

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



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

TEMA: RIESGO

SUBTEMA

**“EVALUACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL DE CRÉDITOS PERSONALES EN LA
INSTITUCIÓN DE MICROFINANZAS
TU CRÉDITO AHORA, S.A. PERÍODO 2018”**

AUTORES

BRA. ALEXANDRA GABRIEL MONTOYA TORRES
BRA. SKARLETH AUXILIADORA MENDOZA MERCADO

TUTOR

LIC. DIEDRICH MENESES ROQUE.

MANAGUA, JULIO 2019.

i. Dedicatoria

Dedico este trabajo primeramente a Dios por haberme dado las fuerzas para lograr esta meta y por guiarme a lo largo de la vida.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificios. En especial a mi madre y amiga por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos y ejemplo de perseverancia y fortaleza, que con paciencia y amor ha sabido impulsarme para seguir adelante.

Con mucho cariño a Manuel Maldonado por su apoyo en estos años y por darme ánimos para poder culminar con mi carrera.

A mi hermana por su cariño y apoyo durante todo este proceso y estar conmigo en todo momento.

Bra. Alexandra Gabriel Montoya Torres

i. Dedicatoria

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado la fortaleza y la paciencia principalmente para permitirme llegar a este momento tan importante en mi formación profesional dedico mi trabajo primeramente a Dios.

De igual forma, dedico este trabajo a mis padres Edgard Mendoza y Karla Mercado por ser el pilar más importante y por su apoyo incondicional, por formarme con buenos hábitos, valores lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

A mi familia porque me han brindado su apoyo moral y por compartir conmigo los buenos y malos momentos.

A mis profesores, en especial a mi amigo, compañero, y tutor Diedrich Meneses Roque gracias por su tiempo, por su apoyo durante toda esta etapa universitaria, por los conocimientos que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

A mi compañera de seminario Alexandra por darme el ánimo de seguir adelante, por la confianza brindada por la oportunidad de haberme permitido trabajar contigo.

A Carlos Huete gracias por estar a mi lado durante estos 5 largos años por tu apoyo incondicional por tus consejos y por compartir conmigo esta bonita trayectoria.

Por último dedico este trabajo en especial a mi compañero, vecino y hermano de patria QEPD mi estimado Álvaro Gómez.

Bra. Skarleth Auxiliadora Mendoza

ii. Agradecimiento

Queremos expresar infinitas gracias a Dios por habernos dado las fuerzas y sabiduría para culminar esta etapa de nuestras vidas.

Al grupo de maestros de la carrera Banca y Finanzas por compartir sus conocimientos en este tiempo, por la motivación proporcionada para ser mejores profesionales, y en especial al Lic. Diedrich Meneses Roque por su gran apoyo durante la elaboración de este seminario de graduación, por habernos proporcionado sus conocimientos y su disposición para poder culminar este trabajo.

Agradecemos también la confianza y el apoyo brindado por parte de nuestros padres que han sido el pilar fundamental para lograr esta meta, por su paciencia y amor.

De manera especial agradecemos a nuestros superiores en nuestros centros de trabajo por el apoyo brindado y por la oportunidad de permitirnos desarrollarnos en el campo laboral.

Bra. Alexandra Gabriel Montoya Torres &

Bra. Skarleth Auxiliadora Mendoza

iii. Carta Aval del Tutor.

Por medio de la presente, avalo el respectivo resumen final de Seminario de Graduación correspondiente al II Semestre 2018, con tema general **“RIESGO”** y subtema **“EVALUACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL DE CRÉDITOS PERSONALES EN LA INSTITUCIÓN DE MICROFINANZAS TU CRÉDITO AHORA S.A. PERÍODO 2018”** Presentado por las bachilleras **Alexandra Gabriel Montoya Torres** con número de carné N° **13203082**, **Skarleth Auxiliadora Mendoza Mercado** con número de carné N°**12202873**, para optar al título de Licenciados en Banca y Finanzas.

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

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

Cordialmente,

Tutor: Lic. Diedrich Meneses Roque
Tutor de Seminario de Graduación

iv. Resumen

La presente investigación tiene como propósito realizar una evaluación del riesgo operacional en la recuperación de créditos personales en las instituciones de microfinanzas para ayudar a prevenir y reducir los niveles de pérdida que ocurran por este riesgo. Para su desarrollo se eligió la “Institución de Microfinanzas Tu Crédito Ahora, S.A”, ubicada en la ciudad de Managua.

La evaluación del riesgo operacional se aplica a todos los entes financieros, todas las empresas e instituciones cuentan con procesos que aunque no estén establecidos se les puede identificar, personas que como seres humanos pueden equivocarse, o dañar ya sea voluntariamente o involuntariamente a la institución, la tecnología, sin la cual las actividades de la empresa se harían lentas y en otros casos imposibles, están también los eventos externos, situaciones causadas por terceros o por la naturaleza que causan pérdidas a la empresas o instituciones, razón por la cual es necesario que las instituciones de microfinanzas (IMFs) obtén por una administración basada en la evaluación del riesgo operativo, lo que les permitirá maximizar ganancias reduciendo las pérdidas ocasionadas por riesgos operativos.

Los riesgos operacionales constituyen en la actualidad un nuevo enfoque en las empresas que permite gestionar los riesgos para convertirlas en oportunidades, estando mejor preparados para afrontarlos que nuestros competidores;

A través del análisis integral de los riesgos operacionales se proponen distintas maneras de mitigar sus efectos. Con la realización de este trabajo investigativo se recomienda la correcta aplicación de la ley No.769 basada en la ley de fomento y regulación de las microfinanzas, la cual abarca tres normativas, la normativa de gestión de riesgo crediticio, la normativa de gestión de riesgo tecnológico y la normativa de transparencia.

Mediante un caso práctico analizamos como puede darse un evento de riesgo dentro de una microfinanciera y las maneras probables en las que se pueda desarrollar una situación que ponga en peligro la cartera crediticia de la institución.

Los créditos personales han venido a ser una de las principales opciones para las personas de escasos recursos, para las instituciones por su parte el mercado es muy amplio por lo cual deben de tratar con especial diligencia la información procesada para el otorgamiento de estos créditos.

v. *Índice*

i.	Dedicatoria.....	i
i.	Dedicatoria.....	i
ii.	Agradecimiento.....	ii
iii.	Carta Aval del Tutor.....	iii
iv.	Resumen.....	iv
I.	Introducción.....	1
II.	Justificación.....	3
III.	Objetivos.....	4
	3.1 General.....	4
	3.2 Específicos.....	4
IV.	Desarrollo del subtema.....	5
	4.1. Antecedentes de las instituciones de microfinanzas.....	5
	4.1.1. Desarrollo de las Instituciones de microfinanzas a nivel Internacional.....	5
	4.1.2. Desarrollo de las Instituciones de microfinanzas en Nicaragua.....	6
	4.2. Conceptualización de instituciones de Microfinanzas.....	7
	4.3. Clasificación de las instituciones de microfinanzas.....	8
	4.4. Reguladores de las instituciones financieras en Nicaragua.....	9
	4.5. Características de las instituciones de microfinanzas.....	10
	4.6. Conceptualización de riesgo.....	12
	4.7. Clasificación del riesgo.....	12
	4.8. Características del riesgo.....	14
	4.9. Riesgo operacional.....	14

4.9.1. Conceptualización de riesgo operacional.....	14
4.9.2. Introducción al riesgo operacional.....	15
4.9.3. Fuentes del riesgo operacional.....	15
4.9.4. Proceso de gestión del riesgo operacional.....	17
4.9.5. Medición del riesgo operacional.....	18
4.9.6. Clases de riesgos operacionales.....	19
4.9.7. Riesgo operacional en operaciones crediticias.....	20
4.10. Crédito.....	21
4.10.1. Conceptualización de Crédito.	21
4.10.2. Características del crédito.....	21
4.10.3. Tipos de Crédito.....	22
4.10.4. Conceptualización de créditos personales.....	23
4.10.5 Funciones de crédito.....	23
4.10.6. Principales componentes del crédito.....	24
4.10.7. Expediente de crédito de un cliente.....	25
4.11. Conceptualización de microcrédito.....	25
4.12. Conceptualización de riesgo de crédito.....	26
4.12.1. Medición del riesgo de crédito.....	27
4.12.2. Tipos de riesgo de crédito.....	27
4.12.3. Proceso para la evaluación de riesgo de crédito.....	28
4.12.4. Factores de riesgo de crédito.....	28
4.13. Riesgo legal.....	29
4.13.1. Conceptualización de Riesgo legal.....	29
4.13.2. Elementos del riesgo legal.	30
4.14. Riesgo tecnológico.....	30

4.14.1. Conceptualización del riesgo tecnológico.....	30
4.14.2. Elementos del riesgo tecnológico.....	31
4.14.3. Factores del impacto del riesgo tecnológico.....	31
4.15. Marco legal de la administración del riesgo operativo en instituciones de microfinanzas (IMFs)	32
4.15.1. Norma de riesgo tecnológico.....	33
4.15.2. Norma de riesgo crediticio.....	36
4.15.3. Norma de transparencia.....	39
V. Caso práctico.....	42
5.1. Perfil de la empresa.....	42
5.1.1. Historia de la empresa.....	42
5.1.2. Visión y Misión.....	42
5.1.3. Objetivos estratégicos.....	43
5.1.4. Valores.....	43
5.1.5. Productos y servicios.....	44
5.1.6. Políticas institucionales de tu crédito ahora s.a. en relación a otorgamiento de créditos personales.	45
5.1.7. Matriz FODA.....	45
5.1.8. Organigrama.....	46
5.1.9. Proceso de evaluación del crédito.....	47
5.2. Planteamiento del problema.....	48
5.3. Diagnóstico del problema.....	50
5.4. Solución.....	52
5.5. Conclusiones.....	53
5.6. Recomendaciones.....	54
5.7. Anexos del caso práctico.....	55

VI.	Conclusiones.....	71
vi.	Bibliografía.....	72
vii.	Anexos.....	75

I. Introducción

El presente trabajo tiene como objetivo principal hacer un análisis de los riesgos operativos dentro de instituciones de microfinanzas (IMFs), en nuestro caso la institución "TU CREDITO AHORA S.A." ya que el entorno en el que vivimos hoy en día en nuestro país, donde existen muchas amenazas, es fundamental que las instituciones y organizaciones implementen acciones y que les permitan transformar sus riesgos en ventajas.

Existe cada vez un menor margen de control y esto obliga a las instituciones a contar con estrategias que nos permitan conocer tanto los efectos negativos como positivos para minimizar las posibles pérdidas o bien enfrentarlos o mitigarlos.

En el primer capítulo abordaremos los conceptos generales de las instituciones de microfinanzas (IMF) y de riesgo, así como el desarrollo de las mismas a nivel internacional y en nuestro país, características y cuáles son las entidades reguladoras de estas instituciones.

En el capítulo 2 se muestran las generalidades de lo que es el riesgo operativo, la clasificación de estos riesgos, fuentes que dan origen a riesgos operacionales y la manera en que se miden.

El capítulo 3 describe la importancia de la gestión del riesgo operacional en operaciones crediticias, específicamente en lo que son los créditos personales, describe las generalidades y conceptos básicos de crédito y microcrédito.

El capítulo 4 indica la importancia de la gestión de riesgo crediticio, riesgo que se incluye en el riesgo operacional, se describen cuáles son los procesos para la evaluación de riesgos crediticios así mismo se abordan los conocimientos generales del riesgo tecnológico y riesgo legal.

El capítulo 5 presenta las normativas de riesgo de crédito, normativa de riesgo tecnológico y normativa de transparencia que estas son las que regulan el riesgo operativo en las instituciones de microfinanzas al no existir una ley directa de riesgo operativo creada por la comisión nacional de microfinanzas (CONAMI).

En el último capítulo se presenta el análisis de un caso práctico aplicado en la institución TU CREDITO AHORA S.A. de crédito personal, donde se presenta la aplicación del riesgo operativo en instituciones de microfinanzas.

Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que llego a culminar este trabajo.

Las instituciones de microfinanzas (IMFs) han incrementado rigurosamente los recursos asignados al manejo del riesgo operacional mediante el desarrollo de sistemas de medición y gestión, intentando de esta manera minimizar el impacto de futuras perdidas.

El manejo del riesgo operacional se diferencia del manejo de los otros riesgos debido a que anula cualquier limitación, segrega cualquier amenaza a problemas dentro de los procesos inherentes a las operaciones de las instituciones financieras

II. Justificación

La presente investigación se enfocará en analizar la administración de riesgo operacional dentro de las instituciones de microfinanzas en el área de recuperación de cartera de créditos personales, con esta investigación se pretende evaluar los controles internos que fueron utilizados para la recuperación de créditos en la micro financiera "TU CREDITO AHORA, S. A" durante el periodo 2018. Con la elaboración de este trabajo pretendemos a enfocarnos a una mejorara en el desarrollo de cada proceso utilizado por la entidad, debido a las condiciones de seguridad y su importancia porque las instituciones de microfinanzas (IMF) están sujetas a continuos ataques tanto externos como internos.

El riesgo operacional puede surgir del uso inadecuado de sistemas o manipulaciones de información, la falla en los procesos, la infraestructura, la disponibilidad de almacenamiento y procesamiento de la red, estos son los principales factores de riesgo operacional dentro de las entidades.

Por esta razón es preciso que las empresas deban fortalecer las debilidades en sus sistemas donde garanticen la confidencialidad integridad y privacidad de la información.

III. Objetivos

3.1 General

- Evaluar los riesgos operacionales existentes en la institución de microfinanzas "TU CREDITO AHORA, S.A. periodo 2018".

3.2 Específicos

- Exponer las generalidades y antecedentes de las instituciones de microfinanzas (IMF).
- Mencionar los conceptos generales de crédito, riesgo y las microfinanzas.
- Analizar el contenido y aplicación de la norma N° 769 basa en la ley de fomento y regulación de las microfinanzas.
- Presentar mediante un caso práctico la aplicación de la normativa de gestión de riesgo operacional en la institución de microfinanzas "TU CREDITO AHORA, S.A."
- Concluir acerca de la importancia de la evaluación de riesgos operacionales en instituciones de microfinanzas.

IV. Desarrollo del subtema

4.1. Antecedentes de las instituciones de microfinanzas

4.1.1. Desarrollo de las Instituciones de microfinanzas a nivel Internacional

En la historia han existido muchos cambios y transformaciones en lo que refiere a las microfinanzas, y aunque su origen se remonta a Asia, de forma muy rápida las microfinanzas empezaron a desarrollarse en América Latina, esto con la necesidad de erradicar la pobreza en esta región. La creación de empleo e ingresos económicos es el principal objetivo de la actividad microfinanciera. El sitio Web EL Blog Salmon determina lo siguiente:

El sector de las microfinanzas inicio su camino con el profesor Muhammad Yunus (...) Su primer préstamo, fue en 1976, en el pueblo de Jobra, situado cerca de su universidad. El profesor Yunus vio que algunas mujeres de Jobra fabricaban muebles de bambú, con el resultado de que todos sus beneficios desaparecían. Presto el equivalente a casi 20 EU de su bolsillo a 47 mujeres y vimos el nacimiento del movimiento moderno de las microfinanzas. (Alvarez, Onésimo, 2010)

Como ejemplos de Entidades que dieron origen a las microfinanzas podemos mencionar: "El Grameen Bank, banco que fue creado por Muhammad Yunus, y Banco Sol, entidad originaria de las microfinanzas que actualmente opera en Bolivia

El principal exponente de la experiencia asiática es el Grameen Bank creado en 1993 sus principales prestatarios (el 96% mujeres) que no tendrían que firmar un contrato formalizado para obtener su préstamo En Bolivia, en 1984, se creó Prodem que luego se transformará en Banco sol. Esta institución empezó a conceder préstamos de pequeña cuantía a grupos de, tres personas. En los cinco años posteriores a su creación, prestó por valor de 27 millones de dólares. (Mascareñas, 2005, pág. s.r.)

Según el sitio web Descuadrando, la iniciativa de las microfinanzas ha venido surgiendo desde hace 25 años con el objetivo de obtener financiación para la microempresa. Estas han partido, principalmente, de Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), instituciones financieras sin fines de lucro y organismos internacionales., desde mediados de los años ochenta, en la mayoría de países de América Latina, vienen funcionando numerosas ONGs de tipo social financiadas,

básicamente, por donaciones de la comunidad internacional y con la finalidad de atender a ciertos sectores marginados de la población que disponen de escasos recursos. (Descuadrando, 2011)

4.1.2. Desarrollo de las Instituciones de microfinanzas en Nicaragua

En Nicaragua, el desarrollo de las instituciones de microfinanzas (IMFs) nace como una de las respuestas a las medidas de ajuste estructural, que tuvieron como parte de sus resultados, el aumento del desempleo, a finales de los años 80 e inicios de los 90, se produjo con el descenso de la banca estatal, hasta entonces, era el principal medio de financiamiento al sector rural, específicamente a pequeños productores a través de diversos programas. Esto debido a las siguientes contingencias:

Con la posterior desaparición de otros bancos estatales, incluyendo la institución orientada a los pequeños empresarios, quedaron vacíos que no fueron llenados por el resurgimiento de la banca privada, lo cual favoreció al desarrollo paulatino pero relativamente rápido de las nacientes instituciones de microfinanzas, hasta conformarse con una industria. (N.U CEPAL. UED, 2009, s.r)

Hasta 1990, los pequeños y medianos empresarios tenían en Nicaragua dos fuentes formales de financiamiento: el Banco Nacional de Desarrollo y el Banco de Crédito Popular. La tercera fuente era la del crédito de usura,(...) el Banco de crédito popular atendía especialmente a la micro y comerciantes. El Banco Nacional de Desarrollo proveía al crédito agropecuario. Al desaparecer ambos bancos estatales incremento sustantivamente el desempleo y surgió un debastecimiento financiero, así creció el sector informal, en ese momento entraron las microfinancieras y desde entonces juegan un papel importante.. (Lopez & Espinoza, 2015, pág. 38)

Lopez & Espinoza, (2015) también nos refieren al marco legal que reguló al sector informal:

En 1998 cuando el Huracán Mitch golpeaba Nicaragua se constituyó la asociación de Microfinancieras, (ASOMIF), con el fin de darle apoyo a los miembros asociados para que pudieran desarrollar a los microempresarios de Nicaragua. En Junio del año 2001 se dio en Nicaragua la reforma a la ley reguladora de préstamos entre particulares que provocó que las

microfinancieras hicieran ajustes organizacionales para matenerse en el mercado. En enero del 2008 fue aprobada la ley 645, ley MIPYME, la cual nació con la necesidad de establecer el marco legal de promoción y fomento de la micro, pequeñas y medianas empresas, que contribuía a promover el desarrollo empresarial de las MIPYME. En febrero del año 2010 se aprobó la ley especial para el establecimiento de condiciones básicas y de garantía para la renegociación de adeudos entre las instituciones de microfinanzas (IMFs) y deudores.

Aun con todo el aspecto legal mencionado, no satisfacían toda la problemática del sector. Es hasta con la aprobación de la ley 769: "Ley de fomento y regulación de las microfinanzas" publicada en la Gaceta Diario Oficial número 128, del lunes 11 de julio del 2011, y con la comisión nacional de Microfinanzas (CONAMI), que entró en operaciones en el año 2012, que ha dado un mayor impulso al sector.(pag. 41)

Se puede decir del desarrollo de la actividad microfinanciera, que adquirió un mayor peso en la década de los 90. Hoy en día existen repercusiones muy positivas, dado a las actividades valoradas como medio de lucha para erradicar la pobreza. Esta actividad se ha ido fortaleciendo a través de los años, incorporando un mayor número de productos y servicios financieros. .

4.2. Conceptualización de instituciones de Microfinanzas

Para entender mejor entorno de las instituciones de microfinanzas, primero definiremos lo que son las microfinanzas.

En la actualidad las microfinanzas según la Fundación UCEIF (2010) define "(...) Son servicios financieros para los clientes de bajos ingresos" (...). (s.r). En la práctica el término se utiliza más precisamente para referirse a los préstamos y otros servicios de proveedores, donde se identifican a sí mismos como "Instituciones Microfinanciera".

Estas instituciones utilizan los nuevos métodos y servicios desarrollados durante los últimos 30 años para ofrecer pequeños préstamos a los prestatarios no asalariados, teniendo poca o ninguna garantía. Estos métodos incluyen préstamos grupales y solidarios, requisitos de ahorros pre-préstamo, aumento gradual del préstamo y garantía implícita de acceso directo a préstamos futuros, si los préstamos son reembolsados íntegramente y con prontitud.

Calderón (2002) define a las Instituciones de Microfinanzas (IMFs):

“...Son entidades cuyo principal objetivo es la introducción de personas y microempresarios de escasos recursos en el uso y manejo del dinero” (. s.r.)

El acceso a los servicios financieros, permite a estos usuarios iniciar un negocio y de manera posterior, obtener una rentabilidad periódica del mismo. Con este fin, otorgan microcréditos o préstamos que concuerdan características financieras y sociales.

En Nicaragua existe una ley reguladora aprobada en el 2011, ley 769 de fomento y regulacion de las microfinanzas considera a las instituciones de microfinanzas (IMFs):

Son Personas jurídicas sin fines de lucro o como sociedades mercantiles, distintas a los bancos y sociedades financieras, cuyo objeto fundamental sea brindar servicios de microfinanzas y posean un patrimonio o capital social minimo, igual o superior a cuatro millones quinientos mil cordobas (C\$ 4,500,000.00), o su equivalente en moneda dólar de los Estados Unidos de América, según tipo de cambio oficial, monto que no se ha actualizado aun y sigue vigente tal y como lo expresa la ley. (ley 769, p.3).

