

**Universidad de Sancti Spíritus
“José Martí Pérez”
Facultad de Contabilidad y Finanzas”**

Trabajo de Diploma

Título: Diagnóstico y evaluación del riesgo para el otorgamiento de los créditos a personas naturales, en la Sucursal 5181 de Trinidad del Banco de Crédito y Comercio de Sancti Spíritus.

Autor: Marisnelis González González

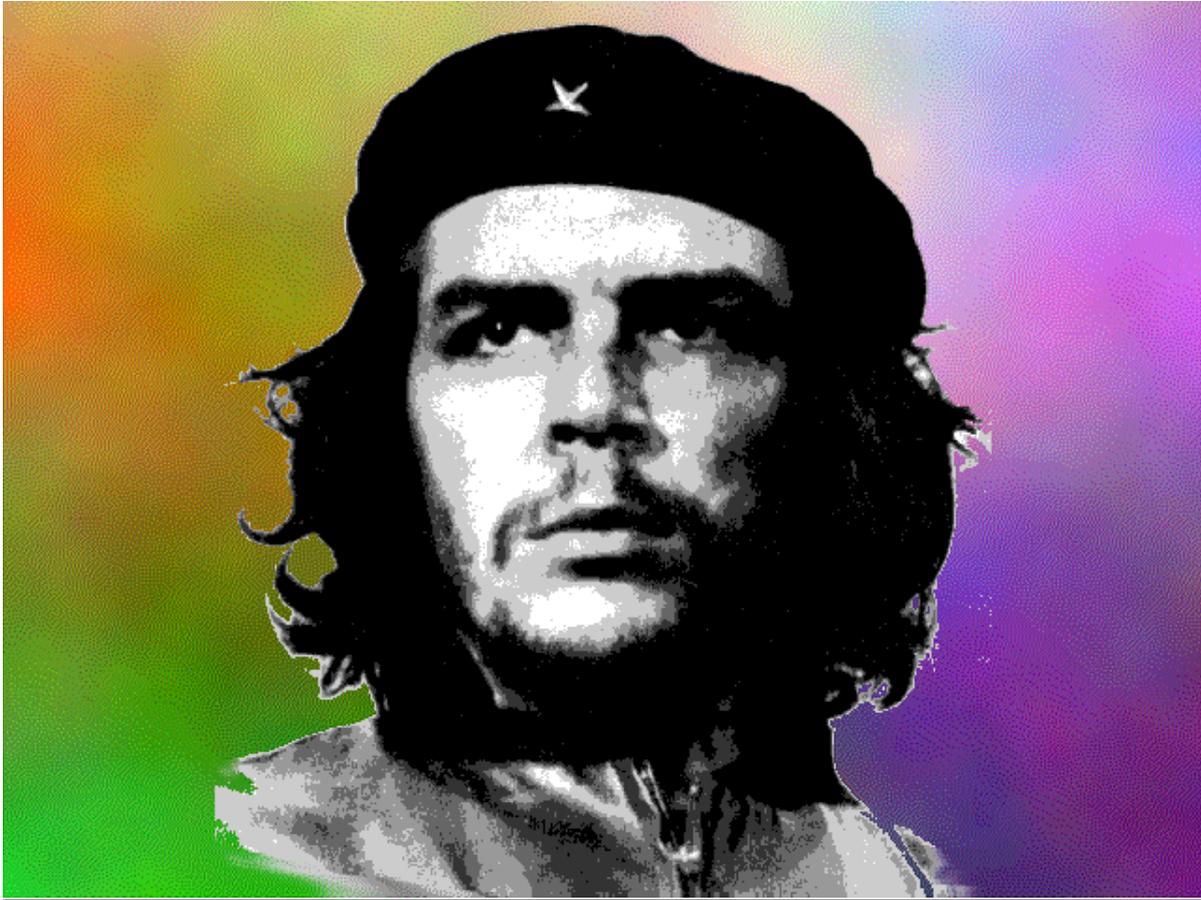
Tutor: M Sc: Manuel Santiago Oliva Gainza.

Asesor: MSc: Jorge Rafael González Sánchez

**Junio de 2013
”Año 55 de la Revolución”**



Pensamiento



Debemos trabajar por nuestro perfeccionamiento interno (...) como una impulsión constante; cada día analizar, analizar honestamente lo que hemos hecho, corregir nuestros errores y volver a empezar al día siguiente.

Ernesto Che Guevara.

Dedicatoria

Dedico este trabajo, fruto de muchos años de estudio a todas aquellas personas que han compartido junto a mí los buenos y malos momentos de la vida, en especial:

A mis padres, que hacen realidad mis sueños.

A mi novio, por su apoyo incondicional.

A todas mis amistades, por permanecer siempre a mi lado.

A mi tutor: MSc: Manuel Santiago Oliva Gainza.

A todos los profesores que a lo largo de toda la carrera me han ayudado.

En especial a mi asesor MSc: Jorge R González que con su esfuerzo y dedicación hizo posible la realización de este trabajo.

Agradecimiento

Agradezco de todo corazón:

A nuestra Revolución Cubana por hacer realidad mi sueño.

A mis padres y mis hermanas, que sin ellos no habría sido posible realizar este trabajo.

