del microcrédito.....	8
4.2.2.1 Fundación de banco Gramenn.....	9
4.2.3 Objetivo básico del otorgamiento del crédito.....	9
4.2.4 Operatoria del crédito.....	11
4.2.5 Riesgos que se pueden presentar.....	11
4.2.6 Factores a tener en cuenta.....	12
4.2.7 Requisitos para optar a un microcrédito.....	13
4.2.8 Tipos de crédito.....	13
4.2.9 Sujetos del crédito.....	13
4.2.10 Ventajas de un microcrédito.....	13
4.2.11 ¿Para qué sirve un microcrédito?.....	14
4.2.12 Un mercado que no ha dejado de crecer.....	14
4.2.13 Microcrédito y microfinanciamiento.....	15

4.2.14 Grupos solidarios.....	17
4.2.15 Políticas de crédito.....	18
4.2.16 Principios básicos de las políticas de crédito.....	19
4.2.17 Políticas generales.....	19
4.2.18 Toma de decisiones.....	20
4.2.19 Análisis del crédito.....	21
4.2.20 Obtención de la información de crédito.....	22
4.2.21 Estados financieros.....	22
4.2.22 Políticas de crédito de una microfinanciera.....	23
4.2.23 Factores de las políticas de crédito.....	24
4.2.24 Políticas generales del crédito.....	24
4.2.25 Aspectos necesarios en el análisis.....	24
4.2.26 objetivo de crédito y cobranzas.....	25
4.2.27 Departamento de crédito y cobranzas.....	26
4.2.28 Relación de ambos departamentos.....	27
4.3 Marco legal CONAMI.....	27
4.3.1 Ley 769, ley de fomento y regulación de las microfinanzas.....	28
4.3.2 Norma sobre protección y atención al usuario.....	28
4.3.3 Norma sobre gestión de riesgo crediticio.....	29
4.3.4 Lineamientos estratégicos.....	29
4.4 Caso práctico.....	30
4.4.1 Perfil de la institución.....	30
4.4.1.1 Misión.....	30

4.4.1.2	Visión.....	30
4.4.1.3	Valores.....	31
4.4.2	Políticas de créditos en crédito al instante en el año 2017.....	31
4.4.3	Préstamo base.....	31
4.4.3.1	Tipos de crédito.....	32
4.4.3.2	Tabla #1 porcentaje de endeudamiento.....	46
4.4.3.3	Tabla #2 manchas leves.....	50
4.4.3.4	Tabla #3 manchas graves.....	51
4.4.3.5	Tabla #4 Ubicación, ventanillas.....	54
4.4.4	Préstamo con fiador.....	56
4.4.4.1	Debilidades.....	57
4.4.4.2	Propuestas.....	58
4.4.5	Préstamo sin fiador.....	58
4.4.5.1	Condiciones generales.....	58
4.4.5.2	Tabla #5 límites de crédito.....	59
4.4.5.3	Debilidades.....	63
4.4.5.4	Propuestas.....	64
4.4.6	Préstamo no asalariados.....	64
4.4.6.1	Condiciones generales.....	64
4.4.6.2	Limites de crédito.....	65
4.4.6.3	Debilidades.....	68
4.4.6.4	Propuestas.....	68
4.4.7	Préstamo prendario.....	69

4.4.7.1 Políticas y procedimientos.....	69
4.4.7.2 Tabla #6 tasas de intereses.....	71
4.4.7.3 Debilidades.....	72
4.4.7.4 Propuestas.....	72
4.4.8 Prestamos PYMES.....	72
4.4.8.1 Condiciones generales.....	72
4.4.8.2 Limites de crédito.....	73
4.4.8.3 Tabla #7 Tasa de intereses y comisiones.....	73
4.4.8.4 Plazos.....	73
4.4.8.5 Debilidades.....	77
4.4.8.6 Propuestas.....	77
4.4.9 Matriz de evaluación.....	77
V Conclusión.....	81
VI Bibliografías.....	84
VII Anexos.....	86

I. Introducción.

La presente investigación se refiere a las políticas de crédito aplicadas en Crédito al instante durante el año 2017, se puede definir que son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de esta u otra empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La política de crédito de una microfinanciera da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste.

La característica principal de la política de crédito en una compañía es que es de vital importancia para el desempeño de la organización. Como resultado clave, la función de crédito tiene que manejar el riesgo mercantil, esta actividad va dirigida al sector que no toman en cuenta en las instituciones bancarias.

Para analizar esta problemática es necesario de mencionar sus causas. Una de ellas es la pérdida en su utilidad por el riesgo que representa cada crédito concedido por las microfinancieras. Se entiende por riesgo la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas entre el prestamista y prestatario. El riesgo en las instituciones microfinancieras es por que prestan servicios financieros, por ejemplo préstamos, a clientes con ingresos bajos, como las microempresas y los trabajadores por cuenta propia, que carecen tradicionalmente de acceso a financiamiento.

La investigación de esta problemática se realizó por el interés de conocer que ha crecido el grupo de solicitantes que desean obtener un crédito y que las microfinancieras están abiertos a otorgar créditos siempre y cuando cumplan con los requisitos y procedimiento. Esto permitió identificar la relación entre crédito, riesgo y políticas en las microfinancieras.

Por otra parte, analizar las políticas de Crédito al instante y estudiarlas determinadamente para poder entenderlas y así identificar las debilidades y fortalezas para poder realizar nuestras observaciones y así sugerir una propuesta para que estas política se fortalezcan y así reestructurarlas de una manera más eficiente.

Profundizar el análisis desde la perspectiva microfinanciera, fue de interés académico y profesional. Así mismo, nos interesamos por aportar propuestas para fortalecer esas

debilidades que pueden ser mínimas pero que no dejan de aparecer y representar un gasto para la microfinanciera.

En el ámbito profesional, como estudiantes que defenderán en su seminario la carrera de Licenciatura, el interés permaneció en conocer más acerca de las políticas de crédito y el riesgo financiero que puede presentar en las microfinancieras.

En el marco de las políticas, la investigación se realizó con una serie de lecturas de microfinanzas para poder realizar un exitoso análisis como financieras para poder identificar, señalar, proponer y sugerir para disminuir riesgos en pérdidas.

Durante la investigación, uno de los obstáculos fue obtener las políticas de crédito de esta microfinanciera, ya que sin esto no hubiéramos logrado finalizar nuestra investigación, sin embargo la obtuvimos en orden y completa para realizar nuestros análisis.

Analizar las políticas de crédito en Crédito al instante durante el periodo del año 2017, estudiar a fondo para poder identificar si estaban cumpliendo con el marco legal de estas que es CONAMI, de igual manera poder diferenciar los tipos de créditos que otorgan y al sector que van dirigidos cada uno de estos a como también contrastar en esta microfinanciera las diversas políticas aplicadas.

En el acápite I se realiza una breve introducción de lo que trata nuestra investigación con este tema que se eligió, identificar aspectos generales que incluye nuestro tema en referencia. Se mencionan las principales características de las políticas de crédito, se menciona el riesgo mercantil que puede presentarse al otorgar un crédito.

En el acápite II hacemos una explicación como justificación a nuestro caso de investigación. Enfocada en el análisis de las políticas de crédito en Crédito al instante durante el año 2017, se eligió este tema para analizar a la microfinanciera ya que los resultados ayudaran a proponer mejoras en sus políticas.

En el acápite III encontraremos los objetivos generales y específicos que utilizaremos para desarrollar nuestro trabajo investigativo. Dentro del objetivo general y específico se estableció analizar, explicar, mencionar definiciones básicas y presentar como caso práctico nuestro análisis acerca de las políticas de crédito establecidas en el año 2017 en Crédito al instante.

En el Capítulo IV veremos el desarrollo de nuestro sub tema que trata del análisis de las políticas de créditos que se aplicaron en este periodo de tiempo arriba mencionado. También mencionamos lo que es el marco legal de las microfinancieras que es CONAMI en base a la ley 779, norma sobre protección y atención al usuario y norma sobre gestión de riesgo crediticio.

II. Justificación.

La siguiente justificación se enfocará en el análisis de la financiera Crédito al instante, dicho análisis se basa en ver el cumplimiento del marco legal por parte de la CONAMI y sus normas para llevar la transparencia de las microfinancieras, sus fortalezas, debilidades y flexibilidad.

Elegimos este tema para analizar dicha empresa en su funcionamiento en el año 2017 a través de sus políticas de microcrédito. Estos resultados ayudaran a proponer mejoras o comprobar que se está llevando a cabo todo el marco legal como también aportarnos conocimientos sobre las operaciones de microfinanzas ya que han sido un pilar muy importante en la Economía de los Nicaragüenses de escasos recursos que quieren emprender nuevos proyectos.

De acuerdo al resultado obtenido en todo el análisis basándonos en el cumplimiento de las normas impuestas por la CONAMI y a través de sus políticas en los microcréditos, propondremos en caso de que se necesite, algunas soluciones a las observaciones encontradas. Las cuales nos permitirán en gran parte, mejorar el cumplimiento del marco legal y normativas siendo benéfico para nosotros en conocimiento así también para los posibles clientes.

III. Objetivos.

3.1 Objetivo general.

Evaluar las políticas de microcrédito en la microfinanciera Crédito al instante durante el año 2017.

3.2 Objetivo específicos.

1- Definir generalidades de finanzas.

2- Mencionar aspectos básicos dentro del microcrédito.

3-Identificar el marco legal según CONAMI dirigida a microfinancieras.

4-Realizar como caso práctico una evaluación de las políticas de microcréditos que implemento la microfinanciera Créditos al instante durante el año 2017.

IV Desarrollo de tema y sub tema.

4.1 Finanzas.

“Las finanzas se definen como el arte y la ciencia de administrar el dinero. Casi todos los individuos y organizaciones ganan o recaudan dinero y lo gastan o invierten”(Gitman, 2007, p.3).

“Finanzas se puede definir como el conjunto de actividades que, a través de la toma de decisiones, mueven, controlan, utilizan y administran dinero y otros recursos de valor”(Garcia, 2014, p.1).

En el lenguaje cotidiano el término hace referencia al estudio de la circulación del dinero entre los individuos, las empresas o los distintos estados. Así, las finanzas aparecen como una rama de la economía que se dedica a analizar cómo se obtienen y gestionan los fondos, las finanzas se encargan de la administración del dinero.

La noción de finanzas personales se refiere, en principio, al dinero que necesita una familia para subsistencia. La persona deberá analizar cómo obtener dicho dinero y cómo protegerlo ante situaciones imprevistas (como, por ejemplo, un despido laboral). Otras aplicaciones de las finanzas personales refieren a la capacidad de ahorro, al gasto y a la inversión.

Dentro de esta rama de las finanzas, se dedican a buscar alternativas para las vidas de los individuos particulares de una sociedad para aconsejarles de qué forma invertir su dinero a fin de resultar alcanzar un balance positivo, donde disminuyan las pérdidas y, a través de una economía sostenible, se colabore con el medio ambiente y el aumento en la calidad de vida.

Las finanzas corporativas, por su parte, se centran en las formas que tienen las empresas para crear valor mediante el uso de recursos financieros. Inversión, financiación, beneficios y dividendo son algunos de los conceptos vinculados a esta área.

Existen una serie de conceptos cuyo significado permite comprender aún más el movimiento de dinero y la forma en la que se organizan las finanzas. Algunos de ellos son los que citamos a continuación.

* Riesgo y beneficio: hace referencia a la búsqueda de un aumento en las ganancias sin invertir más de lo aconsejable, es decir minimizando los riesgos de la inversión. Si el inversor está dispuesto a afrontar una mayor incertidumbre, sus ganancias podrán ser mayores;

*Valor del dinero en el tiempo: se refiere a la fluctuación que vive el dinero a lo largo del tiempo, es decir al cambio que representa entre el presente y el futuro (el dinero, al ser invertido adquiere un valor futuro potencialmente mayor al que hoy posee). A lo largo del tiempo, el dinero ha sido un elemento fundamental para el crecimiento económico de los países, sin embargo el aumento de la inflación y de ciertas estrategias estatales poco beneficiosas para las finanzas del territorio, hacen que éste se haya devaluado tanto y a lo largo del tiempo, por ende, el dinero en lugar de cobrar un valor mayor, lo pierde.

* Tasa de interés o tipo de interés: es el valor que se paga por los fondos solicitados en préstamo, el cual responde al intercambio que existe entre el valor del dinero actual y el que tendrá en el futuro (especulación). Cuando sube la tasa de interés disminuyen tanto el consumo como la inversión puesto que los ciudadanos pierden la capacidad de pagar sus deudas, por ende, al disminuir, dichos elementos aumentan al recibir un estímulo significativo por poder pagar menos intereses.

Este concepto se encuentra muy presente en los que trazan las políticas macroeconómicas a la hora de intentar impulsar el crecimiento económico; sin embargo, es sumamente peligroso porque en muchos casos lleva a severos problemas económicos en el futuro, al no poder asumir los costos que la “deuda de los ciudadanos” ha dejado sin cubrir durante una determinada cantidad de tiempo.

Podemos decir que las finanzas públicas están relacionadas a la política fiscal de un Estado. El gobierno obtiene fondos a través del cobro de impuestos y ese dinero lo reinvierte en la sociedad mediante el gasto público (con la construcción de hospitales y escuelas, el cuidado de la limpieza, etc.)(Montaño, 2014, p. 32).

4.2 Aspectos básicos del microcrédito.

4.2.1 Microcrédito.

El microcrédito, igualmente conocido como micro- finanza es un préstamo que se fundamenta en proporcionar dinero a personas que tienen una noción de negocio viable pero que no disponen de muchas garantías o requisitos y por lo tanto, estas personas son excluidas por las entidades financieras tradicionales. Estos préstamos tienden a ser de corta duración y sus cuantías no tan elevadas.

Consisten en préstamos de cuantía reducida y de periodos de tiempo cortos enfocados más que todo al impulso de nuevos emprendedores, a los que quieren fortalecer sus proyectos empresariales y carecen de capital necesario o bien, la solución de imprevistos con economía familiar.

En sí, son pequeños préstamos que se conceden a las personas con un reducido nivel de recursos económicos, es decir, a aquellas que carecen de las garantías suficientes para acceder al sistema bancario tradicional, pero que tienen capacidad emprendedora, por lo que también se les denomina “pobres emprendedores”. Los recursos económicos así obtenidos por los beneficiarios han de destinarse a la puesta en marcha de pequeñas empresas, generándose, por tanto, autoempleo.

4.2.2 El origen de los microcréditos

Muhammad Yunus, Jefe del Programa Económico Rural de la Universidad de Chittagong, al observar la realidad que le rodeaba y darse cuenta de las necesidades de la población más pobre, decidió inicialmente prestar a 42 personas dispuestas a trabajar los 27 dólares que necesitaban, dinero que recuperó íntegramente. Esta iniciativa de carácter experimental la repitió durante nueve años con el objetivo de poder perfeccionar la metodología.

A pesar de la evidencia de que los pobres devolvían el dinero, no logró obtener la confianza de los bancos tradicionales para que fueran ellos quienes prestaran directamente a los pobres que carecieran de garantías reales o avalistas, sino que, inicialmente, para poder conseguir los créditos él tenía que figurar como avalista. Entonces surgió la idea de crear un banco independiente para los pobres, que se dedicaría a la concesión de microcréditos,

primando los objetivos de índole social sobre los beneficios financieros (Franco, 2011, p. 14).

4.2.2.1 La fundación del Banco Grameen

La fundación del Banco Grameen tuvo lugar en Bangladesh, en el año 1976, a raíz de un proyecto de investigación con el propósito de poder poner a disposición de los más necesitados los recursos financieros que necesitaban para poner en marcha sus pequeños negocios en unas condiciones que se adecuaran a sus posibilidades. Los objetivos iniciales del proyecto pueden resumirse en:

- Extender las facilidades bancarias a la población más pobre.
- Erradicar la explotación de los pobres por parte de los prestamistas.
- Crear oportunidades de autoempleo para un gran número de desempleados en las zonas rurales de Bangladesh.
- Implementar un sistema en el que los más desfavorecidos puedan valerse por sí mismos (especialmente las mujeres) y conseguir, a partir de “bajos ingresos”, mediante la inyección de crédito, que estos recursos se materialicen en “inversiones” que generen “mayores ingresos” que den lugar tanto a un “mayor ahorro” como a “más inversiones” y a “mayores ingresos”. (Spiegel, 2007, pp. 103, 152; Yunus, 2008).

4.2.3 Objetivo Básico del Otorgamiento de un Crédito

Desde el punto de vista empresarial, el establecer un sistema de créditos tiene como objetivo principal incrementar el volumen de las ventas mediante el otorgamiento de facilidades de pago al cliente, pudiendo ser este comerciante, industrial o público consumidor que no presente disponibilidad para comparar bienes o servicios con dinero en efectivo y de esta forma, cumplir con el objetivo principal de la organización el cual es generar mayores ingresos y rentabilidad para la empresa, Valencia, S (25 de Noviembre del 2015). Objetivos del microcrédito. Wordpress. Recuperado de <https://svalenciadirecciong.wordpress.com/>

Se puede desarrollar 4 objetivos principales del microcrédito.

-Superar los obstáculos de las personas pobres o vulnerables al crédito mediante la herramienta del microcrédito.

Las personas que no pueden acceder al mercado financiero formal debido a su condición de carenciado debe acudir a mutuales o en el peor de los casos a usureros, los cuales piden porcentajes muy difíciles de pagar muchas veces arriba del 80% anual.

Uno de los obstáculos que afronta este sector de la población es el mismo sistema financiero que no El microcrédito resuelve este problema con varias prácticas. Muchos programas de microcrédito ofrecen en algunos casos exigen actividades de capacitación y asesoramiento técnico a los prestatarios con el fin de aumentar sus ingresos.

