

**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**  
**LICENCIADOS EN BANCA Y FINANZAS**

**TEMA GENERAL:**

**FINANZAS**

**SUBTEMA:**

**EVALUACIÓN DE LAS INCIDENCIAS FINANCIERAS DE LOS AJUSTES A LAS**  
**POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE UN**  
**MICROCRÉDITO, APLICADAS AL SECTOR MICRO EMPRESARIO DE**  
**FINANCIERA EFECTIVA-MANAGUA EN EL PERIODO DE SEPTIEMBRE A**  
**DICIEMBRE 2018.**

**AUTORES:**

**BR. LUIS ANTONIO GÓMEZ ROCHA**  
**BR. DAYANA ESTEFANÍA MORALES DUARTE**  
**BR. NELVIN BISMARCK VALVERDE GONZÁLEZ**

**TUTOR:**

**MSC. JENNY MARÍA URBINA BENDAÑA.**

**MANAGUA, 17 MARZO 2021**



**TEMA:** Finanzas

**SUBTEMA:**

Evaluación de las incidencias financieras de los ajustes a las políticas y procedimientos para el otorgamiento de un microcrédito, aplicadas al sector micro empresario de financiera efectiva-Managua en el periodo de septiembre a diciembre 2018.

---

*i* **DEDICATORIA**

Primeramente, a **DIOS** por habernos permitido llegar hasta este punto terminar nuestro seminario de graduación, por habernos regalado salud, ser el manantial de mi vida y darnos las fuerzas para seguir luchando día a día y lograr nuestros objetivos, por su infinita bondad y amor.

A nuestras familias por habernos apoyado siempre en todo momento y en todo lugar, por su amor incondicional, sus consejos, sus valores, su motivación y empeño en ayudarnos y sacarnos adelante, por demostrarnos que somos seres únicos, valiosos y que lo más importante viene de adentro y que hay que luchar por lo que se quiere, por ser el ser más maravilloso que existe a mi lado.

En especial a nuestros padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles. Nos han dado todo lo que somos como personas: valores, principios, carácter, empeño, perseverancia y coraje para conseguir nuestros objetivos.

A nuestra maestra **MSc. Jenny María Urbina Bendaña** por apoyarnos, enseñarnos con paciencia, guiándonos por esta experiencia enriquecedora en nuestra carrera, por sus consejos y empeño y por ser excelente maestra y amiga.

A la **Universidad UNAN Managua**, que con su prestigio educativo nos ha formado en profesionales de calidad, con valores éticos, nos ha construido una base para nuestro desenvolvimiento profesional.

**Br. Luis Antonio Gómez Rocha**  
**Br. Dayana Estefanía Morales Duarte**  
**Br. Nelvin Bismarck Valverde González**



---

**ii AGRADECIMIENTO**

A **Dios** por prestarnos vida y seguir bendiciéndonos, y permitirnos llegar a culminar nuestros estudios universitarios.

Un agradecimiento muy especial merece la comprensión, paciencia y el ánimo recibidos de **familiares y amigos**. A **nuestros padres** por luchar para sacarnos adelante siempre.

A nuestros **maestros** por su apoyo incondicional y enseñanzas diarias para poder ser el profesional deseado.

A nuestra maestra **MSc. Jenny María Urbina Bendaña** por su apoyo ayudándonos, en este trabajo y sus conocimientos.

**Br. Luis Antonio Gómez Rocha**  
**Br. Dayana Estefanía Morales Duarte**  
**Br. Nelvin Bismarck Valverde González**

---

**iii VALORACIÓN DEL DOCENTE**

Para optar al título de Licenciados En Banca y Finanzas

Estimados señores:

En cumplimiento con lo establecido en los artículos 97,20 inciso a y b y 101 del Reglamento de sistema de estudios de posgrado y educación continua SEPEC-MANAGUA, aprobado por el Consejo Universitario en sesión ordinaria No. 21-2011, del 07 de octubre 2011, por este medio dictamino en informe final de investigación de tesis para su defensa titulada: Evaluación de las incidencias financieras de los ajustes a las políticas y procedimientos para el otorgamiento de un microcrédito, aplicadas al sector micro empresario de financiera efectiva-Managua en el periodo de septiembre a diciembre 2018, como requisito para optar el título de Licenciado(a) en Banca y Finanzas , cumple con los requisitos establecidos en este reglamento.

Como tutor de Tesis de los bachilleres: **Br. Luis Antonio Gómez Rocha, Br. Dayana Estefanía Morales Duarte, Br. Nelvin Bismarck Valverde González**, considero que contiene los elementos científicos, técnicos y metodológicos necesarios para ser sometidos a Defensa ante el Tribunal Examinador.

Dado en la ciudad de Managua, Nicaragua a los **quince días de enero de 2021**.

MSc. \_\_\_\_\_

**MSc. Jenny María Urbina Bendaña.**

Tutor

---

*iv* **RESUMEN**

Financiera efectiva, implementa políticas de créditos que están especialmente diseñada para la concesión y análisis de crédito, normada y supervisada por la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras SIBOIF. Como objetivo general se tiene las Incidencias Financieras de las políticas y procedimientos en la concesión de un microcrédito aplicadas al sector micro empresario de Financiera Efectiva-Managua en el periodo de septiembre a diciembre 2018.

La investigación fue cualitativa, utilizando diferentes fuentes que fueron libros digitales y páginas web, se realizó un caso práctico donde se analizaron datos a través de tablas de comparación, análisis dinámico y evaluación a los estados financieros. Para el último cuatrimestre del año 2018 las políticas y procedimientos sufrieron ajustes que trajo como consecuencias la disminución en cartera de los microcréditos. Dicha empresa cuenta con una junta directiva para la toma de decisiones, un manual de control financiero administrativo, así como un reglamento de crédito y formatos adecuados para el registro de la cartera de clientes a quienes se les ofrece el crédito.

En la investigación se realizó un análisis del ajuste a las políticas y procedimientos en la concesión de los microcréditos, donde no todos los clientes aceptaron las nuevas condiciones, a partir de esta problemática se brindan una serie de recomendaciones de mejora para el buen funcionamiento de la empresa cuando surjan crisis financieras.



v **ÍNDICE**

<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. JUSTIFICACION</b> .....	2
<b>III. OBJETIVOS</b> .....	3
3.1 Objetivo general .....	3
3.2 Objetivos específicos .....	3
<b>IV. DESARROLLO DEL SUBTEMA</b> .....	4
4.1 Origen de las Finanzas.....	4
4.2 Definición conceptual.....	4
4.3 Herramientas Financieras.....	4
4.4 Concepto .....	5
4.5 Banco.....	6
4.6 Financiera .....	6
4.7 Importancia de las Financieras.....	6
4.8 Tratamiento de SIBOIF a las Financieras.....	7
4.9 Sistema financiero regulado .....	10
4.10 Sistema financiero no regulado.....	11
4.11 Políticas de una empresa .....	11
4.12 Normativa Ley General De Bancos, Instituciones Financieras No Bancarias Y Grupos Financieros, Ley 561. ....	11
4.13 Crédito .....	16
4.13.1. Requisitos para la constitución de crédito .....	17
4.14 Tipos de créditos .....	17
4.14.1 Crédito de consumo .....	17
4.14.2 Microcrédito .....	18
4.14.3 Créditos comerciales .....	18
4.14.4 Crédito para vivienda .....	20
4.14.5 Vivienda progresiva .....	20
4.14.6 Vivienda progresiva hipotecaria.....	21
4.14.7 Crédito agropecuario.....	21
4.15 Política de crédito.....	22
4.15.1 Políticas generales .....	22



4.15.2	Actividades que no podrán ser financiadas .....	23
4.15.3	Elegibilidad del cliente.....	24
4.15.4	Partes que conforman el expediente de crédito del deudor.....	25
4.16	Condiciones financieras para los microcréditos.....	25
4.16.1	Montos, Plazos y Comisiones .....	25
4.16.2	Garantías para el microcrédito.....	26
4.16.3	Evaluó de las garantías para microcréditos.....	26
4.16.4	Trámites de crédito para microcréditos.....	26
4.16.5	Verificación del cliente y sus referencias para microcréditos.....	27
4.16.6	Frecuencia de pago para microcréditos .....	27
4.16.7	Métodos de pago para microcréditos .....	28
4.16.8	Desembolso del microcrédito .....	28
4.16.9	Recuperación del microcrédito.....	29
4.17	Proceso .....	29
4.17.1	Estrategia comercial de atención norma especial y reactivación de colocaciones para el mes de septiembre.....	42
4.18	Ajustes.....	53
	Condiciones financieras para los microcréditos.....	61
<b>V. ANÁLISIS DE LAS INCIDENCIAS DE LOS AJUSTES DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO EN EL OTORGAMIENTO DEL MICROCRÉDITO.</b> ....		66
5.1.	Perfil de la empresa .....	66
5.1.1	Historia de la empresa .....	66
5.1.2	Misión y Visión.....	66
5.1.3	Objetivos Estratégicos .....	67
5.1.4	Valores .....	67
5.1.5	Organización de la empresa.....	68
5.1.6	Organización del área.....	69
5.2.	Introducción al análisis de las incidencias de los ajustes de las políticas y procedimiento en el otorgamiento del microcrédito.....	70
5.2.1	Cartera de crédito neta, clasificada en función de sus estados. ....	72
5.2.2	Resumen de la concentración de la cartera vencida y en cobro judicial "microcrédito" .....	74
5.2.2.1	Situación de la cartera vencida .....	75
	.....	81



---

<b>5.2.3 Balance General</b> .....	82
<b>5.2.4 Estado de resultado</b> .....	83
<b>5.2.5 Indicadores financieros</b> .....	84
<b>VI. CONCLUSIÓN</b> .....	85
<b>VII. BIBLIOGRAFIA</b> .....	86
<b>VIII. ANEXO</b> .....	88

## I. INTRODUCCIÓN

El presente seminario de graduación está enfocado en corroborar el plan operativo de Incidencias Financieras de las políticas y procedimientos en el otorgamiento del microcrédito aplicadas al sector micro empresario de Financiera Efectiva-Managua, según normativas y entes reguladores del sector financiero.

Cabe señalar que para analizar este tema es de suma importancia conocer las diferentes actividades económicas en la que está enfocado el financiamiento del microcrédito según la cartera de la institución de Financiera Efectiva-Managua, así como su comportamiento práctico en la implementación de estrategias técnicas y comerciales en un entorno cambiante.

Por lo tanto, el orden y la metodología aplicada en este documento se hizo mediante el uso de normas APA 6ta edición, según las orientaciones brindadas por el departamento, se utilizaron diferentes fuentes de información tanto libros digitales y páginas web.

El marco contextual de esta investigación está estructurado en ocho acápites. El primero de estos lo constituye la introducción al trabajo. El segundo acápite consiste en la justificación del seminario, este aborda la importancia del trabajo en el que se detallan la relevancia social, implicación práctica, el valor teórico y la utilidad metodológica. El tercer acápite son los objetivos estos agrupados en general y específicos, con el propósito de reflejar los fines que se quieren alcanzar con la realización del seminario.

El cuarto acápite está constituido por el desarrollo del sub tema en el cual da a conocer las generalidades de las finanzas, las políticas y procedimientos para el otorgamiento de un microcrédito, así como los ajustes a las políticas, normativas y entes reguladores del sistema financiero nicaragüense. En el quinto acápite se realiza un análisis de las incidencias de los ajustes de las políticas y procedimiento en el otorgamiento del microcrédito.

Los últimos tres acápites los constituyen las conclusiones del trabajo, la presentación de la bibliografía y anexos utilizados en el mismo.

El presente informe servirá como material de apoyo a las personas que estén interesadas en el tema, como a los estudiantes de la facultad de ciencias económicas para referencias futuras.

---

## II. JUSTIFICACION

La presente investigación nace a raíz de los cuestionamientos que se hacen referente a la concesión de un micro crédito en el periodo de septiembre a diciembre en Financiera Efectiva, el propósito de este trabajo investigativo es evaluar las incidencias financieras de los ajustes a las políticas y procedimientos que, aplicadas en la concesión de un micro crédito de Financiera Efectiva, en el periodo de septiembre a diciembre 2018.

Estos ajustes a las políticas y procedimientos en la concesión de un microcrédito ha afectado a la población Nicaragüense porque existen nuevas condiciones crediticias para poder aplicar a un crédito, se puede mencionar que varios clientes han cerrado sus negocios porque no tienen un financiamiento para su inversión, también ha afectado considerablemente a la financiera porque la cartera ha disminuido, en su oferta para el 2018, de 114 productos que se ofrecían en esta cartera, ahora solo se están atendiendo 14, esto ha limitado a que no todos los clientes pueden aplicar a un crédito, en su gran mayoría para la financiera son de alto riesgo, continuarlos asistiendo. Esta problemática trae un impacto social e impacto a la empresa es por eso que se hace este estudio, que nos permita medir sus resultados del ajuste a las políticas de crédito.

Esta investigación permitirá fortalecer habilidad y destrezas en el uso de herramientas financieras para realizar análisis financieros, así como también recopilar información haciendo uso de técnicas de recolección de datos e informes.

Se pretende dar a conocer toda la información necesaria que beneficiara a los estudiantes de las distintas carreras de la facultad de ciencias económicas de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua y a la población que muestre interés al tema.

---

### **III. OBJETIVOS**

#### **3.1 Objetivo general**

- Evaluar las incidencias financieras de los ajustes a las políticas y procedimientos aplicadas en el otorgamiento de un microcrédito de financiera efectiva –Managua, en el periodo de septiembre a diciembre 2018.

#### **3.2 Objetivos específicos**

- Conocer las generalidades de las finanzas.
- Identificar los ajustes de las políticas y procedimientos para el otorgamiento de un microcrédito, de financiera Efectiva-Managua, en el periodo de septiembre a diciembre 2018.
- Comparar los ajustes de las políticas y procedimientos para el otorgamiento de un microcrédito, de financiera Efectiva-Managua, en el periodo de septiembre a diciembre 2018.
- Analizar las incidencias de los ajustes de las políticas y procedimiento en el otorgamiento del microcrédito y su efecto financiero en el periodo de septiembre-diciembre 2018.

## **IV. DESARROLLO DEL SUBTEMA**

### **4.1 Origen de las Finanzas**

El término finanzas proviene del latín "finís" que significa acabar o terminar. Las finanzas tienen su origen en la finalización de una transacción económica con la transferencia de recursos financieros (con la transferencia de dinero se acaba la transacción). Estas transacciones financieras existieron desde que el hombre creó el concepto de dinero e intercambio de bienes, pero se establecieron ya formalmente a principios de la era moderna, cuando surgieron los primeros prestamistas y comerciantes, estableciendo tratados sobre matemáticas financieras, donde se mencionaban temas como el cálculo de intereses o el manejo de Estado. (Farfán 2014, p. 15).

### **4.2 Definición conceptual**

Las finanzas son una rama de la administración que trata el tema relacionado con la obtención y gestión del dinero, recursos o capital por parte de una persona o empresa. Las finanzas se refieren a la forma cómo se obtienen los recursos, a la forma cómo se gastan o consumen, a la forma cómo se invierten, pierden o rentabilizan. Por lo tanto, el concepto ampliado de finanzas es el de una ciencia que, utilizando modelos matemáticos, brinda las herramientas para optimizar los recursos materiales de las empresas y de las personas. (Farfán 2014, p. 15).

Según Farfán (2014) aduce que la finanzas es: una fase de la administración general que tiene por objeto maximizar el patrimonio de una empresa, mediante la obtención de recursos financieros por aportaciones de capital u obtención de créditos, su correcto manejo y aplicación, así como la coordinación eficiente del capital de trabajo, inversiones, resultados y presentación e interpretación de información para tomar decisiones acertadas. (p. 15)

### **4.3 Herramientas Financieras**

Según (Gitman, 2020) las herramientas financieras analíticas básicas que emplean los gerentes financieros casi todos los días.

Estas herramientas empleadas son Estados Financieros y análisis de las razones financieras, Flujos de efectivo e planeación Financiera, valor del dinero en el tiempo.

El estado de pérdidas y ganancias también llamado estado de resultados, proporciona un resumen financiero de los resultados de operación de la empresa durante un periodo específico. (p. 53)

Balance General es el estado resumido de la situación financiera de la empresa en un momento específico, activos corrientes, a corto plazo que se espera que se conviertan en efectivo en un periodo de un año o menos. Pasivos corrientes, a corto plazo que se espera que sean pagados en un periodo de un año o menos. (p. 56)

Estado de flujos de efectivo, proporciona un resumen de los flujos de efectivo operativos, de inversión y financieros de la empresa, y los reconcilia con los cambios en el efectivo y los valores negociables de la empresa durante el periodo. (p. 60)

Notas de los estados financieros son notas explicativas que detallan la información sobre políticas contables, procedimientos, cálculos y transacciones subyacentes en los rubros de los estados financieros. (p. 60)

Análisis de razones financieras Incluye métodos de cálculo e interpretación de razones financieras para analizar y supervisar el desempeño de la empresa. (p. 61)

Flujos operativos flujos de efectivo directamente relacionados con la producción y venta de los bienes y servicios de la empresa. (p.111)

Flujos de inversión flujos de efectivo relacionados con la compra y venta de activos fijos, y con las inversiones patrimoniales en otras empresas. (p. 111)

Flujos de financiamiento flujos de efectivo que se generan en las transacciones de financiamiento con deuda y capital; incluyen contraer y reembolsar deudas, la entrada de efectivo por la venta de acciones, y las salidas de efectivo para pagar dividendos en efectivo o volver a comprar acciones. (p. 111).