A mi compañera de trabajo Bárbara O Rodríguez que me ayudó mucho

En fin, a todos los que han hecho posible el desarrollo de esta investigación

SÍNTESIS

La investigación tuvo como objetivo hacer un análisis minucioso de las causas que inciden en el nivel de riesgo a la hora de otorgar y financiar los créditos personales a personas naturales en la Sucursal Bancaria 5181 de (BANDEC) en el municipio de Trinidad y realizar una propuesta de medidas que solucione los principales problemas a la hora de diagnosticar y evaluar los niveles de riesgo durante el proceso de otorgamiento de los créditos, para aumentar la eficiencia y calidad de los servicios prestados por la entidad . Para el desarrollo de esta investigación se emplearon diferentes métodos y técnicas que facilitaron el éxito de la misma, tales como: El Histórico- lógico, Análisis y síntesis, Observación, DAFO, Revisión documental, Entrevistas, Comparación de datos en cifras y el por ciento que representa y su evaluación. Con el desarrollo del trabajo se llegó a la conclusión que la entidad presenta deficiencias en los resultados del diagnóstico y la evaluación de los créditos, al existir elementos que a pesar de estar contemplados en el Reglamento establecido para el otorgamiento de los créditos personales, pueden ser limadas algunas cuestiones que atentan contra la eficiencia y eficacia de la misma. Se recomienda a la instancia inmediata superior elevar estos resultados de la investigación al Banco Central de Cuba para que se analice y se tenga en cuenta en un futuro a la hora de otorgar los créditos personales a personas naturales y de esta forma se disminuirá el riesgo.

ÍNDICE

CAPÍTULO I. Consideraciones teóricas acerca del diagnóstico y evaluación del riesgo del crédito a personas naturales.

- 1.1. Antecedente Histórico del sistema Bancario en Cuba.
- 1.2. Los créditos sociales. Antecedente Histórico y Social.
- 1.3 Caracterización del Banco de Crédito y Comercio (BANDEC).
- 1.4 Procedimiento para el otorgamiento de los créditos personales a personas naturales.

Capítulo II. Caracterización de la Sucursal Bancaria 5181 de Trinidad. Diagnóstico y evaluación para determinar los factores que inciden en el nivel de riesgo a la hora de otorgar los créditos personales a personas naturales y la propuesta de acciones para disminuir el riesgo.

- 2.1 Caracterización de la Sucursal Bancaria 5181 del Banco de Crédito y Comercio (BANDEC).
- 2.2 Caracterización del territorio.
- 2.3 Caracterización inicial sobre el diagnóstico y evaluación del riesgo para el otorgamiento de créditos personales a personas naturales de la Sucursal Bancaria 5181 del municipio de Trinidad.
- 2.4 Análisis del comportamiento de los otorgamientos de créditos personales a personas naturales,
- 2.5. Medidas propuestas para disminuir el riesgo a la hora de aprobar y financiar los créditos personales a personas naturales de la sucursal bancaria 5181 del municipio de Trinidad.

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

Anexos

Introducción

El sistema financiero crea su base a partir del surgimiento del dinero, que se utiliza como medio de intercambio en el desarrollo de la economía de un país y con el transcurso del desarrollo de la sociedad va creando sus propios mecanismos, dirigidos a alcanzar un mayor desarrollo en formas de ahorro e inversión. El vertiginoso desarrollo que va alcanzando la humanidad la conduce a una economía monetaria en las que existen funcionarios económicos que han ido incrementando su capital por lo que tienen ahorros los cuales desean invertir para recibir y de esta forma aumentar su capital, mientras existen otras personas necesitadas de recursos monetarios para intervenir en la economía real en forma de inversionistas, dispuestos a pagar intereses por disponer de ese capital de forma transitoria; .utilizando como vía para estos fines, los créditos facilitados por los diferentes bancos, conscientes del riesgo que lleva implícito dicha operación.

En la actividad bancaria siempre los conceptos de crédito y riesgo son inseparables, el crédito ideal sería aquel que dé, una seguridad total o un riesgo nulo, pero en la práctica es casi imposible, no hay crédito sin riesgo.

Además para las entidades financieras no es suficiente recuperar el dinero prestado, sino que además deberá obtener un rendimiento por las funciones de intermediación y por la asunción del propio riesgo del crédito; por lo que en su otorgamiento existe una condición necesaria: Recuperar dinero prestado y una condición imprescindible: Recuperar dinero prestado más beneficio por la operación.

El financiamiento y el crecimiento de la economía de un país dependen de la eficacia y disponibilidad de fondos, con los cuales se puedan financiar las crecientes necesidades, no sólo del gobierno y las empresas, sino también de los individuos.

El aumento acelerado del capital aparejado al mal empleo y derroche del mismo ha conducido a la humanidad en varias ocasiones a enfrentarse a veraces y crueles crisis económicas, que traen como consecuencia: La quiebra de grandes bancos financieros, de empresas, industrias etc. lo cual repercute en el pueblo, aumentando el hambre, la miseria y el desempleo.

A pesar de la crisis económica mundial por la que está atravesando la humanidad y de la cual no se encuentra eximido nuestro país, el cual se encuentra en un proceso de recuperación económica en todos los órdenes sin dejar en ningún momento a un lado la atención a las necesidades que confronta la población en las diferentes esferas y sobre todo en la necesidad de viviendas.

Para darle solución o minimizar al menos parte de estos problemas que presenta la población de vivienda, se aprobó por el Consejo de Estado el Decreto Ley 289/211 y la Resolución 99/2011 del Ministro Presidente del Banco Central de Cuba, que norma el otorgamiento de préstamo o línea crédito a las personas naturales con el fin de ser utilizados en la compra de materiales de la construcción y/o pago de servicio de mano de obra previa firma del contrato de créditos personales, entre el banco y el solicitante y dándole de esta forma cumplimiento a lo acordado al respecto, en los lineamientos del Sexto Pleno del Partido la cual ha tenido gran aceptación en la población.