Entre estas actividades figuran los programas de alfabetización, de gestión de empresas y de educación en planificación familiar y nutrición. Estos programas de «servicios completos» tratan de incrementar los conocimientos prácticos y la capacidad de los prestatarios. tiene los instrumentos para incluirlos, y de esta forma no tengan que recurrir a tasas impagables.

-Mitigar la pobreza aumentando los ingresos.

El otorgamiento del microcrédito con la respectiva capacitación de los prestatarios, probó en distintas experiencias a lo largo del mundo que consiguió aumentar los ingresos de las personas a comparación de otras de la misma zona pero que no están en el programa de microcréditos.

Como los programas suelen estar enfocados en actividades que benefician a la comunidad de cada prestatario se produce un efecto multiplicador del dinero. Por qué los ingresos de la comunidad aumentan, la misma comunidad tiene más productos que ofrecer a sus integrantes y a la vez hay más oportunidades de crecer y de que personas nuevas puedan poner negocios.

-Utilizar los programas de microcréditos para el desarrollo de hogares.

Los microcréditos en general están orientados a las mujeres por que según los estudios de Muhammad Yunus las mujeres gracias a su instinto maternal dedican todo lo que ganan para el crecimiento de sus hijos, comprando mejor alimento, mejorando las instalaciones de la casa.

Otorgando el microcrédito a las mujeres es mucho más probable que el dinero vaya para el desarrollo del hogar, en cambio los hombres suelen gastárselo en sí mismos.

-Empoderamiento

Proceso mediante el cual las personas fortalecen sus capacidades, confianza, visión y protagonismo en cuanto que forman parte de un grupo social, para impulsar cambios positivos en las situaciones en las que viven.

El microcrédito le muestra a los prestatarios que ellos solos pueden salir de su situación mediante el trabajo duro, les da una identidad a partir de la tarea que realizan, confianza de poder llevar el pan a la casa.

4.2.4 Operatoria del Crédito.

Debe existir una solicitud de intenciones en las que se especifique claramente los requerimientos del cliente (plazo, tipo de amortizaciones, periodos de gracia, valores residuales, tasa de interés, fondos, objeto, y la forma de pago). Una vez aprobado el crédito es necesario elaborar el contrato correspondiente donde se establecerá claramente las obligaciones del prestatario como del ente financiero. Se deberá establecer el calendario de pago de las amortizaciones.

Es necesario estar en completo seguimiento del crédito ya que la economía del cliente es bastante cambiante y tenemos que tener permanentemente información que nos corroboren con el crédito

4.2.5 Desde el punto de vista del crédito (riesgos que se pueden presentar).

- Riesgo como viabilidad de retorno del crédito
- Riesgo como probabilidad de pérdida

- Riesgo país o del marco institucional
- Riesgo de sector
- Riesgo financiero
- Riesgo de mantenimiento de valor de la moneda vs. Precios
- Riesgos cambiarios (macroeconómicos –globales)
- Riesgo de fluctuaciones de las tasas de interés
- Riesgo de descalces de plazos
- Riesgo operacional
- Riesgo de mercado
- Riesgos tecnológicos
- Riesgo de eficiencia (costos)
- Riesgos de abastecimiento
- Riesgo de cobranza
- Riesgo de dirección o capacidad gerencial
- Riesgo operacional especial
- Riesgo por otorgamiento de anticipos
- Sobregiros reiterados
- Solicitudes inusuales o excesivas
- Atrasos continuos en pago de capital e intereses
- Incumplimiento de contratos

4.2.6 Factores a Tener en Cuenta.

El gerente financiero debe de tener en cuenta los siguientes factores:

- a.- La reputación crediticia del cliente
- b.- Referencia de Crédito

- c.- Periodos de pago promedio
- d.- Persona natural (promedio de ingresos)
- e.- Persona Jurídica (Estados Financieros)

4.2.7 Requisitos para optar a un microcrédito.

- Identificación (Cedula, Pasaporte o cedula de residencia)
- Comprobante de ingresos (en caso de asalariados Colilla INSS)
- Comprobante de domicilio actual (Recibo de Servicio Básico)
- Estabilidad laboral mínima de 6 meses.

4.2.8 Tipos de crédito.

- Personal.
- Hipotecario.
- Prendario.
- Pymes.

4.2.9 Sujetos del Crédito

Es la persona natural o jurídica que reúne los requisitos para ser evaluado y posteriormente ser favorecido con el otorgamiento de un crédito, en efectivo o venta de un artículo con facilidades de pago. Estos requisitos están comprendidos en la política de créditos de la empresa que otorga dicho crédito.

4.2.10 Ventaja de un microcrédito.

Esta herramienta es pensada para facilitar el acceso a financiación de proyectos productivos, construyendo, apoyando y mejorando las condiciones para el buen desempeño de los mismos; entre las cualidades del microcrédito podemos mencionar:

-Acceso a recursos sin contar con historial crediticio.

-La seguridad al contar con financiamiento formal; por lo cual cuenta con todos los derechos del consumidor financiero.

-Financiación más económica que con un crédito informal (Gota a gota).

4.2.11 Para qué sirve un microcrédito?

Existen numerosas ocasiones en las que hay que hacer frente a gastos totalmente imprevistos. Ya sea con fines laborales (esto es algo que le puede ocurrir a quienes se lanzan a la aventura de emprender) o personales (para poder comprar algo en un momento puntual, como puede ser el caso de las Navidades, verano, entrada a clases o proyectos que están a punto de llegar). Cuando se dan estas circunstancias, una buena opción es la de contar con los microcréditos (o lo que es lo mismo: préstamos de cuantía pequeña en los que no se exigen avales u otro tipo de garantías personales).

Hacerse con uno de estos préstamos es muy sencillo. Lo único que hay que hacer es complementar una solicitud con los datos mínimos requeridos (como puede ser la información de contacto y, por supuesto, la cantidad de dinero requerida y el plazo deseado para devolverlo). Una vez hecho esto, el sistema calcula, cuál es la cantidad total que habría que devolver (en función del tiempo, esto variará. Si se necesita más tiempo, el importe será mayor, y lo mismo ocurrirá a la inversa).

Una vez que la solicitud sea recibida, se pasará a revisarla para comprobar que todo está en orden. Si esto es así, se procederá con su aprobación y, en un breve espacio de tiempo, el dinero que se ha solicitado será ingresado en la cuenta que se indicó, para poder usarlo en lo que se desee. Sin más preguntas ni explicaciones.

4.2.12 Un mercado que no ha dejado de crecer

Si te estás planteando acceder a uno de estos microcréditos has de saber que no eres el único. De hecho, se trata de toda una tendencia al alza. Esto ha ocurrido, sobre todo por la inmediatez en la respuesta. Incluso puede ser cuestión de unos pocos minutos (esto ocurre mucho con los casos de clientes fieles a este tipo de empresas).

También ha ayudado a su crecimiento la sencillez de su proceso: los trámites son, verdaderamente, mínimos y se pueden realizar (incluso a través del teléfono móvil). Un sistema ágil, eficaz y fácil. Cualquier persona puede acercarse a una sucursal cercana solo a firmar para que le hagan su desembolso.

Como las cantidades son bajas el cliente decide el plazo en el que desea devolverlo, al instante también puede saber el total de lo que tendrá que pagar (con intereses y comisiones) cuando esto ocurra. Sin sorpresas de última hora.

También resulta interesante recurrir a esta alternativa de crédito para evitar llegar a dejar la cuenta en números rojos (algo que resultará siempre mucho más costoso que esta opción).

Se trata pues de una opción con la que poder contar para momentos puntuales en los que se necesita dinero por el motivo que sea (las empresas que lo facilitan tampoco requerirán saber en qué se va a destinar dicho dinero. Este es otro de los motivos por los cuales se han hecho tan populares) y, una vez pasado el apuro económico temporal, todo volverá a la normalidad.

4.2.13 Microcrédito y microfinanciamiento para el desarrollo económico

El acceso a los servicios financieros es cada vez más limitado para un gran porcentaje de la población, debido a las condiciones económicas y sociales en la que están inmersos. La estructura normativa del sistema financiero mundial no tiene como su principal objetivo otorgar créditos a este segmento de la población debido a que se considera que el costo de la inversión supera el beneficio que se obtendría.

La responsabilidad se le termina atribuyendo al Estado como función social. La metodología del microfinanciamiento no debe considerarse como la panacea, para resolver el problema de la pobreza, pero si como una herramienta para aliviar este fenómeno que cada día se expande tanto en las zonas rurales como en las urbanas. “El crédito solidario concedido a aquellos que nunca habían pedido un préstamo refleja el enorme potencial sin explotar que tiene cada ser humano”.

Los negocios que se han desarrollado en este sector tienen profundas limitaciones para crecer y ser autosostenibles porque carecen de activos financieros para invertir en capital de trabajo y activos fijos. Esta población no tiene muchas oportunidades de acceder a la Banca Privada debido a sus condiciones socioeconómicas, además de estar desprovista de cualquier garantía real que sirva de fianza para obtener un crédito.

En la búsqueda de un mecanismo que permitiera atender a un sector de la población que carece de activos financieros para mantenerse y hacer crecer sus negocios y también cubrir las necesidades básicas del núcleo familiar, se han creado desde aproximadamente cuatro décadas metodologías de créditos de montos significativamente bajos a fin de disminuir las barreras a la entrada de las personas de más bajos recursos.

Un microfinanciamiento consiste en prestar recursos a montos relativamente bajos, a un precio generalmente menor al precio de mercado, es decir, a una tasa de interés menor a la tasa de interés comercial y con vencimientos a corto plazo, en su mayoría menor a un año. Algunas de las características de Microfinanciamiento son:

- El financiamiento se otorga a los más pobres y se le da prioridad a las mujeres (por ejemplo: amas de casa), por supuesto de acuerdo a la política de la entidad que ofrece los créditos.
- El monto de los préstamos son pequeños, debido a que se entregan sin el respaldo de garantías reales.
- La tasa de interés es generalmente similar a la que ofrece la banca comercial, lo que permite disminuir los riesgos.
- Los préstamos se pagan en periodos de tiempo relativamente cortos, esto queda a criterio de la institución.

Existen distintas metodologías para ofrecer Microfinanciamiento, el manejo estratégico de los recursos determina su eficiencia y sostenibilidad como también depende del contexto situacional en el que intervienen, estas pueden ser aplicadas por instituciones públicas o privadas. Yoskira Cordero. (2005, Abril 27). Microcrédito y microfinanciamiento para el

desarrollo económico. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/microcredito-y-microfinanciamiento-para-el-desarrollo-economico/>

4.2.14 Grupos solidarios.

Se fundamentó en una estrategia de formación de grupo como un medio para canalizar pequeños préstamos, entrenamiento y otros servicios a esta población. El concepto de Grupos Solidarios reflejaba no sólo una manera de promover el desarrollo dirigiendo recursos a los más necesitados para incrementar su capacidad de forjar su propio futuro, sino una manera de atender a la creciente población necesitada permitiéndoles el acceso a programas sencillos y accesibles para que respondan a sus demandas y a la vez aprendan a administrar sus recursos escasos.

Algunas de las características de esta metodología son las siguientes:

- Se utiliza la tecnología de crédito grupal, se forman grupos de 4 ó 5 personas.
- Estas personas necesariamente tienen que ser vecinos, específicamente que residan en la misma localidad, y tenga nexos de amistad.
- Se otorga un crédito por grupo, y posteriormente se asignan montos iguales o distintos de ese único préstamo. El criterio de que sean distintos se debe a la capacidad de pago de acuerdo al negocio de cada miembro.
- Se elige un coordinador por cada grupo. Cada miembro que forme parte de un grupo solidario se responsabiliza solidariamente por el préstamo recibido el grupo. Resuelven sus problemas colectivamente orientándose o fiscalizándose recíprocamente.
- Los miembros de cada grupo aceptan entre si responder por la falla de uno de los miembros lo que disminuye el riesgo para la organización de que haya evasión del compromiso del crédito.

-La relación con la organización es a través de un asesor y/o oficial de crédito. Esta persona establece una relación directa con el prestatario, hace análisis socioeconómico y evalúa la capacidad económica.

-Se otorgan montos pequeños a una tasa de interés mensual menor a la tasa de interés de mercado y a vencimientos que varían de acuerdo a la política de la institución de 2 meses a un año.

-La frecuencia para el pago de las cuotas varía de una organización a otra.

-A parte de los servicios financieros también ofrecen servicios no financieros, como por ejemplo: cursos de capacitación, talleres de planificación familiar, seguro de vida, etc. Estos servicios complementan la gestión del crédito.

-Los beneficiarios al igual que en la banca comunal pueden optar a créditos sucesivos, y a montos mayores siempre que hayan cumplido con los pagos a la fecha prevista (manteniendo una tasa de morosidad nula), y con los procesos pertenecientes para que se reconozca su cumplimiento.

Estas metodologías tienen elementos en su diseño que las hace diferentes pero existen unas características generales que son importantes al diseñar mecanismos de financiamiento para el desarrollo rural. Otero, M(2016) .:El concepto del grupo solidario. Características y significado para las actividades del sector informal. Recuperado de http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAA AAAAAEAMtMSbF1jTAAAU sLS0NTtbLUouLM_DxbIwNDE0MjI2OQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoA5xPWMzUAAAA=WKE. Recuperado(2016)

4.2.15 Políticas de Créditos.

Son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito. La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste.

La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito. Deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa. La ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producen resultados óptimos. Molina, A(2016) La política de créditos de una entidad financiera. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/>

4.2.16 Principios Básicos de la Política Crediticia.

El tipo de cliente debe corresponder al mercado objetivo definido por la institución ya que la evaluación y administración es completamente distinta. El mercado objetivo debe al menos definir el tipo de clientes con los cuales va a operar, el riesgo que está dispuesto a aceptar, la rentabilidad mínima con que se trabajará, el control y seguimiento que se tendrán

Salvo excepciones no debe otorgarse crédito a empresas sin fines de lucro, como cooperativas, clubes, etc.

4.2.17 Políticas Generales

Los analistas de crédito usan con frecuencia las cinco C del crédito para centrar su análisis en los aspectos principales de la solvencia de crédito de un solicitante.

Al respecto el Lawrence J. Gitman, en su libro "Fundamentos de Administración Financiera "; las describe de la siguiente manera:

1. Reputación (del inglés character): el registro del cumplimiento de las obligaciones pasadas del solicitante (financiero, contractual y moral). El historial de pagos anteriores, así como cualquier juicio legal resuelto o pendiente contra el solicitante, se utilizan para evaluar su reputación.
2. Capacidad: la posibilidad del solicitante para Reembolsar el crédito requerido. El análisis de los Estados Financieros, destacando sobre todo la liquidez y las razones de endeudamiento, se lleva a cabo para evaluar la capacidad del solicitante.

3. Capital: la solidez financiera del solicitante, que se refleja por su posición de propietario. A menudo, se realizan análisis de la deuda del solicitante, en relación con el capital contable y sus razones de rentabilidad, para evaluar su capital.
4. Garantía Colateral (del inglés collateral): la cantidad de activos que el solicitante tiene disponible para asegurar el crédito. Cuanto mayor sea la cantidad de activos disponibles, mayor será la oportunidad de que una empresa recupere sus fondos si el solicitante no cumple con los pagos. Una revisión del balance general del solicitante, el cálculo del valor de sus activos y cualquier demanda legal presentada contra el solicitante ayudan a evaluar su garantía colateral.
5. Condiciones: el ambiente de negocios y económico actual, así como cualquier circunstancia peculiar que afecte a alguna de las partes de la transacción de crédito. Por ejemplo si la empresa tiene un inventario excedente de los artículos que el solicitante desea comprar a crédito, estará dispuesta a vender en condiciones más favorables o a solicitantes menos solventes. El análisis de la situación económica y de negocios, así como el de las circunstancias especiales que pudieran afectar al solicitante o a la empresa, se lleva a cabo para evaluar las condiciones.

El analista de crédito centra su atención, sobre todo, en las dos primeras C (reputación y capacidad); porque representan los requisitos básicos para la concesión del crédito. Las tres últimas (capital, garantía colateral y condiciones), son importantes para elaborar el contrato de crédito y tomar la decisión de crédito final, que depende de la experiencia y el criterio del analista de crédito.

4.2.18 Toma de decisiones.

Para decidir si una empresa debe hacer más flexibles sus estándares de crédito, deben compararse las utilidades marginales sobre las ventas con el costo de la inversión marginal en cuentas por cobrar. Si las utilidades marginales son mayores que los costos marginales, deben hacerse más flexibles los estándares de crédito; de otra manera deben mantenerse inmodificados los que se tienen en esos momentos aplicados dentro de la empresa.

Rodríguez, J(2014) La decisión de otorgar créditos a clientes. Recuperado de <https://www.elobservador.com.uy/nota/la-decision-de-otorgar-credito-a-clientes-2014121711480>

4.2.19 Análisis del Crédito.

El análisis de crédito se dedica a la recopilación y evaluación de información de crédito de los solicitantes para determinar si estos están a la altura de los estándares de crédito de la empresa.