El valor del dinero en el tiempo se refiere al hecho de que es mejor recibir dinero ahora que después. El dinero que usted tiene ahora en la mano se puede invertir para obtener un rendimiento positivo, generando más dinero para mañana. Por esta razón, un dólar ahora es más valioso que un dólar en el futuro. En las empresas, los administradores enfrentan constantemente situaciones donde las acciones que hoy requieren salidas de efectivo generarán entradas de efectivo posteriormente. Como el efectivo que se obtendrá en el futuro es menos valioso que el efectivo que la empresa gasta por adelantado, los administradores necesitan un conjunto de herramientas que les ayuden a comparar las entradas y salidas de efectivo que ocurren en diferentes momentos. (p. 152)

#### **4.4 Concepto de Sistema Financiero**

(Banco central de Nicaragua, 2014) El sistema financiero de un país está formado por el conjunto de instituciones, medios y mercados, que intermedian recursos o servicios financieros. Su función

esencial es canalizar el ahorro que generan los prestamistas o unidades con superávit, hacia los prestatarios o con déficit (Intermediación). Facilita y otorga seguridad al movimiento de dinero y al sistema de pagos.

#### **4.5 Banco**

(Yirda, 2020)|La palabra Banco tiene varias vertientes en el ámbito social, sin embargo, abordaremos el de más interés económico. Un banco es una entidad financiera que hace a veces de resguardador del dinero de las personas, así como también de realizar distintas tareas administrativas con capital financiero particular, empresarial y gubernamental. Los bancos a nivel mundial ofrecen sus servicios a las personas a fin de generar nuevos dispositivos de pago y modalidades de intercambio de divisas las cuales son una potente arma contra la inseguridad, además de esto, el banco posee diversos mecanismos con los que se realizan negocios con los bienes activos y pasivos de las empresas y personas.

#### **4.6 Financiera**

Según Norma Sobre Gestión De Riesgo Crediticio, Resolución N° CD-SIBOIF-547-1-Ag20-2008, art.1, una institución financiera se refiere a los bancos, sociedades financieras y compañías de seguros. (p.2)

Las financieras son compañías dedicadas de forma profesional a la prestación de créditos a particulares o empresa. La palabra financiera es un término que ostenta un uso recurrente en el ámbito de las finanzas y de los negocios. Por caso, es que uno de los empleos que más recibe la palabra es justamente para designar a todo aquello relativo y propio del mundo de las finanzas.

Por otra parte (Hinostraza) emplea que el proceso de intermediación financiera, es realizado por las instituciones financieras. Estas actúan tanto en la intermediación financiera directa como en la intermediación financiera indirecta. En la intermediación financiera directa intervienen la bolsa de valores, sociedades de agentes de bolsa, administradoras de fondos mutuos y fondos de inversión y bancos de inversión. En forma complementaria intervienen también las empresas clasificadoras de riesgo.

En la intermediación financiera indirecta intervienen el sistema bancario y el sistema no bancario.

#### **4.7 Importancia de las Financieras**

La inclusión financiera es un medio para mejorar el bienestar de la población a través del uso responsable de los productos y servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras, el crecimiento económico y la reducción de la informalidad.

Por ejemplo, el acceso a productos y servicios financieros adecuados permite a las personas ahorrar sus excedentes de capital, de manera segura, en el sistema financiero formal para inversiones futuras como la educación; el financiamiento para la realización de actividades generadoras de ingresos les permite acumular activos y mejor administración de los recursos del hogar en el tiempo, y los seguros refuerzan la estabilidad de los hogares al aumentar su capacidad de resistencia ante siniestros. En este sentido, el uso de instrumentos como el ahorro formal o los seguros refuerza la estabilidad de los hogares al aumentar su capacidad de resistencia ante choques económicos.

#### **4.8 Tratamiento de SIBOIF a las Financieras**

Ley 316, Ley De La Superintendencia De Bancos Y De Otras Instituciones Financieras

Arto. 1. La presente Ley tiene por objeto regular el funcionamiento de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras, que en adelante se denominará simplemente “La Superintendencia”, Institución Autónoma del Estado con plena capacidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones respecto de aquellos actos o contratos que sean necesarios para el cumplimiento del objetivo establecido en la presente Ley. Para todos los efectos legales debe entenderse que la existencia jurídica de la Superintendencia creada por la Ley Número 125 del veintiuno de marzo de mil novecientos noventa y uno y publicada en La Gaceta, Diario Oficial Número 64 del diez de abril del mismo año, ha permanecido sin solución de continuidad desde la entrada en vigencia de la Ley Número 125 mencionada anteriormente.

Arto. 2. La Superintendencia tiene a su cargo autorizar, supervisar, vigilar y fiscalizar la constitución y el funcionamiento de todos los bancos, sucursales y agencias bancarias que operen en el país, ya sean entidades estatales o privadas, nacionales o extranjeras, que se dediquen habitualmente en forma directa o indirecta, a actividades de intermediación entre la oferta y la demanda de recursos financieros o a la prestación de otros servicios bancarios. La



Superintendencia también autorizará, supervisará, vigilará y fiscalizará las instituciones financieras no bancarias, que operen con recursos del público en 2 los términos establecidos en la Ley General de Bancos, Instituciones Financieras no Bancarias y Grupos Financieros.

Capítulo II atribuciones Arto. 3. Para el cumplimiento de sus fines, la Superintendencia tendrá las siguientes atribuciones:

1. Resolver las solicitudes presentadas por personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras para abrir y poner en operación nuevos bancos, sucursales y agencias bancarias y demás instituciones a que se refiere el artículo anterior.
2. Fiscalizar el funcionamiento de todas las entidades bajo su ámbito de acción.
3. Regular la suficiencia de capital, la concentración de crédito, el crédito a partes relacionadas y la clasificación y provisionamiento de cartera.
4. Hacer cumplir las leyes especiales y generales y las normas reglamentarias que rijan para la constitución, transformación y disolución de las instituciones sujetas a su vigilancia, control y fiscalización.
5. Resolver y ejecutar la intervención de cualquier banco o entidad financiera, en los casos contemplados por la ley.
6. Solicitar y ejecutar la liquidación forzosa de cualquier banco o entidad financiera bajo su fiscalización, en los casos contemplados por la ley.
7. Hacer cumplir las disposiciones a que las entidades fiscalizadas estén obligadas conforme a la presente Ley y, en particular, las normas de política monetaria y cambiaria dictadas por el Banco Central de Nicaragua e imponer sanciones de carácter administrativo por el incumplimiento.

8. Hacer del conocimiento público el nombre o razón social de las entidades sometidas a su fiscalización, de acuerdo con el Artículo 2 de esta Ley, así como la lista de los nombres de sus Directores y cargos que ostentaren.
9. Requerir de los bancos y demás instituciones fiscalizadas los informes que necesite para el cumplimiento de sus funciones.
10. Inspeccionar regularmente las instituciones que le corresponda, vigilar y realizar arqueos y otras verificaciones convenientes por medio del personal de la Superintendencia o el debidamente contratado para tal efecto. En este caso el personal está obligado a observar el sigilo bancario, so pena de responsabilidades civiles y penales del caso. Estas inspecciones, arqueos y verificaciones deberán realizarse por lo menos una vez al año, las cuales podrán llevarse a cabo sin previo aviso a las instituciones a inspeccionar.
11. Objetar los nombramientos de los Directores, del Gerente General o del Principal Ejecutivo y del Auditor Interno de las Instituciones Financieras sujetas a su fiscalización, si no llenan los requisitos de ley. Así mismo la Superintendencia podrá ordenar la destitución de los Directores y funcionarios de las Instituciones sometidas a su competencia, por irregularidades cometidas en el ejercicio de sus funciones de conformidad con esta Ley, todo sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales que correspondan.
12. Impartir a las instituciones sujetas a su vigilancia, las instrucciones necesarias para subsanar las deficiencias o irregularidades que se encontraren y adoptar las medidas que sean de su competencia para sancionar administrativamente y corregir las infracciones que se hubieren cometido.
13. Asesorar en la materia de su competencia a las Instituciones fiscalizadas, cuando éstas así lo soliciten.
14. Dictar las normas y disposiciones necesarias para el cumplimiento del objeto de esta Ley.

15. Contratar servicios de auditoría, cuando lo considere conveniente, para el mejor desempeño de sus funciones, sin menoscabo de las disposiciones legales vigentes.
16. Suscribir acuerdos de intercambio de información y cooperación con organismos o grupos de organismos de supervisión de índole financiera de otros países o de carácter internacional.
17. Realizar todas aquellas actividades compatibles con su naturaleza fiscalizadora y cualquier otra que dispongan las leyes.

#### **4.9 Sistema financiero regulado**

El sistema financiero formal está regulado por la;

Ley General de Bancos, Instituciones Financieras no Bancarias y Grupos Financieros (Ley 561) en conjunto con otras leyes importantes, sobresaliendo la Ley Creadora de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financiera

Este sistema financiero formal de supervisión comprende:

Instituciones regidas por la Ley General de Bancos y de Otras Instituciones Financieras no Bancarias y Grupos Financieros como bancos comerciales, sociedades financieras, bancos de segundo piso y oficinas de representación de bancos extranjeros que están supervisados por la Intendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras. ( (SIBOIF, pp. 1-2)

Asimismo, a través de esta Intendencia se da la relación con el Fondo de Garantía de Depósitos (FOGADE), creado por la Ley del Sistema de Garantía de Depósitos. También le faculta el velar por el cumplimiento de la Ley de Promoción y Ordenamiento del Uso de la Tarjeta de Crédito y su respectivo Reglamento.

Sociedades de Valores regidas por la Ley del Mercado de Capitales, como bolsas de valores de las cuales solo existe una en el país denominada Bolsa de Valores de Nicaragua; centrales de valores que igualmente existe una denominada Central de Valores de Nicaragua;

Instituciones regidas por el arto. 174 de la Ley General de Bancos, instituciones Financieras no Bancarias y Grupos Financieros y por la Ley de Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras como son los almacenes generales de depósitos que en número de cuatro son supervisados por la Intendencia de Almacenes Generales de Depósito.

#### **4.10 Sistema financiero no regulado**

Existe un buen número de organizaciones denominadas Micro financieras que se dedican usualmente a otorgar financiamiento y algunos otros servicios como transferencias de fondos dentro del territorio nacional, remesas internacionales de migrantes y servicios de ventanilla.

Algunas de estas organizaciones se han asociado en la Asociación Nicaragüense de Instituciones de Micro finanzas (ASOMIF) y hay otro número considerable fuera de esta asociación. Asimismo hay otro grupo constituido por las casas de empeño que prácticamente no tienen ningún tipo de regulación y las empresas funerarias que venden contratos de servicio funerario a la población.

Todas estas organizaciones prestadoras de servicios de crédito, por no pertenecer al sistema financiero regulado, se rigen por la Ley de Préstamos entre Particulares y demás leyes comunes aplicables.

Las entidades que conforman este sector no regulado se describe a continuación:

Asociación Nicaragüense de Instituciones de Micro finanzas (ASOMIF). Esta asociación ha gestionado desde hace más de cinco años la aprobación de un Proyecto de Ley que regule el funcionamiento de micro financieras y que la supervisión de las mismas recaiga sobre la SIBOIF.

#### **4.11 Políticas de una empresa**

(Raffino, 2020) Cuando se habla de las políticas de una empresa, o también de su política organizacional, se hace referencia a un sistema estructurado y deliberado de principios que orientan la toma de decisiones de la empresa y que aspiran a lograr resultados racionales. El concepto de las políticas de una empresa puede ser tan amplio como ésta lo necesite. Pueden incluir diferentes reglas básicas y normativas, que rigen el comportamiento de la organización y de sus partes, así como los procedimientos a seguir en los diversos casos posibles, o incluso las acciones concretas que definen el “espíritu” de la empresa.

#### **4.12 Normativa Ley General De Bancos, Instituciones Financieras No Bancarias Y Grupos Financieros, Ley 561.**

(Ucha, 2020) El término normativa designa a la agrupación de normas o reglas que son plausibles de ser aplicadas a instancias de una determinada actividad o asunto, una organización o sociedad con la misión de organizar su funcionamiento.

Ley general de bancos, instituciones financieras no bancarias y grupos financieros, ley 561.

Arto. 1. La presente Ley regula las actividades de intermediación financiera y de prestación de otros servicios financieros con recursos provenientes del público, las cuales se consideran de interés público.

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

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

1. Los bancos.
2. Las instituciones financieras no bancarias que presten servicios de intermediación bursátil o servicios financieros con recursos del público, calificadas como tales por la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras, en adelante denominada “la Superintendencia de Bancos”, o simplemente “la Superintendencia”.
3. Sucursales de bancos extranjeros,
4. Los grupos financieros; y,
5. Las Oficinas de Representación de Bancos y Financieras Extranjeras conforme lo establecido en el artículo 14 de esta Ley. Las disposiciones contenidas en la presente Ley son de orden público.

Norma sobre gestión de riesgo crediticio, resolución n° cd-siboif-547-1-agost20-2008 de fecha 20 de agosto de 2008, capítulo iv “criterios mínimos para la evaluación del deudor”

Arto. 7 Criterios de evaluación para los microcréditos.- Previa al otorgamiento de un préstamo de microcrédito, la institución financiera deberá efectuar una evaluación exhaustiva del deudor, que contemplará el análisis de la capacidad de pago y capacidad de capitalización en base a los ingresos del solicitante, su patrimonio neto, importe de sus diversas obligaciones o pasivos,

el monto de las cuotas asumidas con la institución financiera, consulta a la Central de Riesgos de la Superintendencia u otros antecedentes complementarios que permitan estimar la calidad del conjunto de las obligaciones del deudor sujeto de evaluación, tales

Como la información del historial crediticio del deudor de centrales de riesgo privadas que tenga a su disposición la institución financiera.

La evaluación de los deudores se efectuará utilizando tecnologías crediticias especializadas en microcrédito que contengan manuales de procedimientos para la gestión del riesgo de crédito que definan claramente la tecnología aplicada, así como con manuales de control interno que permitan controlar y monitorear el riesgo inherente a estas operaciones.

#### Capítulo IX clasificación y constitución de provisiones para microcréditos

Arto. 15 Alcance y criterios para clasificación. La institución financiera deberá clasificar su cartera de microcréditos permanentemente con base a los criterios establecidos en el artículo 7 y el literal a) del artículo 11 de la presente norma y constituir las correspondientes provisiones mínimas de acuerdo al cuadro siguiente:

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

Figura 1. Clasificación y constitución de provisiones para microcrédito, arto. 15 Fuente: Norma sobre Gestión de Riesgo Crediticio (resolución N° CD-SIBOIF-547-1-Ag20-2008), capítulo IX.

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

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

Adicionalmente, para los deudores que tengan constituidas garantías reales elegibles como mitigantes de riesgo referidas en el numeral 1), literal b) del artículo 30 de la presente norma, cuyo valor de realización tasado, sea igual o superior al cien por ciento (100%) del saldo adeudado, la institución podrá aplicar el porcentaje de provisión que corresponda a la clasificación de menor riesgo inmediata anterior a la asignada al deudor, sin cambiar la clasificación que le corresponda.

#### Capítulo xi revisión de la clasificación por la superintendencia

Arto. 18 Provisión por deficiencia en la gestión del crédito de consumo, hipotecario para vivienda y microcrédito.

Para microcréditos:

La Superintendencia en sus visitas de inspección, evaluará la actividad de microcrédito de la institución financiera con la finalidad de verificar si existen factores de riesgo adicionales por deficiencia en la gestión del riesgo del microcrédito; y, en consecuencia, la necesidad de constituir una provisión por riesgo adicional.

A efectos de determinar la provisión por riesgo adicional, la Superintendencia evaluará las políticas, prácticas y procedimientos de concesión y administración de microcréditos, verificando que contemplen como mínimo:

La existencia de una adecuada tecnología crediticia para la selección del prestatario, determinación de su capacidad de pago, administración y recuperación de créditos, así como de un apropiado sistema de control interno;

Adecuado sistema de evaluación y calificación de cartera y de mecanismos efectivos para la verificación de su funcionamiento, revisada en forma oportuna según la situación;

La existencia de un sistema informático y de procedimientos para el seguimiento a las operaciones de microcrédito.

Cuando se determine que las políticas, prácticas y procedimientos de concesión, administración y control de créditos no se ajustan a los lineamientos establecidos en el presente literal, a juicio del Superintendente, según el nivel de deficiencias encontradas, podrá ordenar a la institución financiera a constituir y mantener una provisión adicional a las referidas en los artículos 15 y 17 de la presente norma, desde el punto veinticinco (0.25%) hasta el punto cincuenta por ciento (0.50%), respecto del valor neto en libros de la cartera de microcréditos.

La provisión se determinará, con base a la revisión de una muestra representativa de prestatarios, determinada en forma aleatoria, orientada a lograr un mayor alcance de análisis. La frecuencia de casos en los que existan desviaciones o incumplimientos de las políticas crediticias y procedimientos establecidos y/o de sanas prácticas de otorgamiento y administración de créditos, entre ellas, la falta de cualquiera de las siguientes:

- 1) Verificación domiciliaria, laboral y ficha de datos actualizada, incluyendo documentos de identidad;
- 2) Comprobación de la fuente de ingresos y la estimación razonable de la capacidad de pago;
- 3) Verificación de los antecedentes de pago y del nivel de endeudamiento del cliente en instituciones del Sistema Financiero y con otros acreedores (en caso de tener acceso);
- 4) Verificación de los antecedentes de pago y del nivel de endeudamiento del fiador en instituciones del Sistema Financiero y con otros acreedores (en caso de tener acceso);

- 5) Verificación, cuando corresponda, del perfeccionamiento de las garantías reales, su adecuada valoración y de las medidas adoptadas para su protección;
- 6) Adecuado sustento, para los clientes seleccionados y aprobados mediante procedimientos automatizados, incluyendo una base de datos histórica adecuada a dichos clientes;
- 7) Documentación requerida por su política crediticia, tanto de la solicitud, aprobación, como del contrato y las garantías, si se requieren;
- 8) Seguimiento, de conformidad con lo establecido en su tecnología crediticia, del domicilio, la situación y actividad del cliente, lo que debe constar en una comunicación del respectivo oficial de crédito; y,
- 9) Verificación de que estén cumpliendo los demás aspectos de la política o tecnología crediticia.