Toda persona natural que desee solicitar un crédito personal debe solicitarlo en las sucursales bancarias de la localidad.

Las necesidades actuales de la población de viviendas son muchas, por lo que requiere, realizar un exhaustivo diagnóstico y evaluación del riesgo para el otorgamiento de los créditos a personas naturales por la Sucursal 5181 de Trinidad, del Banco de Crédito y Comercio de Sancti Spíritus y de un estricto seguimiento y control para comprobar si ese dinero ha sido empleado realmente para lo que fue destinado .y si el solicitante cumple con los compromisos establecidos con dicha entidad.

El crédito personal es un activo de riesgo, mediante el cual la entidad financiera, asume el riesgo de su recuperación, por lo que es de vital importancia hacer un diagnóstico y evaluación de cada uno de los solicitantes y de los fiadores solidarios para disminuir el riesgo en el momento de ser otorgado.

Se ha podido constatar durante toda esta etapa, que aún existen deficiencias que contribuyen a que no se pueda disminuir el nivel de riesgo en el instante de otorgar los créditos personales a persona naturales tales como:

- Aprobación del contrato a personas de la tercera edad con ambos fiadores solidarios de la tercera edad.

- Aprobación del contrato a personas cuyos fiadores solidarios son miembros del mismo núcleo familiar.
- El pago por cheque no fluye ante las tiendas de comercio y lugares destinados a los materiales de la construcción.
- Concederle créditos a los fiadores solidarios.

En esta investigación analizaremos la problemática que se plantea a partir de la necesidad de realizar un diagnóstico y evaluación eficaz para disminuir el riesgo a la hora de otorgar los créditos a personas naturales.

Problema Científico:

Limitado diagnóstico y evaluación del riesgo para el otorgamiento de los créditos a personas naturales en la Sucursal 5181 de Trinidad del Banco de Crédito y Comercio de Sancti Spíritus.

Objetivo general:

Evaluar el grado de riesgo para el otorgamiento de los créditos a personas naturales en la Sucursal 5181 de Trinidad del Banco de Crédito y Comercio de Sancti Spíritus

Objetivos específicos:

- 1-Estudiar los fundamentos teóricos que sustentan el proceso de financiamiento de los créditos personales con vista a contribuir con el marco teórico referencial de la investigación.
- 2-Diagnosticar la importancia estratégica del otorgamiento de los créditos a las personas naturales, en la Sucursal 5181 de Trinidad.
- 3-Proponer posibles soluciones que permitan disminuir el riesgo antes de ser aprobados los créditos personales a personas naturales.

Pregunta científica:

¿Es posible determinar el riesgo en el otorgamiento de créditos a personas naturales en la Sucursal 5181 de Trinidad si se realiza un diagnóstico y evaluación del mismo?

Objeto de estudio: Créditos Bancarios.

Campo de acción: El proceso de diagnóstico y evaluación del riesgo para el otorgamiento de los créditos a personas naturales en la Sucursal 5181 de Trinidad del Banco de Crédito y Comercio de Sancti Spíritus.

Entidad objeto de estudio: Banco de Crédito y Comercio Sucursal 5181 Trinidad.

Población: Expedientes de créditos personales otorgados hasta el mes de diciembre de 2012.

Muestra: Diez expedientes del mes de diciembre de créditos personales otorgados en el 2012.

Tipo de muestra utilizada: Intencional.

Criterio de selección: Por solicitud del Comité de Crédito de la Sucursal 5181 del Banco de Crédito y Comercio de Trinidad.

Técnicas: Revisión de documentos, comparación de datos computacionales, evaluación cuantitativa y cualitativa, entrevistas, trabajo creativo en grupo.

Tipo de investigación: El tipo de investigación se clasifica en exploratoria por la necesidad de examinar aspectos inherentes al análisis.

Métodos y Técnicas empleadas durante la investigación:

Del Nivel Teórico:

- Histórico – lógico: en el estudio de la evolución y desarrollo del objeto de investigación, teniendo en cuenta los nexos y relaciones internas y externas, así como en el tratamiento que se le dió a la literatura científica relacionada con el problema.
- Análisis – síntesis: a través del estudio bibliográfico y los documentos que fueron consultados durante la investigación y en la determinación de regularidades, caracterizaciones, conclusiones.
- Inducción – deducción: para arribar a consideraciones de carácter general a partir de situaciones particulares en el desarrollo de todo el proceso investigativo.

Del Nivel Empírico:

- Análisis de documentos: a través de la revisión de los estados financieros, manuales de procedimientos y otras regulaciones emitidas vinculadas al tema objeto de estudio.
- Observación: se utilizó para diagnosticar los principales problemas que inciden en el riesgo para el otorgamiento de los créditos a personas naturales y el resultado del cumplimiento financiero por parte de los contratistas.

Métodos Estadísticos:

- Se aplicó el cálculo porcentual.

..Resultados esperados:

- 1) Diagnosticar y evaluar las principales dificultades que afectan la eficiencia y atentan contra la disminución de riesgo en el momento de aprobar los créditos a personas naturales.
- 2) Contribuir a la toma de decisiones más acertadas para lograr minimizar los riesgos en el instante de aprobar los créditos a personas naturales.
- 3) Proponer posibles soluciones a las deficiencias detectadas a la hora de aprobar créditos a personas naturales.

La significación práctica de este trabajo es la aplicación de los instrumentos para realizar una correcta aprobación de los créditos a personas naturales disminuyendo los riesgos.

Para el desarrollo de esta investigación se han tomado como base los datos reales que ofrecen los expedientes, libros, registros y estados financieros de la entidad en el año 2012.