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

Aspectos necesarios en la evaluación de un crédito:

- En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cuantitativos como cualitativos.
- Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como cliente de la misma institución como de las demás instituciones
- La decisión crediticia se la debe tomar en base a antecedentes históricos o presentes.
- Es necesario considerar en los análisis de crédito diferentes consideraciones que se pueden dar con el fin de anticipar los problemas.
- Después de haber realizado un análisis concienzudo del crédito es necesario tomar una decisión por lo que se recomienda escoger 4 o 5 variables de las tantas que se dieron para su elaboración

En lo que se refiere a casos de garantía, debe tratarse en la mejor forma posible tener la mejor garantía y que tenga una relación con el préstamo de 2 a 1 esto con el fin de poder cubrir ampliamente el crédito

Continuando con el estudio que se está realizando de la administración efectiva y eficiente de las cuentas por cobrar y aplicando las herramientas que ya se han descrito, en esta ocasión se estudiarán los méritos que tenga el cliente para el crédito, sino también

calcular el monto por el cual éste pueda responder. Una vez que esto se ha hecho, la empresa puede establecer una línea de crédito, estipulando el monto máximo que el cliente puede deber a la empresa en un momento cualquiera. Las líneas de crédito se establecen para eliminar la necesidad de verificar el crédito de un cliente importante cada vez que se haga una compra a crédito.

Haciendo caso omiso de si el departamento de crédito de la empresa está evaluando los méritos para el crédito de un cliente que desee hacer una transacción específica o de un cliente regular para establecer una línea de crédito, los procedimientos básicos son los mismos, la única diferencia es la minuciosidad del análisis.

Una empresa obraría con poca prudencia al gastar más dinero del monto que adquieren sus clientes para otorgarle un crédito. Los dos pasos básicos en el proceso de la investigación del crédito son obtener información de crédito y analizar la información para tomar la decisión del crédito. Egas, P(2014) Pasos para la toma de decisión. Recuperado de <https://www.slideserve.com/guang/pasos-para-la-toma-de-decisiones-de-un-credito>

4.2.20 Obtención de la Información de Crédito.

Cuando un cliente que desee obtener crédito se acerca a una empresa, normalmente el departamento de crédito da comienzo a un proceso de evaluación del crédito pidiéndole al solicitante que llene diferentes formularios en los cuales se solicita información financiera y crediticia junto con referencias de crédito. Trabajando con base en la solicitud de crédito, la empresa obtiene entonces información adicional del crédito de otras fuentes.

Si la empresa ya le ha concedido anteriormente crédito al solicitante, ya tiene su información histórica acerca de los patrones de pago del solicitante. Las fuentes externas principales de información crediticia es la brindada por los estados financieros, por las oficinas de referencias comerciales, las bolsas de información crediticia, la verificación bancaria y la consulta de otros proveedores.

4.2.21 Estados Financieros

Pidiéndole al solicitante que suministre sus estados financieros de los últimos años, la empresa puede analizar la estabilidad financiera de éste, su liquidez, rentabilidad y capacidad de endeudamiento. Aunque en un Balance o un Estado de resultados no aparece

información con respecto a las normas de pago pasadas, el conocimiento de la situación financiera de la empresa puede indicar la naturaleza de la administración financiera total.

La buena voluntad por parte de la empresa solicitante para suministrar estos estados puede ser un indicador de su situación financiera. Los estados financieros auditados son una necesidad en el análisis de crédito de solicitantes que deseen hacer compras importantes a crédito o que deseen que se les abran líneas de crédito.

4.2.22 Políticas de crédito de una microfinanciera.

Las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una microfinanciera, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

La política de crédito de una microfinanciera da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no solamente debe ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

Asimismo, la microfinanciera debe desarrollar fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la microfinanciera y así evitar problemas futuros. Se debe considerar que una ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producirán resultados óptimos. Molina. A(2016) Políticas de crédito de una microfinanciera. Recuperado por <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/>

El departamento de crédito es el responsable de liquidar las cuentas por cobrar de sus clientes, es decir de recuperar el importe total de las colocación de crédito que la entidad financiera colocó.

El departamento de crédito establece las políticas crediticias de otorgamientos de créditos, las cuales son basadas de acuerdo a los objetivos de la empresa, al establecer estas políticas se toman en cuenta factores de origen interno y externo.

4.2.23 Factores de las políticas de crédito.

Externos:

-La situación socio-económica y estabilidad financiera que vive el país en el tiempo en que dichas políticas deben implementarse, modificarse o implementarse.

-Situación del mercado, que se traduce en la posibilidad de conocer la situación, calidad y manejo del mercado, comportamiento de la competencia, condiciones de los proveedores, situación de clientes y entre otros.

Internos:

-Rentabilidad, cuanto mayor sea esta, mayor será el porcentaje de cobrabilidad permisible.

-Grado de eficiencia y suficiente capital de trabajo para financiar créditos a plazos.

-Objetivos perseguidos que nos permiten penetrar en el mercado, colocar nuevos productos, captar nuevos clientes, mantener un nivel de producción y ocupación. Caldera, S(2013) Análisis de políticas de crédito. Recuperado por trabajos28/politicas-credito/politicas-credito.shtml

4.2.24 Políticas generales del crédito.

-Reputación del cliente en el ámbito crediticio.

-Garantía en activos y solidez financiera.

-Ingresos y capacidad de solvencia.

4.2.25 Aspectos necesarios en el análisis.

- Seriedad

- Simulación de capacidad de pago

- Situación patrimonial

- Garantías

- Riesgo del Crédito.

4.2.26 Objetivos para la creación de las funciones de créditos y cobranzas.

Los objetivos que deben de primar serán necesariamente en función de los Recursos Materiales y Humanos y de las condiciones que disponga la empresa si implementa un sistema de créditos y cobranzas. Mendes. C(2016) Objetivos de crédito y cobranzas. Recuperado por <https://algrancreditos.weebly.com/blog/funciones-del-departamento-de-credito-y-cobranza>

Dentro de lo posible se tendrá en cuenta:

1. Toda finalidad será incrementar las ventas, mediante el crédito dentro de sus sistemas de venta debe considerar la creación de la función de créditos y cobros.
2. Su finalidad será incrementar las ventas, mediante el crédito y recuperar el capital mediante la cobranza.
3. Deberá de ajustarse a la realidad socio-económica y política donde actúa la empresa, para permitir que el crédito fluya como una acción de recompensa comercial y de beneficio económico.
4. Deberá de contarse con un número de personal necesario y capacitado (no programado) para cumplir con las funciones asignadas.
5. Deberá de implementar un flujo de comunicación entre las funciones de ventas, contabilidad, finanzas, almacenes, y gerencia, por tener responsabilidad y jerarquía en las decisiones de crédito y cobranza y que guardan relación entre si.

6. Deberá constituirse un medio integrados entre las demás secciones de la empresa por considerar que el crédito y al cobranza atañe a todo el personal por el importante rol que actualmente tiene en la organización.

Una vez fijado los objetivos, nos facilitara el diseñar la estructura orgánica para que su operatividad este acorde con las necesidades de la empresa.

4.2.27 Departamento de crédito y cobranzas.

El objetivo principal del departamento de Crédito es minimizar el riesgo en las operaciones de créditos a fin de evitar que las cuentas por cobrar corran el riesgo de caer en morosidad alta. Administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, analizar y proponer los montos y antigüedad de los créditos otorgados.

Independientemente al tamaño de la estructura orgánica de la empresa sea esta mayorista, minorista, distribuidora representante; las primeras acciones que tendrá que realizar el responsable o encargado, será la de implementar un plan de trabajo determinando las siguientes acciones generales. Mendes. C(2016) Objetivos de crédito y cobranzas. Recuperado por <https://algrancreditos.weebly.com/blog/funciones-del-departamento-de-credito-y-cobranza>

1. Establecer políticas generales sobre la coordinación del manejo operativo del crédito y la cobranza.
2. Diseñar un sistema que sea apropiado a las necesidades de la microfinanciera aun cuando esta no tenga la estructura necesaria.
3. Confeccionar e imprimir formularios, apropiados a las actividades que piensa desarrollar la empresa para la supervisión y el Control.
4. Solicitar el personal que se considere necesario para operativizar y poner en marcha el sistema.

5. Establecer la interconexión con las demás áreas principales y secundarias con que cuenta la empresa, tales como Ventas, Contabilidad, Registros, Caja, Finanzas etc.

Dentro del criterio administrativo, el crédito y la cobranza deben producir ganancias o beneficios porque permite la interrelación de dos funciones complementarias como son incrementar las ventas y garantizar las utilidades futuras mediante la recuperación de la inversión.

4.2.28 Relación del departamento de créditos y cobranzas con otras dependencias en una microfinanciera.

El departamento de créditos y cobranzas puede realizar un trabajo eficiente sólo mediante la cooperación de otros departamentos, su relación más estrecha y continua es con los departamentos, de Ventas, Finanzas, y Contabilidad. Tal cooperación puede y debe adoptar la forma positiva de un trabajo armonioso y de conjunto.

Lo menos que el departamento de créditos y cobros debe al departamento de ventas es notificarle inmediatamente la negativa de crédito a un cliente nuevo o la retirada de un cliente antiguo, con una breve explicación de las razones para proceder así, ese aviso debe darlo el jefe de créditos y cobros al de ventas.

Este último puede transmitirlo al vendedor interesado en el cliente, con el fin de evitar molestias de visitarlo. Además con lo relacionado con las finanzas es importante tener una información precisa mediante un programa que especifique la cantidad de dinero que deberá recuperarse mediante el cobro. Contabilidad deberá actuar como suministrador de información contable y de control de los registros de ingresos, egresos y saldos de las cuentas por cobrar. Martínez .C(2015) Objetivos de crédito y cobranzas. Recuperado por <https://algrancreditos.weebly.com/blog/funciones-del-departamento-de-credito-y-cobranza>

4.3 Marco legal CONAMI.

Su misión es regular, fomentar y fortalecer la industria de Microfinanzas, promoviendo su desarrollo, la transparencia en las operaciones y protección de los derechos de los usuarios de servicios financieros, a fin de incentivar la inclusión financiera y el desarrollo económico de los sectores de bajos ingresos. (Comisión Nacional de Microfinanzas, 2011)

En nuestro análisis utilizaremos estas leyes y normativas para identificar como está el cumplimiento en referencia a las políticas de crédito. Detallaremos el objetivo de cada una:

4.3.1 Ley 769, ley de fomento y regulación de las microfinanzas.

Artículo 1 Objeto

La presente ley tiene por objeto el fomento y la regulación de las actividades de microfinanzas, a fin de estimular el desarrollo económico de los sectores de bajos ingresos del país.

Asimismo, la presente Ley regula el registro, autorización para operar, funcionamiento y supervisión de las Instituciones de Microfinanzas legalmente constituidas como personas jurídicas de carácter mercantil o sin fines de lucro.

Art. 2 Finalidades

Son finalidades de la presente ley:

1. Incentivar las microfinanzas a fin de potenciar los beneficios financieros y sociales de esta actividad,
2. Promover la oferta de otros servicios financieros y no financieros para aumentar la rentabilidad y eficiencia del usuario del microcrédito.

Art. 23 Regulación y supervisión.

La CONAMI será la instancia rectora, reguladora y supervisora de las IMF. En lo que respecta a las IFIM registradas, la CONAMI regulará y supervisará únicamente lo relacionado con los requisitos de transparencia e incentivos que pudiese otorgar sobre la base de lo preceptuado en la presente Ley. La supervisión comprende toda actividad de vigilancia, inspección y fiscalización.

4.3.2 Norma sobre protección y atención al usuario.

1. La forma de aplicación de las disposiciones referidas a los derechos de los usuarios.

2. Los procedimientos mínimos que las IFIM deben aplicar al recibir, atender y resolver los reclamos, consultas y quejas, formulados por los usuarios, que garanticen una adecuada gestión de los mismos;
3. El procedimiento de atención por la CONAMI, de los reclamos no atendidos por parte de las IFIM, en los plazos establecidos, o en los cuales se haya emitido una respuesta negativa y que el usuario esté en desacuerdo y;
4. Los mecanismos que utilizará la CONAMI, al tomar conocimiento de las denuncias que se le formulen.

4.3.3 Norma sobre gestión de riesgo crediticio para instituciones de microfinanzas.

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

4.3.4 Lineamientos Estratégicos

1. Fortalecer la Institucionalidad de la CONAMI
2. Fortalecer el marco normativo de la Industria de Microfinanzas
3. Fomentar la Industria de Microfinanzas
4. Fortalecer y desarrollar los mecanismos de defensa de los usuarios de los servicios de microfinanzas, para contribuir a la protección de sus derechos
5. Promover la inclusión financiera a los usuarios de Microfinanzas

La ley 769, de fomento y regulación de las instituciones de microfinanzas de Junio 2011, en adelante ley 769 significo un hito muy importante en el desarrollo de las

microfinanzas en Nicaragua, un sector de mucha importancia que mueve, controla y desarrolla los movimientos de muchos sectores tanto a nivel nacional como internacional, dicha ley tiene por objeto el fomento y la regulación de las actividades de microfinanzas, a fin de estimular el desarrollo económico de los sectores de bajos ingresos del país.

Así mismo la ley 769 regula el registro, autorización para operar, funcionamiento y supervisión de las instituciones microfinancieras legalmente constituidas como personas jurídicas de carácter mercantil o sin fines de lucro, entre otras finalidades específicas que establece. (Comisión Nacional de Microfinanzas, 2011)

4.4 Caso Práctico.

4.4.1 Perfil de la institución Crédito al instante.

Inicios del nuevo siglo, un nuevo milenio, qué mejor momento para comenzar una empresa, para nada ordinaria. Personas visionarias y trabajadoras fundaron esta compañía, con una cartera adquirida de la antigua multinacional “Servicio de Crédito Asociados de Costa Rica”. El 26 de abril del año 2000, con tan sólo 23 empleados y 3 sucursales, abre sus puertas Créditos al instante.

Hemos crecido más de un 500% de lo que éramos en nuestros inicios, alcanzando hoy en día más de 1000 empleados en más de 54 sucursales. Tal ha sido nuestro crecimiento, que expandimos nuestras fronteras, con sucursales en Nicaragua y nuestra más reciente apertura en Panamá, y así llegamos a ser una empresa con continuo crecimiento internacional.

4.4.1.1 Misión.

Brindar soluciones financieras de forma inmediata y de fácil acceso con el fin de contribuir a la calidad de vida de nuestros clientes.

4.4.1.2 Visión.

Ser la empresa líder de Latinoamérica en soluciones financieras inmediatas a través de un excelente servicio.

4.4.1.3 Nuestros Valores

Integridad.

Respeto.

Excelencia.

Responsabilidad.

Innovación.

4.4.2 Políticas de crédito que implemento Crédito al instante durante el año 2017.

En Crédito al instante existen diferentes tipos de créditos, los cuales son los siguientes:

-préstamo base.

-préstamo con fiador.

-préstamo sin fiador.

-préstamo prendario.

-préstamo no asalariados.

-préstamo PYMES.

Detallaremos cada uno en el cual realizaremos nuestras observaciones en sus debilidades y que sugerimos para fortalecerlas.

4.4.3 préstamo base.

Condiciones Generales:

El motivo de estas políticas es establecer los lineamientos por los cuales Crédito al instante otorgara créditos a los diferentes tipos de personas;

-Asalariados, Cualquier persona que tiene un patrono el cual lo tiene asegurado y puede presentar orden patronal, monto mínimo de salario C\$2,000.00 brutos.

-No asalariados, no son propietarios de un negocio. Esto incluye taxistas (dueños), polacos (dueño), órdenes patronales muy bajas (menos de C\$4,300.00 brutos), servicios profesionales y trabajadores sin colilla del INSS o con colilla INSS inferiores a C\$4,300.00.

-Dueños de un negocio, son Propietarios de un negocio establecido (cuatro paredes y un techo)

-Pensionados; califican únicamente los del régimen de vejez, en el caso de los pensionados por invalidez o viudez solo si tienen más de 50 años. Así mismo las garantías que son aceptadas en los créditos son;

-Fiadores asalariados

-Fiador comerciante (solo cuando deudor es comerciante)

-Certificados de depósito a plazo

-Prendas tanto de Vehículos automotores, como Motocicletas

-Maquinarias, propiedades.

4.4.3.2 Los tipos de Créditos son;

-Personal con fiador y sin fiador

-FAST, con fiador y sin fiador

-Prendas de vehículos automotores

-Prendas de motocicletas

-Pymes con fiador y sin fiador

-Pymes prendario vehículos automotores

-Pymes prendario motocicletas

Nota: Solo Otorgamos créditos a personas naturales que desarrollen su actividad en Nicaragua y que sus ingresos se puedan verificar en Nicaragua.

b.El préstamo se inicia llenando una solicitud de crédito cuando un cliente entra en una sucursal, Punto, Dealer (Aliado Comercial), o por teléfono o visitando al cliente, y termina con la formalización (firma de Contrato, prenda o hipoteca) y la entrega del dinero (transferencia, Cheque o Efectivo) al cliente.

c.La formalización puede ser dentro de la sucursal o punto, por un funcionario de sucursal o dentro y fuera de la sucursal o punto por un Promotor, los cuales serán los responsables directos del crédito. Es el responsable de que toda la documentación del crédito este completa, y sea verdadera, además verificar la copia del documento de identificación y todos los documentos que presente el cliente contra el original, también debe verificar que el cliente presente toda la documentación que se solicitó, que la persona que está firmando el contrato de mutuo o Escritura sea el propio cliente, todo antes de entregar el dinero al cliente.

En caso de ser un promotor y no cumplir con esta responsabilidad perderá la comisión del crédito. El promotor como puede formalizar fuera de la sucursal tiene la responsabilidad de traer de regreso todos los documentos y contrato del crédito a la sucursal. Todo crédito formalizado fuera de la sucursal debe ser presentado con toda la documentación 24 horas después de entregado.

d.El tiempo de respuesta de los créditos (inicia inmediatamente que la solicitud del crédito este completamente llena, no puede faltar ninguna información solo las referencias personales) es de 24 horas. Cuando un crédito requiere un visto bueno de Gerente de zona o regional, si después de una hora de solicitado no tiene la respuesta, el encargado de la sucursal (Gerente, Sub Gerente) debe asumir el riesgo. Se asume que si se envió ha visto bueno es porque el Gerente o Sub Gerente que lo aprobó está de acuerdo con el crédito. Todo tramite que ingrese después de las 4pm, el periodo del tiempo de respuesta iniciara a las 8: 30 de la mañana del día hábil siguiente.