Cuando la frecuencia de casos con desviaciones o incumplimientos supere el veinte por ciento (20%) de la muestra, el Superintendente podrá ordenar a la institución financiera constituir y mantener la provisión por deficiencia en la gestión del microcrédito antes referida. En el caso que el Superintendente ordene a la institución financiera la constitución de la provisión antes referida, el gerente general deberá ponerla en conocimiento de la Junta Directiva a través de su Presidente instando a dicho órgano de dirección superior a tomar las medidas necesarias para corregir las deficiencias en los mecanismos, pautas, procedimientos y políticas dictadas por dicho órgano para la gestión del microcrédito.

Dicha provisión podrá ser eliminada mediante resolución del Superintendente, cuando la siguiente evaluación de la Superintendencia arroje discrepancias en un nivel inferior a los parámetros establecidos; o a petición de parte, demostrando cumplimiento de los referidos lineamientos.

#### **4.13 Crédito**

Según (Castro, s.f) el crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere.

#### **4.13.1. Requisitos para la constitución de crédito**

Según norma sobre gestión de riesgo crediticio, anexo 1, reformado mediante resolución cd-siboif-1087-2-dic4-2018, del 4 de diciembre de 2018 microcrédito y crédito pyme otorgados en moneda nacional o extranjera por montos iguales o menores del equivalente a cien mil dólares

- 1) Dirección domiciliaria y del negocio, en este último caso cuando aplique, incluyendo documentos de identidad, evidenciada por la institución financiera.
- 2) La actividad del cliente y su situación en el mercado que atiende, evidenciada por la institución financiera, evaluando el riesgo del negocio y su entorno familiar.
- 3) Antigüedad de operación del negocio y la experiencia en el negocio.
- 4) Fuente de ingresos con el respaldo correspondiente, cuando lo hubiera, evidenciada por la institución financiera (Por ejemplo, detalle de ventas mensuales).
- 5) Estados financieros (balance general y estado de resultados) y flujos de caja proyectados en base al plazo y forma de pago solicitado, debiendo incluir los adeudos con el Sistema Financiero y soportado con su respectiva memoria de cálculo), elaborados de preferencia por un contador público autorizado o en su defecto levantados por el analista de crédito de la institución financiera, que evidencie el patrimonio y la capacidad de pago del deudor.
- 6) Antecedentes de pago de deudas con proveedores y otros acreedores.
- 7) Solicitud de crédito en la que deberá constar, al menos, el monto, plazo y forma de pago.
- 8) La documentación donde conste que las garantías reales están perfeccionadas y adecuadamente valoradas, cuando corresponda.
- 9) Evidencia de haber consultado la Central de Riesgo de la Superintendencia.
- 10) Reportes de visita al negocio del deudor que efectúe el analista de crédito, el supervisor y/o personal de recuperaciones de la institución financiera. p. 46

#### **4.14 Tipos de créditos**

##### **4.14.1 Crédito de consumo**

Norma sobre gestión de riesgo crediticio (2008). Resolución n° cd-siboif-547-1-agost20-2008, capítulo iii, agrupaciones para la clasificación de la cartera de créditos, en su artículo 5° “Agrupaciones”, establece que:

Son todos los créditos otorgados a personas naturales destinados a financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de obligaciones y servicios personales, cuya fuente principal de ingresos provenga de salarios, remuneraciones por consultorías, rentas, alquileres, intereses por depósitos, rendimiento de inversiones, jubilaciones, entre otros. También, se imputarán a este grupo los créditos desembolsados por medio de tarjetas de crédito, así como los contratos de arrendamiento financiero, siempre y cuando la fuente de pago sea igual a la antes señalada (pp. 5, 6).

Según, (Morales Castro, 2014) en el caso de los créditos para el consumo, son préstamos hechos a individuos que los ocupan para adquirir bienes, facilitando tener liquidez inmediata. Asimismo, se puede clasificar el crédito al consumo de acuerdo con el campo específico de su aplicación: de consumo inmediato y de bienes de consumo duradero, por ejemplo, un crédito hipotecario. (p. 56)

#### **4.14.2 Microcrédito**

Norma sobre gestión de riesgo crediticio (2008). Resolución n° cd-siboif-547-1-agost20-2008, capítulo iii, agrupaciones para la clasificación de la cartera de créditos, en su artículo 5° “agrupaciones”, aduce que:

Son los créditos otorgados en todo el Sistema Financiero, en moneda nacional o extranjera hasta por el equivalente de diez mil dólares (US\$10,000.00), a personas con negocio propio establecido de pequeña escala y que será devuelto con el producto de las ventas de bienes y servicios del mismo. Estos créditos son otorgados masivamente utilizando metodologías crediticias especializadas en microcrédito para evaluar y determinar la voluntad y capacidad de pago del potencial cliente. También, se imputarán a este grupo los créditos desembolsados por medio de tarjetas de crédito, siempre y cuando la fuente de pago sea igual a la antes señalada. (p. 6)

#### **4.14.3 Créditos comerciales**

El crédito comercial es una forma común de financiación a corto plazo prácticamente en todos los negocios. Es la mayor fuente de fondos para las compañías pequeñas, debido a que los

proveedores son, generalmente, más condescendientes en el otorgamiento de crédito que las instituciones financieras, porque confían a quien le otorgan el crédito, dado que la verificación que realizan es distinta a la de los bancos (Morales Castro, 2014) . (P. 66)

Norma sobre gestión de riesgo crediticio (2008). Resolución n° cd-siboif-547-1-agost20-2008, capítulo iii, agrupaciones para la clasificación de la cartera de créditos, en su artículo 5° “agrupaciones”, refiere que:

Son créditos otorgados en moneda nacional o extranjera por montos mayores al equivalente de diez mil dólares (US\$10,000.00) a personas naturales o jurídicas, orientados a financiar los sectores de la economía, tales como: industriales, agropecuarios, turismo, comercio, exportación, minería, construcción, comunicaciones, servicios y todas aquellas otras obligaciones de naturaleza comercial del deudor. También se imputarán a este grupo, los deudores de la Pequeña y Mediana Empresa (PYME), conforme la definición dada a este sector por la ley de la materia, así como todos los contratos de arrendamiento financiero suscritos con personas jurídicas o naturales sobre bienes de capital, entendiendo por tales aquellos que se destinen a la producción o a la prestación de algún servicio, cualquiera sea su valor. (P. 6,7)

La cartera comercial estará integrada, entre otras, por las siguientes operaciones:

- 1) Préstamos
- 2) Descuentos
- 3) Intereses y comisiones por cobrar
- 4) Aceptaciones
- 5) Sobregiros autorizados
- 6) Garantías bancarias
- 7) Cartas de crédito emitidas y confirmadas
- 8) Anticipo sobre documentos de exportación
- 9) Letras de cambio
- 10) Operaciones de factoraje (Factoring)
- 11) Arrendamiento financiero (Leasing)

12) Deudores por ventas de bienes a plazo

13) Todas aquellas otras obligaciones de naturaleza comercial del deudor.

#### **4.14.4 Crédito para vivienda**

Según norma sobre gestión de riesgo crediticio (2008). Resolución n° cd-siboif-547-1-agost20-2008, capítulo iii, agrupaciones para la clasificación de la cartera de créditos, en su artículo 5° agrupaciones”, establece que:

Son los créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación, ampliación, mejoramiento de viviendas, o adquisición de lotes con servicios, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria.

También se imputarán a este grupo, los créditos otorgados para compra o construcción de vivienda de interés social, unifamiliar o multifamiliar, en los términos referidos en la Ley No. 677, Ley Especial para el Fomento de la Construcción de Vivienda y de Acceso a la Vivienda de Interés Social y sus reformas, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 80, del 4 de mayo de 2009 (Ley No. 677). La anterior enumeración debe entenderse taxativa, por lo que no comprende otros tipos de créditos, aun cuando éstos se encuentren amparados con garantía hipotecaria, los que deberán clasificarse como créditos comerciales. (P. 6)

(Morales Castro, 2014) Sostiene que es un crédito de mediano plazo que los intermediarios del sistema financiero otorgan a los desarrolladores de vivienda para que sea destinado a la construcción de conjuntos habitacionales, equipamiento comercial y mejoramiento de hogares.

#### **4.14.5 Vivienda progresiva**

El concepto, también conocido como vivienda incremental, implica también la participación activa de los beneficiarios en el diseño y hasta construcción de sus casas, es sin duda una forma correcta y económica de tratar la vivienda social. Reduce el precio final de las unidades y da a las familias opciones de mejora y ampliación de sus hogares. Este concepto de vivienda llamada

“progresiva” es el resultado de la evolución en el campo de las políticas de vivienda social (Desarrollo, 2016).

#### **4.14.6 Vivienda progresiva hipotecaria**

- ✓ Los créditos serán transmitidos de forma individual.
- ✓ El crédito cuyo destino sea compra de lote o terreno el cliente deberá aportar al menos el 15% del valor del bien inmueble a compra, cuya capacidad deberá ser demostrada.
- ✓ En el caso de compra de terrenos, lotes o vivienda emitirá un cheque a favor del vendedor (dueño del bien) el cual será entregado después de la firma de escritura de compraventa y mutuo hipotecario.
- ✓ Presentar promesa de venta escritura de venta u otro documento que permita verificar el destino del crédito solicitado.
- ✓ Presentar presupuesto para créditos cuyo destino sea mejora, remodelación, ampliación o construcción de vivienda.
- ✓ Presentar garantía hipotecaria

#### **4.14.7 Crédito agropecuario**

(BANPRO, 2020) Establece que los créditos agropecuarios son utilizados para habilitaciones de maní, maíz, arroz, caña de azúcar, café, soya, sorgo, ganado, entre otros, además créditos para compra e instalación de sistemas de riego, permitiendo a las familias vinculadas a la producción agrícola romper la estacionalidad de los ingresos.

#### **Requisitos:**

- ✓ Carta de solicitud del cliente.
- ✓ Estados Financieros auditados del Cliente potencial.
- ✓ Ficha de costos del rubro a financiar.
- ✓ Estado de Resultados Proyectados.
- ✓ Flujo de caja del período a financiar.
- ✓ Constancia de pasivos con otras instituciones financieras y/o de servicio.



- ✓ Contrato de compra para la producción proyectada.
- ✓ Escritura de la propiedad a hipotecar.
- ✓ Libertad de gravamen.
- ✓ Referencia registral de bienes a otorgar en prenda.
- ✓ Manejo de negocios compensatorios.
- ✓ Contrato de arriendo. (si la propiedad está en arriendo).
- ✓ Garantía alternativa.

#### **4.15 Política de crédito**

##### **4.15.1 Políticas generales**

###### ***Destinos del crédito***

Sectores a financiar:

- a) Según la Norma sobre Gestión de Riesgo Crediticio aduce que Micro – créditos o Microempresas: Son aquellos crédito otorgados a personas naturales o jurídicas, en moneda nacional o extranjera hasta por el equivalente de \$10,000 dólares destinado a la mejora o continuidad de actividades empresariales de los sectores de producción, comercio o servicios, en los que generalmente la fuente de ingresos es fluctuante y No necesariamente cuentan con documentación y registros formales de respaldo sobre los ingresos ni garantías reales Registrables. El pago de estos créditos se hará efectivo con el producto de la venta de bienes o servicios del negocio remesas familiares u otros ingresos que pueda tener el solicitante. (p. 6)
- b) Crédito comercial: son créditos otorgados en moneda nacional o extranjera por montos mayores al equivalente de diez mil dólares (USD 10,000.00), a personas naturales o jurídicas, orientadas a financiar los sectores de la economía tales como: industriales, agropecuarios, turismo, comercio, exportación, minería, construcción, comunicaciones, servicios y todas aquellas otras obligaciones de naturaleza comercial del deudor. También se imputarán a este grupo, los deudores de la pequeña y mediana empresa. Norma sobre Gestión de Riesgo Crediticio (2018) (p. 6)
- c) Según la Norma sobre Gestión de Riesgo Crediticio los Crédito de consumo o personal: son todos aquellos créditos, otorgados a personas naturales cuya fuente principal de ingreso provenga de salarios, remuneraciones por consultorías, rentas, alquileres, intereses por

deposito, rendimiento de inversiones, entre otros; destinados a financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de obligaciones y servicios personales. (pp. 5-6)

- d)* Crédito hipotecario para vivienda: son los créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación, ampliación, mejoramiento de vivienda o adquisición de lotes con servicios, siempre que se encuentren amparados en su totalidad con garantía hipotecaria. Norma sobre Gestión de Riesgo Crediticio (2018) (p. 6)

#### **4.15.2 Actividades que no podrán ser financiadas**

Según la Política de Crédito Institucional de Financiera EFECTIVA fecha de publicación (Junio 2017) Con el fin de promover la protección y preservación del medio ambiente y de la sociedad las financieras o bancos en Nicaragua excluyen el financiamiento de las siguientes actividades.

- ✓ Negocios que estén en contra de las leyes vigentes o que atenten contra la moral y buenas costumbres
- ✓ Clientes cuyo principal ingreso provenga de transacciones de tragamonedas
- ✓ Clientes con actividades de casino pornografía y juegos de azar
- ✓ Clientes cuyo principal ingreso provenga de bares o venta de licor
- ✓ Casas de cambio de moneda extranjera, cambistas.
- ✓ Casas de empeño o prestamistas
- ✓ Cultivo de plantas de las cuales se extraen o elaboran estupefacientes o sustancias controladas
- ✓ Actividades de Destino de res, cerdo o aves sin autorización del minsa.
- ✓ Producción o actividades que involucran trabajo forzado o trabajo infantil
- ✓ Operaciones comerciales de explotación forestal ilegal así como compra de equipos para ser utilizados en bosques primarios o áreas forestales con el alto valor de biodiversidad y otras actividades que conducen a una sustancial deforestación.

- ✓ Producción o comercio de producción farmacéuticos y químicos sujetos a presiones internacionales.
- ✓ Producción o comercio de sustancias reductoras de la capa de ozono.

#### **4.15.3 Elegibilidad del cliente**

##### *Sujetos del crédito*

Son todas las personas naturales o jurídicas que cumplen con los criterios mínimos de aceptación tales como edad, nacionalidad, tiempo de residencia, experiencia en actividad económica, tiempo de operar en local entre otros.

- ✓ personas cuya edad se encuentren entre 21 y 70 años.
- ✓ en caso de los clientes entre 18 y 20 años se podrán atender siempre cuando sea emancipación.
- ✓ se consideran como sujetos de crédito clientes subsiguientes mayores de 70 años con fiador menor de 65 años.
- ✓ extranjeros nacionalizados o extranjero con residencia permanente en Nicaragua.
- ✓ Micro, pequeños y medianos empresarios nuevos o recurrentes con mínimo de un año de antigüedad en la ubicación de su negocio.
- ✓ Los Microempresarios con negocios ambulantes deberán tener dos años de residencia domiciliar fija en la misma casa.

##### *Personas no sujetas*

- ✓ personas con calificación moderada Ponderada C, D o E en instituciones financieras cuando sea por problemas de mora a menos que el saldo sea de \$300.00.
- ✓ cliente cuyo crédito vigente se encuentre en mora.
- ✓ clientes con información de crédito reestructurado.
- ✓ personas bajo sospecha de negocios ilícitos.
- ✓ Personas registradas en la lista de verificación PLD-FT-FP.
- ✓ Personas que soliciten crédito para ser utilizados por terceras personas o en forma anónima
- ✓ funcionarios públicos o diplomáticos que gozan de inmunidad.

#### **4.15.4 Partes que conforman el expediente de crédito del deudor**

Según norma sobre gestión de riesgo crediticio, resolución n° cd-siboif-547-1-agost20-2008 anexo 1 pág. 52, señala las partes que conforman el expediente de crédito del deudor:

- 1) Información general.
- 2) Documentación legal.
- 3) Estados financieros y solicitud del crédito.
- 4) Garantías, inscripciones, avalúos e inspecciones.
- 5) Historial del deudor y documentación relativa a la capacidad de pago.
- 6) Propuesta para aprobación y autorización del crédito.
- 7) Reestructuraciones y prórrogas.
- 8) Informes de inspección y/o seguimiento.
- 9) Ficha de evaluación del deudor.

#### **4.16 Condiciones financieras para los microcréditos**

##### **4.16.1 Montos, Plazos y Comisiones**

- ✓ El monto mínimo a financiar será de \$ 50 dólares o su equivalente en córdobas para cada integrante de grupo solidarios y US\$ 250 o su equivalente en córdobas para clientes individuales.
- ✓ Se podrá atender a clientes hasta 13 días de mora en el pago de su crédito.
- ✓ El cliente podrá negociar la tasa de interés con el analista podría bajar hasta dos puntos según el rango.
- ✓ El cliente podría optar al crédito en córdobas, dólar o CMV córdoba con mantenimiento de valor.
- ✓ La aprobación de solicitud de crédito por un monto superior al límite máximo establecido serán autorizadas por la junta directiva quedando plasmados en acta la resolución.
- ✓ El plazo mínimo del financiamiento será de 3 meses a excepción del crédito de ocasión que será de un mes.

- ✓ El plazo de los créditos a otorgar estará en función del tipo de crédito capacidad de pago del cliente y destino del crédito.
- ✓ Para el otorgamiento de los créditos se tomará como criterio principal el análisis de la capacidad de pago.
- ✓ Para el microcrédito no se cobra comisión por desembolso, solo gastos legales.