La presentación del informe de la investigación se hace en dos capítulos estructurados de la siguiente forma:

Capítulo I.

En este capítulo se realiza un estudio de los fundamentos teóricos relacionados con el diagnóstico y evaluación para disminuir el riesgo para el otorgamiento de los créditos a personas naturales.

Capítulo II:

Este capítulo parte de la caracterización general de la Sucursal, objeto de investigación. Se expondrán además, los resultados del diagnóstico sobre la situación actual que presenta la Sucursal 5181 en la evaluación y el diagnóstico para disminuir el grado de riesgo a la hora de otorgar los créditos a personas naturales, determinando las causas que inciden en el nivel de riesgo, con vista a proponer algunas medidas para contrarrestar la situación existente utilizándola como base para la nueva línea de créditos bancarios propuestos en el Proyecto de Lineamientos de la Política Económica y Social del país, y se ofrecen sugerencias derivadas de la investigación y se expresan recomendaciones que pueden ser de utilidad en el proceso de

diagnóstico y evaluación para disminuir el riesgo en el momento de otorgar los créditos personales, además de la bibliografía consultada y los anexos necesarios.

Cronograma para la investigación (Anexo no. 1)

Capítulo I: Consideraciones teóricas acerca del diagnóstico y evaluación del riesgo para el otorgamiento de créditos a personas naturales.

Para el desarrollo de este capítulo, se realizó con anterioridad un minucioso estudio, de las actividades que realiza el banco, poniendo mayor énfasis a las relacionadas con los créditos personales otorgados y el proceso que lo antecede, dándole cumplimiento a los lineamientos del Sexto Congreso del Partido, dirigidos al otorgamiento de créditos a personas naturales utilizándose para este fin, artículos de revista, diccionarios, algunos trabajos de diploma relacionados con el tema, que nos sirvieron de bibliografía ,para la plataforma teórica de la investigación

1.1- Antecedentes Históricos del Sistema Bancario en Cuba.

Sobre la creación del Banco se conoce que el antecedente más antiguo está relacionado con una carta de la reina gobernadora de España, doña María Cristina de Borbón, al capitán general de la isla, sobre 1838, archivado en los Fondos, Reales Ordenes, Legajo 106, No 174 del Archivo Nacional de Cuba, donde expresaba, entre otros aspectos, su interés en la creación de un Banco en nuestra capital. No fue hasta 1840 que se iniciaron las operaciones de la Caja de Ahorro, cuyo propósito más significativo fue el de recibir depósitos y conceder préstamos con garantía de propiedades urbanas.

A partir de la segunda mitad del siglo XIX es que realmente se impulsa la creación de bancos e instituciones de créditos en el país, los que alcanzaron esplendor y ocaso según las circunstancias económicas y sociales imperantes en cada momento. En esta etapa se desarrollan las guerras de independencia, y sus efectos se hicieron sentir con fuerza en la economía colonial y consecuentemente en los bancos.

Las grandes instituciones bancarias nacionales y extranjeras fueron apareciendo lentamente en las primeras décadas de la centuria iniciada en 1901. En la segunda mitad de este siglo comenzaría a operar el Banco Nacional de Cuba, con funciones de un Banco Central. Luego, en 1960, se promulgan por el Gobierno Revolucionario las Leyes 890 y 891, las cuales nacionalizaban las empresas privadas radicadas en Cuba, un total de cuarenta y cuatro bancos, seis de ellos eran extranjeros. Solamente no fueron nacionalizados dos bancos

canadienses, que por estrategia financiera resultó conveniente mantener operando privadamente, y que con posterioridad fueron adquiridos mediante compra por el estado.

Con anterioridad, habían sido nacionalizados los bancos norteamericanos The First National, City Bank of New York, The First National Bank of Boston y The Chase Manhattan Bank.

El Banco Nacional de Cuba se dio a la tarea de reorganizar el sistema bancario, adecuándolo a los intereses y necesidades del país, cumpliendo de forma satisfactoria dicha encomienda, llevando el servicio bancario a toda la isla, promoviendo la captación del efectivo sobrante en poder de la población, y estableciendo una campaña de ahorro nacional que estimulara la costumbre de ahorrar mediante cuentas bancarias.

Mediante el Decreto Ley 84 del 13 de octubre de 1984, se otorgó al Banco Nacional de Cuba la rectoría del Sistema Bancario Nacional, el cual estaría integrado por:

- El Banco Nacional de Cuba.
- El Banco Popular de Ahorro.
- Otros bancos estatales que puedan crearse.
- Bancos no estatales a los que el Banco Nacional de Cuba otorgue licencia para operar.

El 27 de mayo de 1997 se publicaron en la Gaceta Oficial de la República de Cuba los Decretos Leyes 172 (Creación del Banco Central de Cuba) y 173 (Sobre los Bancos e Instituciones Financieras no Bancarias).

El Banco de Crédito y Comercio (BAMDEC) fue creado por Acuerdo No. 3215 del día 12 de noviembre de 1997 con carácter de Banco Estatal, integrante del Sistema Bancario Nacional con autonomía orgánica, personalidad jurídica y patrimonio propio, de conformidad con las regulaciones vigentes en la República de Cuba, con el objetivo de ampliar sus operaciones antes desarrolladas por el Banco Nacional de Cuba.

1.2- Los créditos sociales. Antecedentes históricos y sociales.

El dinero surge con la producción mercantil, como resultado del cambio y la aparición del dinero como medio de pago.