-Cuando un crédito en el proceso de análisis queda pendiente porque falta alguna documentación que es de vital importancia para terminar el proceso de análisis como por ejemplo comprobantes de pago o se necesita la constancia salarial original porque la empresa no confirma sin constancia etc., el analista cuenta con el término de una hora para dar respuesta al crédito una vez que el promotor o servicio al cliente completa la

documentación o información. Esto para aquellos casos donde solo falta un documento para dar fin al trámite de análisis.

-Así mismo cuando el crédito está aprobado en físico y quedaron pendientes las referencias personales, el analista cuenta con 1 hora de tiempo para confirmar estas referencias y proceder al ingreso del crédito y aprobación en el sistema.

e. Antes de trabajar en un préstamo y antes de realizar todo el estudio respectivo, se deberá generar el informe llamado Estudia, el cual recopila toda la información de bases externas e internas del cliente. Estudia presentara en un solo documento la información de Cotinss, Empunic, Cedula registrada del cliente y la información detallada que exista en informa: eventos, detalle de sus cuentas como deudor y sus fiadores, si tiene fianzas dentro de la empresa, sus estados de cuenta de cada crédito y Adminfo: las gestiones de cobro más importantes que ha tenido el cliente. Este informe deberá ser analizado para darnos cuenta si el deudor es un cliente actual o no lo es, pero aplicó a un préstamo en otra sucursal y fue rechazado. Si el deudor si tiene otro préstamo vigente, se debe revisar la gestión de cobro que nos detalla Estudia, para ver con qué facilidad se logra conseguir el pago de la cuota. En caso de no ser cliente se debe ingresar un evento donde se indique que esta persona está tramitando un crédito:

*El reporte de Estudia deberá quedar dentro del expediente de cada cliente antes de los estudios de las centrales de riesgo.

*Cuando un Dealer tiene varias tiendas, se respetará siempre el evento ingresado por la solicitud que envió la primera tienda.

Cuando un crédito es rechazado en una sucursal, se debe respetar en toda la empresa el motivo del rechazo. Todo crédito rechazado debe ser ingresado en el sistema, con sus respectivos motivos, de forma que pueda ser consultado en cualquier otra sucursal, para no contradecirnos en la empresa. El evento se debe ingresar de la siguiente manera, wtd, sucursal, nombre del funcionario que ingresa la información, Motivo del rechazo del crédito, Nombre del fiador o codeudor si existe. La única forma de retomar un crédito rechazado es que el motivo del rechazo ya no exista o haya variado.

Cuando un crédito tiene un evento de rechazado y llega a otra sucursal a aplicar y el Gerente lo quiere aprobar, deberá enviar un correo al Gerente de Zona de la sucursal donde se rechazó el crédito para explicar los motivos por los cuales el considera que el crédito puede aprobarse, informando sobre las fortalezas y debilidades. La decisión entonces se tomará en conjunto y si deciden aprobarlo, se adjuntará al crédito el correo donde se tiene el visto bueno del Gerente de Zona para el otorgamiento de este crédito en su sucursal y que fue rechazado en la otra sucursal. En el caso de convenios, si el cliente califica con la política de convenios y fue rechazado, se puede retomar y no ocupa el visto bueno del Gerente de Zona.

Cuando un cliente nos indica luego de la aprobación del crédito o durante el proceso que no realizara la formalización por asuntos personales le creamos un evento el cual se debe ingresar de la siguiente manera, TUD, sucursal, Nombre del funcionario que ingresa la información, motivo por el cual no desea continuar con el trámite, Nombre del fiador o el codeudor si existe. En el último de los casos hay créditos que por el perfil del cliente quedan sujetos a un Aval y mientras el cliente define esta situación será conveniente crear un evento, con el fin de darle seguimiento y no dejar perder el crédito por otra sucursal, para estos casos la información se debe ingresar de la siguiente manera, Sujeto Aval, Sucursal, Nombre del funcionario que ingresa la información, Tipo de crédito (Personal-Fast - Pymes – Prenda Automotores, Etc), Nombre del Promotor O Vendedor si corresponde. Se le deben crear siempre los eventos a MK y CMK en todos los casos (nota tener presente que MK o CMK también podrían solicitar crédito, y no por tener un evento de otro crédito se debe rechazar o no analizar). Se podría adicionar un Evento que indique Pendiente, en los casos de clientes que en el trámite de estudio no se pudo continuar porque se está pendiente de información que debe presentar el cliente. Tiene 5 días para completarlo, de lo contrario el evento no aplica y podrá ser retomado por cualquier otro funcionario.

g.Los Pagos de los créditos se deben hacer únicamente por las siguientes vías; en las sucursales de Crédito al instante, con los cobradores motorizados, en las cuentas bancarias de Crédito al instante y en todos los puntos de AIRPAK (Western Union). En los casos de pagos efectuados por medio de los puntos de Airpak, el cliente deberá suministrar el

número de su obligación, ejemplo: JAR 12000, STE 24, ZUM 5435. El sistema de Airpak solo identifica al cliente con su número de obligación.

Todo crédito aprobado deberá contener su matriz de riesgo y su respectiva debida diligencia de conocimiento del cliente (DDC) impreso, así como sus perfiles integrales del cliente (PIC), esto solo para aplica a deudores.

En caso de ser menor de 21 años debe firmar con el papá o con la mamá o un hermano mayor de 21 años, o abuelo menor de 70 años, de no poder debe aportar un fiador asalariado o prenda: vehículo nuevo o usado o motocicleta nueva. Si el cliente tiene entre los 18 y 20 años y su estabilidad laboral es mayor de 1 año y medio, podría firmar solo si califica con el perfil.

En caso de que el patrón sea un familiar puede presentar la constancia firmada por el familiar, pero siempre ocupara una garantía prendaria y/o uno o más fiadores asalariados que no trabajen en la misma empresa. El dueño de la empresa no podrá ser el codeudor o fiador.

Los clientes pueden ser nacionales o extranjeros. En caso de ser extranjero puede aportar codeudor extranjero o fiador extranjero, inclusive con la misma actividad pero que cuente con número telefónico convencional (no # celular) y que ambos califiquen dentro de las políticas establecidas (estabilidad, capacidad de pago, etc.)

No es permitido otorgar préstamos a personas con primer grado de consanguinidad o afinidad de empleados de Crédito al instante. El primer grado de consanguinidad incluye padres, hermano, hijos y esposos. No aplica con familiares no directos como primos o tíos. Si la persona ha sido cliente o tiene crédito activo puede volver a tramitar crédito sin ninguna restricción.

Si una persona no califica para un crédito por cualquier motivo, no se acepta que ponga en su lugar a otra persona para aplicar al crédito.

En el caso de las personas casadas o en unión libre es requisito contar con el nombre y Cédula de la pareja en la solicitud de crédito. Deberá ingresarse en un evento el nombre del esposo o esposa del cliente si no firma en el crédito, indicando en el sistema que es el o la

cónyuge del cliente (anotar nombre completo y número de cédula del cliente en el evento).
Ejemplo: La señora Rosa Castillo, cedula XXX-XXXXX-XXXXXX, quien tramito un crédito (Tipo de Crédito) en nuestra sucursal.

Si una persona quiere tramitar un crédito y el conyugue o pareja tiene cuenta en crédito al instante, aunque este morosa o en cobro judicial o incobrable, se puede tramitar sin ningún problema, siempre y cuando tengan actividades laborales diferentes.

Toda persona que tenga una pensión alimenticia debe aportar un fiador, excepto si prenda un automóvil. (No aplica para motos).

Crédito al instante no paga comisiones a personas que refieran créditos (conocidos como comisionistas). Si algún promotor negocia con alguno el seria el responsable de pagarle esa comisión, pero no se puede incrementar en el crédito.

Es prohibido el otorgar préstamos con fianzas cruzadas. Es decir, otorgar dinero a dos individuos separados donde se fian el uno al otro.

No se aceptan préstamos personales a personas jurídicas. Todos deben ser personas físicas.

t. En el caso de las personas discapacitadas que soliciten un crédito prendario y se firme una escritura pública y por no saber escribir ni tenga firma o sean ciegos y en su documento de identificación así lo indique o este en blanco el espacio de la firma, según el Artículo 31 de la Ley de Notariado se indicará en el documento la circunstancia y uno de los testigos llevado por el interesado (no puede ser empleado de Crédito al instante) deberá firmar por él. En el caso de sordomudos, según lo establecido en el Artículo 7 del Código Civil, tienen incapacidad absoluta cuando no saben darse a entender por escrito, deberán de firmar con dos testigos, que pueden ser amigos o familiares, no pueden ser funcionarios de Crédito al instante.

En cualquiera de los casos se debe proceder de la siguiente forma:

-Es necesario que firme con un codeudor (no puede tener manchas crediticias) que sea familiar directo del deudor, en caso de que no tenga debe aportar un fiador que cumpla con todas las políticas establecidas.

-Debe presentar dos testigos (se debe dejar copia de la Cédula en el expediente), los cuales no pueden ser ni el fiador ni el codeudor. Tampoco pueden ser empleados de Crédito al instante.

En el caso de las personas discapacitadas que firman un Contrato de Mutuo se deberá hacer la siguiente anotación del Contrato de Mutuo:

El Señor (a).....cédula de identidad número:, en su calidad de deudor del presente contra indica que no sabe leer, ni escribir, razón por la cual se procede a explicarle por parte del representante de la empresa Crédito al instante acreedora del presente crédito, las consecuencias legales, estipulaciones y renunciaciones del presente Contrato de mutuos, se hace lectura del documento para su debido conocimiento. Una vez leído el documento indica que comprende y acepta el contenido de los mismos, así como sus renunciaciones y estipulaciones, a la vez procede a estampar su huella dactilar del dedo (pulgar izquierdo o derecho) aceptando las condiciones estipuladas en dicho documento.

El Señor (a).....cédula de identidad número:, en su calidad de codeudor del presente pagaré indica tiene conocimiento del impedimento que tiene el señor.....cédula número..... (Deudor) y que de igual forma hace constar que comprende las consecuencias legales, estipulaciones y renunciaciones del presente Contrato de Mutuo.

El Señor (a).....cédula de identidad número:, en su calidad de Fiador del presente pagaré indica tiene conocimiento del impedimento que tiene el señor.....cédula número..... (Deudor) y que de igual forma hace constar que comprende las consecuencias legales, estipulaciones y renunciaciones del presente Contrato de Mutuo.

Los señores: (Nombre, Cédula y calidades de cada uno), en calidad de testigos, hacen constar que conocen del impedimento que tiene el señorcédula número (Deudor) el cual no sabe leer, ni escribir, pero dan fe una vez leído el documento Contrato de Mutuo antes descrito que lo entiende, comprende y acepta.
Managua, (misma fecha del Contrato).

Nombre: Cédula: Firma Deudor:

Nombre: Cédula: Firma Co Deudor:

Primer Testigo: Nombre: Cédula: Firma:

Segundo Testigo: Nombre: Cédula: Firma.

En el caso de que la persona no tenga sus extremidades superiores, el documento legal que se debe elaborar es una escritura pública y se procede según el procedimiento indicado.

u. Se establecen zonas de riesgo en las cuales es obligatorio solicitar fiador o una garantía prendaria (no aplica para motos), el fiador no puede vivir en ninguna de esas zonas, el listado se maneja en forma adjunta. Si tiene una estabilidad laboral de 2 años o más (no aplica si el trabajo es en zona de riesgo) y es localizable en el trabajo, puede firmar sin fiador.

No se hipotecan propiedades en zonas de riesgo. En el caso de deudores dueños de negocio que vivan en zonas de riesgo, pero que su negocio no esté ubicado en zona de riesgo con más de 3 años de operación, el crédito no requerirá de fiador y se analizará sin fiador sin cumplir con las políticas de crédito establecidas.

*Para ser fiador de un crédito la persona tiene que:

-Tener más de 23 años, y ser asalariado.

-Si tiene entre 21 a 23 años debe tener una estabilidad laboral de 2 años como mínimo.

-Si es extranjero debe tener más de 23 años y necesita tener un mínimo de 1 año de estabilidad laboral y 1 año de estabilidad en la residencia, si es menor de 23 años debe tener mínimo dos años de estabilidad laboral.

-No puede tener malas referencias, ni pensiones alimenticias, ni embargos.

-No puede vivir en zona de riesgo

-Una persona puede ser fiador de varios Créditos, en cada crédito se aplicará el 2 veces el salario o 3 veces si ambos salarios son mayores a C\$7,000.00 netos, para saber hasta que monto se puede otorgar, pero en el caso de fiar varios créditos lo que aplica es que su capacidad de pago no puede superar el 50% de su salario (ejemplo si el cliente tiene un salario de 7.000 córdobas, puede ser fiador de un crédito por 14.000 córdobas, este mismo

fiador podría fiar a otra persona por 14.000 córdobas siempre que su capacidad de pago sea menor al 50%). Igualmente, él podría tramitar un crédito como deudor hasta por C\$14.000.00 córdobas con fiador o 10,000 sin fiador si cumplen con las políticas establecidas, igualmente si su capacidad de pago es menor al 50%.

-Si firma como Codeudor solo por cumplir el requisito No puede tener malas referencias, ni pensiones alimenticias, ni embargos.

Cualquier crédito que no efectuó el pago de su primera mensualidad, deberá ser enviado a cobro judicial al cumplir la tercera cuota. Y en caso de solo pagar la primera cuota se debe enviar al cumplir la cuarta cuota.

Después de que un cliente ha recibido el dinero del crédito, este no puede ser reversado, por lo tanto, el cliente deberá cancelar la totalidad de la deuda, esto incluye comisiones e intereses generados.

-Cuando se efectuó una auditoria en las sucursales y no aparezca un expediente, o en caso de tener que enviarlo a cobro judicial y no aparezca el expediente, será sancionado en el informe de auditoría de la sucursal.

-A las cuentas que quedaron pendientes de pago en el mes anterior, se le incluirá un cargo telefónico de C\$170.00

-Aplicación de pagos en sistema, estos deben ser aplicados en el siguiente orden, algunos ítem no aplican dependiendo el tipo de crédito, cargos moratorios, seguros, cargos telefónicos, cargos por visita (si lo hay), cualquier otro cargo, luego seguimos con el cargo administrativo (si lo hay), luego los intereses y por último la amortización al crédito, una vez que elimina una cuota sigue con la siguiente cuota en este mismo orden.

*Plazos de los créditos

Depende del monto del crédito.

Mínimo 06 meses

Máximo 60 meses

Se establecen los siguientes parámetros de montos solicitados versus plazos:

De C\$2,500.00 hasta C\$3,500.00 plazo máximo 12 meses

De C\$3,501.00 hasta C\$6,500.00 plazo máximo 18 meses

De C\$6,501.00 hasta C\$9,500.00 plazo máximo 24 meses

De C\$9,501.00 hasta C\$30,000.00 plazo máximo 36 meses

De C\$30,001.00 hasta C\$75,000.00 plazo máximo 48 meses

De C\$75,001.00 hasta C\$360,000.00 plazo máximo 60 meses

Para todo crédito mayor o igual a C\$40,000.00 (valor escritura o contrato) el plazo mínimo será de 24 meses. Todo crédito prendario superior a los C\$100,000.00 (valor escritura o contrato) el plazo mínimo será de 36 meses.

*Requisitos de cada firmante:

a. Cédula Vigente o Cédula de Residencia Vigente (para extranjeros) – debe presentar original. El funcionario que formaliza el crédito es el responsable de anotar en la copia del documento: REVISADO CONTRA ORIGINAL, anotando el nombre del funcionario que lo confirma. La cédula debe ser perfectamente legible, no se admitirán cédulas con la foto del rostro borroso, ni con alguna(s) letra(s) del nombre o número(s) de su cédula de identidad que no se pueden distinguir, tampoco cédulas que hayan sido cortadas y pegados con cinta adhesiva o cualquier otro tipo de corte. Tampoco se permitirán cédulas con sus caras desprendidas.

b. Comprobante de domicilio o croquis de la dirección de su casa. (Puede ser recibo de agua, luz, teléfono u otro comprobante), el recibo debe ser del mes en curso o máximo mes anterior y debe detallar la dirección de su casa. El croquis debe llevar los puntos cardinales y puntos de ubicación. En los casos donde se realiza verificación de campo, no será necesario presentar el recibo o hacer el croquis por parte del cliente, sino que el verificador hará el mapa detallado de la dirección del domicilio de cada cliente. El fiador no está exento de este requisito, solamente si el verificador de campo hace el reconocimiento de su domicilio.

c. Comprobante de ingresos:

*Si es Asalariado:

-Colilla INSS del mes en curso o máximo del mes anterior– debe presentar la original. El funcionario que formaliza crédito es el responsable de anotar en la copia del documento: Revisado contra original, anotando el nombre del funcionario que lo confirma. Si trabaja para alguna institución del Estado o afín a él, se deberán presentar las comprobantes de pago de un mes completo si su salario es fijo o comprobantes de pago de los últimos tres meses si su salario es variable.

-Para el cálculo de salarios variables de Asalariados el cliente deberá aportar la colilla Inss del mes en curso y para obtener el promedio de sus ingresos, se tomarán los últimos dos salarios consecutivos que aparezcan en Estudia.

*Constancia de salario.