Podemos decir que las microfinanzas han cambiado la vida de las personas, ya que, el objetivo principal de esta actividad es contribuir a la reducción de la pobreza, haciendo a un lado la exclusion financiera, permitiendo aprovechar los recursos locales y logrando un desarrollo en la sociedad. A través de las instituciones de microfinanzas (IMFs) se ha facilitado el acceso a la intermediacion acorde a las necesidades de las comunidades.

4.3. Clasificación de las instituciones de microfinanzas

Documentamos que las instituciones de microfinanzas se pueden clasificar de acuerdo a su regulación. En nuestro país existen instituciones que se encargan de apoyar el sector no bancarizado o sector informal, conocido como “instituciones microfinanciera” y otras como financieras” y existe un ente regulador o supervisor llamado Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI) Y Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (SIBOIF).

Una clasificación de las instituciones de microfinanzas (IMFs), basadas según el grado de formalidad de dichas instituciones. Joanna Ledgerwood (2007) refiere a todas aquellas que están sujetas, no solamente a las leyes y regulaciones generales sino, además, a supervisión y regulaciones bancarias específicas. (p.28).

También García (2007) “establece que las Instituciones semiformales deben referirse a todas aquellas entidades registradas sujetas a las leyes relevantes, incluyendo la ley comercial, pero son informales porque, con pocas excepciones, no están sujetas a regulación y supervisión bancaria” (p. 28). Podemos decir que las instituciones formales se refieren a bancos de desarrollo público y privado, bancos comerciales e intermediarios financieros no bancarios. Cuando hablamos de instituciones semiformales nos referimos a Uniones de crédito, cooperativas y Organizaciones no Gubernamentales (ONG).

4.4. Reguladores de las instituciones financieras en Nicaragua

En Nicaragua existen dos reguladores para las Instituciones financieras, para las microfinanciera e instituciones financieras o bancarias.

Según El Nuevo Diario(2017) La reguladora de microfinanzas es la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI), creada por aprobación de las Asamblea Nacional a través de la Ley 769, “Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas”, año 2011 y presentada oficialmente en el 2012, donde se encuentran registradas.

En el caso de las financieras y bancos, estas son reguladas por la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (SIBOIF) bajo la Ley 561, “Ley General de Bancos, Instituciones Financieras no Bancarias y Grupos Financieros”. Bajo la supervisión de la SIBOIF donde se encuentran registradas.

El hecho de que las instituciones de microfinanzas (IMFs) estén reguladas, da seguridad y tranquilidad para todas aquellas personas que hacen uso de estas mismas, además que esto garantiza la estabilidad y eficiencia en los mercados financieros.

A partir del inicio de operaciones de la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI), las (IMFs) instituciones de microfinanzas iniciaron a inscribirse en el registro nacional lo que facilita su funcionamiento al poder canalizar fondos de créditos, tener acceso a la central de riesgo de CONAMI, pactar libremente tasa de interés, recibir capacitaciones para la promoción de las micro finanzas de forma integral, entre otros beneficios.

4.5. Características de las instituciones de microfinanzas

Para poder identificar las instituciones de microfinanzas (IMFs) es necesario conocer sus características. Lacalle (2002) en su página web, describe cuáles son sus características o rasgos principales:

- A) *Enfoque hacia personas de escasos recursos financieros.* Este es el rasgo o característica común de todas las entidades y programas de microfinanzas ya que el objetivo último y principal de las microfinanzas es el de reducir los niveles de pobreza de las zonas en vías de desarrollo del mundo, mejorando y atendiendo las necesidades financieras existentes.

- B) *Conocimientos del mercado que atienden.* los clientes de las *IMFs* son personas, que a pesar de tener cierta capacidad empresarial, se encuentran en situaciones de precariedad y en consecuencia, no pueden acceder a los servicios financieros de la banca tradicional. En este sentido, las entidades encargadas de las microfinanzas han de conocer, detalladamente, las necesidades, preferencias y limitaciones de sus clientes. Han de saber que los principales motivos por los cuales estos individuos solicitan un crédito son: arrancar una microempresa o micro negocio para obtener una pequeña fuente de ingresos, satisfacer todas las necesidades de tipo familiar y social y responder en los momentos de crisis más acentuados.

Fruto de este conocimiento, las instituciones de microfinanzas (IMFs) comprenderán perfectamente cuáles son las limitaciones de sus clientes y es por ello, por lo que los créditos se conceden bajo condiciones de:

- Préstamo sin garantías reales colaterales.
- Transacciones simples y sencillas debido al analfabetismo de la población.
- Lugar de transacción cercano a los hogares o donde se desarrollan los negocios.
- Procedimientos ágiles y flexibles de evaluación del crédito.

C) *Evaluación del riesgo.* Con frecuencia, las entidades de microfinanzas evalúan el riesgo crediticio de conceder un préstamo a un determinado cliente.

D) *Reducción de los costes.* Uno de los objetivos de las entidades de microcrédito es la reducción del coste. Hay que tener en cuenta que la estructura administrativa de estas instituciones es escasamente compleja y burocratizada. El objetivo de la reducción del coste administrativo es una cuestión que se plantea intentando que sean proporcionales al ya reducido tamaño de los préstamos.

E) *Autosuficiencia financiera.* Esta es una característica de las IMFs que hacen que la entidad sea viable a medio y largo plazo. La autosuficiencia hay que entenderla en términos de futuro, tratando de captar una mayor cantidad de clientes con el paso del tiempo.

F) *Escala* Se refiere al tamaño que las instituciones de microfinanzas (IMFs) han de tener para llegar cada vez a un número mayor de prestatarios aptos para crear un pequeño negocio. Esta característica cobra especial importancia dado el elevado número de microempresarios que no tienen acceso a los servicios financieros que ofrecen las entidades financieras (s.r)

Según interpreta Lacalle (2002), “*Una institución es financieramente autosuficiente cuando, a través de sus ingresos, cubre (...) todos los costes financieros del capital. Si además se quiere asegurar el crecimiento futuro de la institución, será necesario también incluir un margen que asegure dicho crecimiento*” (s.r.).

4.6. Conceptualización de riesgo

Entre los procesos de toda entidad sea cual sea su ámbito existe la posibilidad de que surjan riesgos, es por ello que debemos determinar su significado.

Cuando se habla de riesgo lo primero que se nos viene a la mente es la palabra peligro. El término riesgo se utiliza para referirse a un futuro perjuicio o daño, ya sea para personas, organizaciones o instituciones

El diccionario de la (Real Academia Española, 1992) define al riesgo "es la contingencia o proximidad de un daño, desgracia o contratiempo que puede afectar la vida de los hombres." (s.r.)

Otra conceptualización de lo que es el riesgo (Vásquez, 2010) lo define "El riesgo es la valorización de una situación negativa, probable y futura que ocasiona un daño (pérdida del valor económico) y debido a ello, sus características básicas están basadas sobre la incertidumbre." (p. 4)

Como vemos, el término riesgo coincide con la idea de peligro o incertidumbre, existen muchos factores que representan riesgo para la institución los cuales varían dependiendo de la frecuencia o la intensidad de los daños, lo cual conduce a la necesidad de establecer sistemas de evaluación de los riesgos de manera efectiva.

4.7. Clasificación del riesgo

Para determinar si en las instituciones existe algún tipo de riesgo es necesario identificar a que se va asociado. Rodríguez (2013) los clasifica de la siguiente manera:

1. *Riesgos de Mercado*, es el riesgo que puede presentarse por fluctuaciones que puedan tener las tasas de interés en diferentes tipos de mercado, ya sean estos el mercado primario o el mercado secundario.

Es el riesgo resultante de variaciones en los precios de mercado de los instrumentos financieros en poder de la entidad bancaria. Esta categoría incluye el riesgo cambiario (posibilidad o probabilidad de sufrir pérdidas por fluctuaciones en los tipos de cambio de las monedas en la que están denominados los activos, pasivos y operaciones fuera del balance de la entidad) y el riesgo tasa de interés (la posibilidad o probabilidad de que se incurra en

pérdidas como consecuencia de movimientos adversos de las tasas de interés, sean estas fijas o variables).

2. *Riesgos de Liquidez*, es el riesgo que puede presentarse por la deficiencia de valores líquidos a corto plazo, los mismos pueden causar graves inconvenientes en la disposición inmediata de dineros para cubrir los pasivos de la institución.

Es el riesgo que tenga una entidad de no tener suficientes activos líquidos para honrar sus obligaciones en un momento determinado. También lo llaman el riesgo de financiación ya que se refiere a la imposibilidad de transformar en efectivo un activo o portafolios.

3. *Riesgos de Crédito*, es el riesgo que puede presentarse al no destinar o colocar de manera correcta los créditos dependiendo del sector económico y sobre todo al perfil del cliente de la institución.

Puede definirse como la pérdida potencial que asume una entidad como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de un tercero.

4. *Riesgo Reputacional*, es el riesgo que puede presentarse a la pérdida de credibilidad y de imagen del mercado de la institución por diferentes factores, ya sean estos servicios al cliente o calidad del servicio. Quiere decir el riesgo de que se forme una opinión pública negativa sobre el servicio brindado o sobre la institución en particular. El riesgo Reputacional puede derivar en acciones que fomenten la creación de una mala imagen o posicionamiento negativo en la mente de los clientes, de tal forma que se produzca una migración de fondos hacia otras entidades debido a la pérdida de credibilidad, lo que se transformaría a su vez en pérdidas financieras

5. *Riesgo Estratégico*, este tipo de riesgo se incurre cuando la estrategia de penetración de mercado de una empresa es errónea y por ende la inversión inicial nunca se recupera, no existe punto de equilibrio

6. *Riesgo Legal*, este tipo de riesgo puede presentarse por errores, fallas o insuficiencias de documentación legal, o normas que rigen un estado dando lugar al pago de indemnizaciones y pérdidas por vacíos legales. Es la eventualidad de pérdida en que puede incurrir la entidad financiera al ser sancionada u obligada a indemnizar daños como el resultado del incumplimiento de normas o regulaciones y obligaciones contractuales.

7. *Riesgo Operacional u operativo*, este riesgo puede presentarse por daño o insuficiencias en personas, procesos o tecnologías de información. Se refiere a la posibilidad de incurrir en

pérdidas por deficiencias o fallas en el recurso humano, los procesos, la tecnología e infraestructura, así como la ocurrencia de acontecimientos externos.

4.8. Características del riesgo

Existen múltiples factores que significan riesgos para la empresa, los cuales varían de acuerdo a sus características. Delgado(2011) describe cuáles son las principales de ellos:

- Incertidumbre. El hecho cierto, no constituye un riesgo. Su realización debe de ser incierta en tiempo o en consecuencias.
- Posibilidad de ocurrencia. Es decir, la posibilidad de incurrir en resultados adversos y pérdidas.
- Hecho fortuito. Es aquello que acontece casualmente, sin premeditación ni siquiera prevención.
- Futuro. Debe referirse a un hecho que está por acontecer, de lo contrario se denomina siniestro.
- Lícito. Los hechos ilícitos son inasegurables (p.29).

4.9. Riesgo operacional

4.9.1. Conceptualización de riesgo operacional

El riesgo operacional es el más amplio de todos los riesgos debido a que envuelve tanto factores externos como internos de la propia organización, este riesgo a diferencia de los otros no se toma voluntariamente, sino que viene incluido en la operatividad de la institución.

Se entiende por riesgo operacional (concepto que incluye el riesgo legal), según lo interpreta (JPMorgan Chase Bank) "al riesgo de pérdidas resultantes de la falta de adecuación o fallas en los procesos internos, de la actuación del personal o de los sistemas o bien aquellas que sean producto de eventos externos" (p.2.)

El riesgo operativo u operacional, abarca una serie de aspectos en las diferentes áreas de la institución, tales como el control interno, procedimientos, sistema informático, errores contables, fraudes, seguridad, energía y suministros, etc.

Se escogió como tema el riesgo operacional ya que este es el que ocurre con más frecuencia en las instituciones de microfinanzas (IMFs) y conlleva a pérdidas económicas directas a los activos de la empresa.

4.9.2. *Introducción al riesgo operacional*

Este riesgo se origina de la necesidad de aminorar las pérdidas económicas de la institución por errores en los procesos operativos, dicho tipo de riesgo significa un serio problema de pérdidas de capital por no tenerlo debidamente inspeccionado.

El riesgo operacional se ha desarrollado considerablemente a lo largo del tiempo. Rodríguez, (2013) afirma lo siguiente:

“El término riesgo operacional, fue mencionado por primera vez después del acontecimiento infame de la bancarrota de Barings Bank, en el cual un comerciante trajo el banco abajo por ocultar futuros y posiciones derivadas en Asia. (...) las instituciones tendrán que asignar capital contra este tipo de riesgo, los mismos están siendo presionados por el gobierno corporativo y el ente regulador de control para encontrar y construir metodologías, controles y métricas para modelar, medir y equilibrar el riesgo operacional. (Rodríguez, 2013, pág. 7)

Es por ello que todas las instituciones del sistema financiero deben de enviar la información financiera para que la comisión nacional de microfinanzas (CONAMI) registre y revise dicha información y de esta manera establecer la transparencia en las actividades de la entidad.

4.9.3. *Fuentes del riesgo operacional*

Lipova (2010) divide al riesgo operacional en dos grandes grupos, el primero son los riesgos internos que está relacionado directamente con personas, procesos y sistemas y los riesgos externos que son los riesgos ajenos al control de la institución.

Personas: son todas las posibles pérdidas que pueden ser asociadas con errores de empleados, negligencias en el desempeño de sus funciones, falsificaciones, fraudes o sabotajes por parte de los empleados (por ejemplo, negociaciones fraudulentas en las cuentas, blanqueo de capitales), utilización de información confidencial en beneficio del mismo empleado o en perjuicio de los clientes. También en esta categoría se incluyen las pérdidas eventuales por

perdida del personal clave, o al contrario por falta de conocimiento habilidades del personal, así como la falta institucional de capacitación del mismo. Por otra parte, las situaciones ligadas a relaciones laborales y seguridad en los puestos de trabajo (por ejemplo, la aplicación de leyes laborales en cuanto a las solicitudes de indemnizaciones por parte de los trabajadores afectados); asuntos de seguridad y salubridad en la institución (por ejemplo las infracciones de las normas laborales de seguridad e higiene), todo tipo de discriminación entre el personal también pueden ocasionar pérdidas financieras para las instituciones bancarias.

Procesos internos: son las posibles pérdidas financieras relacionadas con el diseño inadecuado de las políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes, o la planeación de los procesos críticos que pueden provocar deficiencias en las operaciones y servicios, o bien la suspensión de los mismos. Tales casos pueden ser los riesgos ligados a las fallas en los modelos utilizados, los errores en los sistemas contables, errores en las transacciones, errores en los reportes, la inadecuada compensación o liquidación, así como el incumplimiento de plazos o insuficiencia de recursos para el volumen de transacciones. También está presente la inadecuada evaluación de los contratos o los productos financieros complejos, entre otros.

Sistemas: comprenden la posibilidad de pérdidas financieras producto del uso inadecuado de los sistemas de información y tecnologías, que pueden perturbar el desarrollo de las operaciones y servicios, atentando contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad y oportunidad de la información. Los siguientes eventos son parte del riesgo: inadecuada inversión en tecnología o sistemas compatibles o mal integrados, los errores de programación, las faltas en hardware, fallas de telecomunicación, errores de ingreso de los datos, inadecuada utilización de información confidencial, así como también la falta de seguridad tecnológica. Otros riesgos incluyen la recuperación inadecuada de desastres y/o la continuidad de los planes de negocio.

Riesgos externos: este grupo de riesgos está asociado con riesgos físicos que son ajenos al control de la empresa que pueden fuertemente alterar las actividades normales, perjudicando al mismo tiempo a los procesos internos, personas y sistemas de las instituciones financieras (IMF). Tal es el ejemplo de la ocurrencia de los actos de naturaleza como los desastres naturales, incendios, terremotos, inundaciones. Los actos provocados por el hombre como vandalismo, guerra y/o terrorismo también se consideran parte de este grupo de riesgos. Entre

otros factores influyentes que ocasionan los terceros están los riesgos que implican las contingencias legales, las fallas en los servicios de energía eléctrica, fallas de los terceros en el cumplimiento de los contratos de servicios, etc.

Origen	Línea de Negocio	Tipo de Evento	Efectos
1- Personas	1-Finanzas Corporativas	1-Fraude Interno	1-Perdida de Recursos
2- Procesos	2-Negociacion y Ventas	2-Fraude Externo	2-Castigos
3- Sistemas	3-Banca Minorista	3-Practicas de Empleo y Seguridad	3-Perdida de Bienes
4- Externos	4-Banca Comercial	4-Clientes, Productos y Practicas de Negociación	4-Restitucion
	5-Pagos y Liquidaciones	5-Daños a Activos físicos	5-Pagos / Costos legales
	6-Servicios de Agencia	6-Interrupcion de Negocios y fallas de sistemas	6-Perdidas de Dinero
	7-Gestion de Activos	7- Ejecución, Entrega y gestión de procesos	7-Perdida de Información
	8-Intermediacion Minorista		

Fuente: (Lipova, 2010)

4.9.4. *Proceso de gestión del riesgo operacional*

Toda entidad financiera tiene que identificar los riesgos a que está expuesta, los cuales pueden impactar negativamente en sus servicios y productos financieros que ofrecen a sus clientes. La gestión del riesgo operacional forma parte de los sistemas organizativos de las instituciones que envuelven políticas, procedimientos y estructuras para lograr una gestión adecuada. Debido al sector que está dirigida esta actividad, personas de escasos recursos, prestamistas informales y otros, esto implica una estrategia de gestión de riesgo muy radical para medir los posibles riesgos que afecten a la institución

El proceso de gestión de riesgo operativo se compone de varias etapas, cada una posee una gran importancia.

Según la página web J.P Morgan Chase Bank el proceso de gestión de riesgo operacional posee las siguientes etapas:

• **Identificación y evaluación**

Para la identificación del riesgo operacional de la entidad, se consideran factores internos, como la estructura de la entidad y la naturaleza de sus actividades, y externos como cambios en el sector y avances tecnológicos, que puedan afectar el desarrollo de los procesos.

La entidad utiliza datos internos, para lo cual se ha establecido un proceso para registrar en forma sistemática los eventos de pérdida por riesgo operacional.

Entre las herramientas que la entidad utiliza para identificar y evaluar sus riesgos operacionales se encuentran la auto-evaluación del riesgo operacional y el uso de indicadores.

• **Seguimiento**

La entidad cuenta con un proceso de seguimiento eficaz a los fines de facilitar la rápida detección y corrección de las posibles deficiencias que se produzcan en sus políticas y procesos de gestión del riesgo operacional. Adicionalmente al seguimiento de los eventos de pérdidas operativas y avance de los planes de acción definidos para los mismos, se verifica la evolución de los indicadores.

• **Control y mitigación**

La entidad cuenta con procesos de control de manera tal de asegurar el cumplimiento de la política de gestión de riesgo operacional. A los fines de asegurar la continuidad de la capacidad operativa y la reducción de las pérdidas en caso de interrupción de actividad, la entidad cuenta con planes de contingencia y continuidad de la actividad, acordes al tamaño y complejidad de las operaciones. (s.r.)

4.9.5. Medición del riesgo operacional

La institución de microfinanzas (IMFs) utiliza diversas herramientas para la gestión del riesgo operacional, entre las cuales se destacan la auto-evaluación del riesgo operacional, el uso de indicadores de riesgo y el monitoreo de la base de eventos de riesgo. (JPMorgan Chase Bank) En su página web describe cada una de la siguiente manera:

- Auto-evaluación del riesgo operacional: se trata de un proceso interno mediante el cual se utilizan matrices de riesgo para identificar fortalezas y debilidades del entorno de riesgo operacional. Dichas matrices se confeccionan a partir de la revisión de los manuales de procedimientos, posibilitando de esta manera la identificación de procesos, sub-procesos y responsables. Las matrices se revisan anual o trimestralmente ante un evento de pérdida registrado al cual le corresponde como plan de acción la modificación de un proceso o sub-proceso, o de manera ad hoc, para aquellos casos en que se aprueben nuevos productos o nuevos procedimientos.
- Base de eventos de pérdidas por Riesgo Operacional: las distintas áreas son responsables de identificar y reportar a la Unidad de Riesgo Operacional las pérdidas operacionales que se produzcan asegurando la integridad de la información presentada para analizar las causas que generaron las mismas y establecer las medidas preventivas y correctivas necesarias.
- Indicadores de riesgo: se trata de ciertos parámetros que miden el comportamiento de los procesos y productos de la entidad, permitiendo identificar fuentes potenciales de riesgo operacional. (s.r.)

4.9.6. Clases de riesgos operacionales

Los riesgos operativos pueden ser tanto internos, es decir que se originan en la propia entidad, o externos, fuera de la entidad.

(Martinez, 2009) Clasifica el riesgo operativo en categorías de tipo eventos

- *Fraude interno*: es la apropiación indebida o ilícita de valores, bienes o recursos mediante engaños, gestiones falsas o adulteradas en las que se encuentra implicada, al menos una parte interna de la empresa.
- *Fraude externo*: pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente. Atraco, falsificación, circulación de cheques en descubierto, daños por intrusión en los sistemas informáticos, ciberterrorismo.
- *Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo*: son las actuaciones incompatibles con la legislación o acuerdos laborales, de higiene o seguridad en el empleo.