#### **4.16.2 Garantías para el microcrédito**

1. La presentación de garantías para el otorgamiento de créditos constituye una fuente secundaria para la recuperación del crédito en caso de incumplimiento a las obligaciones o condiciones contractuales de los créditos.
2. . Las garantías elegibles que respalda el crédito podrán ser líquidas, reales, prendaria, fiduciarias o mixtas.
3. El monto a otorgar en los créditos no estará basado en la garantía presentada sino en la capacidad del pago de solicitante.
4. Todas las garantías deben registrarse en el formato de registro y control de bienes en garantía.

#### **4.16.3 Evaluó de las garantías para microcréditos**

1. El analista de crédito podrá realizar evaluó de garantías prendarias como: inventario, bienes del hogar o enseres y maquinarias tomando como base el estado de conservación de los bienes, el precio del mercado y la factura correspondiente de los mismos si existieren.

#### **4.16.4 Trámites de crédito para microcréditos**

Consultas a Centrales De Riesgo Y Listas De Verificación PLD-FT-FP

1. Todos los clientes con créditos nuevos subsiguiente deben ser consultado en la central de riesgo de la superintendencia de bancos, centrales de riesgo privadas (sin riesgo) y listas de verificación PLD-FT-FP. Esto incluye:
  - Clientes y su cónyuge; clientes con créditos nuevos o subsiguientes y desembolso de línea. o Fiadores y cónyuges cuando ambos dependan del mismo negocio.

- Cliente jurídico representantes legales y socios de las personas jurídicas.
2. La fecha de generación de estas consultas no debe ceder los 30 días al momento del envío del caso o grabación. (No se aceptan consultas vencidas)
  3. El analista de crédito deberá anexar en la documentación del crédito los resultados obtenidos de las consultas a la central es de riesgos.
  4. Los resultados de las consultas a las centrales de riesgo deberán ser incluidas en la documentación y en el análisis del crédito por el analista de crédito actualizando los saldos a la fecha del mismo
  5. Los depósitos para verificar las listas FLD-FT-FP se establecerá en el manual del FLDFP-FP.

#### **4.16.5 Verificación del cliente y sus referencias para microcréditos**

Toda información proporcionada por el cliente personas naturales o jurídicas debe ser verificada desde el inicio de toda relación de negocios y será de acuerdo a lo establecido en el manual FLD-FT-FP.

1. La verificación debe incluir clientes factores y conyugues de estos socios y representantes.
2. La verificación deberá comprender los aspectos siguientes:
  - Verificación de domicilio lugar de trabajo y documentos del cliente o Historial de pago y nivel de endeudamiento del clientes e instituciones financieras y otros acreedores en caso de tener acceso.

#### **4.16.6 Frecuencia de pago para microcréditos**

La forma de pago será de la manera siguiente:

1. La frecuencia de pago será mensual, después de cumplir un mes del desembolso del crédito.

Negociación de las fechas de pago o El analista de crédito debe negociar a la fecha de pago procurando que sea lo más cercano posible a la fecha de desembolso en caso que el cliente lo soliciten el desembolso servicio financiero podrá ajustar está fecha a la cual el cliente solicite.

Nota: No se programará fechas de pago después del día 28 de mes, el analista de crédito deberá negociar con el cliente la fecha de pago entre el 1 al 28 de cada mes.

#### 4.16.7 Métodos de pago para microcréditos

El método a utilizar para la aplicación de pagos a un crédito es el método horizontal el cual se comprenden pagos que seguirán la frecuencia en criterio de préstamo siguientes:

**Primero:** cancelar al interés moratoria hasta el día de pago.

**Segundo:** los seguros.

**Tercero:** capital

#### 4.16.8 Desembolso del microcrédito

Honorarios y gastos legales:

1. el pago de honorarios y gastos legales que se incurre por otorgamiento de un crédito serán asumido por el cliente quién deberá estar informado desde el inicio del trámite estos podrán descontarse en el momento del desembolso.

Honorarios	
Descripción	Costos
Autenticación de contratos privados	
a) De U\$ 1,001.00 hasta U\$ 3,000. 00 o su equivalente con córdobas	U\$ 4
b) De U\$ 3,001.00 hasta US 5,000.00 o su equivalente con córdobas	U\$ 6
c) De U\$ 5,001.00 hasta U\$ 10,000.00 o su equivalente de córdobas	U\$8
	Este pago se realizara en moneda dólar o en relación al tipo de cambio oficial a la fecha

Tabla 1 Honorarios de cobro según el monto a desembolsar, Financiera efectiva

2. los gastos por gestiones de cobranza ser asumido por el cliente lo cual se hace del conocimiento del cliente en el momento de firma del documento legal suscrito con el mismo.
3. cuando en el financiamiento otorgado uno de los componentes sea compra de cartera pago a financieras y bancos emitirá chequea nombre de la empresa acreedor a siempre que el monto exceda los \$200.00.

#### **4.16.9 Recuperación del microcrédito**

Gestiones para recuperación de créditos:

1. Todo cliente que incumple con el pago de la cuota o del préstamo desde el primer día de vencimiento establecido se considerará un crédito en mora.
2. el seguimiento y la gestión de recuperación de los créditos en mora comprende las cuatro etapas siguientes:
  - Cobro preventivo 1 día; clientes nuevos y clientes que han tenido mora. o Cobro operativo 2 - 30 días. o Cobro administrativo 31 a 90 días.
  - Cobro judicial más de 90 días está se detallan en el reglamento manual de procedimiento de crédito y manual legal.

#### **4.17 Proceso de análisis aplicado para el otorgamiento de un microcrédito**

Según el procedimiento de Crédito Institucional de Financiera efectiva fecha de publicación (Junio 2017)

Este proceso inicia desde que el analista de crédito recibe las solicitudes de crédito junto con sus soportes y reportes para la programación de visita y evaluación de los casos y finaliza con la entrega de casos evaluados.



Año 2017			Año 2018		
Paso	Responsable	Descripción de la actividad	Paso	Responsable	Descripción de la actividad
1	Analista de crédito	<p>Revisa que la documentación entregada por SF esté correcta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ consulta CDR (cónyuge o fiador según aplique</li> <li>✓ reporte de notificación de renovación de crédito</li> <li>✓ solicitudes de crédito de clientes nuevo, renovación y de grupos solidarios</li> <li>✓ reportes internos (garantías presentadas récord crediticio detalle de fiadores por crédito)</li> </ul>	1	Servicios Financiero o Agente de atención telefónico	<p>Cliente visita la sucursal o llama al servicio de atención telefónico.</p> <p>Se le explican las nuevas condiciones para poder renovar su crédito.</p> <p>Si: Paso No. 2 No: Paso No. 5</p>



Año 2017			Año 2018		
Paso	Responsable	Descripción de la actividad	Paso	Responsable	Descripción de la actividad
		<p>✓ fotocopia de cédula de identidad</p> <p>NOTA: cuando en el reporte de la consulta SIBOIF no aparece ningún registro la calificación es cuando no aparece ninguna calificación y tiene registros indirecto si están al día es a si están en Mora es B.</p>			
2	Gerente de sucursal	Imprime mensualmente el reporte de renovación es tipo b y en las reuniones de seguimiento coordina con el analista de crédito la atención de clientes para evaluación tipo B.	2	Servicios Financiero o Agente de atención telefónico	Se le solicita al cliente la autorización para verificar sus centrales de riesgo (BURO CREDITICIO).



Año 2017			Año 2018		
Paso	Responsable	Descripción de la actividad	Paso	Responsable	Descripción de la actividad
3	Analista de crédito	<p>✓ agenda visita con clientes vía telefónica y solicita soporte de obligaciones reflejada en la consulta de las centrales de riesgo</p> <p>✓ indaga estado crediticio con clientes reflejados en los reportes de resultados de notificación de renovación de crédito y reporte de renovación tipo B. Si el cliente</p>	3	Servicios Financiero o Agente de atención telefónico	<p>Se verifican las centrales de riesgo, si el cliente tiene buen historial crediticio y tiene créditos hasta con dos instituciones financieras, siendo Financiera Efectiva la Tercera.</p> <p>Si: Paso 4 No: Paso 5</p>



Año 2017			Año 2018		
Paso	Responsable	Descripción de la actividad	Paso	Responsable	Descripción de la actividad
		<p>No desea renovar, anota la par del nombre los motivos de dicho reporte para futuro seguimiento.</p> <p><input type="checkbox"/> Programa visitas a clientes en el rutero diario de acuerdo al orden de visita y preparar los formatos que utiliza durante la evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rutero diario</li> <li>• lista de chequeo para control de expediente de microcrédito</li> </ul>	4	Servicios Financiero o Agente de atención telefónico	Se ingresa solicitud en sistema, una vez completa la solicitud, se le envía al analista según sucursal correspondiente.



Año 2017			Año 2018		
Paso	Responsable	Descripción de la actividad	Paso	Responsable	Descripción de la actividad
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• formulari o de evaluació n tipo a y b</li> <li>• plan de inversión</li> <li>• registro de control de bienes en garantía</li> <li>• seguro de vida saldo deudor</li> <li>• reconocim iento de firma</li> <li>• formulari o de informaci ón del fiador</li> </ul>			
4	Oficial de servicio Financiero	Asigna al AC vía sistema la evaluación tipo B y entrega documentos soportes de los clientes que aceptaron renovar.	5	Servicios Financiero o Agente de atención telefónico,	Se le da Hoja de salida y se le indica al cliente que no aplica por políticas



Año 2017			Año 2018		
Paso	Responsable	Descripción de la actividad	Paso	Responsable	Descripción de la actividad
				analista o gerente de sucursal	Establecidas de la financiera
5	Analista de crédito	Presenta al gerente de sucursal/ Jefe de crédito el rutero diario para revisión y firma.	6	Analista de crédito	El analista de crédito, llama al cliente para coordinar día y hora de la visita.  Nota: Se le indica al cliente que tenga listo: fotocopia de cedula del cliente y fiador, presupuesto de la compra de mercadería, recibos de servicios básicos.
6	Analista de crédito	Realiza visita de campo y efectúa referencia zonal con vecinos y clientes.	7	Analista de crédito	Analista Realiza visita de campo y efectúa referencia zonal con vecinos y clientes.



Año 2017			Año 2018		
Paso	Responsable	Descripción de la actividad	Paso	Responsable	Descripción de la actividad
					Nota: Esto se realiza si el cliente lo amerita para evitar mucho tiempo en las calles por seguridad del analista.
		¿Resultados favorables?	8	Analista de crédito	El analista de crédito visita al cliente en su domicilio o negocio, solicita los documentos, datos del fiador en el caso que se amerite y realiza la evolución.
		Si: pasa actividad 9 No: pasa actividad 7	9	Gerente de sucursal	El gerente de sucursal coordina con el analista la reunión para realizar el comité de crédito, preferiblemente de 4pm a 5pm lunes a viernes.



Año 2017			Año 2018		
Paso	Responsable	Descripción de la actividad	Paso	Responsable	Descripción de la actividad
					Si: Paso No. 10 No: Paso No. 5
7	Analista de crédito	Suspende el proceso de evaluación  Registrar los datos del cliente en hoja de salida	10	Servicios Financiero o Agente de atención telefónico	Se llama al cliente y se le indica que su crédito ha sido aprobado, se coordina día y hora del desembolso en sucursal.  Nota: Si el monto a desembolsar es alto y la sucursal está lejos del domicilio o negocio del cliente, se le indicará un cheque según el banco más cercano a su domicilio por seguridad del cliente.



Año 2017			Año 2018		
Paso	Responsable	Descripción de la actividad	Paso	Responsable	Descripción de la actividad
8	Analista de crédito	Visita el domicilio o negocio del cliente  Valida y comprueba la información del cliente en la solicitud de crédito.	Oficial de caja	Desembolsa el crédito en dado caso que se haga en sucursal	Oficial de caja
9	Analista de crédito	Realiza la evaluación del cliente y financiera del negocio.			
10	Analista de crédito	Solicita al cliente documentos legales del negocio, y garantías.			
11	Analista de crédito	¿Garantía prendaria o inventario?  Si: Ir al paso 13  No: Ir al paso 12			
12	Analista de crédito	Registra los datos del fiador en formulario y solicita su firma, ir al paso 14			



Año 2017			Año 2018		
Paso	Responsable	Descripción de la actividad	Paso	Responsable	Descripción de la actividad
13	Analista de crédito	Explicar al cliente que los bienes/inventarios a evaluar quedaran en garantía de Efectiva hasta la cancelación del crédito.			
14	Analista de crédito	Completa El formulario de evaluación y analiza los datos y determina las condiciones propuestas del crédito tales como producto y destino monto plazo cobertura de garantía			
15	Analista de crédito	Presenta la propuesta al cliente con base a los resultados negociado con el cliente las condiciones de crédito a otorgar.			
	Analista de crédito	¿Cliente acepta condiciones?  Si: paso 16 No: paso 7			
16	Analista de crédito	Elabora un plan de inversión del cliente para identificar el propósito de los fondos.			



Año 2017			Año 2018		
Paso	Responsable	Descripción de la actividad	Paso	Responsable	Descripción de la actividad
17	Analista de crédito	Llena el formato del seguro explicando al cliente los beneficios y condiciones del mismo.			
18	Analista de crédito	Explica el cliente y solicita firma de cada documento generado en el proceso de evaluación. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ofrece al cliente otros productos no financieros.</li> <li>✓ Informa al cliente que recibirá una llamada telefónica en el que le notificarán sobre su solicitud de crédito.</li> </ul>			
19	Analista de crédito	Entrega al gerente de sucursal o jefe de crédito de sucursal los resultados de la productividad del día.			



Año 2017			Año 2018		
Paso	Responsable	Descripción de la actividad	Paso	Responsable	Descripción de la actividad
20	Analista de crédito	<p>Ordena los documentos conforme a la lista de chequeo de control de expediente elaborando el expediente del cliente</p> <p>Registra el número de pre solicitud fecha y la calificación de la consulta de la SIBOIF y sin riesgo en la parte superior de las solicitudes de crédito de los casos evaluados.</p>			
21	Analista de Crédito	Entrega al oficial de servicios financieros los casos Evaluados			
22	Oficial de servicios financieros	recibe el analista de crédito los casos evaluados y los documentos generados durante el trabajo de campo del analista de crédito			
23	Gerente de sucursal	Evaluado los casos evaluados por el analista			



Año 2017			Año 2018		
Paso	Responsable	Descripción de la actividad	Paso	Responsable	Descripción de la actividad
24	Comité de crédito	Toman la decisión según los expedientes, y evaluación que realizo al analista al cliente.  Si: paso 25  No: paso 7			
25	Agente CAT	Llama al cliente para indicar que su crédito fue aprobado, le indica el día y la hora del desembolso			
26	Servicios financiero	Explica al cliente, el monto, tasa y cuotas sobre el Crédito.			
27	Oficial de caja	Desembolsa el crédito			
Fin					

#### **4.17.1 Estrategia comercial de atención norma especial y reactivación de colocaciones para el mes de septiembre.**

Durante todo el mes habrá extensión de horarios hasta a las 5PM para la atención de las formalizaciones de Crédito, de casos especiales y recepción de pagos de créditos.

##### **4.17.1.1 Políticas para créditos especiales**

---

## En que consiste la normativa de la SIBOIF

Proporciona a las instituciones financieras el permiso para modificar las cuotas y/o ampliar el plazo de pago establecido en el contrato sin modificar las demás condiciones como tasa de interés (ejemplo: tasas subsidiadas no tendrían que verse afectadas), a menos que éstas sean en beneficio del deudor. Esto incluye la posibilidad de dar períodos de gracia de hasta 6 meses, que explicaremos un poco más abajo.

Para poder aplicar a este crédito especial o alivio el cliente debió tener una calificación de A o B al 31 de marzo, aunque este estuviera registrado como vigente, prorrogado o reestructurados.

1. En la primera semana debe desembolsar todos los casos pendientes y que estén autorizados por SIBOIF.
2. A partir del 11 de septiembre se modificarán las evaluaciones, actualizando formatos de evaluación tipo A para los casos especiales.
  - a) Se imprimirá la hoja de análisis de sistema solamente la que presenta las ventas de la evaluación anterior del crédito a negociar.
  - b) Para el cálculo de ventas se utilizará el formato de evaluación y la comparación con las ventas netas del PyG anterior se realizará en las observaciones.
  - c) Siempre se utilizarán los rangos para determinar el plazo del periodo de gracia otorgado según la baja en las ventas al cliente; una vez que termina el periodo de gracia el plazo del crédito se determina por la capacidad de pago.
  - d) No se utilizará referencia zonal para casos especiales. En el caso de créditos de consumo no se realizará referencia personal.
  - e) Los contratos de riesgo deberán emitirse y estar actualizadas, el comité de crédito debe revisar si hay variantes cuando se actualicen y hacer nueva evaluación en caso de ser necesario.
  - f) Si en emisión de la central sin riesgos salen clientes rechazados esto no será limitante para atenderlos.