-Se omite la constancia de salario cuando esta pueda verificarse en RRHH de la empresa donde labore el cliente. La información que debe ser suministrada por el funcionario autorizado de cada empresa es: fecha de ingreso del cliente, puesto que desempeña, salario bruto y salario neto, si tiene o no tiene embargos y el nombre y puesto del funcionario que dio esta información. La constancia salarial deberá solicitarse si esta información no se puede verificar sin constancia o si existe alguna inconsistencia en sus datos laborales. Por ejemplo, el cliente indica que tiene más años de estabilidad que los que le aparecen cotizados, o porque dice que gana más de lo que aparece en Estudia.

-Toda constancia debe tener el logo y sello de la empresa y un teléfono convencional. Debe de contener la siguiente información: fecha de ingreso del cliente, puesto que desempeña, salario bruto y salario neto, si tiene o no tiene embargos. Tiene una validez de un mes después de su fecha de emisión. Solo se aceptan constancias firmadas por el funcionario autorizado en la empresa a emitir constancias salariales.

*Si es No Asalariado:

-Deben aportar alguno de los siguientes documentos estados de cuenta bancarios de los últimos 3 meses, facturas de compra de mercadería o facturas de venta (Solo facturas timbradas), declaraciones de impuestos, patentes, permisos, contratos o documentos probatorios, etc., si no tiene ningún documento debe aportar mínimo referencias

comerciales de empresas (teléfono fijo) y uno o más fiadores asalariados que cumpla con todas las políticas establecidas. Si tiene un patrono y no cotiza INSS deberá presentar la constancia salarial. En el caso de vendedores de productos de empresas como Avon, o Zermat, Oriflame, y otras similares, se les solicitara la constancia emitida por estas empresas donde certifica la fecha de contrato de esta persona y el promedio de las compras que efectúa mensualmente, se valorara como ganancia el 30% del monto promedio de sus compras. Si es Pensionado la constancia de Pensión o comprobante del pago de su pensión.

Nota: Todo documento que se le solicita al cliente debe ser en original, en el caso de los documentos de identificación y la colilla Inss es copia del mismo, además todos deben estar firmados por el funcionario que formaliza el crédito y su nombre completo haciendo constar que está viendo los originales. Además, el cliente también debe de firmar la copia de la cédula como respaldo de su firma. En los casos de créditos por medio de convenios se aceptará como copia de la cédula de identidad y documentos probatorios aquellos que tomen por medio de fotografía y no requerirá la firma del cliente en la impresión de la cédula de identidad. El documento deberá de imprimirse y el promotor firmarlo indicando que lo cotejo contra original.

En el caso en que el cliente no envíe o envíe los documentos por un medio electrónico, pero los originales los presenta hasta el momento de formalizar, si se presenta una diferencia en la información es obligatorio regresar el crédito a los analistas, para determinar si con los nuevos datos del cliente se puede formalizar el monto aprobado inicialmente o se debe disminuir o incluso rechazar el crédito.

d.Verificación del empleo: En la constancia salarial o en la copia de la colilla del INSS (en los casos donde no solicitamos la constancia) se debe anotar por escrito los datos suministrados por el encargado de Recursos Humanos o Planillas de la institución en la que labora el deudor y el o los fiadores. Debemos anotar la siguiente información: nombre de la persona que verifica, fecha de la verificación, fecha de ingreso del cliente, puesto que desempeña, salario bruto y neto que recibe, si es salario fijo o promedio, si no tiene embargos o si tiene embargos (si los tuviera especificar qué tipo y con quien lo tiene). Si no se logra contactar al encargado de RRHH o la empresa por política interna no verifica constancias salariales, se puede omitir esta gestión siempre y cuando tengamos la

constancia original y vigente (no más de 30 días de emitida) del cliente, su colilla INSS y comprobante(s) de pago, este limpio en las centrales de riesgo y podamos hacer una llamada a su lugar de trabajo que nos confirme que el cliente si trabaja ahí.

En los casos de los créditos de Convenios no será necesaria la verificación telefónica del empleo, siempre y cuando se cuenta con la constancia salarial y la carta de remisión por parte de la empresa. Solo para los casos de créditos de convenios para el financiamiento de motocicletas donde se requiere analizar el monto de su liquidación si se exigiría la verificación del empleo o en cualquier caso donde exista alguna inconsistencia en la información laboral.

e.Verificación de campo: Todo crédito mayor de C\$ 25.000.00 (Monto Contrato o Escritura) debe realizarse la verificación de campo de su domicilio. No se realizará verificación de domicilio a toda persona asalariada. Se harán las verificaciones de campo a los domicilios de los deudores, pero no de los fiadores. Se harán verificaciones de campo de los negocios cuando deudor y/o fiador sean dueños de negocio.

Se deberá de consultar a 4 vecinos en un radio no mayor a dos cuadras, a quienes se les deberá hacer preguntas tales como: ¿quién es el dueño del negocio? ¿Cuánto tiempo tiene de existir? ¿En qué horario trabaja? ¿Cuál es el giro del negocio? ¿Sabe Ud. si alguna otra persona administra el negocio con el señor(a) XXXXXXXX? ¿Qué referencias me puede dar de esta(s) persona(s)

-La cantidad máxima de verificaciones que se pueden efectuar a un negocio son 2.

Límites de Aprobación:

Gerencia General, Sub gerencia General y Gerencia Regional: desde C\$ 200.000.01

Gerencia País: Créditos hasta un máximo de C\$200,000.00

Gerencia Zona: Créditos hasta un máximo de C\$ 140,000.00

Gerencia de Sucursal: Créditos hasta un máximo de C\$ 80.000.00

Sub Gerencia Sucursales: Créditos hasta un máximo de C\$ 40.000.00

Todo crédito clasificado como PEPS y/o PNP, debe ser aprobado por un Gerente de Zona. En todos los casos que se necesite visto bueno, así como en todo crédito de clientes no asalariados y créditos prendarios, o cuando se haga una excepción a las políticas, se debe adjuntar un resumen ejecutivo donde se explican las consideraciones que se toman para aprobar el crédito. El Gerente o Sub Gerente de sucursal puede aprobar un crédito bajo excepción (cuando no cumple con la política) siempre y cuando justifique los motivos de su decisión.

Todo crédito personal debe firmar el contrato de mutuo y los créditos prendarios firman escritura pública. El monto máximo de dinero que se le presta a un cliente serán C\$360,000.00 valor monto cliente con garantía prendaria. El monto máximo de dinero que se le presta a un cliente con fiador será de C\$59,500 valor contrato, al cliente C\$50,000 y sin fiador C\$47,600 valor pagare, al cliente C\$40,000

Se aclara que el monto máximo no es por crédito, es por cliente. El cliente puede tener varios créditos siempre y cuando cumpla con todos los requisitos en cuanto a capacidad de pago, salarios y límites de crédito. Un cliente puede tener varios créditos de un mismo producto, siempre y cuando no supere el monto límite de ese producto y tenga la capacidad de pago requerida y cumpla con los requisitos del préstamo solicitado.

En los casos donde el cliente tramita un crédito personal con o sin fiador y luego tramita un prendario, el crédito personal se debe tomar en cuenta dentro del porcentaje de responsabilidad del bien 70%, a menos que tenga más de tres meses de estar pagando. Si tiene más de tres meses no se toma dentro del porcentaje de responsabilidad, pero la suma de los créditos No puede superar el 100% del valor de bien.

En los casos donde el cliente tramita un crédito prendario y se financia el 70% del valor del bien y luego tramita un crédito personal este no se debe contemplar dentro del porcentaje de responsabilidad del bien 70% si tiene más de 4 pagos realizados, si es un crédito personal se le puede prestar un tope máximo de 10.000 mil córdobas monto al cliente, si tiene más de 12 pagos el tope sería que el monto solicitado o la suma de los 2 créditos No supere el 100% del valor de bien. Si necesita más monto debe aportar otra garantía.

***Capacidad de pago:**

La relación deudas – ingresos netos de cada uno de los firmantes debe ser menor o igual a 50%. En los casos de créditos prendarios (vehículos) se permite un máximo de porcentaje de endeudamiento del 55%. En el caso de los matrimonios se puede sumar los ingresos de ambos para efectuar el cálculo, siempre y cuando ambos firmen el crédito.

No se tomará en cuenta dentro de la capacidad de pago del cliente aquellas fianzas donde el deudor ha pagado el 60% o más del plazo del crédito establecido y esta se esté pagando sin atrasos.

Si la fianza tiene menos del 60% de su plazo cancelado, deberá incluirse dentro de la capacidad de endeudamiento del cliente y será parte del 50% máximo que estable la política como porcentaje de capacidad de pago que puede tener un cliente para ser sujeto de Crédito. La doble capacidad de pago no está permitida.

Para los casos de aquellos clientes que sobrepasan su porcentaje de endeudamiento (+ 50%) pero presentan buen récord de pagos en sus cuentas propias (si tiene fianzas todas deberán estar al día) se aplicará el siguiente cuadro:

Tabla #1

4.4.3.2 Porcentaje de endeudamiento.

Salario neto.	% de end final.	Monto máximo a prestar.	Requisito crediticio.
C\$ 7,000- C\$ 8,999	55%-60%	C\$ 10,000	Debe presentar como mínimo 3 cuentas activas propias con buen récord de pago y con 6 meses o más de formalizadas.

C\$ 9,000 en adelante	60%-65%	C\$ 15,000
--------------------------	---------	------------

Fuente: Créditos al instante (2016) Políticas de crédito (3)

En los casos de clientes con créditos en grupos solidarios, se tomará dentro de su capacidad de pago solo el monto de las cuotas de los créditos otorgados al cliente, no se incluirá la cuota total del grupo, sin embargo, si el grupo está en mora y el cliente demuestra estar al día, puede aplicar al crédito, pero con fiador asalariado que cumpla con las políticas del crédito del perfil solicitado.

*Ingresos:

El Salario neto mínimo de cada firmante: C\$4,000.00 El salario bruto: C\$4,300.00 (Colilla INSS). En el caso de asistentes del hogar C\$ 2,000 o en colilla C\$ 2,200

Al salario se le podrá adicionar extras o ingresos adicionales únicamente si son verificables mediante algún documento que lo respalde. De ser así, se hará un promedio de los últimos 3 meses. No se reconoce como ingreso los viáticos de ningún tipo ni pago de depreciación de vehículo y/o combustible.

En caso de los Dueños de Negocio deben aportar estados de cuenta bancarios de los últimos 3 meses o facturas de compra de mercadería, facturas de venta (solo facturas timbradas) o contratos.

Para los taxistas se tomará un ingreso de C\$17,000.00 mensuales, aportando copia de la licencia donde demuestra que es taxista y los documentos probatorios del permiso de operación y la propiedad del vehículo. Si es cadete se tomará un ingreso de C\$8,500.00 y de igual manera debe aportar la licencia que le acredita a utilizar un taxi. Los dueños y choferes de moto taxi se les tomara un ingreso de C\$17,000.00. Si es dueño de moto taxi y lo conduce un cadete, el salario del dueño será de C\$8,500.00 y el del cadete también.

*Deudas:

En todo análisis de crédito, dentro de las deudas de cada uno de los firmantes, se les debe considerar, pagos de préstamos, alquiler, y cualquier otro gasto que se identifique, si lo paga a medias con otra persona, se le contempla el monto total, a menos que la otra

persona también firme en el crédito o se pueda corroborar que solo paga la mitad. Además, como mínimo se deben incluir. Por gastos varios C\$ 800.00, correspondientes a (agua, luz, teléfono, celular, alimentación, transportes, etc.

***Tiempo de laborar:**

Cada firmante debe tener como mínimo 6 meses de estabilidad laboral, pero se debe tomar en cuenta para el análisis del crédito, los últimos cuatro años laborales, por lo tanto, esta información se debe incluir en la solicitud.

***Tiempo de residir:**

Cada firmante debe tener como mínimo 2 años, de residir en el mismo domicilio, pero para el análisis se deben tener presente el lugar de residencia de los últimos 4 años, por lo tanto, se debe aclarar en la solicitud.

***Monto máximo a prestar:**

Se podrá otorgar hasta 2 veces el salario neto, sin incluir comisiones. Ambos casos aplican tanto para el Deudor como para el Fiador, Para otorgar un crédito mayor al 2 veces el salario del deudor, deberá aportar una garantía real (Prenda), en caso de que el crédito sea mayor a 2 veces el salario del Fiador se podrá adicionar otro Fiador que al sumar los salarios si cumplan con la política del 2 veces el salario. Si deudor y fiador tienen un salario neto mayor o igual a C\$7,000.00 (Colilla INSS mayor o igual a C\$7,700.00) se les podrá otorgar un monto máximo de 3 veces el salario neto menor, siendo el monto máximo a prestar de C\$40,000.00 monto del cheque. En los casos de aquellos clientes cuyo deudor y fiador tengan salarios superiores a C\$12,500.00 netos y colilla INSS no menores de C\$10,000.00, se le podrá otorgar hasta un máximo de C\$50,000.00 monto del cheque bajo la misma filosofía del 3 veces el salario del menor. Ninguna de estas condiciones aplica a trabajadores de Zona Francas, Choferes ni Guardas de Seguridad.

En el caso de los matrimonios donde ambos firman en el crédito, se les podría otorgar un monto de 1.5 veces la suma de los ingresos. Si aportan un fiador aplicaría la norma de las 2 veces del salario neto menor. En el caso de matrimonios donde ambos laboran en Zona Franca se les otorgaría 1 salario promedio de la suma de sus salarios brutos.

*Referencias: Son de dos tipos.

-Personales: Todas las personas que deseen aplicar a un crédito deben aportar la información de 3 referencias de familiares (no puede ser el mismo número que dio como número de domicilio) o amigos, pueden ser números convencionales o celulares, que no trabajen con el cliente y que tengan comunicación continua con él y puedan dar buenas referencias del cliente:

*Que pueda indicar donde vive el cliente y su lugar de trabajo

*Cuando hablamos de familiares es padres, hermanos, tíos, cuñados, suegros, primos, hijos.

Es obligatorio consultar.

*Hace cuanto conoce al cliente,

*Que referencias nos puede dar del cliente

*Cuál es la dirección donde vive el cliente

En lo que se refiere a teléfono de domicilio tanto para el deudor como para el fiador, ambos deben ser números convencionales, si no tuvieran, deberán aportar un número de teléfono convencional o celular de un vecino cercano, o celular de familiar que viva en el mismo domicilio. Se deberán verificar los números de los clientes que aparezcan en las centrales de riesgo (Transunion y Sin Riesgos) y anotar a la par de ese número el resultado de esa Verificación.

En los casos donde se contacte una referencia personal y esta expresa que no conoce al cliente o brinda una mala referencia, no se permite volver a llamar a esta referencia con la intención de que cambie la información que dio del cliente.

-Crediticias: Todo crédito debe tener TRANSUNION y SINRIESGOS para cada uno de los firmantes.

En cuanto a la referencias en las bases de datos:

-En caso de existir malas referencia se le debe solicitar al cliente una explicación, que debe quedar escrita en el estudio de base de datos, se debe analizar la justificación del cliente, la

cual debe tener un sentido lógico, de ser necesario se le puede solicitar al cliente documentación probatoria.

-No es necesario que Crédito al instante cancele dinero a otras instituciones, por malas referencias.

-La validez de todo estudio es de un mes, si posterior a ese periodo no se ha desembolsado el crédito se debe solicitar de nuevo.

-Las personas que han mantenido crédito o que actualmente lo tienen, califican para excepciones siempre y cuando tengan un buen récord de pago con Crédito al instante.

-Cuando el cliente presente una, dos o tres malas referencias aplicará el siguiente cuadro, lo que se considera es el saldo en mora.

Nota: este cuadro no aplica para los clientes que tengan manchas con Crédito al instante, estas personas no son sujetas de crédito.

4.4.3.3 Tabla #2

Tipo de manchas leves

TIPO DE MANCHA: LEVES

Moroso, Cancelado con Atrasado, o Captura de Artículo, o Cobro Administrativo, o Devolución de

Artículo, o Arreglo de Pago

	Ultimo año.	Más de 1 año.
menor de 3.500 Córdobas cada mancha (máximo tres manchas)	Independientemente de la empresa y de la fecha de la mancha, se puede omitir	Únicamente que explique lo sucedido, no debe aportar documentación. Nota: omitir una mancha no quiere decir que, si un cliente tiene 4 manchas, al omitir una queda en tres, el cliente siempre tendrá 4

	manchas.	
mayor de 3.500	Siempre debe firmar con un fiador o con garantía real:	Califica para crédito con garantía o sin garantía según su perfil
Córdobas cada mancha (máximo tres manchas)	prenda de vehículo o motocicleta nueva.	

En el caso de clientes que tengan una o dos manchas superiores a 3.500 Córdobas se puede omitir pedir el fiador, siempre y cuando el perfil del cliente sea bueno (estabilidad laboral).

Fuente: Créditos al instante (2016) Políticas de crédito (3)

4.4.3.4 Tabla #3. Tipo de manchas graves.

TIPO DE MANCHA: GRAVES (debe estar cancelado o inactiva)		
Cobro Judicial o Incobrable, irrecuperables o Crédito Cerrado, o saneados.		
Ultimo año	Más de 1 año	Más de 5 años

menor de 3.500 Córdobas cada mancha (máximo tres manchas)	Si es de Telefonía se omite. Cualquier otra institución solo con garantía fiador o prenda (vehículo nuevo o usado o motocicleta nueva)	Califica para crédito con garantía o sin garantía según su perfil	
mayor de 3.500 Córdobas cada mancha (máximo tres manchas)	No se le puede otorgar crédito	Si es de telefonía se omite. Cualquier otra institución solo con garantía fiador o prenda (vehículo nuevo o usado o motocicleta nueva)	Califica para crédito con garantía o sin garantía según su perfil

Fuente: Créditos al instante (2016) Políticas de crédito (3)

La prioridad siempre la tendrá el estudio más actualizado.