En el capitalismo el crédito tiene la función de desarrollar y potenciar las fuerzas productivas, al ser la vía que garantiza la incesante rotación y circulación del capital. El crédito en el socialismo presenta un contenido diferente, ya que se utiliza en función de los intereses de la sociedad, sin dejar de ser una importante palanca económica que refleja el conjunto de relaciones sociales de producción que surgen en el proceso de redistribución de los recursos temporalmente libres y que se redistribuyen bajo el principio de la recuperación.

- Según la definición, dada por la Enciclopedia Encarta (2008), esta define el crédito como en comercio y finanzas, término utilizado para referirse a las transacciones que implican una transferencia de dinero que debe devolverse transcurrido cierto tiempo. Por tanto:
- El que transfiere dinero se convierte en acreedor.
- El que lo recibe en deudor.

Por lo tanto los términos crédito y deuda reflejan pues, una misma transacción desde dos puntos de vista contrapuestos.

Al analizar el Diccionario Océano de la Lengua Española (1980), encontramos las siguientes definiciones de crédito:

- Crédito (lat. *creditum*) - m. 1-Asenso. - 2-Derecho que uno tiene a que otro le entregue o pague alguna cosa, por lo común dinero. - 3-Apoyo, abono, comprobación. - 4-Reputación, fama, autoridad. Se toma, por lo común, en sentido favorable. - 5-Carta de crédito. - 6-Situación económica o condiciones morales que permiten a una persona o entidad obtener otros fondos o mercancías. - 7-Opinión que goza una persona de que cumplirá puntualmente los compromisos que contraiga. - 8-Unidad de valoración de una materia o de una asignatura que sirve para calibrar los mínimos de aprendizaje.

Según colectivo de autores (2004), el crédito, que etimológicamente proviene del latín *credere*, que significa creer, tener confianza, se define como la confianza que el dador del mismo tiene en el cumplimiento de la promesa dada por otro. Sin negar que en el crédito

existe un elemento fiduciario. La esencia del crédito está en que quien lo concede se transforma en acreedor de una obligación aplazada.

En el préstamo mutuo y en el depósito irregular el prestamista y el depositante transmiten la propiedad del dinero u otras cosas fungibles a título definitivo, y en esta entrega nace la obligación del prestatario o depositario de devolver su equivalente económico en un futuro, apareciendo de esta forma el interés como el precio del tiempo.

Se plantea además, que la apertura de crédito es aquel contrato por el cual el banco se obliga, dentro del límite pactado y mediante una comisión que recibe del cliente, a poner a disposición de este y a medida de sus requerimientos, sumas de dinero o a realizar otras prestaciones.

Al decir J. C. Del Toro y colectivos de autores (2006), el crédito bancario o línea de crédito es la autorización que otorga el banco, mediante contrato a un cliente, de disponer, hasta un límite prefijado, de recursos financieros en un tiempo determinado, el cual podrá ser utilizado parcial o totalmente. Se utiliza para necesidades de circulantes y presenta gran operatividad. Este concepto queda claro que el crédito pone a disposición del cliente hasta un determinado monto, que puede o no hacerse disponible de forma íntegra, por la cantidad dispuesta o consumida, devenga interés, a una tasa que depende del objeto a financiar y del riesgo que representa.

El préstamo bancario de dinero no es más que el contrato por el cual una persona (prestatario) que ha recibido de otra (institución financiera prestamista) una suma de dinero y se obliga a devolverle la misma cantidad recibida en el plazo pactado para la devolución más los intereses devengados.

Según Rodrigo Uría (1997), se entiende por préstamo simple o mutuo, aquel en el que se entrega dinero u otra cosa fungible, con la condición de devolver otro tanto de la misma especie y calidad. Los préstamos bancarios tienen en todo caso carácter mercantil, aunque se hagan a favor de personas ajenas al comercio, que no se propongan emplear el objeto recibido en operaciones mercantiles. La apertura de crédito ordinario puede ser definida como

contrato, por el cual el banco concede crédito al cliente (acreditado) por un cierto plazo y hasta una suma determinada, obligándose a cambio del percibo, el pago de una comisión. Se entiende legalmente, por entidad de crédito, toda empresa que tenga como actividad típica y habitual recibir fondos del público en forma de depósito, préstamo, cesión temporal de activos financieros u otras análogas que lleven aparejada la obligación de restitución, aplicándolos por cuenta propia a la concesión de créditos u operaciones de análoga naturaleza. En la economía moderna las entidades de crédito que desempeñan una función más preponderante son los bancos.

Es preciso señalar, que en el presente trabajo se denomina crédito o préstamo a los recursos financieros que el banco entrega a una persona natural., previamente convenidas mediante firmas de contratos los cuales expresan deberes y derechos de los contratistas.

La primera vez que se habló de crédito social fue en 1920, el que constituyó en sus inicios una teoría económica desarrollada por el Ingeniero C.H. Douglas, en su deseo de mejorar la sociedad. En tal sentido, alegaba que siempre habrá el dinero necesario circulando (en la forma de créditos) como para comprar todo lo que se ha producido.

Fueron seguidores de la teoría, Solon Eare Low, líder del Social Credit Party en Canadá, Robert A. Heirlein (1939) y Robert Antón Wilson, los que describieron sistemas de crédito social similares. Estas ideas gozaron de popularidad, pero no alcanzaron la aceptación necesaria para hacerlas realidad en aquel entonces.

Los créditos personales constituyen una forma de crédito bancario, la que a su vez incluye a los créditos sociales como modalidad, los que juegan un rol fundamental en la sociedad.