- 
- g) Se debe establecer en las observaciones el tipo de gracia.
- h) Para atender al cliente se le otorgara el plazo necesario para que cubra las cuotas con su capacidad real. Los plazos tienen un límite máximo de 60 meses, en caso de necesitar más tiempo presentarlo en la gerencia de crédito.
2. Formalizar cada día al menos diez casos especiales aprobados por la SIBOIF, se dará prioridad a los de mayor monto.
- a) La Gerencia de riesgo pasara semanalmente el listado de los clientes a atender.
- b) Se podrá desembolsar los casos en campo o sea hasta la puerta de la vivienda del cliente o su negocio, y estos casos a ser formalizados en campo solo se incluirán desembolsos con contrato privado hasta 12 mil dólares con fianza solidaria o fianza y prenda y hasta 10 mil dólares con prenda.
- c) Los gerentes aprobaran los casos más grandes por orden de prioridad de acuerdo a listado que pasó la Gerencia de riesgo e inmediatamente pasaran al CAT el listado de aprobados.
- d) El Centro de Atención Telefónico (CAT) debe realizar estas programaciones diariamente sin necesidad de llamar a los clientes e informar a cada coordinador, jefe de servicios financieros cuando esté listo su grupo de casos.
- e) Servicios financieros, sin necesidad de estar el cliente presente, deberá comenzar a desembolsar los casos iniciando del más grande al más pequeño. Luego prepara un folder para cada caso con la documentación necesaria que debe ser entregada y firmada por el cliente y ser entregado al Gerente de Sucursal. La entrega debe efectuarse a más tardar a las 9 AM para que el Gerente vaya a campo a buscar a los clientes.
- f) El gerente de Sucursal llamara de previo a estos clientes para hacer cita de confirmación de visita para entrega y firma de documentos.

En caso de no encontrar al cliente en campo o que este rechace la operación deberá llamar inmediatamente a al coordinador de servicios financieros de la sucursal para que se haga la inversión del desembolso y posteriormente el Gerente de Sucursal deberá negociar con el cliente nuevamente o realizar gestiones de cobro.

g) Es importante que los desembolsos de los clientes que no se encuentren o rechacen las formalizaciones se revertirán el mismo día para evitar el riesgo de dejar los créditos cancelados sin tener abierto el nuevo crédito. El coordinador Jefe de servicios Financieros deberá notificar las reversiones de estos casos a Control Operativo, quien debe garantizar que se efectúen correctamente.

h) Es obligación del Coordinador Jefe de servicios Financiero revisar al final del día si todos los casos entregados al gerente de sucursal fueron firmados por el cliente, caso contrario debe de solicitar su reversión.

i) Para los clientes que se busquen en campo, Financiera Efectiva asumirá los honorarios de auténtica. Los clientes que se presenten a sucursal se les cobrara los honorarios, sin embargo, si el cliente no anda para pagarlos (esto aplica para cualquier caso especial a desembolsar). El resto de gastos legales se deben cobrar al cliente.

3. La gerencia de riesgo deberá enviar a las sucursales los casos C, D y E ordenados por saldo para que sean evaluados y enviados. Estos casos se atenderán con productos especiales se deberán priorizar los casos C y D.

4. Los casos que no aplican a productos especiales que no han sido evaluados y los denegados. Se atenderán priorizar los casos C y D.

5. Debido al tiempo que se toma la SIBOIF para aprobar los casos especiales que nos obliga a hacer dispensas se negociara con los clientes con una pantalla de liquidación con una fecha valor futura de siete días. Se le debe explicar al cliente que esta liquidación de intereses se aproximada y su valor exacto será la del día de la formalización.



- 
- a) En caso que el monto al momento del desembolso es menor se observara para ajustarlo.
- b) En caso que el saldo sea mayor se hará dispensa.
6. Cuando los clientes “A” en mora de 1 a 12 días soliciten a través del SAC la prórroga y para los clientes que recurrentemente están en este rango de mora, podremos prorrogar con el siguiente procedimiento.
- a) Autorización verbal del cliente para visitarlo y evaluarlo.
- b) Una vez aceptado por el cliente se pasará la lista al gerente de sucursal quien hará la asignación a los analistas.
- c) El analista realizara la evaluación y entregara los documentos debidamente firmando a servicios financieros en bandeja.
- d) Servicios Financieros verificara que el cliente este aun con mora de hasta 15 días y que no sean de consumo y realizara la prórroga en sistemas y emite plan de pagos.
- e) Se archivarán e expedientes todos los documentos.
- f) Servicios financieros entregara al cliente su nuevo plan de pagos el día que llegue a pagar los intereses vencidos reimprimiendo de sistema.
7. Cuando no se encuentre el gerente de sucursal, los casos que necesiten reproceso y aprobación serán aprobados por el Gerente Regional.

**4.17.1.2 Septiembre se autoriza la reanudación de colocaciones de microcréditos bajo los siguientes criterios;**

- a) Colocar créditos para capital de trabajo (Microcréditos hasta 12 meses) a clientes de renovación exclusivos compartidos hasta con dos instituciones e inactivos. Que en su



último pago no haya tenido atrasos mayores a 7 días para lo cual la Gerencia de Riesgo enviara listado de clientes que aplican por sucursal.

- b) No se atenderá clientes nuevos. Solo de renovación o que hayan trabajado con Financiera efectiva que cancelaron con hasta 5 días de mora.
- c) Se podrá atender solo las siguientes actividades:

Antes de estos ajustes se atendían todos los sectores

- ✓ Pulperías
  - ✓ Elaboración de alimentos (Tortillas, frijoles cocidos)
  - ✓ Farmacias
  - ✓ Perecederos
  - ✓ Abarrotes
- d) Se otorgará el mismo monto de crédito anterior o menor monto en dependencia de la evaluación, esto significa que no hay aumento de monto.
  - e) No habrá disminución de tasas y se mantendrá la misma del crédito anterior.

#### **4.17.1.3 Estrategia comercial de atención norma especial y reactivación de colocaciones para el mes de octubre.**

1. A partir del primero de octubre se autorizan las colocaciones de crédito bajo los siguientes criterios:
  - a) Colocar los créditos a clientes individual o grupal de renovación exclusiva y compartida con calificación "A o B", que en su último pago de cuota no hayan tenido atrasos mayores a 13 días y en el caso de los compartidos que no tengan deuda en más de 2 instituciones.
  - b) Se atenderá clientes Nuevos que no tengan créditos prorrogados, reestructurados en otras instituciones financieras o presenten atrasos de pagos en Bancos, financieras o casas comerciales.
  - c) Se podrá atender Microcréditos capital de trabajo hasta 12 meses.

- d) Se otorgará el mismo monto del crédito anterior menor monto en dependencia de la evaluación.
- e) No habrá disminución de tasa y se mantendrá la misma del crédito anterior o para el rango que aplique de acuerdo al producto.
- f) Comité de crédito debe revisar a detalle central de riesgos para los casos de renovación de clientes compartidos, ya que aquellos estén prorrogados o que aparezcan con fiador en Mora en otra institución no se les atenderá.
- g) Todo el resto de condiciones del manual de crédito aplican para el otorgamiento de estos créditos.
- h) Se podrá atender solo las siguientes actividades:
  - 1. Pulperías
  - 2. Elaboración de alimentos (Tortillas, frijoles cocidos)
  - 3. Farmacias
  - 4. Funerarias
  - 5. Perecederos
  - 6. Abarrotes
  - 7. Venta de carne, pollo, cerdo

Se puede apreciar que para el mes de octubre se emplearon los sectores a financiar.

#### **4.17.1.4 Estrategia comercial de atención norma especial y reactivación de colocaciones para el mes de noviembre.**

- 1. Se autoriza las colocaciones de crédito bajo los siguientes criterios:
  - a) Créditos a clientes individual o grupal de renovación exclusiva y compartidas con calificación "A" o "B", que su Mora promedio no sea mayor a 8 días y en el caso de los compartidos no tengo deuda en más de 2 instituciones.
  - b) Se podrá colocar clientes nuevos:
    - Asunción de adeudo interno

- Personas que ya fueron clientes de Financiera efectiva.
  - Integrantes de grupos solidarios que soliciten crédito de forma individual.
  - Clientes nuevos que no tengan crédito, pero con experiencia crediticia o que solamente tengan crédito con una institución.
- c) A partir del día 29 de noviembre se suspenden los desembolsos en dólares para todo tipo de crédito, todo desembolso se realizará en CMV (córdoba con mantenimiento de valor). Los clientes que requieran dólares se les venderán negociando en la plataforma el tipo de cambio tal y como se hacen actualmente.
- d) Los destinos a financiar serán:

Para el mes de noviembre se amplía los sectores a financiar, el mes de agosto, septiembre y octubre estos destinos no se estuvieron atendiendo.

- Capital de trabajo hasta 12 meses.
  - Activo fijo hasta 12 meses.
  - Mejora de local hasta 18 meses.
  - Mejora de vivienda hasta 18 meses. Máximo de \$7000 y solo en destino mantenimiento de vivienda.
  - Asunción de adeudo (únicamente adeudos de la institución.) - Otros activos hasta 12 meses de plazo.
- e) La gerencia de riesgo enviará listado de clientes que apliquen por sucursal el día 1° y el día 19 de noviembre, si se encuentra algún cliente que apliquen que no esté en la lista, se atenderá.
- f) Se otorgará el mismo monto en moneda cmv del crédito anterior o menor a monto independencia de la evaluación.
- g) No habrá disminución de tasas, se asignará la misma para el rango que aplique de acuerdo al producto.



- h) El comité de crédito debe revisar a detalle centrales de riesgo para los casos de renovación de clientes compartidos ya que aquellos que estén prorrogados o que estén en Mora en otra institución no deberán tramitarse.
- i) Todo el resto de condiciones del manual de crédito aplican para el otorgamiento de estos créditos.
- j) Se podrá atender a clientes de renovación del producto sin garantía "crédito veloz" que sean calificación "A" y no pase demora promedio de 5 días. Deberán tener como mínimo el 80% del crédito pagado.
- k) Se podrá atender solo las siguientes actividades:
  - 1. Pulperías
  - 2. Cafetines
  - 3. Cosméticos
  - 4. Elaboración de alimentos (Tortillas, frijoles cocidos)
  - 5. Farmacias
  - 6. Funerarias
  - 7. Perecederos
  - 8. Abarrotes
  - 9. Venta de carne, pollo, cerdo

#### **4.17.1.5 Estrategia comercial de atención norma especial y reactivación de colocaciones para el mes de diciembre.**

- 1. Se autorizan las colocaciones de créditos bajo los siguientes criterios:
  - a) Créditos a clientes individual o grupal de renovación exclusiva y compartidas con calificación "A" "B", sus días de Mora promedio no sea mayor a 12 días en el caso de los compartidos que no tenga deuda en más de 2 instituciones.
  - b) Renovación de créditos de capital de trabajo, a clientes con créditos especiales que se mantienen al día y que tienen en funcionamiento su negocio. Se cancelará el crédito especial y

se colocará de acuerdo a su capacidad de pago, tomando como referencia su último crédito normal de capital de trabajo.

- c) Se podrá colocar a clientes nuevos
- Personas que ya fueron clientes de financiera efectiva
  - Integrantes de grupos solidarios que soliciten crédito de forma individual.
  - Clientes nuevos que no tengan crédito, pero con experiencia crediticia o que solamente tengan crédito con una institución.
- d) Continúan suspendidos los desembolsos en dólares por todo tipo de crédito, todo desembolso se realiza en CMV. Los clientes que requieren dólares se les venderán negociando en plataforma el tipo de cambio tal y como se hace actualmente.
- e) Se podrá atender solo las siguientes actividades:
- ✓ Pulperías
  - ✓ Cafetines
  - ✓ Cosméticos
  - ✓ Huevos
  - ✓ Nacatamales
  - ✓ Elaboración de alimentos (Tortillas, frijoles cocidos)
  - ✓ Farmacias
  - ✓ Funerarias
  - ✓ Productos lácteos
  - ✓ Bebidas
  - ✓ Panaderías
  - ✓ Perecederos
  - ✓ Abarrotes
  - ✓ Venta de carne, pollo, cerdo
- f) Los destinos a financiar serán:
- Capital de trabajo hasta 12 meses. Incluyendo disposiciones de líneas nuevas y disposiciones de línea.
  - Activo fijo hasta 12 meses
  - Mejorar el local hasta 18 meses.
  - Mejora de bien hasta 18 meses. Máximo de \$5000 y solo en destino de mantenimiento de vivienda.



- Asunción de adeudo (únicamente adeudos de la institución)
  - Otros activos hasta 12 meses de plazo.
- f) La gerencia de riesgo enviará listado de clientes que apliquen por sucursal el día 3 y el día 17 de diciembre si se encuentra algún cliente que aplique y que no está en la lista se atenderá.
- g) Se otorgará el monto en CMV del crédito anterior o menor monto en dependencia de la evaluación.
- h) No habrá disminución de tasas se asignará la misma para el rango que aplique de acuerdo al producto.
- i) El comité de crédito debe revisar a detalle centrales de riesgo para los casos de renovación de clientes compartidos ya que aquellos que estén prorrogados o que estén en Mora en otra institución no deberán tramitarse.
- j) Todo el resto de condiciones de manual de crédito aplican para el otorgamiento de estos créditos.
- k) se podrá atender a clientes de renovación del producto sin garantía " Crédito Veloz" que sean calificación "A" y no pase demora promedio de 5 días. Deberán tener como mínimo el 80% del crédito pagado.

#### 4.18 Ajustes a las políticas de crédito de financiera efectiva entre el 2017 y 2018

Políticas	2017	2018
<b>DESTINOS</b>	<p>Según la Norma sobre Gestión de Riesgo Crediticio aduce que</p> <p><b>Micro – créditos:</b> Son aquellos créditos otorgados a personas naturales o jurídicas, en moneda nacional o extranjera hasta por el equivalente de \$10,000 dólares destinado a la mejora o continuidad de actividades empresariales de los sectores de producción, comercio o servicios.</p>	<p>Como parte de las estrategias comerciales de la financiera efectiva que los microcréditos, créditos comerciales, serian con condiciones específicas a sus clientes, en montos, tasa, plazos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capital de trabajo hasta 12 meses.</li> </ul> <p>Incluyendo disposiciones de líneas nuevas y disposiciones de línea.</p>
	<p><b>Crédito comercial:</b> son créditos otorgados en moneda nacional o extranjera por montos mayores al equivalente de diez mil dólares (USD 10,000.00), a personas naturales o jurídicas, orientadas a financiar los sectores de la economía tales</p>	



	<p>como: industriales, agropecuarios, turismo, comercio, exportación, minería, construcción, comunicaciones, servicios</p> <p><b>Los Crédito de consumo:</b> son todos aquellos créditos, otorgados a personas naturales cuya fuente principal de ingreso provenga de salarios, remuneraciones por consultorías, rentas, alquileres, intereses por deposito, rendimiento de inversiones, entre otros; destinados a financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de obligaciones y servicios personales.</p> <p><b>Crédito hipotecario para vivienda:</b> son los créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación, ampliación, mejoramiento de vivienda o</p>	<p>Como parte de estrategias comerciales no se estuvieron dando los destinos de créditos de consumo. A nuevos clientes hasta el mes de diciembre,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personas que ya fueron clientes de Financiera EFECTIVA</li> <li>▪ Clientes nuevos que no tengan crédito, pero con experiencia crediticia o que solamente tengan crédito con una institución.</li> </ul>
--	---	--



	adquisición de lotes con servicios, siempre que se encuentren amparados en su totalidad con garantía hipotecaria.)	
<b>Actividades no Financieras</b>	Según la Política de Crédito Institucional de Financiera EFECTIVA fecha de publicación (junio 2017)	



	<p>Con el fin de promover la protección y preservación del medio ambiente y de la sociedad las financieras o bancos en Nicaragua excluyen el financiamiento de las siguientes actividades.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Negocios que estén en contra de las leyes vigentes o que atenten contra la moral y buenas costumbres,</li><li>✓ Clientes cuyo principal ingreso provenga de transacciones de tragamonedas</li><li>✓ Clientes con actividades de casino pornografía y juegos de azar</li><li>✓ Clientes cuyo principal ingreso provenga de bares o venta de licor</li></ul>
--	---



	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Casas de cambio de moneda extranjera, cambistas.</li><li>✓ Casas de empeño o prestamistas</li><li>✓ Cultivo de plantas de las cuales se extraen o elaboran estupefacientes o sustancias controladas</li><li>✓ Actividades de Destino de res, cerdo o aves sin autorización del minsa.</li><li>✓ Producción o actividades que involucran trabajo forzado o trabajo infantil</li><li>✓ Operaciones comerciales de explotación forestal ilegal así como compra de equipos para ser utilizados en bosques primarios o áreas forestales con el alto valor de biodiversidad y otras actividades que conducen a una sustancial deforestación.</li><li>✓ Producción o comercio de producción farmacéuticos y químicos</li></ul>	
--	---	--



	<p>sujetos a presiones internacionales.</p> <p>✓ Producción o comercio de sustancias reductoras de la capa de ozono</p>	
--	---	--



<p><b>Sujetos de crédito</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ personas cuya edad se encuentren entre 21 y 70 años.</li> <li>✓ en caso de los clientes entre 18 y 20 años se podrán atender siempre cuando sea emancipación.</li> <li>✓ se consideran como sujetos de crédito clientes subsiguientes mayores de 70 años con fiador menor de 65 años.</li> <li>✓ extranjeros nacionalizados o extranjero con residencia permanente en Nicaragua.</li> <li>✓ Micro, pequeños y medianos empresarios nuevos o recurrentes con mínimo de un año de antigüedad en la ubicación de su negocio.</li> <li>✓ Los Microempresarios</li> </ul>	<p>Clientes recurrentes y con excelente historial crediticio.</p>
----------------------------------	---	---



	<p>con negocios ambulantes deberán tener dos años de residencia domiciliar fija en la misma casa.</p>	
--	---	--



<p><b>No sujetos de crédito</b></p>	<p>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ personas con calificación moderada Ponderada C, D o E en instituciones financieras cuando sea por problemas de mora</li> <li>✓ cliente cuyo crédito vigente se encuentre en mora.</li> <li>✓ clientes con información de crédito reestructurado.</li> <li>✓ personas bajo sospecha de negocios ilícitos.</li> <li>✓ Personas registradas en la lista de verificación PLD-FT-FP.</li> <li>✓ Personas que soliciten crédito para ser utilizados por terceras personas o en forma anónima.</li> <li>✓ funcionarios públicos o diplomáticos que gozan de inmunidad</li> </ul>
<p><b>Condiciones financieras para los microcréditos</b></p>	<p>✓ Se podrá atender a clientes hasta 13 días de</p>	<p>✓ Se podrá atender clientes hasta 7 días de mora</p>