-En el caso de los créditos personales (Fast y por puerta) se autoriza que hagan las excepciones cuando el cliente tenga más de dos manchas, analizando el perfil del Cliente (principalmente personas con mucha estabilidad), igualmente cuando tenga una o dos manchas se pueden omitir pedir el fiador, siempre y cuando el perfil del cliente sea bueno. Aunque sean manchas de la misma empresa se toman por separado. Se considera como fecha de referencia la última fecha de reporte.

Si tiene dos manchas (únicamente del primer cuadro) por un monto menor de C\$3.500.00 córdobas cada una, del año 2016 hacia atrás, y nos presenta el recibo de

cancelado o que está al día y su perfil aplica para crédito sin fiador, no será necesario pedirle el fiador. Si tiene dos manchas leves (únicamente del primer cuadro) por un monto menor de C\$2.500.00 córdobas cada una, independientemente de la fecha de la mancha, se puede omitir únicamente que explique lo sucedido, no debe aportar documentación.

En el caso de las manchas graves que sean menores a C\$2,500.00 cada una (máximo 2 manchas) y donde el cliente en su récord de pagos demuestra que posterior a estos créditos ha tenido operaciones canceladas o activas con buen récord de pago no se tomaran en cuenta.

Nota: en todo crédito se autoriza que hagan las excepciones cuando el cliente tenga más de dos manchas, analizando el perfil del cliente principalmente personas con mucha estabilidad, igualmente cuando tenga una o dos manchas se puede omitir pedir el fiador, siempre y cuando el perfil del cliente sea bueno.

Para el caso de las manchas provenientes de casas comerciales, no se considerarán aquellas donde el cliente, después de su mancha, ha sido sujeto de crédito instituciones bancarias y/o financieras. Deberá contar con un mínimo de 6 meses de estar haciendo sus pagos al día de estos créditos. El máximo de manchas provenientes de casas comerciales que se aceptarán bajo esta condición serán dos y sus saldos no pueden superar los C\$10,000.00. Para los créditos provenientes de Convenios se aplicará la misma política solo que no se solicitará que el cliente tenga cuentas posteriores.

Control de créditos.

a. Para mantener un control más detallado de los créditos producidos por medio del sistema FAST, se deberá mantener una bitácora con los detalles del crédito, tales como nombre del cliente, nombre del dealer, hora de llegada del crédito, hora de respuesta por parte de la sucursal, monto aprobado, el estado actual de la solicitud, si se aprueba el monto de la comisión del promotor, etc. En esta bitácora se debe anotar toda solicitud de crédito que promotor desea tramitar. La bitácora se debe enviar mensualmente al encargado de FAST, el cual a principio de mes debe enviar un correo con las fechas correspondientes al envió.

b. Cuando un promotor sea el responsable de formalizar una operación de crédito, asume la responsabilidad de verificar la firma del cliente en el Pagare, Contrato y demás documentos,

también es el responsable de entregar a la sucursal la copia de la cédula, la orden patronal, el comprobante de dirección de todos los firmantes en el crédito, así como cualquier otro documento que se le haya solicitado, de no cumplir con su responsabilidad perdería la comisión generada por ese crédito.

c. En caso de que un promotor enviara un crédito FAST y por algún motivo no se concreta, pero inmediatamente seguido si sale uno personal y se le da el efectivo al cliente, se le respetará la comisión al promotor.

d. Para efectos de la reunión mensual del análisis de los créditos, es importante que el fax en cada sucursal tenga su hora programada para que salga impresa en la hoja del fax. Igualmente, a los promotores se les debe solicitar que guarden todo documento que hayan utilizado en el proceso de sus créditos.

e. Con respecto al manejo de los promotores de venta, se define que le reportan al Gerente de FAST (Desarrollo de Negocios). Por estar tanto el equipo de ventas de FAST del área corporativa, como los empleados de la sucursal tan involucrados con el día a día de los promotores, todo cambio que involucren dichos empleados, debe ser manejado por medio del área de Recursos Humanos. Esto incluye contratación, despido, vacaciones, permisos, etc.

4.4.3.5 Tabla #4

Ubicación de sucursal y ventanilla.

Sucursal	Puntos cardinales			
	Norte/ Noroeste	Sur/ Sureste/ Sur Oeste	Este	Oeste
Managua	Al lago/ Mateare	Km 14 Carretera Masaya/ San Rafael del Sur	San Benito	Carretera Vieja León empalme El Transito

		Centro – Villa del Carmen Centro		
Masaya	Astro Carton	Granada Centro / Jinotepe y sus alrededores	Jinotepe	Diriamba y sus alrededores
Chinandega	Somotillo	Corinto sur	Posoltega	El Congo
León	Quesalguaque	La paz centro Nagarote	Malpaisillo	Poneloya, las Peñitas
Estelí	Pueblo nuevo centro y palacaguina centro	San Isidro	San rafael del norte	San Juan de Limay
Matagalpa	Carretera a Jinotega hasta selva negra	San Dionisio	La Dalia centro	Sebaco
Rivas	Nandaime	Frontera con CR	San Jorge- lago de Nicaragua- Isla de Ometepe	Tola y san Juan del sur
Juigalpa	Comalapa/ Cuapa/	Santo Tomas /	La Libertad /	Comarca

	Tecolostote	Villa Sandino / Acoyapa / San Pedro	Santo Domingo	Puerto Díaz
Jinotega	Comarca Mancatol	Carretera a Matagalpa hasta Selva Negra	Los Papales	La Cal y Yagualical / San Sebastián de Yiali, San Rafael y la Concordia

Fuente: Créditos al instante (2016) Políticas de crédito (3)

4.4.4 Préstamo con fiador.

Políticas y procedimientos:

(Diferentes del Préstamo Base)

-Condiciones Generales:

a. Este tipo de crédito se le puede ofrecer a cualquier cliente asalariado y Pensionados, en todos los casos requiere la garantía de un fiador. Tanto el deudor como el fiador deben cumplir con todas las características y condiciones del préstamo base.

b. Crédito en Zonas Francas:

-Estabilidad laboral de 1 año

-El monto máximo a prestar será el promedio del salario bruto (el menor entre el salario del deudor y del fiador) más comisiones.

c.En el caso de trabajadores de zonas francas, solo podrán ser fiadores de otros funcionarios de zonas francas o asalariados, pero no se permite la fianza por parte de este tipo de clientes a no Asalariados, Jubilados o Pymes.

d.No pueden ser fiadores de cualquier tipo de crédito personas No Asalariadas ni Jubilados.

e.Crédito Guardas de Seguridad:

El monto máximo a prestar será dos veces el salario neto (el menor entre el salario neto del deudor y del fiador) no pueden ser fiadores otros Guardas de Seguridad ni empleados de Zonas Francas.

f. Límites de crédito

Monto mínimo a financiar 3,570.00 monto del contrato

Monto máximo a financiar 59,500.00 monto del contrato

-Tasa de interés, Comisión:

Tasa para préstamos 59,00%

Comisión Crédito al instante 19,00%

Si es de promotor se cobra un 16% para Crédito al instante y 3% para el promotor. Si es del CCC se cobra se cobra un 16% para Crédito al instante y 3% para el CCC, estas comisiones se consignan a la hora de aprobar en la cuenta contable Correspondiente.

-Comisiones adicionales, se puede cargar una o las dos

Comisión Vendedor 2,00%

Comisión Dealer 2,00%

Estas comisiones se desembolsan junto con el crédito, o se puede negociar para pagarlas por semana, quincena o mensual.

4.4.4.1 Debilidades:

1- No se detalla edad mínima.

2-No se especifica plazos de pago.

3-No se menciona sanción en caso de no pago o pago tardío.

4-No hay porcentaje de interés por días de retraso en los pagos.

5-No solicitan récord crediticio limpio.

6-Salario mínimo para optar no se mencionó.

7-No requieren de referencias crediticias.

4.4.4.2 Propuestas:

1-En crédito a guarda de seguridad, el fiador también puede ser otro empleado de este mismo sector o de zonas francas, siempre y cuando cumpla con los requisitos y la estabilidad laboral.

2-Plazo mínimo de pago 3 o 4 meses y un máximo de 30 a 36 meses según sea el caso.

3-Se determina un 5% de interés por día de retraso, si este pasa de los 3 meses se acudirá a las otras medidas, podría ser reestructuración, arreglo de pago o cobro judicial.

4-Revisar si el récord del solicitante y del fiador están limpios.

5-Edad mínima 20 años con 1 año y medio de estabilidad laboral.

6-Salario mínimo para aplicar C\$ 4,000 mensuales.

7-Solcitar 2 referencias crediticias (no se aceptan de familiares en primer, segundo o tercer grado).

4.4.5 Préstamo Sin Fiador

Políticas y procedimientos:

4.4.5.1 Condiciones Generales:

a. Este tipo de crédito se le puede ofrecer a cualquier cliente asalariado (no aplica a pensionados, empleados de zonas francas, ni guardas de seguridad). Tanto los deudores deben cumplir con todas las características y condiciones del préstamo base, además de las aquí indicadas.

b.En los casos donde sea la renovación de un crédito que tenía fiador, se debe conservar el pagaré original en custodia con las firmas del Mk, Cmk y Jtmk en el caso que existiere. Se le pondrá el sello de cancelado, una vez todo el saldo quede liquidado,

c.Es indispensable mantener un récord crediticio limpio de cualquier tipo de manchas.

d.Edad mínima 21 años. Entre 18 y 20 años si cuentan con una estabilidad mayor o igual a 2 años.

e.El firmante debe tener como mínimo 2 años, de residir en el mismo domicilio, pero para el análisis se deben tener presente el lugar de residencia de los últimos 4 años.

f.La estabilidad laboral mínima debe ser de 12 meses.

g.El cliente deberá demostrar un ingreso superior o igual a los C\$5,000.00 netos. El monto mínimo de su colilla INSS deberá ser de C\$5,500.00. Se tomarán en cuenta los ingresos adicionales que el cliente reciba de manera permanente y que sean soportados en su comprobante de pago o constancia salarial y que no estén en su colilla INSS. No se Considerarán ingresos tales como pago de gasolina o kilometraje ni depreciación de vehículo.

4.4.5.2 Tabla #5

Límites de crédito.

Monto Salario Neto Mínimo	Cantidad de salarios a prestar	Monto mínimo colilla INSS	Monto máximo a prestar monto al cliente	Referencias crediticias
Entre C\$5,000 y C\$6,999	2	C\$5,500.00	C\$13,000.00 cheque al cliente C\$15,470.00 monto contrato	No requiere
Mayores a C\$7,000	2.5	C\$5,500.00	C\$25,000.00 cheque al cliente C\$29,750.00 monto	No requiere

		contrato		
Mayores a	2.5	C\$10,000.00	C\$40,000.00 cheque	Dos cuentas
C\$12,500			al cliente	activas o
			C\$47,600.00 monto	cancelas de
			contrato	montos no
				menores a
				\$500.00*

Fuente: Créditos al instante (2016) Políticas de crédito (3)

*Las cuentas activas que se solicitan deben de tener más de 6 meses de vigencia y las canceladas no más de dos años de haber sido pagadas. Para el caso de empleados de Zonas Francas y agentes de seguridad aplica una política especial.

*Tasa de interés, Comisión:

-Tasa para préstamos 59,00%

-Comisión Crédito al instante 19,00%

Si es de promotor se cobra un 16% para Crédito al instante y 3% para el promotor, si es del CCC se cobra un 16% para Crédito al instante y 3% para el CCC, estas comisiones se consignan a la hora de aprobar en la cuenta contable correspondiente.

*Comisiones adicionales, se puede cargar una o las dos

Comisión Vendedor 2,00%

Comisión Dealer 2,00%

Estas comisiones se desembolsan junto con el crédito, o se puede negociar para pagarlas por semana, quincena o mensual.

Todas las comisiones aumentan el monto del crédito que está solicitando el cliente. La forma de cobrar es la siguiente:

Monto que solicita el cliente se multiplica por la suma de las comisiones de Promotor, Dealer, Vendedor, CCC. Este resultado se multiplica por la comisión de Crédito al instante.

Perfiles Especiales:

*Crédito en Zonas Francas Sin Fiador:

-Estabilidad laboral 1 año

-Salario Neto mínimo C\$5,000.00

-Edad Mínima 25 años

-Monto máximo a prestar 1 salario promedio bruto

-Se solicitar que en sus referencias crediticias refleje como mínimo 2 cuentas canceladas o activas con buen récord de pagos no menor a 6 meses de vigencia.

-No aplican extranjeros o nacionales que residan dentro del complejo de Zona Franca

-Si no tiene las referencias crediticias mínimas solicitadas se le puede otorgar el monto de 1 salario bruto promedio del menor si adiciona un fiador asalariado que puede ser de Zona Franca.

-Si presenta las referencias crediticias mínimas solicitadas y un fiador asalariado, se le puede prestar 2 salarios brutos promedios del menor.

*Crédito para Guardas de Seguridad:

-Si el cliente presenta las condiciones normales de un crédito sin fiador el monto máximo a prestar será el de su salario neto.

-Si el cliente presenta las condiciones normales de un crédito sin fiador, pero adicional a esos requisitos cuenta con dos o más cuentas activas o canceladas con excelente récord de pagos con montos otorgado no menores de C\$8,000.00 se le puede otorgar hasta 1.5 veces su salario neto. Las cuentas activas deben de tener no menos de 6 meses de antigüedad y las canceladas no más de dos años de haber sido saldadas.

-Esta política no aplica a los oficiales de seguridad que trabajan directamente para el Estado.

-Para todos los casos deberá anotarse en la solicitud de crédito no solo el lugar para el cual trabajo el cliente como oficial de seguridad sino también el lugar exacto donde lo tienen ubicado al momento del crédito: dirección y nombre del lugar.

*Crédito Instantáneo:

-Monto Máximo: C\$8,000.00

-Estabilidad laboral 12 meses

-Debe presentar solicitud completa, colilla Inss no menor de C\$5,500.00 del mes en curso

-Al trabajo solo se llama para verificar que, si trabaja ahí, puede hacerse la verificación con la persona que contesta, pero hay que preguntar nombre y puesto.

-Cliente debe estar limpio, no aplica cuadro de manchas

-Debe tener capacidad de pago no mayor del 50%

-Datos laborales deben de coincidir con la información que tenemos en Estudia.

-Tiempo de respuesta es de 2 horas

-Se debe verificar el domicilio

*Perfil entre 6 y 11 meses de estabilidad laboral:

-Monto a prestar será Un salario bruto hasta un máximo de C\$20,000.00

-Edad mínima 21 años

-Salario neto mínimo C\$7,000.00, colilla Inss no menor de C\$5,500.00

-Se excluyen trabajadores de zona franca, chóferes de cualquier tipo, oficiales de seguridad de empresas privadas y estatales, abogados y cualquier otro perfil que tenga una política especial.

*Perfil Cultura de Pago en Sistema Bancario:

Aplica para Asalariados que tienen buenas referencias crediticias en las instituciones supervisadas por Siboif: Banpro, BAC, Lafise, BDF, Ficohsa, Fama, FDL y Fundeser. No

aplican referencias de crédito en casas comerciales, casas de empeño o financieras que no formen parte de Siboif.

-Deberá tener como mínimo dos referencias bancarias, activas o canceladas. Activas con no menos de 6 meses de haber sido otorgadas o canceladas con no más de dos años de haber sido canceladas.

-Monto a prestar será el promedio de los dos montos más altos que se le han aprobado al cliente u otorgado como límites de crédito, ya sea por medio de préstamos bancarios o tarjetas de crédito. Máximo a prestar C\$40,000.00

-Salario mínimo neto C\$10,000.00. Salario colilla Inss mínimo C\$7,000.00

-Se solicita cédula de identidad y colilla Inss del mes en curso. Se debe verificar la información del cliente en Estudia y que coincida razonablemente sus ingresos y estabilidad laboral con la que indica el cliente en su colilla Inss y en su solicitud de crédito.

-Estabilidad laboral no menor de 12 meses

-Se solicita la referencia domiciliar y dos referencias personales de amigos o familiares que no trabajen o vivan con él y que tengan contacto frecuente con el cliente.

-Edad mínima 23 años

-Porcentaje de endeudamiento no mayor al 55%

-Aplicar trabajadores de cualquier sector que cumplan con todos los requisitos arriba mencionados

-No Aplica Cuadro de Manchas

-Tiempo de respuesta 6 horas

4.4.5.3 Debilidades:

1-Edad mínima 18 años.

2-En el ingreso no se detalla si es mensual o quincenal.

3-En los detalles que no se consideraran ingresos hacen falta unos más.

4-Dentro de esta política se mencionan los préstamos

5-Dentro del crédito instantáneo no se detalla en preguntar acerca de la persona solicitante es decir aparte de sus nombres, puesto, no preguntan sobre la estabilidad laboral ni de la costumbre de pago que pueda tener el solicitante.

6-No piden de créditos.

7-Para el perfil con estabilidad menor a 1 año no se detalla el monto mínimo a prestar, solo se menciona el monto de salario a ganar.

4.4.5.4 Propuestas:

1-Edad mínima de 21 años, no de 18 ya que es un gran riesgo aunque esté presente comprobantes de ingresos.

2-Como monto de ingresos mínimos establecemos C\$ 5,000 mensual reflejado en colilla.

3-No se consideraran como ingresos bonos, viáticos, regalías ni horas extras..