- *Prácticas con clientes, productos o negocios:* son las pérdidas derivadas del incumplimiento involuntario o negligente de una obligación profesional frente a clientes o a un producto. Abusos de confianza, abuso de información confidencial sobre el cliente, negociación fraudulenta en las cuentas de la entidad, blanqueo de capitales, venta de productos no autorizados, etc.
- *Daños a activos materiales:* pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos materiales como consecuencias de desastres naturales u otros acontecimientos. Vandalismo, terremotos, incendios e inundaciones.
- *Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas:* Fallos del hardware o del software, problemas en las telecomunicaciones, interrupción en la prestación de servicios públicos, como lo más destacado.
- *Ejecución, entrega y gestión de procesos:* Pérdidas derivadas de errores con el procesamiento de operaciones o en la gestión de procesos. Errores en la introducción de datos, documentación jurídica incompleta, concesión de acceso no autorizado a las cuentas de los clientes, prácticas inadecuadas de contrapartes distintas de clientes, etc.

4.9.7. Riesgo operacional en operaciones crediticias

Hay diversas maneras en las que pueden ocurrir incidencias en el otorgamiento de un crédito. En las microfinanzas los riesgos están asociados al crédito, el uso de tecnologías si no se controla de manera adecuada puede conllevar consecuencias en fallos de sistemas y un sobre coste de las operaciones crediticias.

En los procedimientos que se establecen para la concesión de financiamientos, pueden suceder pérdidas inesperadas ocasionadas por fallas en los sistemas al momento de desembolsar los préstamos o bien en los cobros efectuados porque no se registraron en la deuda correspondiente. La mayoría de estos problemas salen a luz cuando los deudores revisan el estado de cuenta de su préstamo, en este momento si encuentran alguna diferencia se presentan a la entidad a solicitar que se les explique del porqué de la misma. (Martinez, 2009). Esto puede tener su origen por un fraude, por ejemplo, que el encargado del cobro, se quede con el efectivo y le entregue un recibo al cliente, pero no registre el ingreso en la contabilidad y tampoco lo aplica al préstamo en sistema.

Estos problemas relacionados con la seguridad en los sistemas, el acceso a información del cliente, entre otros, pueden ser los principales motivos para la ocurrencia de un evento de riesgo, por lo tanto, es indispensable el mantenimiento continuo de controles internos de alto nivel.

4.10. Crédito

4.10.1. Conceptualización de Crédito.

A lo largo de la historia, el crédito ha sido una herramienta diversa para la sociedad. Las organizaciones hoy en día se enfrentan a diversos problemas en relación con sus finanzas, es por ello que el crédito es de suma importancia para las mismas. (Perez & Gardey, 2009) Define al crédito de este modo:

“La palabra tiene su raíz etimológica creditum que significa cosa confiada. Un crédito es una operación en la que un acreedor (ejemplo, institución) presta una cantidad de dinero durante un tiempo determinado a un deudor que lo devolverá con intereses” (s.r.)

En el crédito la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en un tiempo o plazo acordado según las condiciones establecidas, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere. En un crédito nosotros mismos administramos ese dinero mediante la disposición o retirada del dinero y el ingreso o devolución del mismo, atendiendo a nuestras necesidades en cada momento. De esta manera podemos cancelar una parte o la totalidad de la deuda cuando creamos conveniente.

4.10.2. Características del crédito

(Rojas, 2018) Nos describe las características principales del crédito

1. El capital al que podemos acceder, siendo esta la cantidad de dinero máximo que la entidad financiera tiene establecida como tope a conceder para cada producto financiero.
2. Plazo de devolución, o lo que es lo mismo, el tiempo durante el que nos van a prestar el dinero, pudiendo ser decenas de años, como los préstamos hipotecarios que pueden financiar la compra de una vivienda o un proyecto de gran cuantía, o meses, como los créditos rápidos, más orientados a solventar gastos imprevistos o necesidades de consumo inmediatas.

3. Tipo de interés, que es el precio que se pagará por recibir el dinero durante el plazo que dure la operación. A más tipo de interés, más nos costará nuestro préstamo, si bien no es sólo esto en lo que nos tenemos que fijar para saber si un producto financiero es caro o barato, ya que tendremos que valorar también las comisiones de estudio o de cancelación.

4. Garantías y/o avales que la entidad financiera nos puede pedir para asegurar la devolución del crédito, siendo éste uno de los principales hándicaps que pueden existir a la hora de obtener financiación, si bien, dependiendo del importe del crédito puede ser que no nos soliciten dichas garantías. (s.r.)

4.10.3. Tipos de Crédito

Yojana Rojas, (2018) nos hace mención de los principales tipos de créditos que existen y a la misma vez los más utilizados:

1-Créditos de Consumo: monto de dinero otorgado a personas para la adquisición de bienes o pago de servicios, y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo (1 a 4 años).

2-Créditos Comerciales: monto de dinero que se otorga a empresas de diverso tamaño para satisfacer necesidades de Capital de Trabajo, adquisición de bienes, pago de servicios orientados a la operación de la misma o para refinanciar pasivos con otras instituciones y proveedores de corto plazo y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo (1 a 4 años).

3-Créditos Hipotecarios: Crédito que otorga el Banco para la adquisición de una propiedad ya construida, un terreno, como también para la construcción de viviendas, oficinas y otros bienes raíces, con la garantía de la hipoteca sobre el bien adquirido o construido; normalmente es pactado para ser pagado en el mediano o largo plazo (8 a 40 años, aunque lo habitual son 20 años).

4- Crédito personal: dinero que entrega el banco o financiera a un individuo, persona física y no persona jurídica para adquirir un bien mueble (entiéndase así por bienes que no sean propiedades/viviendas) el cual puede ser pagado a mediano o corto plazo.

5- Microcrédito: pequeña cantidad de dinero prestada a una persona natural, normalmente sin bienes para respaldo, con la finalidad de que emprenda un negocio o apoye el que ya tiene.

4.10.4. Conceptualización de créditos personales

Los créditos personales hoy en día son accesibles alternativas de financiamiento para las personas que deseen llevar a cabo diferentes proyectos.

“Un préstamo personal es un producto financiero con el que una entidad presta una cantidad de dinero a un particular a cambio que este se lo devuelva al cabo de un tiempo, normalmente pagando unos intereses. Lo más característico en los préstamos personales es que en este tipo de préstamos la entidad no suele contar con una garantía especial para recobro de la suma prestada.” (Sendra, 2019, pág. s.r.)

La norma de gestión de riesgo crediticio define a los préstamos personales como: Todos los créditos (...) otorgados a personas naturales destinados a financiar gastos para la adquisición de bienes de consumo, salud, educación, mejora, aplicación o remodelación de viviendas cuando no esté amparado por garantía hipotecaria o cualquier otro gasto personal cuya fuente de pago, provenga de salarios, rentas, alquileres, remesas, y jubilaciones.

4.10.5 Funciones de crédito

- Económica

El crédito cumple una trascendental función en el desarrollo económico de un país y de las empresas en su conjunto y ayuda al crecimiento sostenido constituyéndose como un agente multiplicador y de cambio de la economía porque el sistema adecuadamente empleado facilita el incremento del consumo de bienes y servicios, generando a su vez mayores necesidades de producción y abastecimiento de productos en el mercado, local, Nacional e Internacional.

En resumen, el crédito es el mecanismo más eficaz en la economía para crear riqueza efectiva, siendo su efecto multiplicador un estímulo para el comercio y para el incremento de dividendos.

- Social

Este sistema adecuadamente empleado constituye un beneficio para las comunidades en general, porque se permite tener acceso a aquellos bienes y/o servicios que difícilmente podrían ser adquiridos mediante cancelación inmediata por parte de los clientes, dando oportunidad a que mayores familias con ingresos limitados puedan tener acceso a la adquisición de los mismos para cubrir sus múltiples necesidades y en el tiempo que realmente lo necesitan. Esta aptitud deriva de que el crédito permite elevar en el mediano y largo plazo el nivel de vida de la población. (Gadea, Herrera, & Palma, 2015, pág. 14)

4.10.6. Principales componentes del crédito

(Padilla, 2012) Describe los principales componentes que debe de presentar un crédito:

- Monto del crédito. Es la suma del capital propiamente dicho, ósea el dinero que no entrega la institución, más los intereses calculados por anticipado os cuales deberemos pagar al vencimiento.
- El interés. Es el precio que cobran por prestar el dinero por un plazo determinado, estos intereses se miden en un porcentaje anual.
- Plazo. Es el tiempo expresado en días meses o años, que otorga la entidad o que se pacta con esta para la devolución del capital del crédito.
- Periodo de gracia. Es el tiempo dentro del plazo principal que se otorga o pacta para no pagar el capital, o bien el capital o interés del crédito.
- Amortización. Pagos parciales o cuotas que son formas de cancelación o pagos de los créditos, los créditos a plazo fijo generalmente tienen una única amortización al vencimiento.
- Garantías consiste en el real o patrimonial que se solicita para asegurar el cobro final del crédito que se otorga, en caso que hubiere garantía. (p. 323)

4.10.7. Expediente de crédito de un cliente

Las instituciones de microfinanzas deben de tener integrado un expediente de los clientes que estas tengan, esto a fin de lograr una debida identificación del cliente, un expediente de crédito se realiza previo a la celebración de las solicitudes o contratos, que contenga cuando menos los datos y documentos necesarios.

Un expediente de crédito constituye la recopilación de documentos e información relevante y archivada para evidenciar la decisión tomada en cuanto al crédito y evidenciar dicha documentación de conformidad al orden del procedimiento establecido según las etapas del proceso crediticio (solicitud, análisis, evaluación, autorización, instrumentación, desembolso, seguimiento y recuperación) y de igual forma las operaciones que realiza la institución con sus clientes.

La institución establece políticas y procedimientos internos para el control y administración de dichos expedientes, considerando la integración, control, depuración y custodia de los mismos.

4.11. Conceptualización de microcrédito

Un microcrédito es lo mismo que un crédito, pero en pequeña escala. En otras palabras, un crédito suele destinarse a comprar un vehículo, montar un negocio o adquirir una casa, mientras que un microcrédito está orientado a un tipo de actividad o proyecto que no implica una gran suma de dinero, lo cual que no significa que el microcrédito sea menos importante que el crédito.

La norma sobre gestión de riesgo crediticio para instituciones de microfinanzas define al microcredito de la siguiente manera:

“Créditos de pequeños montos, hasta por un máximo equivalente a diez veces el producto interno bruto (PIB) per cápita del país, destinados a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercio, vivienda y servicios, entre otros, otorgados a personas naturales o jurídicas que actúan de manera individual o colectiva, con negocio propio o interés de iniciarlo y que serán devueltos principalmente con el producto de la venta de bienes y servicios del mismo. (...)” (s.r.)

La norma de gestión de riesgo crediticio también clasifica al microcrédito según la finalidad al que está dirigido:

- **Microcrédito para Capital de Trabajo:**

Es el crédito destinado a cubrir necesidades del microempresario para financiamiento para el pago por conceptos de Inventarios, insumos, materia prima, mano de obra y otros necesarios para ejecutar sus operaciones, es característico que el financiamiento con este propósito sea de corto plazo.

- **Microcrédito de Inversión Fija:**

Es el crédito destinado a cubrir necesidades del microempresario para financiamiento para el pago por concepto de maquinaria, equipos y otros bienes duraderos, para incrementar o mejorar la capacidad productiva o de ventas y cuya fuente principal de ingresos proviene de sus actividades.

- **Microcrédito de Consumo:**

Es el crédito para cubrir gastos personales o de consumo del microempresario, tales como salud, educación, compra de bienes personales, entre otros, amortizable en cuotas sucesivas y cuya fuente principal ingresos provienen de su actividad, adecuadamente verificados. No aplica para personas jurídicas.

- **Microcrédito de Vivienda:**

Es el crédito destinado a financiar la compra remodelación o construcción de vivienda total o parcial de microempresario que no están amparados por garantía hipotecaria pero que por la fuente de pago son clasificados como microcréditos.

4.12. Conceptualización de riesgo de crédito

El crédito es una de las actividades cotidianas de las instituciones de microfinanzas.(IMFs) La entidad asume el riesgo de que el deudor incumpla el pago de su deuda e intereses pautados. El riesgo operacional abarca al riesgo de crédito, el Diccionario forex, (2011) define que el riesgo de crédito "Es la posibilidad de pérdida económica derivada del incumplimiento de las obligaciones asumidas por las contra partes de un contrato." (s.r.)

El riesgo de crédito podemos decir que es la posibilidad de incurrir en pérdidas como consecuencia del incumplimiento del deudor en las obligaciones pactadas en los contratos de crédito

4.12.1. Medición del riesgo de crédito

Para cuantificar el riesgo, es necesario identificar los elementos a valorar:

Cuantificación del riesgo previo	
Riesgo Individual	Riesgo de Cartera
Probabilidad de incumplimiento	Incumplimiento y calidad crediticia correlacionada
Tasa de recuperación	Contribución al riesgo y concentración crediticia
Migración del crédito	Incumplimiento y calidad crediticia correlacionada

Fuente: Escuela de negocios para directivos (EALDE), Autor: Francisco Pérez Hernández.
Año: 2018 pág. S.R.

4.12.2. Tipos de riesgo de crédito

Para evaluar el impacto negativo del riesgo de crédito es necesario poder diferenciar los tipos de riesgo de crédito. (EALDE Business School, 2018). Describe los 4 tipos de riesgo de la siguiente manera:

- **Riesgo de impago:** riesgo fallido o de default. Es la posibilidad de incurrir en una pérdida si la contrapartida de una transacción no cumple plenamente las obligaciones financieras, acordadas por contrato.
- **Riesgo de migración:** cuando se produce una rebaja en la calificación crediticia.
- **Riesgo de exposición:** se entiende como la incertidumbre sobre los futuros pagos que se deben. Este riesgo puede estar asociado a la actitud del prestatario o bien a la evolución de variables del mercado.
- **Riesgo de colateral:** conocido como el riesgo de la tasa de recuperación, que varía según haya o no garantías o colateral en la operación

4.12.3. Proceso para la evaluación de riesgo de crédito

- **Identificación**

Proceso por el cual la institución identifica el riesgo de crédito, mediante la medición, evaluación y seguimiento a la cartera crediticia. Debe realizar el monitoreo, la evolución y el deterioro de la cartera con la finalidad de anticiparse a pérdidas potenciales.

- **Medición**

La institución desarrolla o toma modelos de cálculo de probabilidad de incumplimiento, severidad, exposición basado en modelos internos, en los que podrán utilizar sus estimaciones de la calidad crediticia de sus prestatarios, para calcular el riesgo de crédito en sus carteras, sujeto todo ello a metodología y estándares estrictos. La institución estima la calidad crediticia de sus prestatarios y los resultados se traducen en montos esperados de las pérdidas futuras potenciales, montos que constituye la base de los requerimientos mínimos de patrimonio.

- **Agregación**

Se agrupa la cartera de crédito por características semejantes, tipo de cliente, productos, zona geográfica. Este agrupamiento permitirá identificar características propias de cada uno de los grupos conformados.

4.12.4. Factores de riesgo de crédito

Un factor de riesgo son agentes externos, cuyas variaciones afectan los distintos tipos de riesgo, conocerlos permite prevenirlos y/o minimizarlos

- Grado de competencia en el mercado en el que está inserto el deudor (cliente), sensibilidad del sector a las fluctuaciones cíclicas de la economía.
- Poca experiencia en el negocio o bien en el mercado que atiende.
- Caída de las ventas por baja demanda o bien por un alza en los precios.
- Caída de las ventas por baja demanda o bien por un alza en los precios.
- Precios altos del combustible.
- Variaciones en los precios de los productos cosechados o vendidos.
- No obtención de los niveles de producción estimada.
- Condiciones climatológicas adversas.
- Carencias de insumos.

- Situación financiera y capacidad de pago, esto puede llevar a un sobreendeudamiento del solicitante.
- Competencia agresiva sobre endeudando al sector atendido por la institución.
- Inadecuado proceso de otorgamiento crediticio.
- Inadecuado proceso de gestión y administración del crédito.
- Que no exista un adecuado sistema (programa) de evaluación y calificación de cartera que permita conocer anticipadamente la calidad de la cartera.
- Que no exista un adecuado sistema informático y de procedimientos para el seguimiento a las operaciones de crédito.

4.13. Riesgo legal

4.13.1. Conceptualización de Riesgo legal

Podemos decir del riesgo legal que es una parte natural de cualquier actividad económica o negocios y sus consecuencias pueden ser catastróficas ya que pueden llevar al cierre o intervención de una empresa o negocio. El riesgo legal se define de la siguiente manera:

“La probabilidad de pérdidas o interferencias a un negocio derivadas principalmente de transacciones defectuosamente documentadas, reclamos o acciones legales, protección legal defectuosa de los derechos/activos de la empresa y/o desconocimiento normativo o cambios en la ley o su interpretación.” (superintendencia de bancos, 2017, pág. 26)

Otro concepto de riesgo legal que brinda el comité de supervisión bancaria de Basilea “como la posibilidad de ser sancionado, multado u obligado a pagar daños punitivos como resultado de acciones supervisoras o de acuerdos privados entre las partes.”

El área legal debería de estar involucrada con otros departamentos en el contexto del juicio de los procesos.

4.13.2. Elementos del riesgo legal.

La superintendencia de bancos,(2017) establece que hay dos elementos de fundamental importancia dentro del riesgo legal:

- Elemento interno: Acciones legales o procedimientos que incluyen documentos y litigios
- Elemento externo: evolución de regulaciones y de las interpretaciones (jurisprudencia) y la administración del sistema de justicia.

Aparte de estos elementos, es importante que las instituciones identifiquen de forma sistemática las posibles causas concretas del riesgo legal, así como los posibles efectos que deben afrontar, los riesgos legales que tengan probabilidades de ocurrencia en las actividades que desarrollan determinando los eventos pueden tener un impacto negativo sobre los objetivos de la institución

4.14. Riesgo tecnológico

4.14.1. Conceptualización del riesgo tecnológico

El riesgo tecnológico tiene su origen en el continuo incremento de herramientas y aplicaciones tecnológicas que no cuentan con una gestión adecuada de seguridad. Su incursión en las organizaciones se debe a que la tecnología está siendo fin y medio de ataques debido a vulnerabilidades existentes por medidas de protección inapropiadas y por su constante cambio, factores que hacen cada vez más difícil mantener actualizadas esas medidas de seguridad.

El Riesgo Tecnológico es la pérdida potencial por daños, interrupción, alteración o fallas derivadas del uso o dependencia en el hardware, software, sistemas, aplicaciones, redes y cualquier otro canal de distribución de Información que la Institución dispone para prestar sus servicios.

También se puede decir que es la contingencia de que la interrupción, alteración, o falla de la infraestructura de TI (tecnológica de la información), sistemas de información, bases de datos y procesos de TI, provoque pérdidas financieras a la institución. (Ortiz H. , 2013, pág. s.r.)

4.14.2. Elementos del riesgo tecnológico

Adicional a los ataques intencionados, se encuentra el uso incorrecto de la tecnología, que en muchas ocasiones es la mayor causa de las vulnerabilidades y los riesgos a los que se exponen las organizaciones. Ortiz, (2013) menciona que el riesgo tecnológico puede verse desde tres aspectos,

- 1.. a nivel de la infraestructura tecnológica (hardware o nivel físico),
- 2.. a nivel lógico (riesgos asociados a software, sistemas de información e información)
- 3.. y por último los riesgos derivados del mal uso de los anteriores factores, que corresponde al factor humano.

4.14.3. Factores del impacto del riesgo tecnológico

Para determinar el impacto se toman en cuenta diferentes factores, en los cuales la tecnología de Información puede ser afectada como:

1. Pérdida de confidencialidad: se refiere a la falta de aseguramiento de que la Información es accesible sólo para aquellos autorizados a tener acceso.
2. Pérdida de integridad: se refiere a la falta mantenimiento de la exactitud y completitud de la Información y sus métodos de proceso.
3. Pérdida de disponibilidad: se refiere a la falta de acceso y utilización de la Información y los sistemas cuando se requieran. (Ortiz H. , 2013) (s.r.)

4.15. Marco legal de la administración del riesgo operativo en instituciones de microfinanzas (IMFs)

Como ya habíamos mencionado en los acápites anteriores, el riesgo operacional involucra tanto factores externos como el desarrollo de las operaciones internas dentro de una institución. El papel del órgano rector está en regular el buen funcionamiento del sistema financiero. Esta función de regulación, no hace que los riesgos desaparezcan, no obstante, procura la adecuada administración de los mismos.

Si bien en Nicaragua la ley que regula a las microfinanzas, ley 769 de fomento y regulación a las microfinanzas publicada en la gaceta, diario oficial número 128 del 11 de julio del 2011 emitida y autorizada por la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI), no cuenta con una normativa específica de riesgo operacional, pero si abarca una normativa de riesgo crediticio, y riesgo tecnológico que estos van incluidos en la gestión del riesgo operativo.

A través de esta ley, la CONAMI determina los conceptos en materia de riesgos, establece las responsabilidades que deben poseer las instituciones para la gestión de riesgo tecnológico, y crediticio y define las tendencias generales para esta gestión, con el fin de mitigar algún impacto negativo dentro de las microfinancieras

Dentro de las responsabilidades del riesgo se destacan los siguientes aspectos:

1. Que las instituciones de microfinanzas cuenten con un sistema de control de riesgo que le permita identificar, medir y controlar la exposición a este tipo de riesgos desarrollados dentro de sus operaciones
2. Las responsabilidades de la junta directiva en cuanto a la gestión de riesgo, tanto crediticio, tecnológico y legal.
3. Lineamientos y políticas sobre riesgo tecnológico, y crediticio (incluidos en el riesgo operacional) así como el cumplimiento de estos lineamientos y políticas aprobadas.