<p><b>Montos, Plazos y Comisiones</b></p>	<p>mora en el pago de su crédito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El cliente podrá negociar la tasa de interés con el analista podría bajar hasta dos puntos según el rango.</li> <li>✓ El cliente podría optar al crédito en córdobas, dólar o CMV córdoba con mantenimiento de valor.</li> <li>✓ La aprobación de solicitud de crédito por un monto superior al límite máximo establecido serán autorizadas por la junta directiva quedando plasmados en acta la resolución.</li> <li>✓ El plazo mínimo del financiamiento será de 3 meses a excepción del crédito</li> </ul>	<p>como máximo y que no presenten afectaciones en su historial crediticio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El cliente no podrá negociar la tasa, se le brindara la más alta del rango o la misma tasa que trabaja en su crédito anterior.</li> <li>✓ El plazo máximo será de 12 meses como máximo, si el cliente no tiene la capacidad de pago para los 12 meses, se le brindara un monto bajo.</li> </ul>
---	--	---



	<p>de ocasión que será de un mes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El plazo de los créditos a otorgar estará en función del tipo de crédito capacidad de pago del cliente y destino del crédito.</li> <li>✓ Para el otorgamiento de los créditos se tomará como criterio principal el análisis de la capacidad de pago.</li> <li>✓ Para el microcrédito no se cobra comisión por desembolso, solo gastos legales.</li> </ul>	
<p><b>Actividades Financiadas</b></p>	<p>Se atendían 14 actividades entre ellas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pulperías</li> <li>✓ Cafetines</li> <li>✓ Cosméticos</li> <li>✓ Huevos</li> <li>✓ Nacatamales</li> </ul>	<p>solo se atendían actividades de primera necesidad tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pulperías</li> <li>✓ Elaboración de alimentos (Tortillas, frijoles cocidos)</li> <li>✓ Farmacias</li> <li>✓ Perecederos</li> <li>✓ Abarrotes</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Elaboración de alimentos (Tortillas, frijoles cocidos)</li><li>✓ Farmacias</li><li>✓ Funerarias</li><li>✓ Productos lácteos</li><li>✓ Bebidas</li><li>✓ Panaderías</li><li>✓ Perecederos</li><li>✓ Abarrotes</li><li>✓ Venta de carne, pollo, cerdo</li></ul>	
<b>Casos especiales</b>		<p>Cuando los clientes “A” en mora de 1 a 12 días soliciten a través del SAC la prórroga y para los clientes que recurrentemente están en este rango de mora, podremos prorrogar con el siguiente procedimiento.</p> <p>a) Autorización verbal del cliente para visitarlo y evaluarlo.</p> <p>b) Una vez aceptado por el cliente se pasara la lista al gerente de sucursal quien hará la asignación a los analistas.</p>



		<p>c) El analista realizara la evaluación y entregara los documentos debidamente firmando a servicios financieros en bandeja.</p> <p>d) Servicios Financieros verificara que el cliente este aun con mora de hasta 15 días y que no sean de consumo y realizara la prorroga en sistemas y emite plan de pagos.</p> <p>e) Se archivarán e expedientes todos los documentos.</p> <p>f) Servicios financieros entregara al cliente su nuevo plan de pagos el día que llegue a pagar los intereses vencidos reimprimiendo de sistema.</p>
--	--	---

## **V. ANÁLISIS DE LAS INCIDENCIAS DE LOS AJUSTES DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO EN EL OTORGAMIENTO DEL MICROCRÉDITO.**

### **5.1. Perfil de la empresa**

#### **5.1.1 Historia de la empresa**

A raíz del esfuerzo de un grupo de empresarios privados nicaragüenses, nace una financiera llamada Efectiva para el Apoyo a micro, pequeñas y medianas empresas con el apoyo de Acción Internacional, constituyéndose en 2001.

Para el mes de enero 2001 se tomó la decisión estratégica de iniciar el proceso de transformación, adecuando la plataforma del sistema, remodelación de las instalaciones físicas y capacitación al personal para lograr con éxito convertirse en entidad regulada por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SIBOIF), garantizando el mismo compromiso y misión para nuestros clientes.

Legalmente se constituyó Financiera Efectiva como Sociedad Anónima el 10 de Enero de 2002 y fue autorizada por la SIBOIF para iniciar operaciones en el territorio nacional el 19 de febrero del mismo año.

#### **5.1.2 Misión y Visión**

##### **Misión:**

Proporcionar productos y servicios financieros a micro, pequeñas y medianas empresas, con esquemas que faciliten el impulso a su negocio y además contribuyan a generar un desarrollo económico y social de los nicaragüenses.

##### **Visión:**

Ser una Institución dedicada al otorgamiento de productos y servicios financieros, atendiendo e impulsando proyectos productivos y de inversión que faciliten el desarrollo integral,

con niveles de excelencia en su operación y que generen la confianza de clientes e inversionistas, posicionándose estratégicamente para operar en el territorio nicaragüense.

### **5.1.3 Objetivos Estratégicos**

- ✚ Desarrollar e implementar propuestas para perfeccionar la efectividad de las políticas de créditos con el fin de controlar el sobreendeudamiento y apoyar el dinamismo de la actividad económica de Nicaragua.
- ✚ Compilar, elaborar y divulgar estadísticas acordes con estándares internacionales de acceso, integridad y calidad.

### **5.1.4 Valores**

- ✚ Honestidad: actuamos con la verdad y transparencia.
- ✚ Compromiso: Cumplimos nuestros deberes con excelencia y asumimos las consecuencias de nuestras acciones.
- ✚ Respeto: Reconocemos el valor propio y los derechos de las personas.
- ✚ Servicio: Vivir en constante disponibilidad para nuestros clientes y brindar un servicio de calidad y calidez.
- ✚ Integridad: Somos gente con actitud de verdad y rectitud en nuestros actos y pensamientos.
- ✚ Liderazgo: Estamos comprometidos a llevar siempre un paso adelante en todas las decisiones y estrategias, que permitan asegurar nuestro éxito y trascendencia a través del tiempo.

### 5.1.5 Organización de la empresa

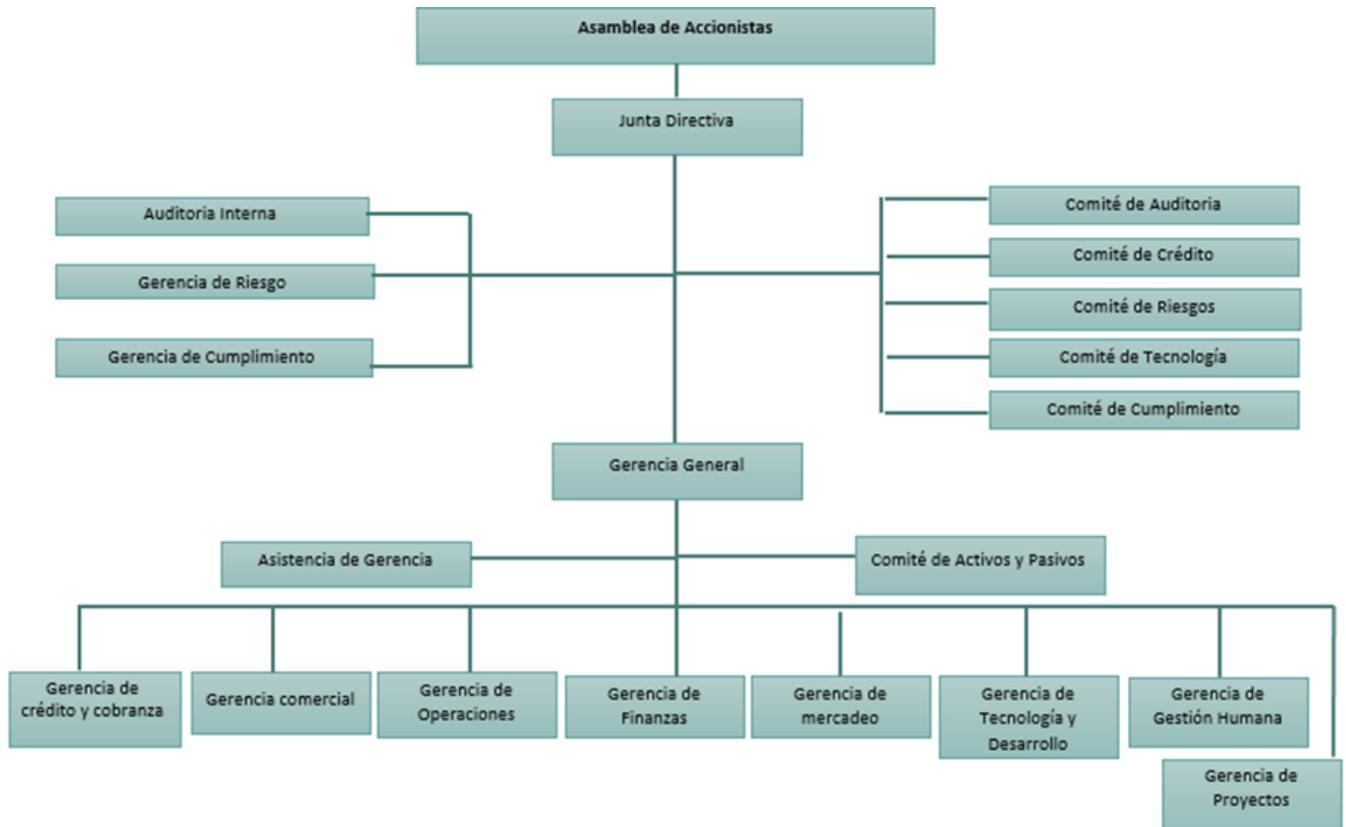


Ilustración 1 Fuente propia

### 5.1.6 Organización del área

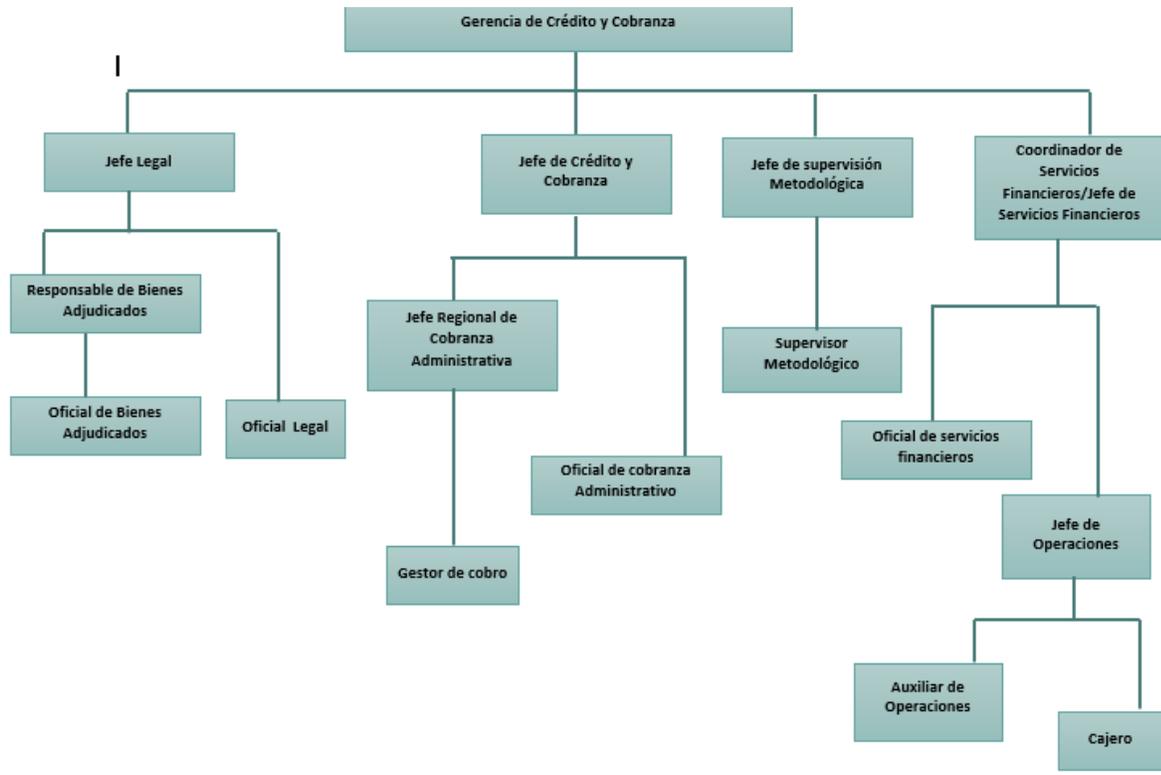


Ilustración 2 Fuente propia

## **5.2. Introducción al análisis de las incidencias de los ajustes de las políticas y procedimiento en el otorgamiento del microcrédito.**

Uno de los servicios que presta la institución y el principal es otorgar créditos que tiene como finalidad promover el fortalecimiento y el desarrollo de los pequeños medianos y grandes empresarios en el área urbana y rural, mejorando los ingresos de las familias del norte, occidente y centro del país.

En el último cuatrimestre del año 2018 se presentó una disminución en el volumen de la concesión de los microcréditos, porque la empresa en esos momentos empezó a aplicar otras estrategias para continuar promoviendo la colocación del microcrédito. Donde se pueden mencionar nuevas condiciones crediticias (Tasa, plazo, monto, destinos a financiar), parámetros de aceptación o procedimientos exclusivos.

La financiera hace ajustes a las condiciones de los créditos, aprobadas por la SIBOIF desde luego, entre ellos, extender plazos, reestructurar créditos, bajo condiciones de los clientes.

De igual manera para la mitigación del riesgo, debido a la coyuntura social política que se estaba viviendo en el 2018, se decidió no renovar micro crédito a un 70% de los clientes, se atendían a 114 sectores y en la actualidad se están atendiendo 14. La renovación de créditos ha sido a clientes seleccionados, entre otros ajustes a las políticas que ha traído como consecuencia, disminuir el número de clientes y por ende el monto de colocación de micro créditos.

Se verificará su promedio de mora cliente renovación hasta 7 días máximos y cliente inactivos de la institución hasta 5 días de mora. Se atenderá solo a clientes con las siguientes actividades económicas: Pulperías, Elaboración de alimentos, Farmacias, Perecederos y abarrotes, se les brindará el mismo monto otorgado o menos, o sea no habrá aumento de monto en el crédito. No habrá disminución de tasa, meses anteriores el cliente podía negociar la tasa con el analista en este caso se mantendrá la misma del crédito anterior o ultimo crédito cancelado en caso de clientes inactivos.

Para el mes de octubre las estrategias que se aplicaron fueron: colocación de crédito a clientes individual o grupal de renovación exclusiva que en su último pago de cuota no hayan

tenido atraso mayor a 13 días, en el mes de octubre también se atendieron más actividades como: cafetines, comedores, fritanga, funerarias, productos lácteos, bebidas, panaderías, venta de carnes. Se atendieron a clientes nuevos que no tengan más créditos en instituciones financieras o bancos. Atendiéndose el microcrédito capital de trabajo hasta 12 meses

No se harán disminución de tasas y mantendrá el mismo crédito al rango que aplique según el producto.

Para el mes de noviembre se podrán colocar clientes nuevos según asunción de adeudo interno a personas que hayan sido clientes de financiera Efectiva, así, como también los integrantes de grupos solidarios que soliciten un crédito de forma individual, clientes nuevos que no tengan crédito, pero con experiencia crediticia, a finales de noviembre se suspenden los desembolsos en dólares manteniendo su valor, atendiéndose las mismas actividades del mes de octubre.

Para el mes de diciembre: renovación de crédito de capital de trabajo a clientes con créditos especiales que se mantienen al día y que tiene en funcionamiento su negocio, se cancelara el crédito especial y se colocara de acuerdo a su capacidad de pago tomando como referencia su ultimo crédito normal de capital de trabajo, los destinos a financiar serán asunción de adeudo únicamente a deudos de la institución, se podrán atender a clientes de renovación del producto sin garantía “crédito veloz” que sean calificación “A” y no pase de mora promedio de 5 días, deberán tener como mínimo el 80% del crédito pagado.

Para el mes de diciembre: capital de trabajo hasta 12 meses. Incluyendo disposiciones de líneas nuevas y disposiciones de líneas, activo fijo hasta 12 meses, mejoras del local hasta 18 meses, asunción de adeudo (únicamente adeudo de la institución), otros activos hasta 12 meses de plazo.

Pese a los esfuerzos de la empresa no se pudo colocar más volumen de créditos, donde se ejecutaron distintas estrategias para el periodo de septiembre a diciembre 2018, para obtener un crecimiento del microcrédito y por ende es de preocupación de la institución financiera de manera que se pueda hacer accesible el brindar un crédito a sus clientes y retomar a los viejos clientes, de esta manera poder mejorar la concesión de crédito.