4-Como caso especial a solicitantes que laboran como guarda de seguridad o de zonas francas se les atenderá como préstamo con fiador para así dirigirse a sectores en específicos de acuerdo a los requisitos y condiciones.

5-En las llamadas a sus centros de trabajo, también vamos a realizar las siguientes preguntar: Conoce usted a Juan? Considera a Juan como una persona responsable en sus obligaciones económicas? Usted le prestaría a Juan una cantidad de dinero considerable? Para así completar la información y conocer más del solicitante.

6-Con estabilidad menor a 1 año determinamos como monto mínimo a prestar C\$ 7,000 aunque esta persona tenga un buen salario así se iniciara para evitar riesgos.

4.4.6 Prestamos No Asalariados

Políticas y procedimientos:

4.4.6.1 Condiciones Generales:

a. Este tipo de préstamo, le permite obtener dinero a personas que No son propietarios de un negocio. Esto incluye cadetes, polacos, órdenes patronales muy bajas, servicios Profesionales y todo tipo de cliente potencial que no califique bajo ninguna otra modalidad de préstamo.

b. Verificación de los ingresos:

-Debe presentar carta de la persona para la cual trabaja, o estados de cuenta, Contratos, o documentos que verifiquen sus ingresos.

-No es necesario solicitar ninguna certificación de un contador privado, ni público.

c. Verificación de la actividad:

-Se debe visitar su lugar de trabajo siempre y cuando sea factible, además será necesario dejar por escrito un resumen ejecutivo sobre el crédito por parte del analista del crédito.

d. Garantía del crédito:

-Es necesario que presenten garantías, las cuales pueden ser fianzas (uno o dos fiadores asalariados o los que se requieran) o prenda de vehículos. Para aplicar con un fiador, este deberá cumplir con los requisitos de la política de crédito SIN FIADOR: una estabilidad laboral mínima de 1 año, edad no menor a 23 años y un salario neto mínimo de C\$5,000.00.

4.4.6.2 Límites de crédito

Monto mínimo a financiar 3,300 monto del contrato

Monto máximo a financiar 37,400 monto del contrato

*Tasa de interés, Comisión:

-Tasa para préstamos 59,00%

-Comisión Crédito al instante 19,00%

Si es de promotor se cobra un 16% para Crédito al instante y 3% para el promotor. Si es del CCC se cobra se cobra un 16% para Crédito al instante y 3% para el CCC. Estas comisiones se consignan a la hora de aprobar en la cuenta contable correspondiente.

*Comisiones adicionales, se puede cargar una o las dos

Comisión Vendedor 2,00%

Comisión Dealer 2,00%

Estas comisiones se desembolsan junto con el crédito, o se puede negociar para pagarlas por semana, quincena o mensual. Todas las comisiones aumentan el monto del crédito que está solicitando el cliente. La Forma de cobrar es la siguiente:

-Monto que solicita el cliente se multiplica por la suma de las comisiones de Promotor, Dealer, Vendedor, CCC. Este resultado se multiplica por la comisión de Crédito al instante.

-Los créditos personales donde se firma escritura deben de cargársela C\$270.00 por concepto de honorarios legales. Distribuidos de la siguiente manera, C\$180.00 honorarios Abogado externo y C\$90.00 a legal.

Perfiles Especiales

*Perfil Sin Fiador Taxista y Dueños de Taxi hasta C\$25,000.00

-Ser dueño de Concesión - Concesión debe estar a nombre del cliente

-Ser dueño de Taxi o del Bus - Circulación a nombre del cliente

-Tener licencia que lo habilite a utilizar el taxi o el bus

-Presentar dos o más cuentas propias y no grupales, activas o canceladas, al día, por saldos mayores o iguales a \$1,000.00

-El Taxi no lo alquila, el cliente es dueño y chófer

-Se debe revisar que el taxi o bus se encuentre en buen estado y circulando. Debe llevarlo a la sucursal para su revisión por parte del analista.

*Perfil Sin Fiador Taxista y Dueños de Taxi hasta C\$15,000.00

-Cliente es dueño del permiso de taxi o bus por Cesión

-Cliente es dueño del taxi o bus por Compra Venta

-Debe presentar su licencia de taxista

-Se debe revisar que el taxi o bus se encuentre en buen estado y circulando. Deberá llevarlo a la sucursal para su revisión por parte del analista

*Perfil Transportista Moto taxi y Triciclos Sin Fiador:

-Ser dueño de la Concesión - Tiene que estar a nombre del cliente

-Ser dueño de la moto taxi o bici taxi – Tiene que estar a nombre del cliente

-Tener licencia de conducir que lo habilite a utilizar la Moto taxi o el Triciclo

-El cliente es dueño y chófer, no alquila el vehículo

-El vehículo debe estar en buen estado y funcionando. Se debe tomar fotografías por los cuatro costados.

-Monto máximo a prestar C\$15,000.00 monto del cheque

*Perfil Especial No Asalariados

Para este perfil solo aplican trabajadores independientes que no tienen específicamente un local establecido donde desarrollar su negocio: Servicios Profesionales, Prestadores de servicios, comerciantes Informales o Intermediarios, no aplican aquellas personas que tienen un patrono, pero no cuentan con colilla INSS o es menor de C\$3,200.00, tampoco pensionados de ninguna categoría, remesas ni arriendos.

*No Asalariado Sin Fiador

-Monto máximo a prestar C\$20,000.00 al cliente. No puede exceder dos veces su salario.

- Actividad comercial comprobada de 2 años

- Utilidad o Ingresos netos de C\$7,500.00

-Edad mínima 25 años

- Documentación probatoria del negocio o actividad que desarrolla y de sus ingresos

-Fotografías

- Debe contar con un buen récord crediticio y con al menos dos referencias comerciales o bancarias mayores o iguales a C\$10,000.00 activas o canceladas. Si son activas deben de tener al menos 6 meses de antigüedad y si son canceladas no más de dos años de saldadas. Si las cuentas son mayores a \$1,000.00 se le podrá ofrecer hasta un máximo de C\$25,000.00 y si además de esto presenta un fiador asalariado con ingresos superiores o iguales a C\$15,000.00 se le podrá ofrecer hasta C\$40,000.00 (monto al cliente), siempre y cuando sus capacidades de pago lo permitan.

*No Asalariado con Fiador Asalariado

- Actividad Comercial comprobada mínima de 1 año

-Utilidad o ingresos netos de C\$7,500.00 en adelante

-Edad 23 años

-Documentación probatoria del negocio o actividad que desarrolla y de sus ingresos

-Fotografías (en los casos que se pueda realizar)

-Un Fiador Asalariado con 1 año de estabilidad laboral (No puede ser de Zona Franca ni Guarda de Seguridad ni Chóferes)

-Monto máximo a prestar 2 veces el salario neto del ingreso menor.

-Si cliente gana entre los C\$6,000.00 y C\$7,499.00 y presenta un fiador Asalariado que cumpla con el perfil de la política del crédito sin fiador se le podrá otorgar hasta un máximo de 2 veces el salario neto del ingreso menor siendo el limite a prestar de C\$15,000

4.4.6.3 Debilidades:

1-Uno o dos fiadores y de préstamo no asalariados se pasa a préstamo sin fiador? Esto es mejor mantenerlos separado por las diferentes condiciones y requerimientos.

2-Se excluye a personas que tienen patrones o que en su colilla refleje menos d C\$3,200

3-Dentro del perfil de no asalariado con fiador asalariado no se pide de requisito récord crediticio limpio.

4.4.6.4 Propuesta:

1-Hay que ser claros y específicos con el sector al que va dirigido cada tipo de préstamo en este caso sin fiador se solicitara 2 fiadores no se dejara en elección.

2-Se les dará la oportunidad de crédito a personas asistentes del hogar o a cualquier otro que tenga patrón, siempre y cuando se estudie el caso de acuerdo a sus ingresos, estableciéndose como mínimo a prestar C\$2,000.

3-En el perfil no asalariado con fiador asalariado se solicitara récord crediticio limpio de ambas personas.

4.4.7 Préstamo prendario.

4.4.7.1 Políticas y procedimientos:

a. Este tipo de crédito se le puede ofrecer a cualquier cliente (asalariado, No asalariado, pymes o Pensionado) que desee dejar como garantía un automóvil que sea de su propiedad o que lo vaya a comprar. Los deudores deben cumplir con todas las características y condiciones del préstamo base, además de las aquí indicadas.

b. No se solicitará constancia salarial a aquellas personas asalariadas (de empresa privada o estatal) cuya información laboral (fecha de ingreso, puesto en que labora, salario bruto y neto y si está libre de gravámenes o no) se pueda confirmar vía telefónica o por correo electrónico.

c. Solo se permite hacer prendas donde el dueño registral firme la escritura, está totalmente prohibido hacer una prenda donde el cliente presente un poder sobre el vehículo. También está prohibido que el cliente se presente con un poder traspase el vehículo a su nombre y luego la deje como garantía para obtener un préstamo. Este punto no aplica para los dealer.

d. Para efectos de garantía en los préstamos prendarios el valor a tomar en cuenta para los cálculos del préstamo, debe ser promedio del valor del mercado (se consulta el valor en varias ventas, páginas de Internet, periódicos, etc.). De no encontrarse el valor de mercado por estos medios, deberá de realizarse un avalúo del vehículo con una empresa de peritos autorizada por Crédito al instante. Se financian únicamente vehículos con 10 años o menos de antigüedad para el caso de vehículos provenientes de un particular y hasta 12 años si es de un dealer.

e. Para los casos de vehículos provenientes de un dealer o casa comercial, con antigüedades no mayores de 6 años, se otorgarán el 85% del valor de mercado del bien, monto valor

Escritura. Para vehículos con antigüedades entre 7 a 10 años se otorgará hasta un 80% y entre 11 y 12 años hasta un 70%. Este valor será un promedio del valor encontrado del modelo del vehículo a financiar en tres páginas Web de venta de vehículos usados o tres dealers de venta de vehículos.

f. Para los casos de un vehículo que el cliente lo comprara a una persona particular o es su propio vehículo el que quiere dejar como garantía, se otorgara un máximo del 75% del valor de mercado obtenido si su antigüedad es no mayor a 6 años. Si su antigüedad esta entre 7 a 10 años se le financiara o prestara hasta un 65% de valor de mercado. No requiere de avalúo, siempre y cuando se encuentren información de modelos similares en los medios establecidos.

g. Se aceptan vehículos destinados a transporte público tales como taxis, microbuses escolares, vehículos para el negocio de turismo, etc. En estos casos, los documentos para tal uso deben estar en orden. Es decir, su placa pública en caso de taxis, sus documentos de transporte de escolares y así según el caso.

h. Se acepta el otorgar créditos con garantía prendaria, sobre buses, tráiler o cabezales y camiones que sean de más de 6 toneladas, siempre y cuando el porcentaje a financiar de dichos vehículos, no exceda el 30% de su valor. No se aceptan vehículos tales como tractores ni vehículos de maquinaria pesada.

i. Todo préstamo es aprobado basado en buena fe de que el vehículo está en muy buen estado. Si por algún motivo en el momento de la inspección del vehículo por parte del agente de seguros se nota que es un vehículo de menor calidad o golpeado y por eso vendido por un menor valor, se debe SUSPENDER el crédito.

j. Toda escritura prendaria debe ser confeccionada a título personal. No se aceptan solicitudes de crédito prendario a nombre de sociedades ni personas jurídicas. Pero se acepta que el bien dejado en garantía este a nombre de una sociedad siempre y cuando el cliente aporte un acta de la junta directiva de la sociedad donde autorice a dejar el bien en garantía y el representante Legal de la empresa firme la constitución de la prenda. También debe aportar un documento, donde demuestre que la sociedad está al día con los impuestos (si no lo esta se le puede financiar el monto dentro del crédito, pero se debe respetar los porcentajes máximos de financiamiento)

k.No se ofrecerá seguro para los créditos prendarios, si el cliente si desea contar con seguro, estas son las condiciones:

-Las comercializadoras autorizadas son: Assa, Iniser, Seguros América, Seguros Lafise, Mapfre -El cliente a partir de su primera cuota inclusive debe pagar su mensualidad más la cuota del seguro.

-Se deben realizar los trámites de seguro con la aseguradora correspondiente. El vehículo debe estar aprobado por dicha agencia para poder otorgar el préstamo. Para el detalle del procedimiento de cómo asegurar un vehículo, referirse a la aseguradora correspondiente.

-No habrá ninguna variación de tasa si el cliente desea asegurar su vehículo.

l.Cuando un cliente desee preñar su vehículo y tenga un seguro con otro agente o comercializadora el cual desea mantener, se debe incluir en un listado manual y estén verificando constantemente que la póliza esta activa y que seamos acreedores prendarios. Además, vale la pena aclarar que se requiere del visto bueno del Gerente de Sucursales o su reemplazo, aceptar que un cliente no tenga su póliza con las comercializadoras autorizadas, esto para cualquier monto de crédito prendario.

m.Este tipo de préstamos debe ser revisado muy de cerca por la sucursal, y deben ser enviados al departamento legal en caso de no lograr obtener un pago en 60 días. Al día 61, el expediente debe ser enviado al departamento legal.

n.Para la renovación de un crédito prendario se necesita cumplir con todas las políticas nuevamente.

o. Se establece un 55% como capacidad máxima de porcentaje de endeudamiento de un cliente con garantía prendaria (no incluye motos).

4.4.7.2 Tabla #6 Tasa de interés, plazo y límites.

Tasa de Interés, Comisiones, Plazos y Límites de crédito

Antigüedad	11 y 12 años	7 y 10 años	6 años o menos
Monto Máximo Valor	C\$232,000.00	C\$300,000.00	C\$360,000.00
Cheque al cliente o dealer			
Tasa	62%	56%	50%

% de Financiamiento si es			
de Dealer	70%	80%	85%
% de Financiamiento si es			
Particular	No se Financia	65%	75%
Plazos	De 48 y 60 meses		

Todos los porcentajes de financiamiento incluyen gastos de prenda e inscripción del vehículo, no habrá variación de tasa si el cliente solicita el seguro de su vehículo.

Fuente: Créditos al instante (2016) Políticas de crédito (3).

Los gastos legales que deben ser cobrados al cliente es:

Honorarios legales prenda abogado externo: C\$ 950 córdobas

4.4.7.3 Debilidades:

1-No solicitan constancia salarial.

2-No solicitan récord crediticio.

3-Dan un 75% de financiamiento a vehículos de 6 años de antigüedad.

4.4.7.4 Propuesta:

1-Solicitar constancia laboral para estudiar mejor los niveles de ingresos que percibe el solicitante.

2-Solicitar el récord crediticio limpio.

3-Se dará de financiamiento hasta un 80% en vehículos con 4 a 5 años de antigüedad.

4.4.8 Prestamos PYMES.

Políticas y procedimientos:

(Diferentes Préstamo Base)

4.4.8.1 Condiciones Generales:

Se define Pymes o Dueños de Negocio como aquella persona que desarrolla una actividad propia en un local establecido (4 paredes con matrícula o sin matrícula), en el cual se pueda observar sus inventarios, herramientas y equipos que utilice para el funcionamiento de su negocio y afín a la actividad que tiene permiso a desarrollar. (Pulperías, Farmacias, Ebanisterías, Misceláneas, Venta de Repuestos, etc.).

4.4.8.2 Limites de crédito

- a. Los créditos aplican desde los C\$ 15.000.00 hasta los C\$ 360.000.00
- b. Si el monto supera los C\$64,200.00 valor Contrato, requiere de una garantía real (Prendaria). En caso de créditos con garantía aplica la política correspondiente
- c. El fiador aplica bajo las condiciones actuales establecidas en el préstamo base.
- d. Se requiere visita al negocio para verificar que realmente si existe y que por sentido común le permitirá pagar la deuda. Se deben tomar fotos para un buen análisis del crédito. Además, deberán ser impresas y archivadas en el expediente. Es necesario tomar y revisar las fotos antes de aprobar el crédito. Las fotos deben ser tomadas con la cámara de la empresa y descargadas en la sucursal por el Líder de Análisis, Sub Gerente o Gerente.
- e. Se puede hacer un análisis de los créditos antes de ir a tomar las fotos y dar una pre aprobación para evitar el gasto de tiempo en un crédito que no es viable.
- f. Las fotografías que presenta el promotor y el verificador solo se podrán descargar de la cámara asignada al funcionario por parte de Crédito al instante. No se aceptan fotos enviadas de WhatsApp o cualquier otro dispositivo o aplicación.

4.4.8.3 Tabla #7

Tasa de interés y Comisión.

Tasa para préstamos	mínimo 56.00%
Comisión Crédito al instante	mínimo 7.00%
Comisión Promotor	máximo 2.00% está incluida en la comisión de Crédito al instante

Fuente: Créditos al instante (2016) Políticas de crédito (3)

4.4.8.4 Plazos:

Mínimo 6 meses

Máximo 36 meses

Perfiles de Crédito

Créditos para Pymes – Sin Fiador

Perfil 1

-Monto desde C\$15,000 a C\$24,999

-Ingreso mínimo de C\$7,500.00

-Edad mínima 23 años

-1 año de antigüedad del negocio

-1 año de estabilidad en domicilio

-Documentación probatoria vigente del Negocio (Matricula, Cédula Ruc, Referencias comerciales membretadas, constancia de alcaldía o de alguna intendencia) y documentos probatorios del ingreso del cliente (facturas membretadas, estados de cuenta). Si presenta la documentación no requiere tener récord de crédito.

-Si el negocio no cuenta con documentación probatoria el cliente deberá presentar 2 cuentas de al menos C\$8,000 canceladas en los 2 últimos años o activas en los últimos 6 meses pagados todas al día.

-Plazos a otorgar el crédito de 6 hasta 12 meses.