4.15.1. Norma de riesgo tecnológico

La norma sobre gestión de riesgo tecnológico para las instituciones de microfinanzas (IMFs) aprobada el 21 de agosto del 2014, establece los siguientes criterios que deben tomar las instituciones para el control y gestión de las tecnologías de información.

1. **Confiabilidad:** se refiere a la información correcta, completa y exacta que deben brindar los sistemas implementados dentro de las instituciones, ya que esta información será utilizada para la preparación de estados financieros y luego la toma de decisiones.
2. **Confidencialidad:** las instituciones de microfinanzas (IMFs) debe brindar una correcta protección a toda la información manejada dentro de la misma.
3. **Cumplimiento:** es decir, que se debe de garantizar que las leyes, acuerdos reglamentos sean cumplidas de forma correcta, así como las políticas internas de la institución.
4. **Disponibilidad:** se refiere a que la información tratada en los sistemas internos esté disponible en el momento que sea requerido.
5. **Efectividad:** se debe de brindar información precisa, correcta y completa cuando sea requerida.
6. **Eficiencia:** es decir que se debe de dar una correcta utilización de los recursos para poder procesar la información requerida.
7. **Integridad:** se refiere a la precisión y coherencia de la información de acuerdo con los objetivos planteados en la institución.
8. **No repudio:** es decir la aceptación y transparencia de la información.

Por otra parte, la norma sobre gestión de riesgo tecnológico, establece que las instituciones deben de asignar responsables que se encarguen de velar porque se implemente y se mantenga un adecuado funcionamiento de los sistemas, políticas y procesos.

La junta directiva deberá:

1. Aprobar los objetivos, lineamientos y políticas generales de seguridad de la información y de gestión de los riesgos de tecnología de información (TI), las cuales deberán ser consistentes con el tamaño y naturaleza de la institución, y con la complejidad y volumen de sus operaciones y servicios.

2. . Aprobar un manual para la gestión de los riesgos de tecnología de información (TI), y sus correspondientes modificaciones.
3. Aprobar los planes estratégicos de tecnología de información.
4. Aprobar los planes de contingencia de tecnología de información
5. Aprobar la incursión de la institución en nuevos proyectos de tecnología de información.
6. Proveer los recursos necesarios para la implementación de las políticas de gestión de riesgos de TI, y el cumplimiento de las disposiciones requeridas en la presente norma.
7. Administrar adecuadamente los riesgos de tecnología de información.
8. Garantizar que la auditoría interna verifique la existencia y cumplimiento de los requerimientos establecidos en la presente norma para una adecuada gestión de los riesgos de tecnología de información.

Otro de los aspectos importantes que nos menciona la norma es la estructura organizacional y los procedimientos, las instituciones de microfinanzas (IMFs) deben contar con una estructura adecuada al tamaño, volumen, y complejidad de las operaciones que realiza, cada estructura tiene que estar delimitada de acuerdo a sus funciones y responsabilidades.

También es importante mencionar que la norma obliga a las instituciones a determinar un plan estratégico de tecnología de información, dicho plan deberá de dar soporte a los programas de inversión de la institución, garantizar que se cumplan los objetivos planteados y garantizar que los requerimientos legales y regulatorios sean cumplidos.

Con el objetivo de garantizar el desarrollo de sistemas que satisfagan los objetivos de la institución la norma establece ciertos requerimientos, entre ellos podemos mencionar los principales:

1. Procedimientos formalizados para la gestión de tecnología de información.
2. Mecanismos de control de acceso
3. Revisión periódica de la base de datos
4. Inventarios actualizados de hardware y licencias de software.
5. Controles para la detección y desinfección de virus informáticos y software malicioso
6. Controles para el acceso y restricción de la navegación a internet conforme a los perfiles de los usuarios.

7. Políticas y procedimientos que aseguren la realización de copias de seguridad
8. Los medios de respaldo deben de probarse periódicamente.

En el caso de la seguridad de la información es de suma importancia salvaguardar la información contra la divulgación y modificación no autorizadas. La norma de riesgo tecnológico establece que las instituciones de microfinanzas (IMFs) deben de crear políticas y procedimientos de seguridad de la información donde se definan claramente los objetivos y responsabilidades de los usuarios, entre estas se mencionan, políticas de acceso a los sistemas de información, políticas sobre el uso adecuado de equipos de cómputo, políticas de uso de correo electrónico, y acuerdos de confidencialidad.

La evaluación del riesgo tecnológico puede ser medida cualitativa o cuantitativamente.

Para el análisis cualitativo se deben de considerar las siguientes actividades:

1. La identificación y categorización de los riesgos.
2. La determinación de los riesgos inherentes a cada proceso que involucre el uso de tecnología de la información, describiendo su composición en amenazas y/o vulnerabilidades, su probabilidad de ocurrencia e impacto.
3. La identificación de controles que mitiguen los riesgos identificados, su clasificación (Por ejemplo: de detección, disuasivos, preventivos, y/o correctivos), su nivel de efectividad y cumplimiento.
4. La determinación de niveles aceptables de riesgo.
5. La identificación y seguimiento a planes de mejora cuando se requiera.
6. La realización de matrices y/o mapas de riesgo o severidad.

Para el análisis cuantitativo podemos mencionar:

1. La conformación de una base de datos histórica de eventos de pérdida o frustración de ganancia producto de la materialización de riesgos tecnológicos
2. La determinación de la Frecuencia de ocurrencia de dichos eventos.
3. La determinación de su impacto o severidad.
4. La estimación del valor en riesgo en base a información histórica razonable

4.15.2. Norma de riesgo crediticio

La norma de riesgo crediticio establece criterios de evaluación y clasificación para determinar practicas dentro de la institución de microfinanzas (IMF) que permitan proteger los intereses de la institución y controlar los futuros riesgos que puedan surgir.

Entre los elementos establecidos dentro de la norma se define el concepto de créditos personales, el cual se define que son todos los créditos menores o iguales a diez veces el PIB per cápita, otorgados a personas naturales destinados a financiar gastos para la adquisición de bienes de consumo, educación, salud, mejora, ampliación o remodelación de vivienda cuando no esté amparado por garantía hipotecaria, o cualquier otro gasto personal, cuya fuente de pago, provenga de salarios, rentas, alquileres, intereses por depósitos, remesas, rendimiento de inversiones y jubilaciones.

Para el otorgamiento de créditos personales la norma dispone criterios para el otorgamiento de estos, las instituciones de microfinanzas (IMFs) deben analizar la capacidad de pago y de endeudamiento basado en los ingresos y obligaciones que tenga la persona solicitante del crédito. Dicha información tendrá q ser suministrada por el cliente, la central de riesgo será la encargada de verificar los antecedentes mediante tecnologías y metodologías crediticias.

Las instituciones de microfinanzas (IMFs) podrán otorgar créditos con un límite de diez veces el producto interno bruto (PIB) per cápita. Es decir que no se podrá superar el 10% del total de su cartera de crédito.

Dentro de la norma se establecen prohibiciones para las instituciones de microfinanzas en lo que refiere al otorgamiento de créditos:

- Presenta Calificación D o E en otra IMF, cooperativa de ahorro y crédito, institución financiera supervisada por la SIBOIF o cualquier otra IMF, según la clasificación de riesgo crediticio asignada.
- Presentan créditos en ejecución legal con alguna otra IMF, cooperativa de ahorro y crédito, institución financiera supervisada por la SIBOIF y cualquier otra IMF, a menos que presenten soportes de cancelación del crédito que generó dicha situación
- Tengan créditos saneados en otra IMF, cooperativa de ahorro y crédito, institución financiera supervisada por la SIBOIF y cualquier otra IMF, a menos que presente documentación que soporte que dichos créditos han sido cancelados.

- Conceder créditos que superen el límite del Microcrédito, considerando el endeudamiento total que presenten los deudores o una misma unidad de interés, para el caso de los usuarios de líneas de crédito se debe considerar en estos límites el monto no desembolsado o disponible de la línea de crédito.

La norma clasifica la cartera de créditos de cada institución de acuerdo a los días de atraso que se presente en cada caso mediante la siguiente tabla:

Calificación	Tipo de riesgo	Días de atraso	Provisiones
A	Normal	De 0 a 30 días	2%
B	Potencial	De 31 a 60 días	5%
C	Real	De 61 a 90 días	20%
D	Dudosa recuperación	De 91 a 180 días	50%
E	Irrecuperable	>180 días	100%

Fuente: Norma sobre gestión de riesgo crediticio para instituciones de microfinanzas, aprobada el 7 de octubre 2013.

La Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI) será la encargada de revisar la clasificación de la cartera de activos de la institución, cuando se observen disconformidades significativas la CONAMI podrá ordenar a la institución de microfinanzas (IMFs) que realice una nueva clasificación de su cartera. Para los microcréditos, créditos personales e hipotecarios para vivienda, será del cien por ciento (100%) de la cartera, con base al número de días de atraso de la misma.

En el caso de las reclasificaciones de la cartera el presidente ejecutivo mediante la resolución informara a la institución para sustituirlas, en el caso de las categorías de riesgo mayores solo serán modificadas con autorización del presidente ejecutivo.

Otro punto que se menciona en la noma es que el refinanciamiento, solo podrá otorgarse a créditos con clasificación A que no presenten deterioro en la capacidad de pago de deudor, en el caso de que la institución haga modificaciones a las condiciones que presenta un contrato de crédito por motivos ajuste de pago será considerado prorrogado o reestructuraciones. Si un crédito ha sido prorrogado, reestructurado, vencido o en cobro judicial, no podrá ser refinanciado.

La norma de riesgo crediticio define prórroga como la extensión o ampliación del plazo originalmente pactado para el pago de un crédito, sin ninguna otra modificación de los términos del contrato, motivada por un deterioro temporal en la capacidad de pago de los créditos por parte del deudor. Las prórrogas podrán otorgarse por un plazo no mayor de seis meses del plazo originalmente pactado.

Se podrá prorrogar, de manera parcial o total, cuotas para el caso de créditos pagaderos en cuotas o saldos menores al cincuenta por ciento (50%) del saldo deudor, para el caso de créditos a un solo vencimiento. Se podrá otorgar una nueva prórroga a un mismo crédito, siempre que la anterior haya sido pagada y que el tiempo transcurrido desde el vencimiento de la misma sea igual o mayor.

En todos los casos de préstamos otorgados por la institución, deberá de existir un expediente de solicitud de crédito en la que deben de estar plasmados el monto, plazo y forma de pago, así como las condiciones exigidas.

La información que debe presentarse para otorgamiento de préstamo personal es la siguiente:

- Documento de identidad
- Dirección domiciliar, dirección del empleador y lugar donde desempeña su labor.
- Detalle del empleo, o fuente de ingresos, como consultorías, rentas, entre otras.
- Descripción y detalle de otros ingresos familiares con el respaldo correspondiente.
- Antecedentes de pago de deudas.
- Evidencia de haber consultado la central de riesgo.
- Detalle del cónyuge
- Comprobantes de ingresos, tales como colilla de pago colilla del INSS, constancia de remesas, o constancia salarial, entre otras.
- Referencias entregadas por el cliente o recopiladas por los analistas.

Para el análisis crediticio se debe considerar

- Análisis de capacidad de pago
- Supuestos y documentos soportes del análisis elaborado por el analista o entregado por el cliente como contratos, recibos de pagos y retenciones, recibos de constancias de remesas entre otros.

En todos los casos de préstamos otorgados la institución deberá de tener copia de contrato, plan de pagos y hoja de resumen informativo y pagares cuando los hubiere.

4.15.3. Norma de transparencia

Entre los elementos principales de la norma sobre transparencia en las operaciones financieras para las instituciones de microfinanzas (IMF's) aprobado el 30 de agosto del 2013, se menciona que el objetivo principal de esta es establecer el tipo de información que las instituciones financieras deberán presentar a sus clientes sobre las operaciones o servicios que prestan, así como, los plazos y la forma en que esta información debe ser presentada; de tal forma que estos cuenten con información clara, precisa y comprensible para poder elegir por sí mismos, responsablemente, los productos o servicios financieros adecuados a sus intereses y ser conocedores de los compromisos y deberes que asumen en la contratación con las instituciones financieras.

Asimismo, la norma tiene por objeto regular, entre otros aspectos, la determinación de la tasa de costo efectiva anual (TCEA), la contratación de seguros las cláusulas abusivas, el sistema de atención al cliente y los requisitos para presentar reclamos ante la Superintendencia.

Entre los principios generales más relevantes podemos mencionar:

- A ser informados de forma clara, completa, oportuna y adecuada sobre los alcances y consecuencias de los servicios financieros a ser contratados y los cambios de las condiciones previamente pactadas; en el marco de una cultura financiera y consumo responsable en relación a este tipo de productos y servicios;
- A seleccionar el o los productos o servicios financieros en el ámbito de libre competencia, ya sea de crédito, de pago o cualquier otro servicio financiero prestado por las distintas instituciones que prestan servicios financieros;

- A ser notificados por parte de la institución financiera de forma verificable, de la decisión negativa emitida por parte de la institución respecto a la contratación del producto o servicio financiero solicitado de previo por el usuario;
- A ser atendidos oportuna y diligentemente en el caso de reclamos, denuncias o consultas interpuestas;
- A ser notificados de forma verificable sobre el estado del trámite y la resolución final de su queja, denuncia, reclamo o consulta; y
- A recibir un trato adecuado ante cualquier consulta, contratación o reclamo referente a los servicios financieros.
- A que se respete la privacidad de sus datos que no han sido proporcionados de forma expresa a las entidades prestadoras de servicios financieros.

Esta normativa también tiene menciona las obligaciones de los clientes y usuarios de servicios financieros:

- a) Leer de previo el contrato a suscribir con la institución prestadora del servicio financiero a contratar.
- b) Solicitar de previo cualquier aclaración que precise en cuanto al producto financiero a contratar.
- c) Actualizar cualquier cambio a su información brindada a la institución con que ha contratado cualquier servicio financiero.
- d) Firmar cada documento de autorización, ampliación de información o demás derivados del producto o servicio financiero que ha contratado, de los que se le entregará una copia al momento de su suscripción.
- e) En caso de reclamo o impugnación de cargos deberá agotar la vía en primera instancia, ante la institución prestadora de servicios financieros y de no considerar la resolución emitida por la institución satisfactoria o a falta de respuesta de la misma, podrá recurrir ante la Superintendencia.
- f) A cumplir con la obligación adquirida en estricto apego a las estipulaciones pactadas en el contrato suscrito, incluyendo pagar lo adeudado en el tiempo, modo y condiciones establecidas en el convenio o contrato respectivo.

Entre las principales obligaciones y deberes que se mencionan en la norma de transparencia están:

Las instituciones financieras deben proporcionar a sus clientes información clara, adecuada, inteligible y completa de los productos y servicios que ofrezcan y de los correspondientes costos, así como de las condiciones de los contratos que tengan por objeto tales productos y servicios.

Las instituciones financieras deben proporcionar a sus clientes la información pertinente antes, durante y después de la celebración del contrato. Asimismo, las instituciones financieras deberán informar a sus clientes la decisión negativa respecto a la contratación del producto o servicio financiero solicitado, dejando constancia verificable de que se hizo la respectiva notificación.

Las instituciones financieras deberán ser plenamente transparentes en la difusión, aplicación y modificación de las tasas de interés, comisiones, gastos y cualquier otra tarifa asociada a las operaciones activas y pasivas que realicen, así como a los servicios que brinden. Es obligación de las instituciones financieras publicar en la página de internet y en el interior de sus oficinas de atención al público, las tarifas cobradas y los tiempos de acreditación por cada servicio de pago ofrecido al público en general.

Responsabilidades de la junta directiva y la gerencia.

La junta directiva de cada institución es responsable de aprobar las políticas generales que permitan a la institución contar con un sistema de atención al cliente adecuado, incluyendo los aspectos concernientes a la atención de consultas y reclamos. Asimismo, la gerencia general será responsable de desarrollar e implementar los procedimientos necesarios para cumplir con dichas políticas y con las disposiciones contenidas en la presente norma.

V. *Caso práctico*

5.1. Perfil de la empresa

5.1.1. Historia de la empresa

Antecedentes

Es una institución de microfinanzas, que nace producto del desarrollo y consolidación del Programa de apoyo a las familias nicaragüenses, iniciado por un Organismo No gubernamental y que consiste en el financiamiento a la pequeña empresa en metodologías de bancos comunales, grupos solidarios y negocios individuales de mujeres, en apego a las leyes de la materia.

A raíz del esfuerzo de un grupo de empresarios nicaragüenses nace el programa TU CREDITO AHORA S.A. constituyéndose en el año 1993 como una asociación sin fines de lucro, legalmente se constituyó financiera TU CREDITO AHORA el 20 de Marzo del año 2006 y fue autorizada por la SIBOIF para iniciar sus operaciones en el territorio nacional en noviembre del mismo año. El 10 de enero del siguiente año abre sus puertas al público.

El programa de crédito TU CREDITO AHORA se planteó en sus estrategias definir el status legal para ser más competitivas, y pasa a ser una sociedad anónima, manteniendo una relación autónoma.

Actualmente, TU CREDITO AHORA forma parte de las microfinancieras reguladas y supervisadas por la Comisión Nacional de Microfinanzas CONAMI.

5.1.2. Visión y Misión

Misión

Contribuir a que mujeres y hombres micro empresarios nicaragüenses, sean generadores de su propio desarrollo social, económico a través del servicio de crédito y capacitaciones que generen procesos de cambios.

Visión

Convertirnos en una organización sólida con cobertura nacional que brinde servicio financiero de calidad que contribuya a mejorar el nivel de vida de las mujeres y hombres micro empresarias.

5.1.3. Objetivos estratégicos

- Conservar el crecimiento, sin comprometer la calidad de la cartera de crédito, manteniendo el enfoque comercial en el sector micro.
- Preservar la evolución favorable en sus indicadores de cartera, gestión, rentabilidad y suficiencia patrimonial.
- Ampliar la oferta de otros servicios financieros e integrarlos a la oferta de crédito en campo y plataforma de atención a clientes en las sucursales.
- Continuar profundizando en la especialización del microcrédito a través de una estrategia comercial definida.

5.1.4. Valores

- **Empoderamiento de los pequeños negocios.** Compromiso de TU CREDITO AHORA, S.A., de impulsar a que hombres y mujeres tengan las posibilidades de negociar la elevación de condiciones del bienestar del hogar.
- **Transparencia.** Que el cliente conozca la tasa de interés. El alcance de los contratos de cada acción y de no ocultar ni disfrazar información a las y los empleados como a los proveedores e instituciones.
- **Solidaridad.** Practicar la ayuda mutua entre las y los colaboradores, ayudar a sus colegas a desempeñar mejor su labor, sentirse unidos a sus colegas en situaciones difíciles.
- **Sororidad.** Promovemos relaciones de hermandad y alianza entre mujeres para construir un mundo diferente.
- **Honestidad.** Es fundamental el actuar con apego a este comportamiento para construir relaciones sólidas entre el personal mismo, y ente la institución y las y los clientes.
- **Eficiencia.** Evitar que se generen sobre costos a los y las clientes de la institución

5.1.5. Productos y servicios

Productos

- Crédito microempresa
- Crédito Pyme
- Crédito de Consumo
- Crédito para Vivienda
- Credinómina
- Crédito para vehículo
- Líneas de Crédito

Servicios

- Compra y venta de divisas
- Remesas familiares Recargas de tiempo aire a celulares
- Pago de Facturas de servicios públicos
- Seguro saldo deudor

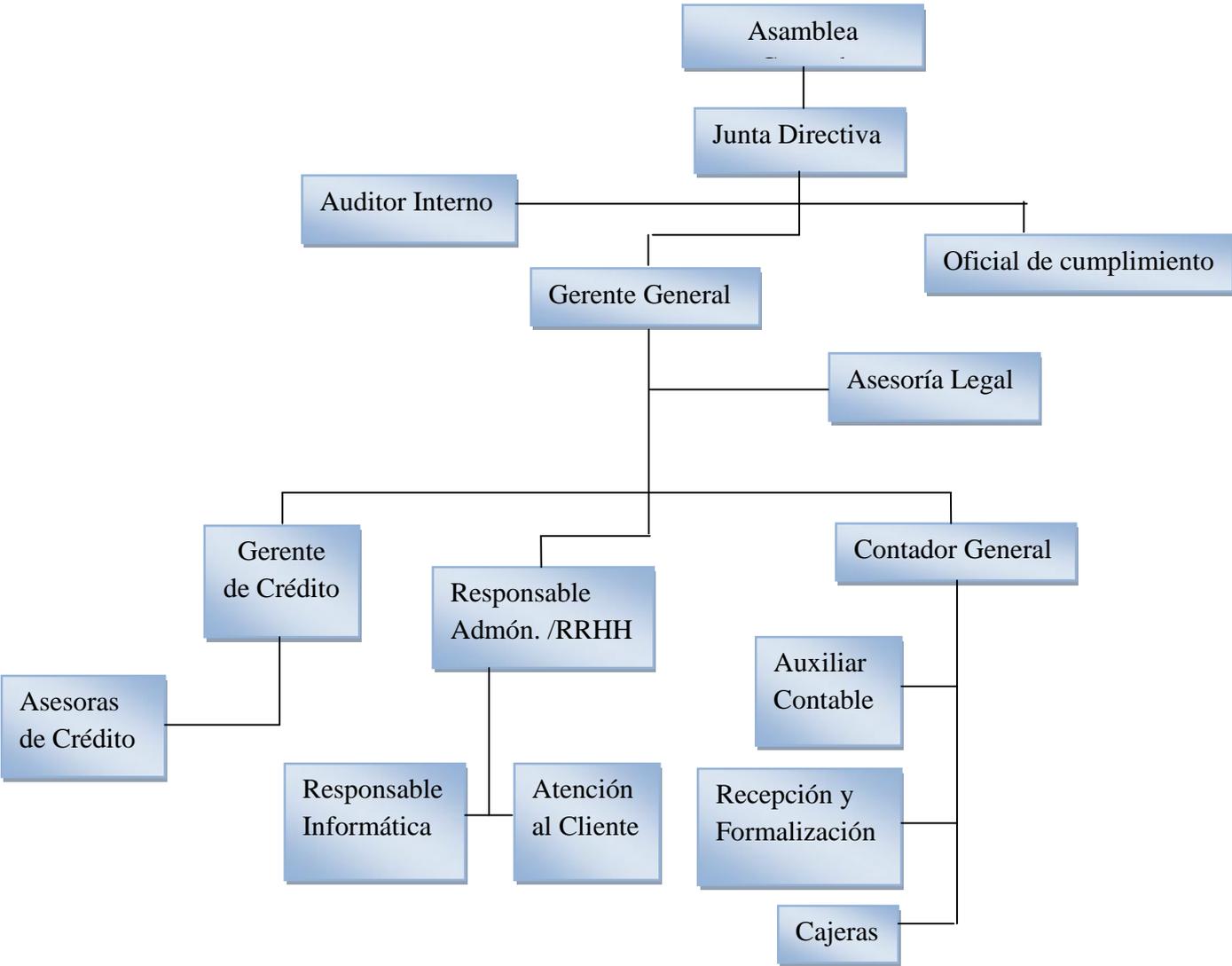
5.1.6. Políticas institucionales de tu crédito ahora s.a. en relación a otorgamiento de créditos personales.