En España, entre otros créditos sociales, existen los de dependencia, comercializados por el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) en Madrid, destinados a las personas dependientes y a los mayores de 65 años; los de excedencia, ofertados por Caja Navarra a través del "Can Crédito de Excedencia", dirigidos a las personas que deciden acogerse a la situación de excedencia para cuidar y atender a sus hijos y de guardería, para financiar gastos de

guardería de los hijos de familias monoparentales, entre otros. Generalmente, el plazo de amortización gira entre los tres y cinco años, por lo regular su disponibilidad es mensual.

No sólo las entidades bancarias brindan este producto, en Chile, lo hacen las Cajas de Compensación de Asignación Familiar al trabajador, para costear proyectos, como los de vivienda, también la Cooperativa de Empleados del Sector Energético Colombiano (CEDEC), financia a sus asociados el desarrollo educacional y otros gastos llamados de "calamidad doméstica".

Los créditos sociales son una de las últimas soluciones que ofrecen los bancos y cajas de ahorro para paliar los problemas de liquidez que poseen ciertos segmentos de la sociedad, como su nombre lo indica, ofrecen ventajas a la sociedad y responden a ésta como facilidad de pago, es un producto atractivo que exige la presencia de garantías mínimas, es por ello que en el proceso de otorgamiento están propensos a riesgo.

1.3- Caracterización del Banco de Crédito y Comercio (BANDEC)

El Banco de Crédito y Comercio (BANDEC) es una institución financiera bancaria, constituida según Acuerdo No. 3215 del 12 de noviembre de 1997 del Comité Ejecutivo del Consejo de ministros al amparo del Decreto-Ley No. 173 "Sobre los bancos e instituciones financieras no bancarias". El BANDEC opera con Licencia General concedida por el Banco Central de Cuba mediante Resolución No. 1 de 1997 de fecha 5 de agosto de 1997 y se rige por los Estatutos del Banco de Crédito y Comercio, aprobados mediante Acuerdo No. 254 del Consejo de Dirección del Banco Central de Cuba, de fecha 5 de diciembre de 1998 y puestos en vigor mediante Resolución No. 36 del Presidente de BANDEC, de fecha 9 de diciembre de 1998.

La Licencia General concedida por el Banco Central de Cuba autoriza al BANDEC a realizar todo tipo de negocio de intermediación financiera en moneda nacional y en divisas en el territorio nacional y en el extranjero; está por lo tanto facultado para desarrollar funciones inherentes a la banca universal o de múltiples servicios.

Desde que se creó en 1997, el BANDEC ha evolucionado muy positivamente, alcanzando altas tasas de crecimiento en todas las líneas de negocio, reflejadas en el significativo

incremento de sus ingresos. Por otra parte, los indicadores de eficiencia son muy favorables y comparables a la media internacional.

Los favorables resultados que desde el punto de vista financiero ha alcanzado BANDEC deben acompañarse de una elevada calidad en el servicio y una plena identificación y compromiso del factor humano con su institución.

Es una institución financiera con funciones de banca universal cuya gestión está orientada a proporcionar a las empresas, cooperativas, instituciones y particulares seguridad, asesoramiento y rentabilidad en la gestión de sus recursos financieros, que contribuya a satisfacer las necesidades de desarrollo de sus clientes en beneficio de la economía nacional mediante servicios diversos e instrumentos financieros que movilicen y canalicen el ahorro interno y externo apoyada en la red de sucursales, la calificación de sus empleados y la aplicación de los avances tecnológicos.

A partir del 2011 las sucursales comienzan a otorgar préstamos para la compra de materiales de la construcción y/o pago de servicio de mano de obra, amparada por el Decreto Ley 289/2011 y de la Resolución 99/2011 del Ministro Presidente del Banco Central de Cuba, previa firma del contrato de créditos personales entre el banco y el solicitante.

Las sucursales exigirán las garantías según el riesgo que asuman, las características del solicitante y las posibilidades de amortización del crédito por el solicitante, y otros aspectos de naturaleza económica o financiera que incidan.

Constituye su perspectiva más concreta pretender ser el mejor Banco Comercial de Cuba, que se distinga por operar con estándares internacionales de eficiencia en su gestión, alta confiabilidad, excelencia de sus servicios y profesionalidad de sus empleados, una institución con estructuras sencillas y ágiles, promotora de la innovación financiera y tecnológica, de avanzada automatización que aplique un enfoque de negocios basado en la atención integral de las necesidades de los clientes.

Los bancos e Instituciones financieras no bancarias preparan y presentan estados financieros cuya utilidad se manifiesta en la información que brinda a diferentes usuarios facultados para su uso. El registro de hechos y las operaciones económicas se cierran el último día de cada mes, quedando prohibido el cierre a los efectos de la emisión de los estados financieros.

1.4- Procedimientos para el otorgamiento de los créditos a personas naturales.

El Proyecto de Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución aprobados en el Sexto Congreso del Partido, indica establecer los mecanismos y condiciones imprescindibles que garanticen mejoras en la gama de la economía, de forma tal que se eliminen las gratuidades innecesarias, se sustituyan las importaciones y se logre un aumento de las exportaciones para hacer un uso más racional de nuestros recursos financieros y explotar al máximo nuestras riquezas a favor de las necesidades imperiosas de la población.