### 5.2.1 Cartera de crédito neta, clasificada en función de sus estados.

Cartera de créditos clasificada en función de su estado						
Detalle de la cartera						
Año 2018						
Préstamo	Vigentes	Prorrogados	Reestructurados	Vencidos	Cobro Judicial	Total
Consumo	434,777,006	1,557,259	17,154,053	7,977,931	-	461,466,249
Comerciales	134,707,276	4,592,356	2,852,352	11,092,647	-	153,244,631
Hipotecarios	9,144,805	515,804	704,986	1,003,138	-	11,368,733
Microcréditos	834,997,064	3,803,637	60,416,650	63,788,849	-	963,006,200
	1,413,626,151	10,469,056	81,128,041	83,862,565		1,589,085,813
					Interes por cobrar s/ créditos	33,272,399
					Total de cartera créditos	1,622,358,212
					Provision por incobrabilidad para cartera de créditos	-177,340,531
					Total	1,445,017,681

Ilustración 3 Fuente: Informa de los auditores independientes KPMG



Año 2017						
Préstamo	Vigentes	Prorrogados	Reestructurados	Vencidos	Cobro Judicial	Total
Consumo	575,857,931	-	3,069,232	2,733,556	-	581,660,719
Comerciales	208,075,752	-	2,056,771	2,611,429	232,942	212,976,894
Hipotecarios	17,530,897	-	372,842	-	-	17,903,739
Microcréditos	1,182,023,597	-	27,872,861	23,887,477	41,434	1,233,825,369
					Sub total	2,046,366,721
					Interes por cobrar s/créditos	40,614,482
					Total de cartera créditos	2,086,981,203
					Provision por incobrabilidad para cartera de créditos	-72,875,510
					Total	2,014,105,693

Ilustración 4 Fuente: Informa de los auditores independientes KPMG

Detalle de la cartera por categoria de riesgo del microcrédito			
Año 2018			
Categorías	Cantidad de prestamos	Cifras en cordobas	
		Monto	Provision
A	25,918	812,238,345	8,122,403
B	1,207	42,379,892	2,118,994
C	737	26,097,953	5,219,592
D	507	17,501,948	8,750,975
E	3,734	86,188,345	86,188,345
Subtotal de la cartera clasificada	32,103	984,406,483	110,400,309

Ilustración 5 Fuente: Informa de los auditores independientes KPMG

Año 2017			
Categorías	Cantidad de prestamos	Cifras en cordobas	
		Monto	Provision
A	41,836	1,186,546,320	11,865,465
B	793	20,379,868	1,018,993
C	565	20,667,593	4,133,519
D	316	6,100,941	3,050,471
E	1,747	26,788,997	26,727,631
Subtotal de la cartera clasificada	45,257	1,260,483,719	46,796,079

Ilustración 6 Fuente: Informa de los auditores independientes KPMG

Resumen de la concentración del microcrédito

Sectores	2018	Relación porcentual	2017	Relación porcentual
Microcréditos	984,406,483	61%	1,260,483,719	61%

### 5.2.2 Resumen de la concentración de la cartera vencida y en cobro judicial "microcrédito"

Crédito	Año 2018		Año 2017	
	Cartera vencida	Relación porcentual	Cartera vencida	Relación porcentual
Microcréditos	63,788,849	76%	23,928,911	81%

### **5.2.2.1 Situación de la cartera vencida**

La crisis sociopolítica que surgió en el año 2018 impactó de manera negativa en la calidad de la cartera de la financiera siendo el más afectado el microcrédito, debido a la disminución importante en el comercio, a su vez nuevas condiciones para optar al crédito.

A pesar de la reestructuración y renegociación aplicando la norma CERA emitida por la superintendencia, esta situación causó que el monto de la cartera vencida del año 2018 fuera de C\$ 63, 788,849 y en el año 2017 de C\$23,928,911 esto en relación al microcrédito.

Estudio cuantitativo de las condiciones de la cartera micro créditos en Financiera efectiva

Tabla 1. (Sep. 2017 vs. Sep. 2018)

Estudio cuantitativo de las condiciones de la cartera micro créditos en Financiera

Actividades	Septiembre 2017 vs Septiembre 2018															
	No de clientes 2017	No de clientes 2018	Total	Monto otorgado 2017	Monto otorgado 2018	Monto 2017 - Monto 2018	Tipo de clientes									
							vos 2017	vos 2018	Total	Recurrentes 2017	Recurrentes 2018	total	Recurrentes cancelados 2017	Recurrentes cancelados 2018	total Recurrentes cancelados	
Abarrotes	346	145	42%	C\$2,758,400.00	C\$1,726,000.00	63%	67	0	-67	200	145	-55	79	0	0%	
Bebidas, gaseosas, refresco, bolis, gelatina, vinos	90	0	0%	C\$580,000.00	C\$0.00	0%	13	0	-13	45	0	-45	32	0	0%	
Cafetines, comedores o fritangas	276	0	0%	C\$610,000.00	C\$0.00	0%	49	0	-49	185	0	-185	42	0	0%	
Cosméticos -comercialización	467	0	0%	C\$4,345,000.00	C\$0.00	0%	63	0	-63	274	0	-274	130	0	0%	
Elaboración de alimentos (Frijoles cocidos, tortillas)	581	350	60%	C\$8,889,300.00	C\$5,657,096.00	64%	145	0	-145	290	300	10	146	50	34%	
Farmacia	47	45	96%	C\$1,799,800.00	C\$456,321.00	25%	5	0	-5	40	40	0	2	5	250%	
Funeraria	34	0	0%	C\$314,000.00	C\$0.00	0%	12	0	-12	14	0	-14	8	0	0%	
Huevos -comercialización	89	0	0%	C\$250,000.00	C\$0.00	0%	9	0	-9	75	0	-75	5	0	0%	
Nacatamales	54	0	0%	C\$375,400.00	C\$0.00	0%	3	0	-3	31	0	-31	20	0	0%	
Panadería repostería	71	0	0%	C\$810,100.00	C\$0.00	0%	6	0	-6	49	0	-49	16	0	0%	
Perecederos (frutas vegetales o verduras)	54	90	167%	C\$1,833,000.00	C\$1,230,005.00	67%	4	0	-4	39	80	41	11	10	91%	
Productos lácteos -comercialización	88	0	0%	C\$191,500.00	C\$0.00	0%	0	0	0	54	0	-54	34	0	0%	
Pulpería o Miscelánea	205	105	51%	C\$5,221,000.00	C\$3,435,608.00	66%	45	0	-45	100	260	160	60	40	67%	
Venta de res, cerdo, ave o embutido	96	0	0%	C\$2,697,852.00	C\$0.00	0%	32	0	-32	57	0	-57	7	0	0%	
<b>Total</b>	<b>2498</b>	<b>735</b>	<b>29%</b>	<b>C\$30,675,352.00</b>	<b>C\$12,505,030.00</b>	<b>41%</b>	<b>453</b>	<b>0</b>	<b>-453</b>	<b>1453</b>	<b>825</b>	<b>-628</b>	<b>592</b>	<b>105</b>	<b>18%</b>	

Efectiva

Tabla 2. (Octubre 2017 vs. Octubre 2018)

Actividades	Octubre 2017 vs Octubre 2018															
	No de clientes 2017	No de clientes 2018	Total	Monto otorgado 2017	Monto otorgado 2018	Monto 2017 - Monto 2018	Tipo de clientes									
							Nuevos 2017	Nuevos 2018	Total	Recurrentes 2017	Recurrentes 2018	total	Recurrentes cancelados 2017	Recurrentes cancelados 2018	total Recurrentes cancelados	
Abarrotes	476	250	53%	C\$4,534,000.00	C\$2,500,000.00	55%	15	10	-5	397	200	-197	64	40	63%	
Elaboración de alimentos (Frijoles cocidos, tortillas)	205	100	49%	C\$9,826,300.00	C\$2,089,000.00	21%	8	5	-3	100	80	-20	97	15	15%	
Perecederos (frutas vegetales o verduras)	142	98	69%	C\$3,883,500.00	C\$2,000,000.00	51%	6	8	2	88	90	2	48	0	0%	
Pulpería o Miscelánea	100	75	75%	C\$5,301,000.00	C\$1,356,983.00	26%	18	6	-12	76	60	-16	6	9	150%	
Venta de res, cerdo, ave o embutido	78	60	77%	C\$1,560,000.00	C\$943,500.00	60%	5	8	3	54	40	-14	19	12	63%	
Cafetines, comedores o fritangas	76	0	0%	C\$650,000.00	C\$0.00	0%	6	0	-6	64	0	-64	6	0	0%	
Farmacia	60	35	58%	C\$1,839,800.00	C\$888,564.00	48%	5	1	-4	45	25	-20	10	9	90%	
Productos lácteos -comercialización	56	0	0%	C\$743,000.00	C\$0.00	0%	14	0	-14	21	0	-21	21	0	0%	
Huevos -comercialización	45	0	0%	C\$290,000.00	C\$0.00	0%	1	0	-1	36	0	-36	8	0	0%	
Panadería repostería	40	0	0%	C\$800,650.00	C\$0.00	0%	15	0	-15	8	0	-8	17	0	0%	
Nacatamales	38	0	0%	C\$415,400.00	C\$0.00	0%	4	0	-4	21	0	-21	13	0	0%	
Bebidas, gaseosas, refresco, bolis, gelatina, vinos	34	0	0%	C\$620,000.00	C\$0.00	0%	3	0	-3	20	0	-20	11	0	0%	
Cosméticos -comercialización	34	0	0%	C\$3,759,500.00	C\$0.00	0%	5	0	-5	12	0	-12	17	0	0%	
Funeraria	20	2	10%	C\$354,000.00	C\$100,000.00	28%	7	0	-7	8	2	-6	5	0	0%	
<b>Total</b>	<b>1404</b>	<b>620</b>	<b>44%</b>	<b>C\$34,577,150.00</b>	<b>C\$9,878,047.00</b>	<b>29%</b>	<b>112</b>	<b>38</b>	<b>-74</b>	<b>950</b>	<b>497</b>	<b>-453</b>	<b>342</b>	<b>85</b>	<b>25%</b>	



**Estudio cuantitativo de las condiciones de la cartera micro créditos en Financiera Efectiva**  
**Tabla 3. (Noviembre 2017 vs. Noviembre 2018)**

Actividades	Noviembre 2017 vs Noviembre 2018															
	No de clientes 2017	No de clientes 2018	Total	Monto otorgado 2017	Monto otorgado 2018	Monto 2017 - Monto 2018	Tipo de clientes									
							Nue vos 2017	Nue vos 2018	Total	Recurres ntes 2017	Recurres ntes 2018	total	Recurrent es cancelados 2017	Recurrent es cancelados 2018	total Recurrentes cancelados	
Elaboración de alimentos (Frijoles cocidos, tortillas)	354	20	6%	C\$8,889,300.00	C\$500,000.00	6%	9	0	-9	300	20	-280	45	0	0%	
Cosméticos -comercialización	300	230	77%	C\$4,345,000.00	C\$3,084,556.00	71%	34	8	-26	205	200	-5	61	22	36%	
Pulpería o Miscelánea	251	180	72%	C\$8,221,000.00	C\$6,436,092.00	78%	34	12	-22	201	100	-101	16	68	425%	
Abarrotes	154	76	49%	C\$7,750,000.00	C\$4,572,340.00	59%	4	14	10	126	56	-70	24	6	25%	
Perecederos (frutas vegetales o verduras)	100	67	67%	C\$3,833,000.00	C\$2,679,000.00	70%	11	7	-4	80	34	-46	9	26	289%	
Farmacia	89	45	51%	C\$1,799,800.00	C\$845,908.00	47%	12	0	-12	56	43	-13	21	2	10%	
Cafetines ,comedores o fritangas	71	40	56%	C\$1,610,000.00	C\$654,098.00	41%	2	1	-1	61	39	-22	8	0	0%	
Venta de res, cerdo, ave o embutido	61	54	89%	C\$4,510,000.00	C\$2,678,345.00	59%	10	3	-7	45	38	-7	6	13	217%	
Nacatamales	41	0	0%	C\$375,400.00	C\$0.00	0%	5	0	-5	25	0	-25	11	0	0%	
Panadería repostería	36	0	0%	C\$810,100.00	C\$0.00	0%	10	0	-10	16	0	-16	10	0	0%	
Bebidas, gaseosas, refresco, bolis ,gelatina, vinos	35	0	0%	C\$580,000.00	C\$0.00	0%	9	0	-9	20	0	-20	6	0	0%	
Funeraria	25	1	4%	C\$314,000.00	C\$35,000.00	11%	10	0	-10	11	1	-10	4	0	0%	
Huevos -comercialización	20	0	0%	C\$250,000.00	C\$0.00	0%	8	0	-8	6	0	-6	6	0	0%	
Productos lácteos- comercialización	19	0	0%	C\$191,500.00	C\$0.00	0%	1	0	-1	14	0	-14	4	0	0%	
<b>Total</b>	<b>1556</b>	<b>713</b>	<b>46%</b>	<b>C\$43,479,100.00</b>	<b>C\$21,485,339.00</b>	<b>49%</b>	<b>159</b>	<b>45</b>	<b>-114</b>	<b>1166</b>	<b>531</b>	<b>-635</b>	<b>231</b>	<b>137</b>	<b>59%</b>	

**Estudio cuantitativo de las condiciones de la cartera micro créditos en Financiera efectiva**  
**Tabla 4. (Diciembre 2017 vs. Diciembre 2018)**

Actividades	Diciembre 2017 vs Diciembre 2018															
	No de clientes 2017	No de clientes 2018	Total %	Monto otorgado 2017	Monto otorgado 2018	Monto 2017 / Monto 2018 %	Tipo de clientes									
							Nue vos 2017	Nue vos 2018	Total	Recurres ntes 2017	Recurres ntes 2018	total	Recurrent es cancelados 2017	Recurrent es cancelados 2018	total Recurrentes cancelados	
Elaboración de alimentos (Frijoles cocidos, tortillas)	400	54	14%	C\$11,423,600.00	C\$670,000.00	6%	9	3	0.33	356	25	-331	35	26	74%	
Cosméticos -comercialización	300	267	89%	C\$9,283,700.00	C\$6,500,000.00	70%	5	67	13.40	205	147	-58	90	53	59%	
Pulpería o Miscelánea	290	200	69%	C\$9,909,100.00	C\$6,000,000.00	61%	4	2	0.50	245	135	-110	41	63	154%	
Abarrotes	254	85	33%	C\$7,143,200.00	C\$5,600,000.00	78%	8	15	1.88	200	50	-150	46	20	43%	
Farmacia	185	9	5%	C\$4,073,400.00	C\$254,000.00	6%	10	0	0.00	100	5	-95	75	4	5%	
Nacatamales	145	98	68%	C\$2,539,500.00	C\$450,096.00	18%	9	9	1.00	63	76	13	73	13	18%	
Huevos -comercialización	109	89	82%	C\$1,556,500.00	C\$734,200.00	47%	6	6	1.00	73	26	-47	30	57	190%	
Perecederos (frutas vegetales o verduras)	98	80	82%	C\$3,701,520.00	C\$2,000,000.00	54%	3	15	5.00	56	45	-11	39	20	51%	
Bebidas, gaseosas, refresco, bolis ,gelatina, vinos	85	67	79%	C\$1,424,500.00	C\$906,234.00	64%	14	5	0.36	54	45	-9	17	17	100%	
Venta de res, cerdo, ave o embutido	69	50	72%	C\$1,066,500.00	C\$754,000.00	71%	7	7	1.00	56	37	-19	6	6	100%	
Cafetines ,comedores o fritangas	56	5	9%	C\$446,500.00	C\$300,000.00	67%	20	1	0.05	23	4	-19	13	0	0%	
Panadería repostería	56	36	64%	C\$875,200.00	C\$356,000.00	41%	5	7	1.40	34	20	-14	17	9	53%	
Productos lácteos- comercialización	56	45	80%	C\$2,033,300.00	C\$560,000.00	28%	12	0	0.00	25	40	15	19	5	26%	
Funeraria	43	1	2%	C\$956,500.00	C\$54,000.00	6%	14	0	0.00	12	1	-11	17	0	0%	
<b>Total</b>	<b>2146</b>	<b>1086</b>	<b>51%</b>	<b>C\$56,433,020.00</b>	<b>C\$25,138,530.00</b>	<b>45%</b>	<b>126</b>	<b>137</b>	<b>1.09</b>	<b>1502</b>	<b>656</b>	<b>-846</b>	<b>518</b>	<b>293</b>	<b>57%</b>	

### **Análisis de la tabla 1, cuantitativo de la cartera de micro créditos septiembre 2017 vs. 2018**

Como podemos observar en el consolidado que se ha elaborado para realizar el estudio del comportamiento de la cartera micro crédito en financiera efectiva, hay una significativa disminución de los créditos en el año 2018, comparados con el año 2017.

Si observamos el 2017 con el 2018, podemos observar que los microcréditos del producto abarrotes, este tiene un descenso del 27.5%, tenemos que 55 clientes recurrentes no se los renovó su crédito pasando de 200 en 2017 a 145 en 2018.

El comportamiento del número de clientes de septiembre 2018 comparado con 2017, solo se dio cobertura 29% de la base de clientes atendidos en el 2018 o sea 2,498 clientes del 2017 – solo se atendieron 735 en el 2018 como se puede observar en la tabla 1, esto se reciente en los resultados finales de la institución, desciende en un 62.57%, puesto que el monto otorgado de crédito entre estos dos años en estudio C\$2,758,400 en el 2017 mientras que en el 2018 C\$1,726,000.

En estas estadísticas de los clientes se aprecia que en el 2018 no hay clientes nuevos, solo recurrentes que ya tienen cierta historia trabajando con la financiera.

En la tabla se explica cuantitativamente otros comportamientos relevantes como es el proceso de recuperación de cartera, de los clientes recurrentes se dejó de percibir el 17.73% de clientes que no pagaron su crédito en el 2018, es decir, solo 105 clientes pagaron, a diferencia que los pagados del 2017 son 592 clientes.

### **Análisis de la tabla 2, cuantitativo de la cartera de micro créditos octubre 2017 vs. 2018**

El producto abarrotes, es el de mayor movimiento en la micro financiera, es por esta razón que se centra el estudio cuantitativo en él, si observamos la tabla 2, en el 2018 este producto desciende un 52% mostrando diferencia de 226 clientes menos que en el 2017. La incidencia financiera en los montos otorgados en este mes desciende en un 55%, puesto que el monto otorgado de crédito entre estos dos años en estudio C\$4, 534,000 en el 2017 mientras que en el 2018 C\$2,

500,00. En estas estadísticas de los clientes se aprecia que en el 2018 no hay clientes nuevos, solo recurrentes que ya tienen cierta historia trabajando con la financiera.