- El Comité Pertinente (Instancia de Control) es la instancia facultada para establecer los límites de exposición que serán asumidos por la institución.
- La Junta Directiva es la instancia facultada para autorizar los límites, ajustes o cambios relacionados con el manual de crédito.
- Preparar y constar con modelos y metodologías para la cuantificación de las pérdidas esperadas y por ende la provisión para pérdidas crediticias.
- Establecer procedimientos internos para evaluar el grado de exposición al riesgo de los créditos otorgados.
- La exposición al riesgo de crédito se debe mantener dentro de los límites establecidos y aprobados por la Junta Directiva.
- Disponer de garantías que sirvan de respaldo y/o que permitan mantener cierto nivel de seguridad sobre los créditos otorgados.

5.1.7. Matriz FODA

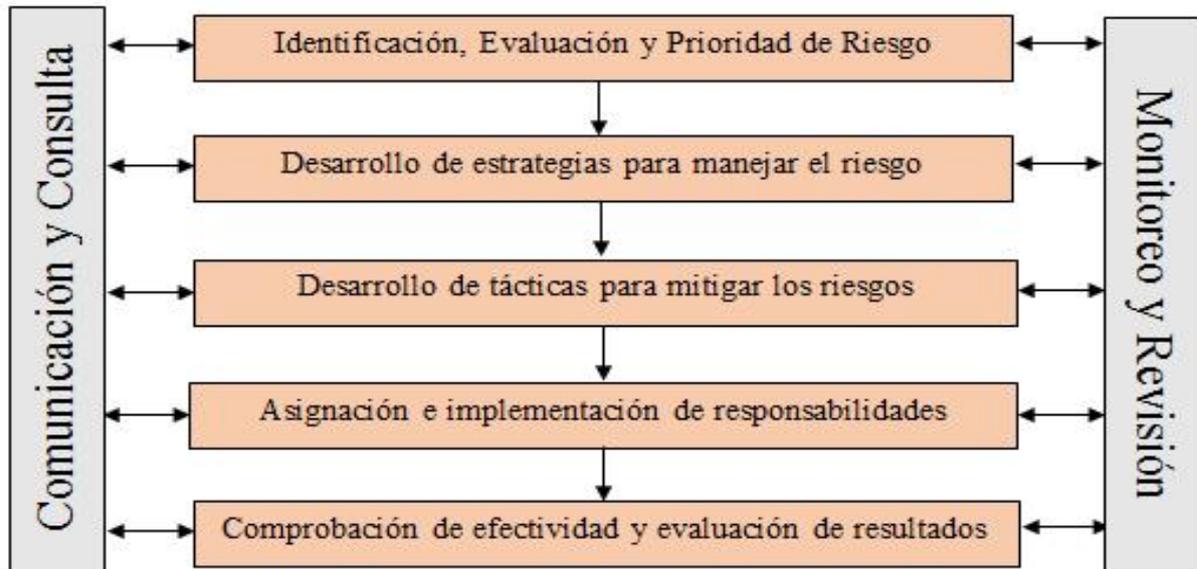
Análisis interno	Análisis externo
<p>DEBILIDADES</p> <p>Faltas de controles internos por un departamento destinado a la revisión de los créditos antes de otorgarlos.</p>	<p>AMENAZAS</p> <p>Al seguir otorgando créditos sin previa revisión esto puede conllevar a numerosas pérdidas económicas en la institución ya que pueden ser otorgados a personas que no tienen suficiente capacidad de pago.</p>
<p>FORTALEZAS</p> <p>Incentivos a los promotores de créditos en el otorgamiento de créditos.</p> <p>Accesibilidad en la ubicación de las sucursales, lo que hace que la institución tenga un amplio mercado.</p>	<p>OPORTUNIDADES</p> <p>Al ser una de las instituciones de microfinanzas con tasa de interés promedio posee una mayor demanda en el mercado de créditos.</p>

5.1.8. Organigrama



5.1.9. Proceso de evaluación del crédito

Para evaluar el otorgamiento de créditos, la institución se basa en una serie de procedimientos los cuales evalúan al cliente según el riesgo que representa para la institución.



Fuente: Elaboración propia en base al manual de políticas de crédito.

- Verificación de antecedentes complementarios para estimar la calidad del conjunto de las obligaciones del deudor tanto comerciales como familiares del cliente de evaluación y sus fiadores (Si aplica)
- La evaluación de crédito para viviendas se efectúa con metodología crediticia específica.
- Medir si la cuota asumida y disponibilidad del cliente es aceptada (entre el 25 y 40%).
- Análisis de capacidad de pago y de endeudamiento vrs ingresos y saldos de diversas obligaciones del núcleo familiar.
- Realizar las consultas en central de riesgo.

5.2. Planteamiento del problema

Problemática relacionada a la gestión de riesgo operacional.

Respecto a la gestión del riesgo operacional la institución de microfinanzas presenta la siguiente problemática

La microfinanciera TU CRÉDITO AHORA S.A. orienta su cartera crediticia a diversos sectores, el riesgo está dado en dependencia del sector al que se dirige el financiamiento, a fin de prever el riesgo en la cartera se realiza un adecuado análisis crediticio. En este caso se enfocara en créditos personales, el análisis fue realizado por los asesores financieros, así como por el comité de crédito que está compuesto por cuatro personas; la gerente y tres promotores financieros los cuales analizan y deciden si el crédito se aprueba o se rechaza.

La institución correría el riesgo que el cliente no pueda enfrentar el compromiso de pago en tiempo y forma ,si los asesores y el comité no realizan la adecuada valoración en la aprobación de los diferentes financiamientos para este caso créditos personales, así como la verificación de la información obtenida de los clientes al momento proporcionarla al asesor de crédito, provocando de esta manera que la microfinanciera aumente su índice de morosidad afectando la calidad de la cartera crediticia.

Se determina que para la colocación de cartera la institución procede primeramente a llenar un perfil integral del cliente para tomar los datos generales de este, el cual firma un formato autorizando que realicen las consultas en las centrales de riesgo; una vez realizada la consulta donde se confirma que el cliente es sujeto a crédito se procede a llenar la solicitud del financiamiento

Para mostrar el riesgo operativo en la institución TU CREDITO AHORA S.A. se presenta la siguiente situación:

El día 20 de febrero del año 2018 se presentó el señor Juan Pérez en una de las sucursales de la institución microfinanciera TU CREDITO AHORA S.A. solicitando el otorgamiento de un crédito por la cantidad de C\$ 30,000.00 El día que el señor se presentó no llevaba la documentación necesaria para realizar el trámite por lo cual se le brindo la información que el necesitaba para proceder con la solicitud.

El día 25 del mismo mes el señor Juan Pérez se presentó nuevamente a la sucursal con toda la documentación completa, el ejecutivo procedió al llenado de la solicitud en el sistema. De igual manera se le completo su perfil de cliente (PIC)

Los documentos que el señor presento son, documento de identidad, colilla del INSS, dos cartas de recomendación, dos referencias personales, dos recibos de gastos básicos y una carta de constancia salarial emitida por la empresa donde labora donde justifica otros ingresos.

El ejecutivo procede a enviar la información al área de crédito para el posterior análisis de la documentación y la revisión en la central de riesgo. Se le pide al cliente que regrese dentro de dos días para darle respuesta a su solicitud.

Por consiguiente, el promotor procedió a llamar a las dos referencias brindadas por el cliente, las cuales brindaron información positiva a cerca del señor Juan Pérez. Seguido se analizó la situación financiera actual del cliente para evaluar la capacidad de pago y así mismo estructurar el monto del capital de financiamiento, plazo, pago y tasa de interés.

Se procede a armar el expediente del cliente para su aprobación, se elaboran los documentos legales para que el cliente firme al momento del desembolso del crédito.

El área de crédito aprobó la solicitud del señor Pérez y se le otorgo el crédito teniendo en cuenta que la central de riesgo reflejo que tenía dos créditos en otras instituciones las cuales presentaban un saldo al día.

El día 05 de marzo el señor se presentó nuevamente a la institución para el desembolso del crédito, el cual fue otorgado por la suma de C\$ 30,000.00 mediante cheque con una tasa de interés del 55% a un plazo de 24 meses. La fecha de pago establecida es el 05 de cada mes, siendo su primera cuota el 05 de Abril por un monto de C\$ 2886.40

El señor Juan realizo en tiempo y forma los primeros dos pagos del mes de abril y mayo. Se notó que en los meses de Junio y Julio que el pago no fue realizado, se procedió a calcular los intereses del saldo vencido. Posteriormente se realizaron los debidos procedimientos de cobranza.

5.3. Diagnóstico del problema

En el caso antes planteado se procedió a analizar la situación del señor Juan Pérez, de cuáles fueron las posibles causas por las que el cliente incumplió en los pagos del crédito otorgado.

Se revisó el expediente del cliente en el cual se presentaron los siguientes hallazgos

- los soportes de sus ingresos no coincidían con el monto reflejado en la solicitud de crédito.
- Falta de revisión y verificación de parte del comité de crédito al momento de la autorización.
- Falta de conocimiento de políticas y procedimientos por parte del promotor de crédito.

El expediente del cliente presentaba dos soportes de ingresos, constancia salarial y colilla del INSS, la constancia salarial reflejaba un monto de C\$ 15,000.00 y la colilla de C\$ 20,000.00. Al revisar el monto con el cual le fue otorgado el crédito que también se presentaba en la solicitud de crédito fue por el monto de la colilla es decir el monto más alto. Al constatar con el cliente se descubrió que el mes presentado en la colilla reflejaba bonificaciones extraordinarias a su salario normal.

Al profundizar y analizar la situación se demostró que el promotor de crédito no hizo el análisis correcto de los ingresos del señor Juan ya que se basó en el monto reflejado por colilla y sus ingresos ordinarios al ser menores y su nivel de endeudamiento mayor no permitían que este crédito fuera otorgado.

Se puede deducir que el promotor altero intencional mente la información, o que este no estaba bien informado de las políticas y procedimientos de crédito de la institución, con el fin de que el crédito fuera aprobado y otorgado al señor Juan Pérez.

También se encontró la falta de revisión por parte del comité de crédito al momento de la aprobación del crédito.

Al momento de revisar el expediente se procedió a hacer nuevamente el procesamiento de los datos para determinar el nivel real de endeudamiento del cliente realizando los siguientes cálculos:

Monto el préstamo \$1,000.00= C\$ 33,000.00

Tasa de interés anual 55%

Tasa de interés mensual 4.58%

Plazo del crédito 24 meses

$(\text{Capital} \times \text{tasa interés mensual}) / \text{x plazo del crédito} + \text{capital} = \text{cuota mensual del crédito}$

$(33,000.00 \times 4.58\%) \times 24 + 33000 / 24 = 2886.40$

Para determinar su nivel de endeudamiento tomando en cuenta sus gastos fijos:

Otras obligaciones	C\$ 4,950.00
Gastos básicos	C\$ 1,200.00
Alimentación	C\$ 5,000.00
Colegiatura	C\$ 1,300.00
transporte	C\$ 1,000.00
TOTAL	C\$ 13,950.00

Capacidad de endeudamiento = (ingresos mensuales-gastos fijos)

15000-13,950.00 = C\$ 1,050.00

Como se puede observar la capacidad de pago del cliente es de C\$ 1,050.00 es decir aproximadamente el 8 % de su salario y la cuota del préstamo mensual es de C\$ 2,886.40. Esto nos dice que el cliente no tenía capacidad de pago para asumir el crédito.

Otro de los hallazgos encontrados en el expediente de crédito del cliente, no se encontraba una de las firmas principales de autorización, esto podría interpretarse como que la solicitud no fue verificada por todas las instancias debidas.

5.4. Solución

Como solución al caso antes planteado se puede sugerir a la institución que establezca mecanismos de revisión y verificación de la información presentada por el cliente en cada caso, es necesario que exista personal encargado de revisar que los datos presentados por los promotores de crédito y plasmados en los documentos sean verídicos.

La institución deberá de destinar recursos para la capacitación de su personal, específicamente al personal del área de crédito, dirigido a perfeccionar los conocimientos, aptitudes y otras competencias del personal especializado en gestión de riesgo operacional y a los promotores de crédito que estos son los encargados de recopilar la información directamente con el cliente.

Otra solución para evitar eventos de riesgo como el antes expuesto, es que la institución necesita establecer procedimientos que permitan asegurar el cumplimiento de sus metodologías de gestión de riesgo y establecer políticas en caso de incumplimiento por parte del personal designado.

Es importante que se establezcan reportes periódicos sobre la exposición al riesgo operacional, que incluyen pérdidas importantes ocurridas. La institución debe de establecer procedimientos para tomar acciones apropiadas según la información incluida en dichos reportes.

5.5. Conclusiones

El riesgo operacional es un riesgo que está presente en todas las actividades de las instituciones de microfinanzas (IMFs), en mayor o menor nivel, dependiendo de la efectividad de los controles implementados y de las estrategias que se elijan para gestionarlo.

Como analizamos en el caso práctico, la mal aplicación de los procesos en la institución puso en riesgo la cartera de TU CREDITO AHORA S.A en préstamos personales. Como se observó el mal manejo de la información por parte del promotor de crédito permitió un mal análisis del crédito otorgado al señor Juan Pérez, el cual dos meses después incumplió con las cuotas establecidas puesto que al analizar la información correctamente este no tenía capacidad de pago lo cual conllevó a una posible reestructuración del crédito.

Como se nota, la problemática del incumplimiento de pago se da por que el personal muchas veces no maneja en totalidad los procedimientos de la institución financiera o en otra perspectiva los promotores alteran la información para lograr colocar los créditos y llegar a metas o requerimientos impuestos por la institución como es el caso de la microfinanciera TU CREDITO AHORA, S.A.

5.6. Recomendaciones

- Dentro de la estructura organizacional se debe contar con una red de gestores de riesgo, los cuales son designados por los gerentes por su conocimiento, experiencia, liderazgo y capacidad analítica para integrar los procedimientos a las actividades cotidianas.
- Realizar una mejora continua en el flujo de la información y utilizar términos adecuados a la gestión de riesgo operacional y gestión integral de riesgo.
- Efectuar un análisis de los eventos ocurridos y observar su severidad y frecuencia, con la finalidad de evaluar el impacto e implementar un modelo de capital económico con medidas más sensibles al riesgo
- La institución debe contar con recursos suficientes para aplicar su metodología de gestión de riesgo operacional, tanto en sus principales áreas, como el área de crédito, y en áreas de apoyo y control.
- La institución debe implementar un sistema de gestión de la seguridad de la información conforme a la normativa vigente que permita asegurar un nivel aceptable de la operatividad de sus procesos, ante eventos que puedan afectar la continuidad de sus operaciones.

5.7. Anexos del caso práctico

Tabla de intereses para créditos personales de la institución TU CREDITO AHORA S.A.

Microcrédito	Nuevo
Hasta U\$ 700	55% - 50%
U\$701 a U\$2,000	55% - 46%
U\$2,001 a U\$3,500	55% - 44%
U\$3,501 a U\$5,000	44% - 34%
U\$5,001 a U\$6,500	44% - 26%
U\$6,501 a U\$8,000	44% - 24%
U\$8,000 a U\$10,000	44% - 23%
Consumo	Nuevo
Hasta U\$3,000	55% - 46%
U\$3,001 a U\$5,000	50% - 40%
U\$5,001 a U\$10,000	45% - 38%

Fuente: Elaboración propia según manual de normas y políticas de crédito de la institución de microfinanzas TU CRÉDITO AHORA, S.A.

Check list de riesgo operativo en la institución TU CRÉDITO AHORA, S.A.

N°	Concepto	Si	No
1	¿Tiene aprobada la IMF políticas, lineamientos, procedimientos, estrategias o normas internas para la gestión del riesgo operativo?		✓
2	Existe un responsable de la gestión del riesgo operativo		✓
3	Clasifica la institución las distintas fuentes de riesgo operativo		✓
4	Se utilizan métodos para cuantificar las pérdidas monetarias debidas a eventos de riesgo operativo	✓	
5	¿Contempla sus políticas cuasi eventos?	✓	
6	¿Usan un esquema de clasificación de eventos y cuasi eventos		✓
7	Tienen métodos para cuantificar el riesgo operativo, tanto respecto al impacto como su probabilidad.	✓	
8	Mantienen los registros históricos de eventos y cuasi eventos de riesgo operativo		✓
9	¿Ha desarrollado o adquirido sistemas para el apoyo en la gestión del riesgo operativo?	✓	
10	Existe un el proceso de análisis luego de un evento (o cuasi evento)	✓	
11	Se realizan los esquemas de mitigación producto de ese análisis		✓

Para administrar y controlar el riesgo operativo provocado por un evento de alto impacto, la microfinanciera cuenta con un manual interno, en el cual existen políticas y procedimientos para una adecuada administración de los posibles riesgos operativos que puedan presentarse en la institución.

Si bien existen estrategias y normas que regulan el riesgo dentro de la institución de microfinanzas, esta carece de personal capacitado para atender la gestión de riesgo operativo, en la institución no existe un responsable de vigilar y controlar los posibles eventos a riesgos.

Es necesario identificar posibles sucesos o eventos que puedan dar origen a algún tipo de riesgo operativo, ya que la entidad no posee un responsable de riesgo operativo es difícil poder identificar o clasificar cuáles son estas fuentes que den origen al riesgo.

Aunque la institución TU CREDITO AHORA S.A. no posee un control rígido de lo que es el riesgo si utilizan distintas metodologías para cuantificar cualquier tipo de pérdida monetaria que pueda poner en peligro la situación financiera de la institución.

Dentro del manual de políticas se contemplan casi eventos que puedan dar origen a un evento mayor, es decir que se determinan que tipo de actividades deben de ser tratadas con especial seguimiento para de esta manera evitar un evento adverso, aunque no se clasifican de manera específica en las políticas contempladas por la institución.

Se debe de tomar en cuenta que la institución no muestra un historial de eventos y casi eventos acontecidos en la misma lo que nos dice que estos eventos no han sido registrados por ninguna de las instancias de la institución.

Se puede afirmar que la microfinanciera TU CREDITO AHORA S.A. no toma las medidas y los procesos de análisis de eventos de riesgo operativo necesario y estrictamente requerido para mitigar el riesgo.