El sistema bancario dentro de sus objetivos estratégicos propuestos para el año 2012, tuvo en consideración los trece lineamientos establecidos para la nueva política crediticia, dirigida a brindar financiamientos a aquellas actividades que estimulen la producción nacional, que generan ingresos en divisas o sustituyan importaciones, así como otras que garanticen el desarrollo económico y social del país. De los cuales mostramos algunos ejemplos que están relacionados con los créditos personales a personas naturales:

- Establecer los mecanismos y condiciones imprescindibles que garanticen la agilidad en el otorgamiento de créditos personales a personas naturales y la recuperación de los mismos.
- Incrementar y diversificar la oferta de créditos a la población para la compra de productos y servicios, teniendo en cuenta las garantías exigidas por los bancos, la capacidad de pago, un adecuado equilibrio monetario y los indicadores macroeconómicos planificados.
- Garantizar una relación adecuada entre la tasa de interés que se paga por los depósitos en los bancos y los que estos cobran por los créditos otorgados.
- Prestar los servicios bancarios necesarios, que incluyan el otorgamiento de créditos al sector que opera bajo formas de gestión no estatal, para contribuir a su adecuado funcionamiento

Para darle cumplimiento a lo anteriormente planteado se promulga por el Banco Central de Cuba en la Gaceta Oficial de Cuba, el 16 de noviembre del 2011, el Decreto Ley 289 de los "Créditos a las Personas Naturales y Otros Servicios Bancarios" y en fecha 18 del propio mes y año se dictan las Resoluciones No. 99, 100 y 101/2011; instrumentos jurídicos, que entraron en vigor el 20 de diciembre del año en curso; ofreciendo la

posibilidad a cualquier persona natural, trabajadores por cuenta propia y otras formas de gestión no estatal, de solicitar financiamientos para la compra de materiales de construcción y/o pago del servicio de mano de obra, además de los préstamos para la adquisición de bienes y equipos duraderos, este último no se ha llevado a cabo hasta tanto el país no esté preparado económicamente para ejercerlo.

Se implantan además las Instrucciones Transitorias No. 345, 346 y 347, en las que se establecen los procedimientos a seguir para acometer la nueva política bancaria, las que recogen los siguientes aspectos:

El objeto del financiamiento: Se concede para financiar la compra de materiales de la construcción y/o para el pago del servicio de mano de obra:

- En las unidades de comercio minorista que los venden en CUP.
- En la red de tiendas en divisas.
- A los trabajadores por cuenta propia autorizados a fabricar y vender materiales de construcción.
- A los trabajadores por cuenta propia autorizados a realizar labores de reparación, rehabilitación y construcción de viviendas.
- A entidades estatales que en su objeto social tengan autorizados realizar labores de reparación y reconstrucción de viviendas.

.Los sujetos de financiamiento: Puede otorgarse a personas naturales, siempre que cumplan los siguientes requisitos:

- 1- Haber cumplido 18 años de edad.
- 2- Residir permanentemente en Cuba.
- 3- Estar legal y mentalmente capacitado.
- 4- Tener ingresos lícitos demostrables, fijos y/o regulares.
- 5- De tratarse de personas que no tengan ingresos regulares, por el tipo de actividad que realizan (artesanos, artistas, guionistas, pertenecientes a ONG y otros) deben demostrar de forma tangible sus ingresos futuros y ofrecer garantías líquidas.

6- Haber honrado y estar honrando con seriedad, de haberlas contraído, otras deudas bancarias.

7- Cumplir con la capacidad de pago, las garantías y otros requisitos y condiciones exigidos por el Banco.

Los importes de las finanzas, mínimos y máximos, son los que se reflejan a continuación:

1- Se financia un mínimo de CUP 1 000.00 pesos.

2- Se podrá financiar el 100% del importe solicitado, siempre que el Comité de Crédito, luego de realizar el análisis de riesgo, dictamine que es posible su recuperación.

3 -De no ser posible conceder el 100 % del financiamiento, el Comité de Crédito aprueba el importe máximo posible en correspondencia con el análisis de riesgo, los ingresos declarados y garantías presentadas por el solicitante.

Las tasas de interés: Las tasas de interés que se aplican a cada deudor las determina el Comité de Crédito, sobre la base del nivel de riesgo que exista y dentro de los rangos aprobados por Comité de Política Monetaria del Banco Central de Cuban (BCC) en cada momento, estas son por materiales de la construcción y/o mano de obra (Anexo 3)

3 meses 2.25 %

6 meses 2,75 %

12 meses 4,25 %

24 meses 5.25 %

36 meses 6.25 %

60 meses 6.75 %

Más de 60 meses 7,25 %

Si el financiamiento se aprueba en término de tiempo no coincidente con los de los plazos de las tasas, se aplicará la tasa inmediata superior. Es decir, si se aprueba por ejemplo un crédito a 18 meses, se aplicará la tasa de interés de 24 meses. En el caso de atrasos en los pagos, se aplicará tasa del 4 % por mora.

Los plazos de amortización: No existe un plazo de amortización mínimo o máximo para estos financiamientos. La cantidad de plazos en que se efectúe la amortización, dependen del resultado del análisis de riesgo que se realice, de la capacidad del pago del deudor y del límite de aprobación del Comité de Crédito que valora la solicitud de financiamiento.

La modalidad del financiamiento: Estos financiamientos se conceden mediante una línea de crédito no revolving o un préstamo, es decir, la persona a la que se le apruebe el financiamiento podrá hacer uso, en una o varias tomas, del dinero que el Banco pone a su disposición durante 6 meses. Método de Cálculo: Para determinar las cuotas de amortización de estos financiamientos se utiliza el **Sistema Francés de Amortización**, que determina mensualidades o cuotas por límites fijos para la amortización del principal y los intereses adeudados.

Capacidad de Pago: El cálculo de la capacidad de pago del solicitante del crédito se realiza a partir de los ingresos mensuales del mismo. A estos ingresos se les deducen las (obligaciones y deudas contraídas) del solicitante y al resultado de esta operación, se le calcula el 33% a menos que el solicitante acepte pagar porcentajes mayores (hasta un 50% de sus ingresos) El importe resultante se considera como la capacidad de pago de la persona que solicita el crédito, es decir, los fondos libres con que cuenta cada mes para amortizar la deuda que contraiga.