Comparando estos resultados con el número de clientes que también son recurrentes, donde si hay 10 clientes nuevos, se recuperó cartera del 2018 en un 25% o sea que 85 clientes pagaron su crédito. A diferencia que en el 2017 pagaron 342 clientes sus cuotas.

### **Análisis de la tabla 3, cuantitativo de la cartera de micro créditos noviembre 2017 vs. 2018**

El comportamiento del producto líder de esta cartera muestra una tendencia similar a los meses de septiembre y octubre, por lo que en este mes se estudió el 2do producto líder que en este caso son los servicios de alimentos, (comideras, pequeños restaurantes, fritangas), su comportamiento del 2017 era de 205 clientes pasando a 100 únicamente, donde en monto otorgado de crédito solamente se concedió el 29% en relación al 2017. O sea, financieramente, aunque mejora el incremento de los montos financiados, no deja de ser menor en un 60% en relación al año 2017. C\$7,750,000 en el 2017 a C\$4,572,340 en el 2018.

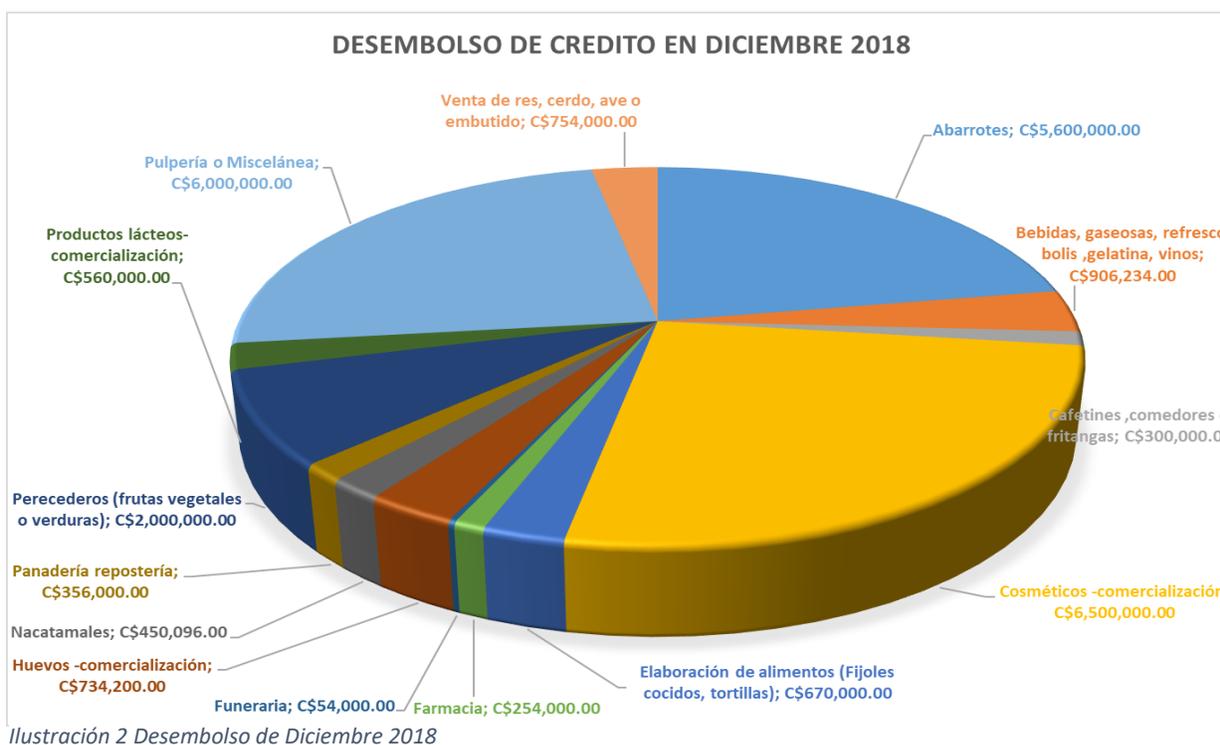
### **Análisis de la tabla 4, cuantitativo de la cartera de micro créditos diciembre 2017 vs. 2018**

En este mes alcanza liderazgo el producto segundo lugar en liderazgo el producto Procesamiento de alimentos en el 2017, con 400 clientes, sin embargo, en el 2018, baja el número de clientes a 54, tiene un rotundo descenso, esto quiere decir que en 2018 de esa base de 400 solo atendieron en crédito el 14%. El comportamiento financiero con esos 400 clientes fue de C\$11,423,600 y en el 2018 el monto otorgado fue de C\$670,000 córdobas, Financieramente esto indica que solo se logró colocar el 6% del monto otorgado en el 2017.

Otro de los productos de micro créditos del 2017 era el sector Cosméticos, con un número de clientes de 300 clientes a quienes se les otorgo un monto global de C\$9,283,700.00 córdobas, sin embargo, en el 2018 esta base de clientes paso a 267 que se desembolsó crédito por C\$6,500,000, o sea un descenso del 30%.

En cuanto a la recuperación de cartera comparado con el 2017 fue del 57% de clientes, quienes pagaron sus cuotas de crédito.

De manera global, el comportamiento es descenso en todos los meses y productos de micro créditos, que descienden significativamente, calculando una media del 62% lo que representan un descenso en monto de crédito por C\$6,450,800.00 córdobas que se dejaron de colocar en el 2018, esto significa que la utilidad entre el 2017 y el 2018.



## 5.2.3 Balance General

Balance de situación			
31 de diciembre de 2018			
(Expresado en córdobas)			
	Nota	2018	2017
<b>Activos</b>			
<b>Disponibilidades</b>			
<b>Moneda nacional</b>			
Caja		12,568,970	13,852,680
Banco Central de Nicaragua		3,519,097	63,120,658
Depósitos en instituciones financieras del país		40,272,658	39,644,692
<b>Moneda extranjera</b>			
Caja		8,734,960	9,447,232
Banco Central de Nicaragua		6,322,190	16,923,027
Depósitos en instituciones financieras del país		223,715,995	24,368,454
Depósitos en instituciones financieras del exterior		117,244,498	-
	9	<u>412,378,368</u>	<u>167,356,743</u>
<b>Inversiones en valores, neto</b>			
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento		323,954	309,118
		<u>323,954</u>	<u>309,118</u>
<b>Cartera de créditos, neta</b>			
Créditos vigentes		1,413,626,151	1,983,488,177
Créditos prorrogados		10,469,055	-
Créditos reestructurados		81,128,041	33,371,706
Créditos vencidos		83,862,566	29,232,462
Créditos en cobro judicial		-	274,376
Intereses y comisiones por cobrar sobre créditos		33,272,399	40,614,482
Provisiones por incobrabilidad de cartera de créditos		(177,340,531)	(72,875,510)
	10	<u>1,445,017,681</u>	<u>2,014,105,693</u>
<b>Otras cuentas por cobrar, neta</b>	11	25,221,775	23,696,956
<b>Bienes de uso, neto</b>	12	44,953,607	48,366,629
<b>Bienes recibidos en recuperación de créditos, neto</b>	13	8,301,527	6,368,356
<b>Otros activos, neto</b>	14	78,072,095	73,037,048
<b>Total activos</b>		<u>2,014,269,007</u>	<u>2,333,240,543</u>
<b>Pasivos</b>			
Otras obligaciones con el público	15	60,408,456	124,468,135
Obligaciones con instituciones financieras y por otros financiamientos	16	1,439,748,556	1,623,923,124
Otras cuentas por pagar	17	9,239,950	13,130,030
Otros pasivos y provisiones	18	52,043,891	65,347,896
<b>Total pasivos</b>		<u>1,561,440,853</u>	<u>1,826,869,185</u>
<b>Patrimonio</b>			
Capital social pagado	25	345,032,000	345,032,000
Reservas patrimoniales		39,993,801	39,993,801
Resultados acumulados		67,802,353	121,345,557
<b>Total patrimonio</b>		<u>452,828,154</u>	<u>506,371,358</u>
<b>Total pasivos y patrimonio</b>		<u>2,014,269,007</u>	<u>2,333,240,543</u>
<b>Cuentas de orden</b>	24	<u>2,378,516,816</u>	<u>3,100,718,344</u>

## 5.2.4 Estado de resultado

Estado de resultados			
Por el año terminado el 31 de diciembre de 2018			
(Expresado en córdobas)			
	Nota	2018	2017
<b>Ingresos financieros</b>			
Ingresos financieros por disponibilidades		4,022,229	1,157,886
Ingresos por inversiones en valores		985,377	4,421
Ingresos financieros por operaciones de reportos y valores derivados		126,976	305,955
Ingresos financieros por cartera de créditos	10	632,681,349	657,943,513
Otros ingresos financieros		9,427,806	5,693,037
<b>Total ingresos financieros</b>		<b>647,243,737</b>	<b>665,104,812</b>
<b>Gastos financieros</b>			
Gastos financieros por obligaciones con el público		6,873,161	18,058,814
Gastos financieros por obligaciones con instituciones financieras y por otros financiamientos		148,890,300	138,270,263
Otros gastos financieros		9,098,058	9,943,347
<b>Total gastos financieros</b>		<b>164,861,519</b>	<b>166,272,424</b>
<b>Margen financiero antes de ajuste monetario</b>		<b>482,382,218</b>	<b>498,832,388</b>
Ingresos netos por ajustes monetarios	19	18,174,042	18,568,705
<b>Margen financiero bruto</b>		<b>500,556,260</b>	<b>517,401,093</b>
Gastos netos por estimación preventiva para riesgos crediticios	20	(197,581,662)	(54,404,383)
<b>Margen financiero, neto</b>		<b>302,974,598</b>	<b>462,996,710</b>
Ingresos operativos diversos, neto	21	14,881,733	27,208,442
<b>Resultado operativo bruto</b>		<b>317,856,331</b>	<b>490,205,152</b>
Gastos de administración	22	(358,630,509)	(371,235,280)
<b>Resultados antes del impuesto sobre la renta y contribuciones por leyes especiales</b>		<b>(40,774,178)</b>	<b>118,969,872</b>
Contribuciones por leyes especiales (Ley 316 y 551)	23	(1,822,922)	(1,444,204)
Gasto por impuesto sobre la renta	7	(10,946,104)	(36,808,050)
<b>Resultados del período</b>		<b>(53,543,204)</b>	<b>80,717,618</b>

## 5.2.5 Indicadores financieros

### Indicadores financieros Al 31 de diciembre del 2018 (Expresado en cifras completas)

Descripción	31/12/2017	31/12/2018
<b>Información Contable</b>		
4.- Resultados del Periodo	80.717.617.92	-63.099.844.29
3.- Cartera de Créditos Bruta	2.046.366.721.58	1.589.085.813.53
4.- Cuota de Mercado de Cartera de Créditos Bruta	1.24%	1.06%
<b>Calidad del Activo</b>		
4.- Índice de Morosidad de Cartera de Créditos Bruta	1.44%	5.28%
5.- Índice de Morosidad de Cartera de Créditos neta	-2.15%	-6.47%
<b>Situación de la Cartera de Crédito Bruta</b>		
1.- CARTERA DE CRÉDITO BRUTA POR SITUACIÓN	100.00%	100.01%
1.1 - Créditos Vigentes	96.93%	88.96%
1.2 - Créditos Prorrogados	0.00%	0.66%
1.3 - Créditos Reestructurados	1.63%	5.11%
1.4 - Créditos Vencidos	1.43%	5.28%
1.5 - Créditos en Cobro Judicial	0.01%	0.00%
<b>Concentración de la Cartera de Crédito Bruta por Actividad Económica</b>		
<b>Suficiencia Patrimonial</b>		
8.- Rentabilidad sobre el Patrimonio (3x4)	19.40%	-13.08%
9.- Retorno de la Inversión (1x2): ROA	3.77%	-2.79%

## **VI. CONCLUSIÓN**

En conclusión, se conocieron las generalidades de las finanzas que comprenden las instituciones financieras, medios y mercados que intermedian según los recursos o servicios financieros en la intermediación.

Al finalizar la investigación se pudo observar que la gestión de las políticas y procedimientos en el periodo de estudio tuvo una incidencia en el comportamiento de la cartera, arrojando que los ajustes y estrategias comerciales aplicadas a los microcréditos incurran en una baja al momento de la concesión en financiera Efectiva-Managua.

Después de haber identificado y comparado los ajustes a las políticas y procedimientos se obtuvo como resultado la disminución de los ingresos con respecto al periodo anterior del año 2017, esto debido a que los clientes no aceptaron los nuevos ajustes a estas nuevas políticas y procedimientos.

Se determinó que los créditos microcréditos representan el 61% con mayor número en la cartera y debido a los ajustes fueron los más afectados.

En conclusión, del análisis realizado a las políticas y procedimientos al microcrédito se determinó que los resultados operativos disminuyeron para el cierre del año 2018 en comparación con los resultados del año 2017, siendo esto un resultado negativo para la empresa según los indicadores financieros del periodo en estudio.

## VII. BIBLIOGRAFIA

- Antenor Rosales B. V. Molina H. Gabriel Pasos Lacayo, R. S. (20 de agosto de 2008). Superintendencia de Bancos y de otras Instituciones Financieras . Obtenido de <http://www.superintendencia.gob.ni/documentos/norma-sobre-gesti%C3%B3n-de-riesgo-crediticio>
- BANPRO. (2020). BANPRO NICARAGUA. Obtenido de BANPRO NICARAGUA: <https://www.banprogrupopromerica.com.ni/banca-de-empresas/financiamiento/agropecuario/>
- Castro, A. M. (s.f). Crédito y cobranza. Obtenido de Editorial Patria: <https://editorialpatria.com.mx/mobile/pdf/files/9786074383652.pdf>
- Desarrollo, B. I. (4 de Marzo de 2016). blog de la División de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD). Obtenido de blog de la División de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD): <https://blogs.iadb.org/ciudades-sostenibles/es/viviendaprogresiva-viviendasocial-politicashabitacionales/#comments>
- Fama, F. (SF). Financiera Fama . Obtenido de <http://www.financierafama.com.ni/credito-microempresa>
- Farfán, P. S. (2014). FINANZAS I. Perú: talleres gráficos de la Editorial Imprenta.
- Hinostroza, A. (s.f.). Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/44802090/18-Contabilidad-de-Instituciones-Financieraspdf/>
- Morales Castro, J. A. (2014). Crédito y Cobranza. México: GRUPO EDITORIAL PATRIA, S.A. DE C.V.
- Nicaragua, B. c. (1 de marzo de 2014). Banco Central de Nicaragua. Obtenido de [https://www.bcn.gob.ni/divulgacion\\_prensa/curso/2014/pdf/SistemaFinanciero-temaVI.pdf](https://www.bcn.gob.ni/divulgacion_prensa/curso/2014/pdf/SistemaFinanciero-temaVI.pdf)
- Noguera., Y. I. (Enero de 2015). Repositorio UNAN. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/1832/1/16361.pdf>
- Raffino, M. E. (consultado 17 de octubre de 2020). "Políticas de una Empresa". Obtenido de : <https://concepto.de/politicas-de-una-empresa/#ixzz6b9XXBVyE>
- Rodríguez, A. P. (26 de Septiembre de 2019). SCRIESGO Informe de Mantenimiento de Calificación de Riesgo. Obtenido de <http://www.financierafama.com.ni/sites/default/files/2019-10/INF-40222019-%20Financiera%20FAMA%200619%20%28Final%29.pdf>

SIBOIF. (s.f.). Obtenido de

<https://www.siboif.gob.ni/sites/default/files/documentos/leyes/ley316.pdf>

Ucha, F. (Consultado el 17 de Octubre de 2020). Definición ABC. Obtenido de

<https://www.definicionabc.com/derecho/normativa.php#:~:text=El%20t%C3%A9rmino%20normativa%20designa%20a,misi%C3%B3n%20de%20organizar%20su%20funcionamiento.>

Yirda, A. (consultado el 20 de Octubre de 2020). Definición de Banco. Obtenido de

<https://conceptodefinicion.de/banco/>

## VIII. ANEXO

### **Según KPMG: provisiones y reservas**

Conforme la resolución N° CD-SIBOIF-1057-1-MAY29-2018 (Norma para el establecimiento de condiciones especiales para la renegociación de adeudos), se establecieron condiciones especiales temporales de alivio a los deudores, que les permitiera atender adecuadamente a sus obligaciones ante el potencial o real deterioro de su capacidad de pago, como resultado de los hechos acontecidos en el país de abril del año 2018.

Los criterios, alcance, categorías de clasificación y porcentaje de provisión se definen a continuación:

#### **Microcrédito**

Mensualmente se evalúa de acuerdo con la mora y a la fecha de clasificación, según se detalla a continuación:

<b>Antigüedad</b>	<b>categoría</b>	<b>Porcentaje de provisión</b>
0-15 días	A	1%
16-30 días	B	5%
31-60 días	C	20%
61-90 días	D	50%
más de 90 días	E	100%

### **Normas y leyes consultadas**

- Norma sobre gestión de riesgo crediticio, resolución N°CD-SIBOIF-547-1-Agst20-2008.
- Ley 316 Ley de la superintendencia de Bancos y otras instituciones financieras.
- Ley 561 Ley general de Bancos, instituciones financieras no bancarias y grupos financieros.
- Norma para el establecimiento de condiciones especiales para la renegociación de adeudos, resolución N° CD-SIBOIF-1057-1-May29-2018 de fecha 29 de mayo 2018

### **Informes consultados**

- Informes de los Auditores Independientes, KPMG S, A