Perfil 2

-Monto a otorgar entre los C\$25,000.00 y C\$40,000.00 (Monto al cliente).

-1 año de antigüedad del negocio.

-23 años de edad

-Ingreso mínimo de C\$12,500.00

-Documentación probatoria vigente de la propiedad del Negocio (Matricula, ruc, referencias comerciales membretadas, constancia de alcaldía o intendencia).

-Cliente deberá presentar al menos 2 cuentas de \$1,000 cada una que hayan sido canceladas en los 2 últimos años o con 6 meses de antigüedad pagadas todas al día.

-Máximo a prestar 2 veces su ingreso neto.

-Si el cliente presenta los documentos probatorios de sus ingresos suficientes que respalden el ingreso verificado en la entrevista y cumple con los requisitos anteriores se le podrá otorgar hasta C\$60,000.00

-Plazo a otorgar el crédito de 6 hasta 36 meses

En el caso de créditos de dueños de Pulperías aplicara sin fiador siempre y cuando el deudor presente referencias crediticias de dos o más cuentas con valores otorgados no menores de C\$10,000.00, con excelente récord de pagos, ya sean activas (con no menos de 6 meses de antigüedad) o canceladas (con no más de dos años de haber sido saldadas).

Se incluye las referencias de créditos grupales en el tanto el cliente demuestre que el monto recibido es igual o mayor a los C\$10,000.00 y este al día con lo que le corresponde a él. Esto para montos de C\$15,000.00 o menos (en el caso de créditos de consumo). Para un monto mayor a C\$15,000.00 hasta un máximo de C\$25,000.00 para aplicar sin fiador deberá tener mínimo 2 cuentas canceladas o activas (al día) por montos otorgados superiores a C\$25,000.00. Activas con no menos de 6 meses de antigüedad y canceladas con no más de dos años de saldada. De lo contrario aplicaría con un fiador asalariado.

Perfil 3

-1 año de funcionamiento del negocio.

-Edad mínima para aplicar 23 años.

-Documentación probatoria vigente: Matricula del negocio para verificar que es el dueño, documentos que demuestren la actividad del mismo. (Ya sea mediante contratos, estados de cuenta últimos 3 meses, comprobante DGI, facturas timbradas) (Verificación social consiste en consultar a vecinos del negocio y alrededores sobre el tiempo que tiene funcionando el negocio, quienes son sus propietarios y la actividad que desarrollan).

-Ingresos mínimos C\$ 7,500.00

-Monto máximo al que aplica C\$ 35,000.00 monto al cliente, C\$37,450.00 Valor Contrato si el fiador es Pymes o Asalariado.

-El fiador debe cumplir con las condiciones actuales

-Aplica a 2.5 veces el ingreso del menor, tanto del deudor como del fiador

Perfil 4

- Monto a otorgar desde C\$40,001.00 hasta C\$60,000.00 (Monto al cliente)
- 1 año de antigüedad del negocio
- 23 años de edad
- Ingreso mínimo de C\$12,500.00
- 2 cuentas canceladas (en los últimos dos años) o activas (mínimo 6 meses de antigüedad) con desembolso entre los \$1,000.00 en Adelante pagadas todas al día. No puede tener manchas crediticias.
- Documentación vigente probatoria de la propiedad del Negocio (Matricula, Ruc, Referencias comerciales membretadas, constancia de Alcaldía o intendencia)
- Plazo a otorgar el crédito de 6 hasta 36 meses.
- Fiador Asalariado con ingresos de C\$12,500 reportados en colilla INSS con 1 año de antigüedad laboral.
- Máximo a prestar 3 veces el ingreso neto del menor.

Documentación Probatoria de Ingresos:

Los clientes Pymes deberán presentar soportes de sus ingresos de los últimos 3 meses, ya sea por medio de facturas timbradas de compras a sus proveedores, estados de cuenta, facturas timbradas de venta de sus productos, comprobantes de ingresos presentados a la DGI.

Muchos negocios no cuentan con toda esta documentación sin embargo a la vista puede observarse que si está bien desarrollado y posee inventario y/o equipo suficiente que soporte el ingreso obtenido al cliente mediante la entrevista realizada por el Analista. En estos casos, donde no se puede soportar con documentación los ingresos del cliente, se procederá a efectuar el análisis por medio de la verificación de campo, donde se analizará la cantidad de inventario y/o cantidad de equipo que el cliente posee para desarrollar su actividad y a su vez esto será respaldado por la “Cultura de buen pagador” que el cliente demuestre en las Centrales de Riesgo.

Para ello deberá de contar con al menos 3 operaciones crediticias, no menores de C\$10,000.00 cada una, con no menos de 6 meses de vigencia o canceladas con no más de dos años de haber sido pagadas.

Si el cliente no cuenta con referencias crediticias y sus estudios salen en “blanco “, no se considerará que tiene un buen récord de pagos y por lo tanto no aplicaría a esta política. En el caso de las referencias de crédito de grupos solidarios se tomarán en cuenta aquellos créditos donde el cliente demuestre que el monto que recibió fue igual o mayor a los C\$10,000.00. Esta política de “Cultura de buen pagador” no exime al cliente (deudor y fiador) a que deben de soportar con documentación probatoria la propiedad del negocio.

4.4.8.5 Debilidades:

1-En la visita de campo no obtener la información real y verdadera, no todo lo que está a la vista es propiamente del solicitante.

4.4.8.6 Propuesta:

1-Para recolectar una información más real y acertada y completar cualquier espacio que quede en blanco dentro del expediente realizaremos 3 pasos:

- a. Realizar llamada telefónica y solicitar que responda preguntas básicas acerca del giro del negocio, ingreso y egreso.
- b. Realizar visita de campo al lugar y recaudar toda la información necesaria, tomar fotos si es posible y comparar lo de la llamada telefónica versus lo que está observando.
- c. Solicitar referencias de vecinos, clientes o proveedores para indagarnos más acerca del solicitante.

4.4.9 Matriz de evaluación.

Lo que indica la norma o ley para microfinancieras.	¿Cumple con lo establecido?		Comentario/ observación durante la investigación.
	Si	No	
Ley 769, ley de fomento y regulación de las microfinanzas			
Art. 47 Responsabilidades de la junta directiva. La junta directiva de las IFM: Aprobar la política financiera y crediticia de la entidad y controlar su ejecución.	x		Si ha cumplido la junta directiva en base al artículo número 47 de la ley 769, ley de fomento y regulación de las microfinanzas, de tal manera que el aprobar estas políticas se

			disminuye el nivel de riesgo.
Art.56 Operaciones de las IMF: Las IMF podrán efectuar esta operación. -Otorgar microcrédito en términos definidos en la ley.	X		Crédito al instante si cumple en otorgar los créditos establecidos en artículo 56 de la ley 769.
Art. 57 Prohibiciones. Las IMF no podrán captar recursos del público, bajo ninguna modalidad.	X		Esta microfinanciera no capta dinero del público para colocarlos a como las instituciones bancarias. Se cumple con el artículo 57 de la ley 769.
Art. 71 Obligación de informar a los clientes. Deben informar a sus clientes con toda claridad y transparencia las condiciones financieras a que están sujetas las diversas operaciones especialmente la tasa de interés efectiva referida en dicha ley.	X		Se cumple con esto antes de realizar los trámites y se repite una vez se haga el desembolso. Crédito al instante cumple con el artículo 71 de la ley 769.
Art. 72 Cláusulas de los contratos. Las clausulas deberán de ser suficientemente claras y precisas, evitando ambigüedades y errores que pueden generar afectaciones al usuario.	X		En los contratos a la hora de firmar el cliente puede verificar cualquier detalle ya que estos quedan por escrito en sus cláusulas de igual manera al cliente se le explica de manera clara una a una. Crédito al instante cumple con el artículo

			72 de la ley 769
Norma sobre protección y atención al usuario			
Art. 31 Medidas de seguridad y protección de datos. Las IMF están obligadas a proteger los datos personales de sus clientes	X		Toda información que sea requerida para otros fines no es permitida. Esa microfinanciera protege la información personal, cumpliendo con el artículo 31.
Norma sobre gestión de riesgo crediticio para instituciones de microfinanzas.			
Art. 50 Requerimiento de información de los deudores. La IMF deberá requerir a sus clientes desde el momento que estos soliciten sus créditos toda la información necesaria de acuerdo al formato Información mínima de clientes deudores de la institución debidamente actualizada.	X		Todos estos requisitos se solicitan desde un inicio y si acaso llega a faltar uno se hace contra entrega al momento de realizar el desembolso o bien a la hora de firmar. Se cumple con el artículo 50 de la norma.
Art. 51 Actualización y análisis de información. La información debe de estar permanentemente actualizada y analizada anualmente o cuando haya variaciones.	X		Si cumplen con esta actualización de datos e información de los clientes periódicamente, se cumple con el artículo 51 de la norma.

<p>Anexo 2. Información mínima que deben de contener los expedientes. Información personal, análisis de crédito, documentación legal, etc.</p>	<p>X</p>		<p>Se llena cada campo de la solicitud y de igual manera se completa todos los requisitos para aprobarlo y desembolsar. Crédito al instante está cumpliendo según lo establecido en el anexo dos de la norma.</p>
--	----------	--	---

Crédito al instante tiene muy buenas políticas de créditos con pocas debilidades, en cuanto al marco legal de las microfinancieras con los artículos mencionados en la matriz se logró analizar el cumplimiento en crédito al instante con lo que se establece en las leyes y normativas, responsablemente han cumplido con su marco legal, no se observaron anomalías ni incumplimientos en los procesos que se analizaron.

V Conclusión.

Las finanzas son el medio por el cual administramos el dinero, esto requiere de una organización en los ingresos y egresos, las finanzas son un conjunto de acciones o actividades que a través de la toma de decisiones utilizan y administran dinero y otros recursos de valor o de gran peso e importancia. Dentro de las finanzas corporativas en las empresas se busca crear un valor mediante el uso de recursos financieros por ejemplo: Inversión, financiación, beneficios y dividendos. Las finanzas nos hace referencias a capacidad.

El microcrédito es un préstamo que se basa en proporcionar dinero a personas que tienen noción de negocio viable pero que no disponen de suficiente garantía o no cumplen con los requisitos solicitados en las instituciones bancarias, por esta razón las microfinancieras existe.

Los microcréditos siempre son en cantidades reducidas y en periodo de tiempo cortos enfocados más que todo al impulso de nuevo emprendedores, a los que quieren fortalecer sus proyectos empresariales y carecen de capital necesario o bien la solución de imprevistos con economía familiar.

CONAMI como marco legal analizamos la ley 769, ley de fomento y regulación de las microfinanzas que tiene por objeto el fomento y la regulación de las actividades de microfinanzas, a fin de estimular el desarrollo económico de los sectores de bajos ingresos del país. Asimismo, la presente Ley regula el registro, autorización para operar, funcionamiento y supervisión de las Instituciones de Microfinanzas legalmente constituidas como personas jurídicas de carácter mercantil o sin fines de lucro. El cual analizamos en comparación a las políticas de crédito en la microfinanciera Crédito al instante y se logró identificar un excelente cumplimiento con lo que se establece en la ley 769.

De igual manera analizamos la microfinanciera en base a lo que establece en la norma sobre protección y atención al usuario La presente norma tiene por objeto, establecer la forma de aplicación de las disposiciones referidas a los derechos de los usuarios y los procedimientos mínimos que las IFIM deben aplicar al recibir, atender y resolver los reclamos, consultas y quejas, formulados por los usuarios, que garanticen una adecuada

gestión de los mismos; Créditos al instante cumple con el objetivo de esta normativa, analizamos su aplicación y los artículos que incluye esta y se logró identificar que todo se está basando tal como lo indica la norma.

La norma sobre gestión de riesgo crediticio para instituciones de microfinanzas cumple con lo que se requiere en esta norma, se analizó en base a los diferentes artículos que se estipulan en esta y se identificó el debido manejo y aplicación de los mismos. Créditos al instante está cumpliendo con su marco legal y sobre todo con lo que se establece en las normativas y leyes en la que aplica las políticas de crédito de esta microfinanciera.

Cabe mencionar que dentro de los tipos de préstamos que ofrecen a diferentes tipos de públicos se pudo analizar que estaban bien diseñadas que de un 0 a 100% podemos calificar sus políticas de crédito en un 85% podemos considerarla bastante sólida lo que hace que el riesgo sea mínimo a la hora de otorgar un crédito, esto no quiere decir que se catalogan como políticas muy estrictas, se puede decir que en base a nuestro análisis si estudiaron muy bien las políticas y sus procedimientos.

Al tener una estructura de políticas bien diseñadas de acuerdo al giro del negocio y al público que se dirigen hace que el nivel de riesgo en pérdida o gastos sea mínimo, es decir que no sobrepase de lo establecido, sin embargo tenemos ciertas observaciones que llamaremos como debilidad que quizás no representa un gran porcentaje de riesgo pero si podría presentar uno que otro caso en el que ponga en riesgo ese capital no tan grande que la empresa sede al solicitante como préstamo, de igual manera se observó que en una que otra política eran muy exigente lo que hace perder al público de ese sector que en nuestro país abundan solicitantes dentro de este sector.

En base al análisis realizamos las siguientes propuestas para mejorar su diseño de políticas de crédito en Créditos al instante para cada día minimizar el riesgo y de igual manera abrir puertas al sector de personas que están interesados en obtener un préstamo pero que las instituciones bancarias no los toman en cuenta, nosotros les decimos un si con ciertos requisitos y condiciones a cumplir.

Propuestas:

-3 meses como plazo mínimo a pagar un préstamo solicitado.

-Solicitar record crediticio tanto al solicitante como al fiador, en caso de ser préstamo sin fiador únicamente se solicitara de este.

-Solicitar siempre referencias crediticias, se pedirá una o 3 según el tipo de préstamo.

-No se consideraran como ingresos bonos, viáticos, regalías, horas extras.

-Se concederá montos bajos en préstamos a aquellas personas que tengan como mínimo 6 meses laborando.

-Separar por público al sector que se dirigirá cada tipo de préstamos para cumplimiento de políticas y procedimientos.

De igual manera tenemos las siguientes sugerencias:

-Créditos al instante, debe contar con recursos humanos idóneos y una aptitud comprobada de análisis y ejecutivos de cuentas que no persigan solamente llegar a los objetivos cuantitativos que les impone la gerencia sino trabajar con una cartera de créditos bien controlada y con continuos seguimientos de su evolución dentro del segmento de negocios en el que operan, al igual que conocer como está operando la competencia y no estar ajeno a la evolución macroeconómica del país y de los que forman parte de la región y extra región y perspectivas a corto y mediano plazo.

-Procuremos que nuestro portafolio de créditos este convenientemente atomizado y con niveles de riesgos controlables. Para trazar una hoja de ruta crediticia razonable es importante poder contar con oficiales de créditos idóneos, con experiencia, que conozcan el mercado y el comportamiento de los diversos segmentos económicos. Crédito al instante no debe escatimar recursos en capacitarlos permanentemente. No es un gasto sino una inversión necesaria.

VI. Bibliografías.

Caldera, S(2013) Análisis de políticas de crédito. Recuperado por trabajos28/politicas-credito/politicas-credito.shtml

(Comisión Nacional de Microfinanzas, 2011)

Egas, P(2014) Pasos para la toma de decisión. Recuperado de <https://www.slideserve.com/guang/pasos-para-la-toma-de-decisiones-de-un-credito>

(Franco, 2011, p. 14).

Gitman. L.J (2007) *Principios de administración financiera*. México: Pearson Educación.

Martínez .C(2015) Objetivos de crédito y cobranzas. Recuperado por <https://algrancreditos.weebly.com/blog/funciones-del-departamento-de-credito-y-cobranza>

Mendes. C(2016) Objetivos de crédito y cobranzas. Recuperado por <https://algrancreditos.weebly.com/blog/funciones-del-departamento-de-credito-y-cobranza>

Molina. A(2016) Políticas de crédito de una microfinanciera. Recuperado por <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/>

Montaño Simón Diana. (2014, Marzo 13). Finanzas corporativas. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/finanzas-corporativas/>

Otero, M(2016). El concepto del grupo solidario. Características y significado para las actividades del sector informal. Recuperado de http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAA AAAAAEAMtMSbF1jTAAAU sLS0NTtbLUouLM_DxbIwNDE0Mji2OQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoA5xPWMzUAAAA=WKE

Rodríguez, J(2014) La decisión de otorgar créditos a clientes. Recuperado de <https://www.elobservador.com.uy/nota/la-decision-de-otorgar-credito-a-clientes-2014121711480>

(Spiegel, 2007, pp. 103, 152; Yunus, 2008).

Valencia, S (25 de Noviembre del 2015). Objetivos del microcrédito. Wordpress.

Recuperado de <https://svalenciadirecciong.wordpress.com/>

Yoskira Cordero. (2005, Abril 27). Microcrédito y microfinanciamiento para el desarrollo económico. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/microcredito-y-microfinanciamiento-para-el-desarrollo-economico/>

García. V. M(2014) *Introducción a las finanzas*. México. Grupo editorial Patria, S.A de C.V.

VII. Anexos.

NORMA SOBRE GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO PARA INSTITUCIONES DE MICROFINANZAS

CAPÍTULO I

CONCEPTOS, OBJETO Y ALCANCE

Artículo 1.- Objeto

La presente norma tiene por objeto:

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

Artículo 2.- Alcance

Las disposiciones de la presente norma son aplicables a todas las IMF autorizadas por la CONAMI. La evaluación y calificación de la cartera de créditos y otros activos de riesgos, comprende la totalidad de las operaciones que tengan los deudores en la IMF, sean éstos personas naturales o jurídicas, con o sin fines de lucro.