Expediente de crédito



A INSS Comprobación de Pago y Derechos		B INSS Comprobación de Pago y Derechos	
REGIMEN INTEGRAL		REGIMEN INTEGRAL	
Empleador:	39064-1 ADUANERA DE NICARAGUA, S. A.	Empleador:	39064-1 Municipio: 001
Nómina:	1 ADENICA	Empleador:	ADUANERA DE NICARAGUA, S. A.
Asegurado:	1061650-3 JUAN ALEXANDER PEREZ GAITAN	Nómina:	1
No. Cédula:	001 310585 0036U	ADENICA	
Nace:	31/05/1985	Asegurado:	1061650-3
Sexo:	M	JUAN ALEXANDER PEREZ GAITAN	
Mes pagado:	01/2018	Mes Pagado:	01/2018
Valor pagado:	**C\$1,250.00*	Ingreso del Mes:	**C\$20,000.00*
Ingreso del Mes:	**C\$20,000.00*	Cotización Mes:	1 1 1 0
Cotización Mes:	1 1 1 0	Válido para:	03/2018
Válido para:	03/2018		
Derechos Subs:	Enf:SI Acc:SI Mat:SI Rp:SI	Mes Pagado:	Ingreso del Mes: Cotización Mes: Válido para:
IPBS:	CLINICA MEDICA PREVISIONAL MINSA	01/2018	**C\$20,000.00* 1 1 1 0 03/2018
Venc. Contrato IPBS:	30/11/2018	IPBS:	CLINICA MEDICA PREVISIONAL MINSA
IPBS-REP:	SALUD INTEGRAL S.A.	IPBS-REP:	SALUD INTEGRAL S.A.
Municipio:	001	D-S.INSS-RUTA:	M- -XZ1-0100
Centro de Costo:	0		

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

4 NO. 40327

Perfil integral del cliente (PIC)

DATOS PERSONALES

1. PRIMER NOMBRE: JUAN
 2. SEGUNDO NOMBRE: ALEXANDER
 3. PRIMER APELLIDO: PEREZ
 4. SEGUNDO APELLIDO: GAITAN
 5. NOMBRE CON EL QUE NO ES SOCIAL Y/O PUBLICAMENTE GERTRUDIS PANTOJA
 6. ESTADO CIVIL: CASADO
 7. SEXO: FEMENINO
 8. NUMERO DE DEPENDIENTES: 2
 9. LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: MANAGUA 01-05-1985
 10. PAIS DE NACIMIENTO: NICARAGUA
 11. PAIS DE NACIONALIDAD: NICARAGUENSE
 12. PAIS DE RESIDENCIA: NICARAGUA.
 14. DIRECCION DE DOMICILIO: BARRIO VILLA SABANA GRANDE, FRENTE AL GYM OLIMPO
 15. CORREO ELECTRONICO:
 16. MUNICIPIO: SABANA GRANDE
 17. DEPARTAMENTO: MANAGUA
 18. TELEFONO CONVENCIONAL: 88036033
 19. TELEFONO CELULAR: 88036033 20. FAX

MEDIO DE IDENTIDAD

1. TIPO DE IDENTIFICACION/PAIS DE EMISION: CEDULA DE IDENTIDAD/ NICARAGUA
 2. NUMERO: 001-310585-0036U
 3. NUMERO DE REGISTRO
 4. FECHA DE EMISION: 17/01/2014
 4. FECHA DE VENCIMIENTO: 17/01/2024

DATOS SOBRE LA ACTIVIDAD ECONOMICA O EMPLEADO (CATEGORIA)

EMPLEADO NEGOCIO PROPIO ESTUDIANTE AMA DE CASA JUBILADO OTRO
 PROFESION U OFICIO: RESPONSABLE DE INFORMATICA
 NIVEL ACADEMICO: UNIVERSITARIO
 OCUPACION: ING. EN SISTEMAS
 NOMBRE DEL CENTRO LABORAL: ADENICA
 TIEMPOS DE LABORAL (O DEL NEGOCIO) : 5
 DIRECCION: CARRETERA NORTE EDIFICIO CENTRO NORTE
 TELEFONO: 22233020 FAX
 COBERTURA (NEGOCIO PROPIO):

PRINCIPALES SUPLIDORES (EN CASO DE SER NEGOCIO PROPIO)

1.
2.
3.
4.
5.

PRINCIPALES CLIENTES:

1.
2.
3.
4.
5.

CORREO ELECTRONICO DEL TRABAJO
 DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD ECONOMICA DEL CENTRO DE TRABAJO

SITIO WEB DEL TRABAJO

INGRESO MENSUAL EQUIVALENTE A: C\$ 20.000.00
 OTROS INGRESOS:

INGRESO ANUAL EQUIVALENTE A:
 FUENTE: C\$ 240,000.00

DATOS PARA EL CONYUGE O EN UNION DE HECHO ESTABLE

PRIMER NOMBRE: ERICKA
 SEGUNDO NOMBRE: MARIA
 PRIMER APELLIDO: HERRERA
 SEGUNDO APELLIDO: VILCHEZ
 DIRECCION DE DOMICILIO: BO SABANA GRANDE FRENTE AL GYM OLIMPICO
 NO. DE CEDULA: 001-210487-0038G
 TELEFONO DE DOMICILIO:
 CORREO ELECTRONICO: herreravilchez87@gmail.com
 PROFESION U OFICIO : AMA DE CASA
 CENTRO LABORAL
 NO. CELULAR: 89454144
 TELEFONOS FAX
 APERTURA POSTAL TRABAJO:
 DIRECCION DEL CENTRO DE TRABAJO:
 SITIO WEB TRABAJO:
 CALIFICACION PARA DOC:
 BAJO MEDIO ALTO

OBSERVACIONES:

DOCUMENTOS LEGALES REQUERIDOS DE ACTIVIDAD ECONOMICA (EN CASO DE NEGOCIO PROPIO):

TIPO DE DOCUMENTO	EMITIDO POR	FE. EMISION	FE. VENCIMIENTO

CODIGO DEL PRESTAMO	DIR	INDIR	MONTO APROBADO	MONEDA	FORMA DE PAGO	SALDO	FECHA DE NACIMIENTO	PLAN DE INVERSION	SIT. ACTUAL
.F.			0,00			0,00			
.F.			0,00			0,00			
.F.			0,00			0,00			
.F.			0,00			0,00			
.F.			0,00			0,00			

DATOS GENERALES SOBRE LA RELACION DE NEGOCIOS CON OTRAS INSTITUCIONES DE MICROFINANZAS:
 NUMERO DE RELACIONES CONTRACTUALES DE NEGOCIOS

CODIGO DEL PRESTAMO	DIR	INDIR	MONTO APROBADO	MONEDA	FORMA DE PAGO	SALDO	FECHA DE NACIMIENTO	PLAN DE INVERSION	SIT. ACTUAL
.F.			0,00			0,00			
.F.			0,00			0,00			
.F.			0,00			0,00			
.F.			0,00			0,00			
.F.			0,00			0,00			

REFERENCIAS: DATOS DEL REFERENTE(1)

1. NOMBRES: MARCOS ERNESTO
 2. APELLIDOS: PEREIRA GOMEZ
 3. DIRECCION DEL DOMICILIO: VILLA LA SABANA ENTRADA PRINCIPAL 3 C S
 4. TELEFONO DEL DOMICILIO: 22802126
 5. NO. CELULAR: 7746-3633
 6. LUGAR DONDE LABORA: WALMART
 7. TELEFONO DE TRABAJO: 22559897
 8. NO. DE CEDULA: 001-131085-0024E
 9. TIEMPO DE CONOCERLO: 9 AÑOS
 10. NOMBRE DEL VERIFICADOR: NOHELIA GUTIERREZ
 11. FECHA Y HORA DE VERIFICACION: 28/02/2018 2:30 PM
 12. FIRMA DE VERIFICADOR: *NoheliaGT*
 13. RESUMEN DE LA VERIFICACION: TRABAJADOR

DATOS DEL REFERENTE (2)

1. NOMBRES: MARIA DEL ROSARIO
 2. APELLIDOS: ZALAZAR
 3. DIRECCION DEL DOMICILIO: RESIDENCIAL LAS MERCEDES, GRUPO MANTICA NO. 439
 4. TELEFONO DEL DOMICILIO: 22332037
 5. NO. CELULAR:
 6. LUGAR DONDE LABORA: EMPRESA DE TELEFONIA NICAR
 7. TELEFONO DE TRABAJO: 22801345
 8. NO. DE CEDULA: 001-271187-0015R
 9. TIEMPO DE CONOCERLO: 20 AÑOS
 10. NOMBRE DEL VERIFICADOR: NOHELIA GUTIERREZ
 11. FECHA Y HORA DE VERIFICACION: 28/02/2018 2:00 PM
 12. FIRMA DE VERIFICADOR: *NoheliaGT*
 13. RESUMEN DE LA VERIFICACION: AMIGOS DE AÑOS

AUTORIZACIONES

A) AUTORIZO A LA ENTIDAD PARA VERIFICAR, POR CUALQUIER MEDIO LEGAL, TODA LA INFORMACION QUE HE PREVEIDO PARA EFECTOS DE LAS RELACIONES O CUENTAS QUE SUSTENTE ESTE PERFIL
 B) PARA QUE CONSULTE Y/O SOLICITE INFORMACION SOBRE MIS RELACIONES COMERCIALES CON CUALQUIER ENTIDAD, MEDIANTE CUALQUIER CENTRAL DE RIESGO EXISTENTE EN EL PAIS.

DECLARACION DE PARENTESCO

Declaro que yo no tengo ningun parentesco con el personal que me elaboro este perfil, ni con miembros del Consejo de Administracion y principales funcionarios, que laboren esta Institucion hasta un 4to. Grado de consanguinidad y segundo de afinidad.
 Lugar y Fecha de llenado del presente perfil : MANAGUA, 28 DE FEBRERO DE 2018

Juanperez

FIRMA DEL CLIENTE

Mercedes M.

GERENTE DE SUCURSAL O FUNCIONARIO AUTORIZADO

Squitana

OFICIAL DE CREDITO

OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

HISTORIAL DE ACTUALIZACIONES: (CADA ACTUALIZACION DEBE INDICAR SU FECHA, SER FIRMADA POR LAS PERSONAS RELACIONADAS EN EL PUNTO ANTERIOR QUE INTERVENGAN, CONSERVANDO COPIA EN EL EXPEDIENTE FISICO DEL CLIENTE)

FECHA: / / OBSERVACIONES:

FECHA: / / OBSERVACIONES:

IMPRESO EL VIERNES, 28 DE FEBRERO DEL 2018 - 15:47:44



MICROFINANCIERA TU CREDITO AHORA, SOCIEDAD ANONIMA
Contrato de crédito garantizado con prenda comercial y fianza solidaria
Contrato No.23108602145058

Nosotros, Juan Alexander Pérez Gaitán mayor de edad, estado civil: Soltero, Nacionalidad: nicaragüense, oficio: Licenciado en Administración de Empresas, Cédula de identidad número: 001310585-0036U y del domicilio de: MANAGUA, actúa en nombre y representación de Financiera TU CREDITO AHORA SOCIEDAD ANONIMA en su calidad de GERENTE DE SUCURSAL Y Apoderado General de Administración, a quien en adelante se le dominara "Microfinanciera TU CREDITO AHORA S.A." o el "ACREEDOR" Acredita la Personería Jurídica de su representada y su representación legal con: a) Testimonio de Escritura Pública número Ocho, constitución de sociedad anónima y estatutos, autorizada en la ciudad de Managua, a la una y treinta minutos de la tarde del día veintiocho de febrero del año dos mil dieciocho, antes los oficios notariales del doctor CARLOS ZUNIGA NUÑEZ e inscrita bajo el numero veintinueve mil ciento diecinueve guion B cinco (29,119-B5), pagina: trecientos treinta y siete pleca trescientos sesenta y dos (337/362), tomo: Novecientos cincuenta y seis guion B cinco (956-B5), libro segundo de sociedades del registro público de mercantil y bajo el numero treinta y ocho mil trescientos veintitrés (38,323), pagina: cincuenta y cinco pleca cincuenta y siete (55/57, tomo: ciento sesenta y cuatro (164), del libro de personas ambos del registro público de Managua, Ambos del registro público de la propiedad inmueble del departamento de Managua, la escritura de constitución ha sido reformada con las siguientes escrituras que se relacionan: a.1) Escritura pública numero ciento veinticuatro (124) de rectificación de escritura pública, autorizada en la ciudad de Managua por el notario CARLOS ZUNIGA NUÑEZ a las once y treinta minutos de la mañana del día diecisiete de septiembre del año dos mil siete, la que se encuentra debidamente inscrita bajo el numero: veintidós mil ciento sesenta y ocho guion B dos (22.178-B2), paginas: Diecinueve pleca Veintiséis (19/26), Tomo : setecientos noventa y cuatro guion B dos (794-B2), libro segundo de sociedades y bajo el numero: cincuenta y ocho mil setecientos veintinueve guion A(58,729-A), paginas: ciento noventa pleca ciento noventa y dos (190/192), tomo: ciento sesenta y seis guion A (166-A), del libro de personas, ambos del registro público del departamento de Managua y a.2) escritura pública número cuarenta y nueve (49) de protocolización, autorizada en la ciudad de Managua por el notario CARLOS ZUNIGA NUÑEZ a las cinco de la tarde del día dieciséis de julio del año dos mil nueve, la que se encuentra debidamente escrita bajo el numero: veintidós mil setecientos ochenta y nueve guion B dos (22,789-B2), paginas: trescientos cincuenta y ocho pleca trescientos sesenta y siete (358/367), tomo: ochocientos cuatro guion B dos (804-B2),libro segundo de sociedades y bajo el numero: sesenta mil trescientos ochenta y dos guion A (60,382-A); Paginas cuarenta y ocho y cuarenta y nueve (48 y 49), tomo: ciento sesenta y siete guion A(177-A), del libro personas, ambos del registro público del departamento de Managua. b) de la superintendencia de bancos: resolución del consejo directivo de la superintendencia de bancos por resolución CD-SIBOIF-384-10OCT26-2005 de fecha 26 de octubre del 2005 autorización de constitución de Financiera TU CREDITO AHORA S.A. c) Acredita su representación legal y comparecencia mediante testimonio de la escritura pública número OCHO(8) denominada poder General de Administración autorizada en la ciudad de Managua a las diez y cuarenta y cuatro minutos del día quince del mes febrero de año 2018, ante el oficio del notario MIRTHEL ALINA OBANDO MORA e inscrito bajo el numero 54057; paginas 313; tomo 598; del libro tercero de poderes del registro público mercantil del departamento de Managua; pascua canales Eduardo José, mayor de edad, estado civil: soltero/a, nacionalidad nicaragüense, oficio o profesión: dependiente, cedula numero: 4013108860009L y del domicilio de: Masaya, Masaya, con dirección que sita de: villa Betania. Museo camilo ortega 700 MTS AL este 20 VRS SUR MD, lugar que señala para notificaciones y requerimientos, actuando en su propio nombre e interés, a quien en adelante se dominara el "DEUDOR" Y actuando en su propio nombre e interés, a quien en adelante se dominara el FIADOR SOLIDARIO O SIMPLEMENTE EL FIADOR. Por este acto hemos convenido en celebrar el presente contrato, con su garantía señalada, bajo las siguientes clausulas. PRIMERA (OTORGAMIENTO DE CREDITO Y DESTINO): EL ACREEDOR le otorga a EL DEUDOR un crédito hasta por la suma de treinta y dos mil cuatrocientos cuarenta con 00/100 córdobas con mantenimiento de valor (C\$ 32,440.00) o su equivalente en dólares o monedas oficial de los estados unidos de América, desembolsando en efectivo o mediante la emisión de cheque. Monto que el deudor confianza tener por recibidos en este acto y a su entera satisfacción. EL DEDUDOR destinara los recursos del presente crédito para MEJORA DE VIVIENDA, específicamente los invertirá para: Así mismo el DEUDOR se obliga reconocer a favor del Acreedor el Mantenimiento de valor del córdoba con respecto al dólar según el tipo de cambio oficial que emita el banco Central de Nicaragua. En consecuencia, si se produce una modificación en el tipo oficial de cambio del córdoba con relación a la moneda dólar, el monto de la obligación contraída en este contrato y expresada en

córdoba, se ajustará en la misma proporción a la modificación operada, de conformidad con el artículo 16 de la ley monetaria vigente decreto ley numero: uno guion noventa y dos (1-92), publicada en la gaceta, número dos del día siete de enero del año mil novecientos noventa y dos. SEGUNDA (TASA E INTERES DEL CREDITO): Se establece durante la vigencia del crédito una tasa inicial de interés corriente del diez con 00/100 por ciento (55.0%) anual, en la microfinanciera TU CREDITO S.A. En caso de mora, el DEUDOR pagara una tasa de interés Monetario anual sobre saldos vencidos del cincuenta por ciento (50%) de la tasa de interés corriente pactada conforme lo establecido en esta cláusula hasta el efectivo y total pago de la obligación es entendido que la mora operara con el solo retardo en el cumplimiento de las obligaciones aquí contraídas sin necesidad de intimación notificación, ni requerimiento judicial o extrajudicial, TERCERA (COMISIONES Y GASTOS): EL DEUDOR pagara las siguientes comisiones y gastos: 1) Comisión por servicios de administración: el (los) DEUDOR (es) reconocerán y pagaran una comisión por otorgamiento y monto a deducir del cero con 00/100 por ciento (0.0%),Equivalente a C\$ Cero con 00/100 CÓRDOBAS (C\$:0.00), dicha comisión y monto a deducir será calculada sobre el monto total del crédito y acuerdan el ACREEDOR Y DEUDOR que la misma sea deducida monto total del crédito a otorgarse, cobrado en un solo acto. 2) Comisión por gestión de crédito en estado de mora: EL DEUDOR Y/O FIADOR, conviene con el Acreedor cuando el crédito se encuentra en estado de mora y se realice el cobro a través de los gestores de cobranzas se pagara hasta el 5% de comisión por atraso sobre el saldo adeudado, cuando la gestión se haga a través de abogados por este cobro judicial pagara hasta un 10% sobre el saldo adeudado , al segundo aviso de cobro prejudicial y que no sean atendidos por el deudor, el caso podrá ser transferido a cobro judicial en cualquier momento, cuando presente situaciones que pongan en riesgo evidentes la recuperación del crédito, por ejemplo: desvió de prenda o garantías juicio por parte de tercero reincidencias en atrasos o cualquier situación similar, incluido lo establecido en la cláusula de vencimiento anticipado en cuyo caso deberá pagar lo que establezca la ley, más los daños y perjuicios ocasionado por su incumplimiento, dolo, negligencia o morosidad, así como por cualquier contravención al contenido de la presente obligación. Así mismo, asumirá los costó generados por el acto previo al proceso que corresponde al trámite de mediación establecido en el código procesal civil de Nicaragua.3) Gastos y Honorarios legales; el (los) deudor (es) reconocen y pagaran en concepto de gastos notariales por elaboración de Autentica de fecha Cierta del presente Contrato la suma de cero con 00/100 dólares netos (U\$:0.0) O Su equivalente en córdobas al tipo de cambios oficial, gastos que serán deducidos previo consentimiento del cliente del monto total del crédito al momento del desembolso cobrado en un solo acto CUARTA (LUGAR, PLAZO Y FORMA DE PAGO): Los pago los efectuara el DEUDOR al ACREEDOR en sus oficinas en esta Ciudad o en las sucursales que este posea en el país. Que el presente crédito tendrá un plazo de: 36 meses a partir del desembolso, salvo cuando sea aplicada la cláusula de vencimiento anticipado, establecida en el presente contrato. Forma de pago: EL DEUDOR, se obliga al pago de las cuotas del crédito de manera mensual (30 Días), siendo el pago de la primera cuota el día 01 de Marzo del año 2018 y el pago de la última cuota el día 01 de Febrero de año 2020, fecha en que vence el plazo del presente contrato tendrá un periodo de gracias de seis (6) días para efectuar el pago de la primera cuota únicamente. Dichas cuotas comprenden el pago de la amortización del principal, intereses, comisiones, gastos, y cualquier otro conexo al crédito otorgado en virtud de este instrumento, todo de conformidad a plan de pago o calendario de pago que contra desembolso recibe el DEUDOR y forma parte integrante del presente crédito. QUINTA (PAGO ANTICIPADO): En caso que el DEUDOR, realice abonos o cancelación anticipada a la fecha de vencimiento, no habrá cobro de ningún tipo de penalidad, sin embargo el ACREEDOR se reserva el derecho o tendrá la opción de cobrar una comisión de hasta un tres por ciento (3%) neto sobre el monto que EL DEUDOR vaya a cancelar de forma anticipada siempre y cuando los fondos del crédito sean intermediados con cláusula de penalidad o cuando el productos o crédito otorgado no sea de consumo o microcréditos, conforme lo establecido en el artículo 68 de la ley de protección de los derechos de las personas Consumidoras y Usuarías, sin perjuicio de las facultades de verificación por parte del Ente regulador. En tal caso, el importe de dicha comisión EL ACREEDOR la pobra deducir del abono o cancelación extraordinario que EL DEUDOR este realizando y formara parte del saldo total del crédito. Sin perjuicio de lo anterior, las partes acuerdan que, en caso de cancelación total anticipada, EL DEUDOR reconocerá y pagara únicamente los interés devengados al día de la cancelación total, y en su caso se realizara liquidación de comisiones y gasto derivados de la clausulas pactadas en el presente contrato. En caso de abonos anticipados, esto se aplicarán al principal de la deuda, con lo que no variarían el plan de pago de crédito en relación a la periodicidad y fecha de las cuotas, si no en la proporción de principal e intereses de cada cuota. Además, en dependencia del monto de pago anticipado, es posible que se reduzca el plazo total del crédito. SEXTA (FIANZA SOLIDARIA): EL FIADOR SOLIDARIO señor: Expresa: que para mayor garantía del pago del crédito que le fue otorgado a EL DEUDOR conforme este contrato se constituye FIADOR SOLIDARIO Y PRINCIPAL PAGADOR a favor de Microfinanciera TU CREDITO AHORA S.A. en concepto del pago principal, intereses, comisiones, gastos y cualquier otro conexo al

crédito otorgado en virtud de este instrumento, obligándose en los mismos términos que EL DEUDOR en todas y cada una de las obligaciones y disposiciones contenidas y derivadas del contrato subsistiendo dicha Fianza Solidaria Hasta el efectivo y total pago de esta obligación, aunque medien prorrogas y espera y acepta como propias todas las cláusulas consignadas en el presente contrato y en especial lo referido a las renunciaciones de este contrato en lo que le fuere aplicable, respondiendo con su patrimonio presente y futuro. SEPTIMA (PRENDA COMERCIAL): por su parte expresa el Señor(a): PASCUA CANALES EDUARDO JOSE y dice que para garantizar aún más el cumplimiento de la obligación contraída con su ACREEDOR constituye garantía prenda comercial sobre bienes muebles de su propiedad, ajeno al financiamiento, los que grava con su expreso consentimiento como dueño de los mismos. Consentimientos que estará demostrando con recibir el crédito y con su firma en el contrato como EL DEUDOR Y/O FIADOR en cumplimiento y concordancia a la ley General de Bancos art. 59 inc. 12, y a la ley de prenda Comercial Artículo uno (1) y en especial en su parte tiene, bienes muebles, que se detallan y describen así:

En el mismo acto el ACREEDOR nombra DEPOSITARIO de los bienes a: Quien dice que acepta su responsabilidad como DEUDOR Y/O FIADOR y como DEPOSITARIO, obligándose a conservar y cuidar los bienes constituido por el en garantía de prenda comercial y acepta las responsabilidades que devienen del cargo como DEPOSITARIO. EL DEPOSITARIO queda sujeto a la ley de prenda comercial número ciento cuarenta y seis (No. 146), publicada en Gaceta Diario Oficial de Nicaragua número Sesenta (60) del veintiséis de Marzo de Mil Novecientos Noventa y Dos (1992) y a la ley General de Bancos, Instituciones Financieras no Bancarias y Grupos Financieros, Ley número quinientos Sesenta y uno (561), publicada en Gaceta Diario Oficial de Nicaragua número doscientos treinta y dos del treinta de noviembre del año dos mil cinco, en todo lo que fuere aplicable al presente contrato. OCTAVA (SEGURO DE SALDO DEUDOR): como parte de la garantía del crédito, El deudor, por su propia cuenta y riesgo debe adquirir, en la compañía de su preferencia, una Póliza de seguros de vida y se obliga a mantenerla vigente durante el tiempo que dure la vigencia del crédito y a endosarla a El Acreedor hasta por un monto que cubra el saldo deudor y los intereses corrientes del crédito. EL incumplimiento de esta obligación concede el pleno derecho a EL Acreedor de dar por vencido el crédito y reclama su efectiva cancelación. Se exceptúa de ellos cuando a criterio de la compañía aseguradora el cliente no cumpla o no cumplió con los requisitos o condiciones exigidos para ser sujeto del seguro, en tal caso, EL ACREEDOR valorará el otorgamiento o vigencia del crédito y de su garantía puesta. En caso, que EL ACREEDOR decida otorgar el crédito y/o mantener la vigencia del mismo, aun cuando EL DEUDOR, no es sujeto asegurable por la compañía aseguradora, no implica que el DEUDOR está cubierto por lo establecido en esta cláusula y sus componentes, sino que pierde el beneficio y en caso de incumplimiento o atraso, deberá responder con sus bienes o derechos, con la fianza otorgada o la garantía puesta, para cubrir toda obligación crediticia. Ahora, si EL DEUDOR es asegurable, pero no tiene una póliza de seguro de vida o no desea adquirirla por cualquier motivo, siempre y cuando no sea porque el cliente no cumple con los requisitos exigido por la compañía aseguradora, deberá como última y única opción aceptar que Microfinanciera TU CREDITO AHORA S.A. lo incorpore a la póliza colectiva de saldo deudor que maneja para todos sus clientes. En este caso el deudor pagará en concepto del seguro en cada una de sus cuotas hasta su cancelación, el que se refleje en el plan de pago o calendario de pago que recibirá al momento de su desembolso y el cual forma parte integrante del presente contrato. Este seguro cubre todos los componentes de la deuda en caso de muerte o incapacidad total y permanente, siendo necesaria, para este último evento, que dicha incapacidad sea declarada, firmada y sellada por la dirección de un centro médico autorizado por el ministerio de salud. Además de lo anterior, este seguro agrega dos valores adicionales; uno de gasto de funeral y otro de auxilio económico, por un valor de U\$ cuatrocientos con 00/100 dólares americanos (U\$ 400.00) cada uno. El gasto de funeral se pagará al beneficiario sin deducible al tipo de cambio vigente del día del deceso si el préstamo es en córdobas, o en dólares si el crédito es otorgado en esta moneda. El auxilio económico se pagará con un bono para compra de bienes básicos en un supermercado del país. En caso que el deudor tenga más de un préstamo, se pagaran los gastos de funeral y el auxilio económico por los montos y beneficiarios que indique cada préstamo vigente en el momento del deceso. Este seguro no está firme por el hecho que Microfinanciera TU CREDITO AHORA S.A. reciba el pago del mismo, sino hasta la aceptación del caso por parte de la compañía de seguros, además podrá ser rechazado por la compañía de seguro cuando se presenten las causas siguientes: si muere por causa de muerte natural antes de que el crédito tenga treinta días de vigencia, del crédito, si oculta información sobre sus padecimientos y enfermedades cuando el seguro lo halla requerido previamente, o si su beneficiario no notifica dentro de los siguientes noventa días hábiles de haber ocurrido el deceso. Así mismo, si el crédito es menor al equivalente de cinco mil dólares de los EEUU, el cliente es independiente, no asalariado, menor de 70 años y no cumple esta edad dentro del plazo del crédito, gozará de una cobertura especial por incapacidad temporal como parte de su seguro de saldo Libros Sexto de Ejecución Forzosa, del Código Procesal Civil de Nicaragua 11) EL

DEUDOR se obliga a ejecutar las operaciones de su negocio de acuerdo a la normativas y requerimiento ambientales del país y a cumplir con la aplicación de la legislación nacional vigente en relación al medio ambiente, así como tramitar ante las entidades administrativa correspondiente los permiso o licencia requerido de caso en caso para la operación de su negocio; 12) EL DEUDOR se obliga actualizar todo cambio en la información o en los datos que haya brindado a EL CREADOR en relación con este crédito mediante comunicación escrita dirigida a EL CREADOR a través de los canales de información que EL ACREEDOR ponga a su disposición; 13) los datos personales del DEUDOR son confidenciales y están protegidos física y electrónicamente a fin de resguardar su información personal, financiera y comercial, de acuerdo a lo determinado por la ley. 14) EL DEUDOR autoriza expresa e irrevocablemente a EL ACREEDOR para que este pueda utilizar la información de carácter personal y comercial suministrada por EL DEUDOR al CREADOR a su como para el ACREEDOR, pueda así mismo compartir dicha información con tercero autorizado por la superintendencia de banco; 15) en caso que EL DEUDOR no esté en capacidad de cumplir con la obligación del pago de su crédito por causa de fuerza mayor o caso fortuito, podrá presentar antes EL ACREEDOR una carta de solicitud de reestructuración de crédito, siempre que cumpla con la condiciones o requisitos según se establece en los manuales y políticas internas de EL ACREEDOR; 16) EL ACREEDOR Y EL DEUDOR acuerdan que cualquier información o notificación que EL ACREEDOR deba realizar al DEUDOR, se reputara válidamente hecha por cualquiera de los siguientes canales de información los cuales enunciativos mas no restrictivo: a) Comunicaciones A la dirección de correspondencia, correo electrónico y/o domicilio del DEUDOR; b) A través de mensaje de texto (SMS) al número de teléfono facilitado por el cliente; c) Publicaciones en las oficinas y/o en la página web del EL ACREEDOR; d) cualquier otro medio que EL ACREEDOR ponga a disposición del DEUDOR, que facilite la adecuada comunicación. Cualquier medio utilizado para informar o notificar a EL DEUDOR debe ser verificable por parte del cliente o supervisor. DESIMA TERCERA (RENUNCIA): Para todos los defectos de las obligaciones que aquí contraen EL DEUDOR y/o FIADOR SOLIDARIO a favor de EL ACREEDOR, se somete expresamente a la disposiciones de la ley de regulación de microfinanzas y Grupos Financieros; y a la norma sobre transparencia en Operaciones Financieras y además renuncian a: 1) A toda excepción proveniente de caso fortuito o fuerza mayor por imprevisto e imprevisible que fuesen, cuyos riesgo asumen; 2) Al derecho de ser notificado de las sesiones que de este crédito haga EL ACREEDOR, considerándose perfeccionada su transparencia desde el momento de su otorgamiento; 3) Al derecho de ser requerido judicial o extrajudicialmente, para el efecto de la mora, pues esto se operara con simple retardo en cumplimiento de sus obligaciones y vencido el plazo del crédito y reclamar el pago de todo lo adeudado incluyendo los daños y perjuicios y todos los gastos y honorarios judiciales y extrajudiciales; 4) Al beneficio que EL ACREEDOR persiga primero el objeto pignorado pues podrá perseguir otros bienes de EL DEUDOR conservando el derecho de perseguir antes, simultáneamente o después el objeto pignorado con las preferencias o privilegios del crédito; 5) Al derecho de ser depositario de los bienes embargado o secuestrado, pues se depositara en EL ACREEDOR o en la persona que él o su representante elija, quien ejercerá el cargo por cuenta y riesgo de EL DEUDOR; 6) Al derecho de prórroga por recibirles intereses y/o pagos por posterioridad a su vencimiento, pues tal echo será considerado como gracia y no como prórroga; 7) Al realizar o formular retenciones en el pago de lo adeudado, por razón de impuesto o carga de cualquier naturaleza que le correspondieren al mismo; DECIMA CUARTA (DECLARACIONES): EL DEUDOR declara que: 1) la información que ha suministrado el acreedor como consecuencia del presente contrato es verídica y lo autoriza en forma expresa y anticipada para dar a conocer y solicitar, sin necesidad de autorización ulterior el historial de pago de EL DEUDOR a cualquier otra entidad emisora supervisada o regulada por la Superintendencia de Bancos O Instituciones Financiera. Así mismo, autoriza a EL ACREEDOR, para que informe reporte o divulgue la información proporcionada a la central de riesgo privada que este autorizada por la superintendencia de Bancos, con el fin de que esta la administre de forma confidencial y la suministre a terceros que cuenten con el propósito permisible debido; 2) EL ACREEDOR ha cumplido con sus deberes en materia de información y transparencia establecidos en la ley de protección de los derechos de las personas Consumidoras y Usuarías y en la Norma sobre Transparencia en las Operaciones Financieras y su Reforma; 3) Ha recibido de EL ACREEDOR: a) Original de la Hoja de Resumen Informativo sobre Operaciones y Activa; b) Copia del presente contrato y de su pagare según corresponda; c) Copia del cronograma o plan de pagos; 4) Ha sido informada de la tasas de intereses, condiciones del crédito comisiones, seguros, gastos, penalidades en caso que apliquen, primas de seguro y demás información necesarias sobre la característica, términos y condiciones inherente al crédito aquí regulado; 5) puede acceder a la página web de EL ACREEDOR (www.microfinancieratucreditoahora.com.ni) en la cual podrá verificar y tomar debida información de la tasa de intereses, comisiones, tabla de comisiones y gastos, entre otro conceptos y que lo mismo se encuentra a su disposición en la oficina principal del EL ACREEDOR o en la sucursales que posee en el país; 6) Haber leído y entendido el presente contrato; 7) Cumplirá con la Obligación Adquirida en estricto a pego a las estipulaciones

pactadas en este contrato suscrito, incluyendo pagar lo adeudado en tiempo, modo y condiciones establecidas en el presente contrato; 8) EL DEUDOR y/o FIADOR SOLIDARIO declaran que la firma puesta en el presente contrato, es la que actualmente utilizan en todos sus asuntos y negocios, para todo los fines de ley. DECIMA QUINTA (CESION DE CREDITOS Y SUBROGACION DE GARANTIAS) EL ACREEDOR podrá CEDER la obligación de pagos objetos de este crédito, sin necesidad de autorización por parte de EL DEUDOR, bastando simplemente la notificación por parte del ACREEDOR a través del medio que estime conveniente, notificación que será con el objeto de hacer del conocimiento del EL DEUDOR que el ACREEDOR ha cedido o cederá a otro ACREEDOR el crédito también El DEUDOR se obliga a la subrogación que sobre la garantías puestas en el crédito debe realizar el ACREEDOR, teniendo lugar la cesión de obligación del crédito a otro ACREEDOR , quien adquiere la obligación de pago y garantía e idéntica situación que el actual ACREEDOR. DECIMA SEXTA (ACEPTACION): Los comparecientes en el carácter que comparecen conjuntamente expresamos, que aceptamos todas las cláusulas establecida en este instrumento público, en particular sobre la prenda comercial y Fianza solidaria. Así como la aceptación de todas las disposiciones y privilegios lícitos otorgados por la Ley numero Quinientos Sesenta y Uno (561) Ley General de Bancos Instituciones Financieras, No Bancarias y Grupos Financieros, y lo relacionado a la Ley de Protección de los Derechos de las Personas consumidoras y Usuarias, en todo lo que le fuere aplicable. Cualquier disposición o cláusula en este contrato que sea inaplicable, valla en contra de las Leyes de la Republica de Nicaragua o que se declarada nula por cualquier instancia, se considerara por no Puesta quedando el resto del contrato en su pleno rigor y fuerza legal. Así mismo aplicara cualquier cambio en las leyes en cuanto a su contenido, proceso o procedimiento nuevos para ejecutar en las vías legales el cumplimiento de la obligación del presente contrato. En señal de aceptación y voluntad firmamos todos en la Ciudad de MANAGUA a los veintiocho días del mes de febrero del año dos mil dieciocho Deudor, la cual cubre entre una (1) y tres (3) cuotas del crédito si el cliente sufriera un accidente o enfermedad que lo obligue a guardar reposo en un rango de tiempo entre dieciséis (16) y cuarenticinco (45) días. Este benéfico no se otorgará cuando el reposo es ocasionado por una enfermedad preexistente o el accidente o tipo de enfermedad no estén contemplados en el alcance de la póliza. El DEUDOR acepta esta cobertura y se sujeta totalmente a los términos y condiciones definido en la póliza contratada por EL ACREEDOR, donde se detallan las enfermedades y accidentes cubiertos, así como las casuísticas no cubiertas. En caso de darse el siniestro se deben presentar alguna oficina de Microfinanciera TU CREDITO AHORA, S.A con la documentación que se indica en la página web de la institución. NOVENA (SEGURO DE GARANTIAS): Cuando el comité de crédito lo solicite, el deudor debe adquirir en la compañía de su preferencia, una póliza de seguro durante el contrato de crédito.

Quintana S

EL ACREEDOR

Juanperez

EL DEUDOR



MICROFINANCIERA TU CREDITO AHORA, SOCIEDAD ANONIMA

PAGARE A LA ORDEN

El presente PAGARE A LA ORDEN forma parte del CONTRATO DE CREDITO No. 23108602145058 suscrito entre Microfinanciera TU CREDITO AHORA, S.A. y Juan Alexander Pérez Gaitán

Por este pagare a la orden, yo (nosotros) Juan Alexander Pérez Gaitán Titular de cedula No.:001-310585-0036U, estado civil: casado, de oficio: Dependiente y del domicilio de MANAGUA BO SABANAGRANDE FRENTE A GIMNASIO OLIMPICO, en adelante denominado el (los) Deudor(es) pagare (solidariamente) a Microfinanciera TU CREDITO AHORA, S.A., en adelante denominada el Acreedor en cualquiera de sus oficinas que Microfinanciera TU CREDITO AHORA S.A. indique, o la orden de la persona natural o jurídica a quien Microfinanciera TU CREDITO AHORA S.A. cedere el crédito, la suma de Treinta mil 00/100 CORDOBAS CON MANTENIMIENTO DE VALOR (C\$ 30,000.00) más intereses corrientes y comisión, por igual valor recibido a mi (nuestra) entera satisfacción y en calidad de mutuo, de conformidad a plan de pagos que se adjunta al presente PAGARE y que forma parte integrante del contrato de crédito referido, sobre el principal que confiesa deber o sobre cualquier saldo del mismo, reconoceré un interés corriente del cero con 83/100 por ciento (4.50%) mensual fija sobre los saldos principales, más una comisión del Cero con 00/100 por ciento (0.0%) sobre el monto total financiado sobre esta fecha hasta la total cancelación. EL DEUDOR, pagara en concepto de Seguro de Saldo Deudor y Gastos de Funeral en cada cuota hasta su cancelación, el que se refleje en el plan de pagos o calendarios de pagos que contra desembolso recibe y que forma parte integrantes del presente pagare. Así mismo, el pago por este servicio es decreciente conforme disminuya el Saldo Deudor. La tasa de interés pactada es tasa fija. El desembolso de este crédito tiene un plazo de 730 días y se pagaran en cuotas Mensual (30 Días), la primer la primer cuota, se pagara el día 05 de Abril del año 2018 y las Restantes 24 cuotas en los mismos términos establecidos para la primer cuota y de manera consecutivas hasta la cancelación de la última cuota según detalle de plan de pagos adjunto al presente pagare, el cual en este acto se entrega al deudor. Así mismo Microfinanciera TU CREDITO AHORA S.A., otorga un periodo de gracia de 6 días concedidos para el pago de la primera cuota.

En caso de mora, sin perjuicio de la vía ejecutiva y de los demás derechos que competen a mi (nuestro) Acreedor, reconoceré(mos) y pagare(mos) desde la fecha en que la mora se produzca hasta la cancelación total de la deuda, un interés moratorio del cincuenta por ciento (50%) de la tasa de interés corriente y pactada y se aplicara sobre el saldo del principal vencido del préstamo hasta el total y efectivo pago de todo lo adeudado, sin que se entienda en ningún caso que por el hecho de recibir abonos al principal o a los intereses insolutos o por continuar recibiendo los intereses pactados después del vencimiento, queda prorrogado el plazo de la deuda. La mora se producirá por el solo hecho del incumplimiento en el pago de una sola de las cuotas, sin necesidad de requerimiento de ninguna especie; por el incumplimiento de las obligaciones contenidas en el Contrato de crédito; o por cualquier acción judicial en contra del (los) Deudor (es) o Fiador (es) o Fiador(es) obligándome (nos) a pagar en concepto gastos de ejecución los señalados en el contrato antes referido; así como la falta de cumplimiento de cualquier otra obligación conjunta o separada, por parte del (los) Deudor (es) a Favor del acreedor.

Para todos los efectos de ejecución judicial por incumplimiento en el pago del crédito los deudores señalan como domicilio cierto el del Juzgado de la cabecera departamental más cercano, así mismo renuncian al derecho de ser notificados de las cesiones que de este crédito haga la Financiera; así como al caso fortuito o fuerza mayor en relación con el cumplimiento de lo aquí estipulado, cuyo riesgo asumo (asumimos) por imprevisto e inesperado que sean. Quedan incorporadas a este documento todos los derechos y privilegios que establece la ley de fomento y regulación de microfinanzas Ley No. 769 del 2011 y publicada en la gaceta año 2012 para Instituciones de Microfinanzas.

Ciudad de MANAGUA a los 5 días del mes de Marzo del año 2018.

Juanperez

DEUDOR

FIANZA

Yo (nosotros); (nos) constituyo (constituimos) Fiador(es) Solidarios y principales(es) pagador(es) de la anterior obligación contraída por el (los señor(es) Juan Alexander Pérez Gaitán a favor de Microfinanciera TU CREDITO AHORA , S.A. en el documento que antecede, haciendo propio el adeudo, las renunciaciones hechas, o aceptando que esta solidaridad no se descargara por el hecho de recibir el Acreedor partes o abonos en pago del principal e intereses aun después de vencido el plazo o porque este plazo sea prorrogado legal o contractualmente al (los) deudor (es), pues es entendido que esta solidaridad subsistiera hasta el día en que la obligación sea completamente Al acreedor.

Ciudad de MANAGUA a los 5 días del mes de Marzo del año 2018.

Juanperez

DEUDOR

La gerencia de recursos humanos de Agencia Aduanera de Nicaragua ADENICA

HACE CONSTAR QUE:

JUAN ALEXANDER PEREZ GAITAN, pertenece al personal de nuestra institución desde el 26 de Enero del 2013 hasta la fecha, desempeñándose como responsable de informática ubicado en las instalaciones principales carretera norte, devengando un salario de **C\$ 15,000.00 (QUINCE MIL CÓRDOBAS NETOS)**.

Extendemos la presente solicitud de la parte interesada, para los fines que estime convenientes, en la ciudad de Managua a los **4 días del mes de Enero del 2018**.

Maria Herrera

Gerente de Recursos Humanos



Microfinanciera Tu Crédito Ahora, S.A

Detalle de Plan de Pagos

No. Prestamos:	2310860	Cliente:	Juan Alexander Pérez Gaitán			
Moneda:	CORD MANT VALOR					
Monto:	C\$70.065,60	Agencia:	116	Tasa de Interés:	55%	
Desembolso:	05/03/2018	Cantidad de Cuota:	24	Tasa de mora:	2.29%	
F. Vencimiento:	05/03/2020					
Producto:	Crédito Personal					
Destino:	Gastos Personales					
Analista:	Samuel Quintana					
No. Cuotas	Fechas de Pago	Saldo Capital	Capital	Interés	Seguro	Cuota
1	05/04/2018	C\$67.146,20	C\$1.250,00	C\$1.636,40	C\$33,00	C\$2.919,40
2	05/05/2018	C\$64.226,80	C\$1.250,00	C\$1.636,40	C\$33,00	C\$2.919,40
3	05/06/2018	C\$61.307,40	C\$1.250,00	C\$1.636,40	C\$33,00	C\$2.919,40
4	05/07/2018	C\$58.388,00	C\$1.250,00	C\$1.636,40	C\$33,00	C\$2.919,40
5	05/08/2018	C\$55.468,60	C\$1.250,00	C\$1.636,40	C\$33,00	C\$2.919,40
6	05/09/2018	C\$52.549,20	C\$1.250,00	C\$1.636,40	C\$33,00	C\$2.919,40
7	05/10/2018	C\$49.629,80	C\$1.250,00	C\$1.636,40	C\$33,00	C\$2.919,40
8	05/11/2018	C\$46.710,40	C\$1.250,00	C\$1.636,40	C\$33,00	C\$2.919,40
9	05/12/2018	C\$43.791,00	C\$1.250,00	C\$1.636,40	C\$33,00	C\$2.919,40
10	05/01/2019	C\$40.871,60	C\$1.250,00	C\$1.636,40	C\$33,00	C\$2.919,40
11	05/02/2019	C\$37.952,20	C\$1.250,00	C\$1.636,40	C\$33,00	C\$2.919,40
12	05/03/2019	C\$35.032,80	C\$1.250,00	C\$1.636,40	C\$33,00	C\$2.919,40
13	05/04/2019	C\$32.113,40	C\$1.250,00	C\$1.636,40	C\$33,00	C\$2.919,40
14	05/05/2019	C\$29.194,00	C\$1.250,00	C\$1.636,40	C\$33,00	C\$2.919,40
15	05/06/2019	C\$26.274,60	C\$1.250,00	C\$1.636,40	C\$33,00	C\$2.919,40
16	05/07/2019	C\$23.355,20	C\$1.250,00	C\$1.636,40	C\$33,00	C\$2.919,40
17	05/08/2019	C\$20.435,80	C\$1.250,00	C\$1.636,40	C\$33,00	C\$2.919,40
18	05/09/2019	C\$17.516,40	C\$1.250,00	C\$1.636,40	C\$33,00	C\$2.919,40
19	05/10/2019	C\$14.597,00	C\$1.250,00	C\$1.636,40	C\$33,00	C\$2.919,40
20	05/11/2019	C\$11.677,60	C\$1.250,00	C\$1.636,40	C\$33,00	C\$2.919,40
21	05/12/2019	C\$8.758,20	C\$1.250,00	C\$1.636,40	C\$33,00	C\$2.919,40
22	05/01/2020	C\$5.838,80	C\$1.250,00	C\$1.636,40	C\$33,00	C\$2.919,40
23	05/02/2020	C\$2.919,40	C\$1.250,00	C\$1.636,40	C\$33,00	C\$2.919,40
24	05/03/2020	-C\$0,00	C\$1.250,00	C\$1.636,40	C\$33,00	C\$2.919,40

VI. Conclusiones

Los resultados del análisis de riesgos una vez que se realiza, para la institución es una poderosa herramienta para el tratamiento de sus vulnerabilidades y un diagnóstico general sobre el estado de la seguridad del entorno de la institución, como un todo. A partir de este momento es posible establecer políticas para la corrección de los problemas ya detectados, y la gestión de seguridad de ellos a lo largo del tiempo, para garantizar que las vulnerabilidades encontradas anteriormente no sean mantenidas sino mitigando y gestionando de esa manera la posibilidad de eventos que puedan surgir a lo largo del tiempo.

Cuando se sabe que las innovaciones tecnológicas son cada vez más frecuentes, aparecen una serie de nuevas oportunidades para que individuos maliciosos se aprovechen de ellas y realicen acciones indebidas en los entornos humanos, tecnológicos, físicos y de procesos.

Una vez que se tienen las recomendaciones, es de suma importancia iniciar las acciones de distribución para corregir el entorno y reducir los riesgos a que está sometida la infraestructura humana, tecnológica, de procesos y física que respalda a uno o más procesos de negocio de las instituciones de microfinanzas (IMFs). De esa manera es posible implementar en los activos, las medidas de corrección y tratamiento de las vulnerabilidades.

La Evaluación del riesgo Operativo ayuda a la dirección administrativa de las instituciones de microfinanzas a distinguir las actividades que requieren una atención prioritaria y cuáles pueden ser aplazadas gracias un conocimiento real de los riesgos existentes.

No existen cinturones de fuerza acerca de los formatos y los métodos para realizar una evaluación del riesgo operativo, ya que estos pueden ser adaptados de acuerdo a las necesidades y al tamaño de la institución.

VII. Bibliografía

- Alvarez, Onésimo. (4 de Noviembre de 2010). *El blog salmon*. Recuperado el 26 de Enero de 2019, de El blog salmon: <https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/queson-las-microfinanzas>
- Banca Facil*. (s.f.). Obtenido de Banca Facil : <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=300000000000029&idCategoria=5>
- Calderon, L. (20 de diciembre de 2011). *Instituciones de Microfinanzas*. Recuperado el 20 de Enero de 2019, de Descuadrando: http://descuadrando.com/Instituciones_de_Microfinanzas
- Chase, M. (s.f.). *J.P. Morgan*. Recuperado el 7 de Enero de 2019, de Morgan Chase Bank N.A.: <https://www.jpmorgan.com/jpmpdf/1320694344011.pdf>
- Delgado, H. M. (2011). *Gestion integral de riesgos y seguros*. bogotá: ECOE EDICIONES.
- Descuadrando. (20 de diciembre de 2011). *descuadrando.com*. Recuperado el 26 de febrero de 2019, de descuadrando.com: http://descuadrando.com/Origen_y_Antecedentes_de_las_Microfinanzas
- Diccionario forex. (22 de junio de 2011). *diccionario forex*. Recuperado el 10 de marzo de 2019, de efxto.com: <https://efxto.com/diccionario/riesgo-de-credito>
- EALDE Business School. (20 de marzo de 2018). *EALDE*. Recuperado el 10 de marzo de 2019, de ealde.es: <https://www.ealde.es/gestion-de-riesgos-de-credito/>
- El Nuevo Diario. (02 de junio de 2017). *Regulación de las instituciones especializadas en microfinanzas*. Recuperado el 27 de febrero de 2019, de Regulación de las instituciones especializadas en microfinanzas: <https://www.elnuevodiario.com.ni/economia/429656-regulacion-instituciones-especializadas-microfinan/>
- Fundacion UCEIF. (s.f.). *Finanzas para mortales*. Recuperado el 26 de Enero de 2019, de Finanzas para mortales: <http://www.wiki-finanzas.com/index.php?seccion=Contenido&id=2011C0316>
- Gadea, A., Herrera, N., & Palma, J. (15 de diciembre de 2015). *repositorio unan*. Recuperado el 19 de marzo de 2019, de repositorio unan.edu.ni: <http://repositorio.unan.edu.ni/1979/1/17315.pdf>

- Garcia, F. J. (1 de julio de 2007). *boletin ICE economico*. Recuperado el 22 de febrero de 2019, de Caracterización y alcance de la: <file:///C:/Users/Admin/Downloads/4308-Texto%20del%20art%C3%ADculo-4307-1-10-20180711.pdf>
- IDIGER. (28 de septiembre de 2018). *Instituto distrital de gestion de riesgo y cambio climatico*. Recuperado el 10 de marzo de 2019, de [idiger.gov.co](http://www.idiger.gov.co): <http://www.idiger.gov.co/rtecnologico>
- JPMorgan Chase Bank . (s.f.). *J.P. Morgan*. Recuperado el 7 de Enero de 2019, de Morgan Chase Bank N.A.: <https://www.jpmorgan.com/jpmpdf/1320694344011.pdf>
- Ledgerwood, J. (2000). *Manual de Microfinanzas: Una Perspectiva Institucional y Financiera*. banco mundial.
- Lipova, S. (24 de Agosto de 2010). *Riesgo operacional en la banca y su administracion en Nicaragua*. Recuperado el Enero de 2019, de UCANI: <http://D:/Download/UCANI3279.pdf>
- Lopez, M. E., & Espinoza, F. I. (23 de septiembre de 2015). *repositorio UNAN*. Recuperado el 6 de marzo de 2019, de repositorio UNAN.edu.ni: <http://repositorio.unan.edu.ni/2821/7/16991.pdf>
- Martinez, R. M. (julio de 2009). *universidad de san carlos de Guatemala*. Recuperado el 7 de marzo de 2019, de biblioteca usa.edu: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3354.pdf
- Mascareñas, M. L. (2005). *MICROFINANZAS: EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE SUS INSTITUCIONES Y DE SU IMPACTO EN EL DESARROLLO*. Recuperado el 20 de febrero de 2019, de MICROFINANZAS: EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE SUS INSTITUCIONES Y DE SU IMPACTO EN EL DESARROLLO: <http://webs.ucm.es/info/revesco/txt/REVESCO%20N%20116.6%20Juan%20MASCARENAS%20et%20al.htm>
- MICROFINANZAS, N. S. (8 de noviembre de 2013). *NORMA SOBRE GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO PARA INSTITUCIONES DE MICROFINANZAS*. Recuperado el marzo de 2019, de NORMA SOBRE GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO PARA INSTITUCIONES DE MICROFINANZAS: [http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/\(\\$All\)/0E3586D638948D3906257C4300788625?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/($All)/0E3586D638948D3906257C4300788625?OpenDocument)
- Moncada, A. M., & Perez, A. M. (s.f.). *regimen juridico de las microfinancieras en Nicaragua*. Recuperado el 26 de enero de 2019, de regimen juridico de las microinancieras en Nicaragua: <http://repositorio.uca.edu.ni/1780/1/UCANI3521.PDF>

- Morales, A. (2014). Economía Digital. En A. Morales, *Crédito y Cobranza* (pág. 309). Mexico: Grupo Editorial Patria.
- N.U CEPAL. Unidad de Estudios del Desarrollo. (diciembre de 2009). *comision economica para america latina y el caribe*. Recuperado el 26 de enero de 2019, de <https://www.cepal.org>: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/5197-la-industria-microfinanciera-nicaragua-rol-instituciones-microfinanzas>
- Ortiz, H. (22 de mayo de 2013). *riesgo tecnologico*. Recuperado el 10 de marzo de 2019, de riesgotecnologico.blogspot: <http://riesgotecnologico.blogspot.com/>
- Ortiz, H. (22 de mayo de 2013). *riesgotecnologico*. Recuperado el 21 de abril de 2019, de riesgotecnologico.blogspot.com: <http://riesgotecnologico.blogspot.com/>
- Padilla, M. C. (2012). *gestion financiera*. bogota colombia: ecoe ediciones.
- Perez, J., & Gardey, A. (2009). *definicion de*. Recuperado el 7 de marzo de 2019, de definicion. de crédito: <https://definicion.de/credito/>
- Real Academia Española. (1992). *diccionario real Academia española*. madrid: asociacion cultural galeon de manila.
- Rodriguez, G. P. (2013). *repositorio*. Recuperado el 28 de febrero de 2019, de Universidad Catolica de Santiago Guayaquil: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/1516/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-41.pdf>
- Rojas, Y. (7 de diciembre de 2018). *slideshare*. Recuperado el 7 de marzo de 2019, de slideshare.net: <https://www.slideshare.net/yojanarojas/economia-el-dinero>
- Sendra, P. (27 de marzo de 2019). *HelpMyCash*. Recuperado el 31 de marzo de 2019, de helpmy cash.com: <https://helpmycash.com>
- superintendencia de bancos. (marzo de 2017). *riego legal*. Recuperado el 10 de marzo de 2019, de sib.gob.gt: <file:///C:/Users/Admin/Downloads/Riesgo%20Legal.pdf>
- Vásconez, I. G. (Mayo de 2010). *crédito en las microfinanzas*. Recuperado el 20 de Febrero de 2019, de crédito en las microfinanzas: <http://cemla.org/actividades/2010/2010-05-EducacionFinanciera/Riesgo-credito-micrfinanzas.pdf>

vi. Anexos

Fraude interno	
Actividades no autorizadas	Operaciones no reveladas (intencionalmente)
	Operaciones no autorizadas (con pérdidas pecunarias)
	Valoración errónea de posiciones (intencional)
Hurto y fraude	Fraude/fraude crediticio/depósitos sin valor
	Hurto/extorsión/malversación/robo
	Apropiación indebida de activos
	Destrucción maliciosa de activos
	Falsificación
	Utilización de cheques sin fondos
	Contrabando
	Apropiación de cuentas/fingimiento de personalidad/ etc.
	Incumplimiento/ evasión de impuestos(intencional)
	Sobornos
	Abuso de información privilegiada

Figura No 1. Universidad de san Carlos facultad de ciencias económicas.

Fraude externo	
Hurto y fraude	Hurto/robo
	Falsificación
	Circulación de cheques sin fondos
Seguridad de los sistemas	Daños por ataques informáticos
	Robo de información (con pérdidas pecunarias)

Figura No 2. Universidad de san Carlos facultad de ciencias económicas.

Proceso de créditos		
Etapa	Operaciones	Descripción de operaciones
Origen	Mercado	Identificar el mercado hacia donde está dirigido el financiamiento de sus recursos
	Políticas y procedimientos	Establecer las políticas y procedimientos a aplicar en la administración de los activos crediticios
Evaluación	Recepción de información	Recopilar toda la documentación que el cliente presenta para el crédito
		Investigar la veracidad de la información presentada por el cliente
		Investigar la existencia de las garantías en caso de haber.
		Solicitar referencias personales del deudor y de los codeudores si los hubiere
	Análisis de crédito	Evaluar el tipo de garantía que ofrece el cliente
		Analizar la situación financiera del cliente y el destino del financiamiento
		Evaluar la capacidad de pago del cliente
		Determinar el riesgo financiero
		Estructurar el monto del capital de financiamiento, plazo, pago y tasa de interés
		Armar el expediente y presentar sus conclusiones al órgano de administración
Formalización	Reestructurar	Analizar y evaluar la reestructuración de los créditos problemáticos
	Aprobación del crédito	Se aprueba otorgar el crédito solicitado por el cliente
	Resolución del crédito	Se establece el capital a financiar, forma de pago y tasa de interés
	Legal	Elaborar los documentos legales
		Solicitar al cliente que firme la documentación legal
	Desembolsar	Ingresar en el sistema de créditos todos los datos correspondientes al tipo de préstamo autorizado
		Emitir el cheque de caja dependiendo de la forma de entrega que el cliente solicite
		Contabilizar el desembolso
	Cobro administrativo	Efectuar el cobro en base a lo pactado
	Cobro judicial	Establecer mecanismos eficientes de cobro
		Cobrar por la vía judicial al cliente que no cumple con los pagos establecidos en el pacto contractual.

Seguimiento	Archivar	Ordenar y archivar los expedientes de los préstamos otorgados.
		Clasificar y custodiar los documentos legales
	Controlar	Controlar las operaciones que se efectúan en los créditos
	Mantenimiento	Darle mantenimiento al sistema de préstamos para que funcione satisfactoriamente en el registro de las operaciones
	Vigilancia	Vigilar que las operaciones de los créditos se realicen de acuerdo al manual de créditos establecido
	Evaluar	Evaluar los créditos según la morosidad de cada uno
	Clasificar	Clasificar los préstamos en base a su estatus de morosidad
	Contabilizar	Contabilizar los ingresos y egresos que tengan su origen en operaciones crediticias
	Marco legal	Cumplir con el marco legal que rige a la institución en cuanto al proceso de créditos

Figura No 3. Universidad de san Carlos facultad de ciencias económicas

Fuentes del riesgo operacional

Practicas con clientes	
	Aspectos de adecuación/divulgación de información
Adecuación y divulgación de información y confianza	Quebrantamientos de la revelación de información sobre clientes minoristas. Violación de privacidad
	Ventas agresivas
	Confusión de cuentas
	Abuso de información confidencial
	Abusos de confianza/incumplimiento de pautas

Figura No 4.

Practicas inadecuadas de negociación	
	Manipulación de mercado
Practicas inadecuadas de negocio o mercado	Abuso de información privilegiada
	Actividades no autorizadas
	Blanqueo de dinero
	Practicas ajenas a la competencia

Figura No 5.

Practicas inadecuadas en la recopilación de información	
	Ausencia de investigación a clientes
Selección patrocinio y exposición	Superación de los límites de exposición

Figura No 6.

Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo	
Relaciones laborales	Cuestiones relativas a remuneración
	Beneficios sociales, extinción de contratos
	Organización de la actividad laboral
Salud y seguridad en el puesto de trabajo	Responsabilidad común (resbalones etc.)
	Eventos relacionados con las normas de higiene y seguridad en el trabajo
	Indemnización de los trabajadores
Diversidad y discriminación	Todo tipo de discriminación

Figura No 7.

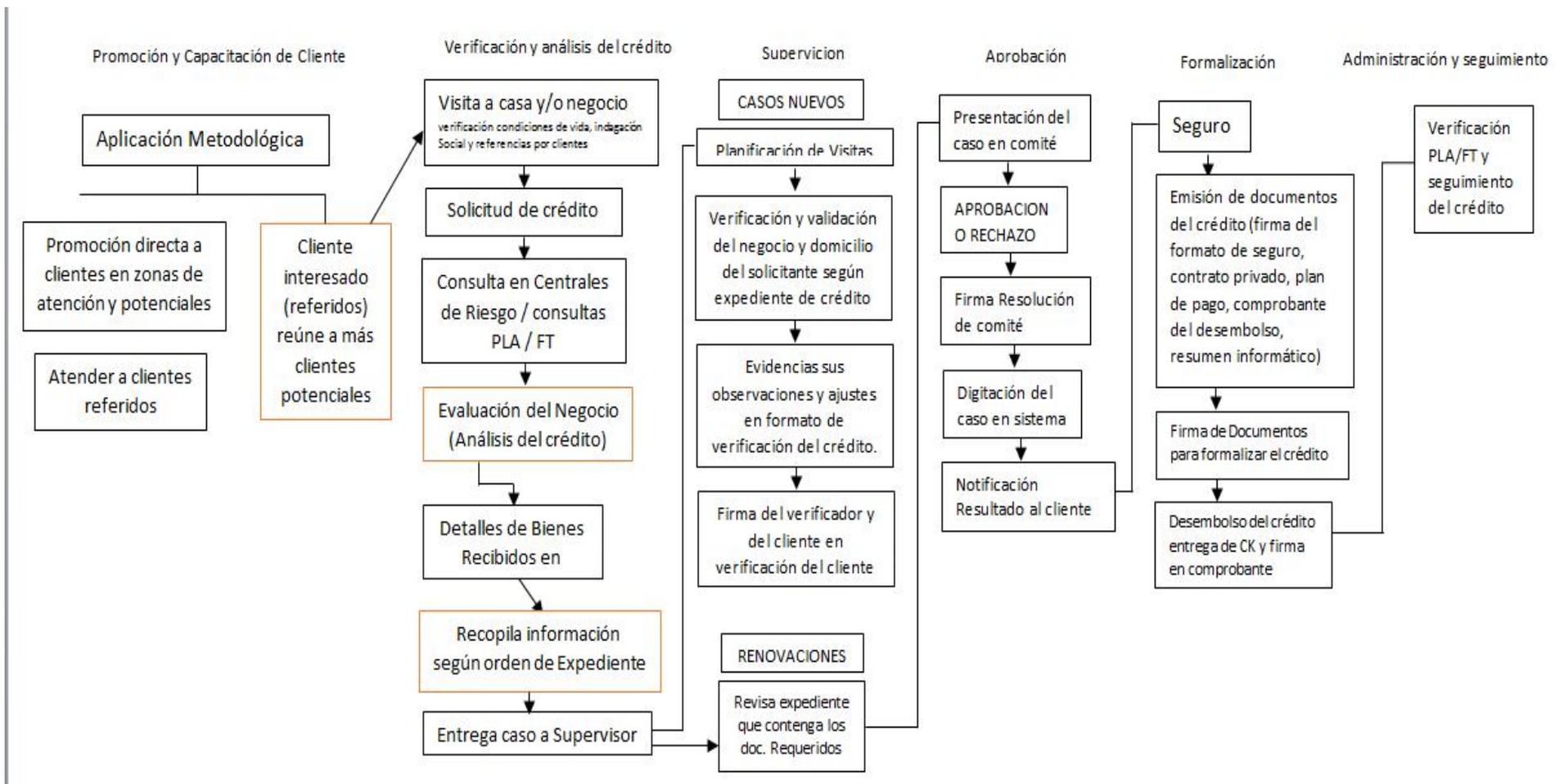
Incidencias en los negocios y fallos en los sistemas	
Sistemas	Hardware
	Software
	Telecomunicaciones
	Interrupción/incidencias en los suministros

Figura No 8. Universidad de San Carlos facultad de Ciencias Económicas

Matriz de evaluación cualitativa

PROBABILIDAD	IMPACTO				
	Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrofico
Casi seguro	A	A	E	E	E
Probable	M	A	A	E	E
Posible	B	M	A	E	E
Improbable	B	B	M	A	E
Raro	B	B	M	A	A
E	Extremo	Requieren accion inmediata de la alta direccion			
A	Alto	Se necesita atencion de la alta direccion			
M	Medio	Definir responsabilidades gerenciales			
B	Bajo	Aplicar procedimientos rutinarios			

Figura No 9.



Identificación de Riesgos Operaciones

Perfil del riesgo

- I. Estructura organizacional
 - a- Nombre del área
 - b- Responsable
 - c- Organigrama
 - d- Roles principales

- II. Actividades que realiza
 - a- Nombre del proceso / actividad
 - b- Entradas (actividades relacionadas, áreas que envían documentos e información)
 - c- Salidas (actividades relacionadas, áreas que reciben documentos e información)
 - d- Productos relacionados

- III. Sistemas utilizados (aplicaciones, bases de datos, telecomunicaciones)
 - a- Sistemas internos
 - b- Sistemas Externos

- IV. Relación con externos
 - a- Clientes externos
 - b- Supervisores / reguladores
 - c- Proveedores / subcontratación
 - d- Alianzas / socios estratégicos

- V. Norma y regulaciones
 - a- Normatividad interna
 - b- Regulación / ley aplicable

- VI. Relación con otros riesgos
 - a- Riesgo de crédito
 - b- Riesgo de mercado
 - c- Riesgo de reputación
 - d- Otros