Todos los ingresos declarados por el solicitante del financiamiento deben ser demostrados, ejemplo:

- Si el solicitante es un trabajador estatal, los ingresos deben ser certificados por su entidad empleadora.
- Si es un beneficiario de la Seguridad Social, se pueden conocer sus ingresos mediante su chequera o la acreditación mensual a la cuenta bancaria asociada a la tarjeta magnética mediante la que cobra.
- Si es un trabajador por cuenta propia, presentará la última declaración jurada hecha por el solicitante. En su defecto, presentará Certificación emitida por la ONAT que avale sus ingresos, si procede. En caso de no presentar Certificación de la ONAT, se aceptarán los ingresos declarados en el Modelo "Resumen de Ingresos y Gastos del TCP".

- Si es un tenedor de tierras, un socio de una CPA, CCS o CCSF, presenta una certificación de sus ingresos, realizada por la CPA, CCS o CCSF a la que pertenezca. En su defecto, presentará Certificación emitida por la ONAT que avale sus ingresos, si procede.

Es posible que en el caso de algún solicitante se combinen dos o más de las categorías referidas anteriormente. En ese caso, debe demostrar cada tipo de ingreso, según se explica para cada categoría de solicitante.

Para el cálculo de la capacidad de pago se analiza en el Comité de Crédito, en cada caso particular si se tendrá en cuenta los ingresos no estables, tanto en CUP como CUC (conocidos como estimulaciones y pagos adicionales).

Ejemplo de cálculo de la capacidad de pago:

El solicitante del financiamiento es un trabajador estatal cuyos ingresos son un salario mensual de CUP 400.00 y una estimulación de CUC 10.00. Sus gastos mensuales están constituidos por un crédito social con una mensualidad de CUP 80.00 y una pensión a su hijo de CUP 50.00.

- Ingresos: CUP 400.00
- Estimulación en CUC 10.00, a la tasa de cambio de CADECA (El Comité de Créditos valorará si se tiene en cuenta o no).
- Gastos: CUP 130.00
- Ingresos menos gastos: CUP 270.00
- Capacidad de pago: CUP 89.00 (33% de los CUP 270.00)

En este ejemplo no se tiene en cuenta la estimulación en CUC.

Límites de aprobación de los comités de créditos:

Comité de Créditos	Importe máximo a financiar	Plazo máximo de amortización
Sucursal	Hasta CUP 10 000.00	Hasta 5 años
Dirección Provincial	Hasta CUP 20 000.00	Hasta 10 años
Oficina Central	Hasta CUP 40 000.00*	Más de 10 años

Nota: los importes superiores son autorizados por el Presidente.

Para darle respuestas a las solicitudes de financiamiento realizadas por la población, se ha establecido un período de tiempo mínimo de respuesta, el cual no excederá nunca de los 10 días ejemplo:

- 10 días hábiles, a partir del momento en que el solicitante entregue toda la documentación solicitada por el Banco, cuando la aprobación sea facultad del Comité de Crédito de la Sucursal.
- 15 días hábiles, a partir del momento en que el solicitante entregue toda la documentación solicitada por el Banco, cuando la aprobación sea facultad del Comité de Crédito de la Dirección Provincial,
- 20 días hábiles, a partir del momento en que el solicitante entregue toda la documentación solicitada por el Banco, cuando la aprobación sea facultad del Comité de Crédito de la Oficina Central.

En el caso que un solo deudor solicite se le otorgue financiamiento por más de lo autorizado en el nivel correspondiente, por ejemplo: se le concede crédito por 10 000 CUP en el Comité de Crédito de una Sucursal y solicita con posterioridad 5 000 CUP más, lo cual se le puede aprobar por mantener una correcta disciplina en los pagos, debe elevarse al Comité de Riesgos del nivel superior, para su aprobación.

Siempre que una solicitud por su importe y o plazo de amortización deba ser elevada al nivel superior, tiene que ser evaluada necesariamente por los Comités de Créditos anteriores.

Para lograr una mejor comprensión de este trabajo damos a continuación una serie de definiciones que consideramos importantes:

Deudor: Es el que solicita el financiamiento.

Fiador Solidario: Persona que asume la deuda, frente al acreedor, en lugar del deudor, en caso de no hacerlo este (en lugar de los antes llamados codeudores).

Pignoración: Grabar: dar en cesión, traspaso. (Similar a la prenda y a la hipoteca).

Garantías Personales:

Pignoración de saldos de ahorro depositados en una Sucursal del Banco Popular de Ahorro o en otros Bancos.

Garantías de terceros: Autorización por parte de los fiadores de descuento sobre salarios, sueldos, haberes, pensiones y cualquier otra retribución periódica u otros ingresos que perciba el solicitante, mediante retenciones en nóminas y chequeras.

Pignoración de saldos de ahorro depositados en una Sucursal del Banco Popular de Ahorro o en otros Bancos.

Las garantías referidas en el apartado anterior pueden combinarse del modo siguiente:

- Si la Cuenta de Ahorro, Depósito a Plazo Fijo o Certificado de Depósito cubre al menos el 60% del importe solicitado más los intereses, solo se exige un fiador solidario
- Si la Cuenta de Ahorro, Depósito a Plazo Fijo o Certificado de Depósito cubre menos del 60% del importe solicitado más los intereses se exigen dos fiadores solidarios.
- Si la Cuenta de Ahorro, Depósito a Plazo Fijo o Certificado de Depósito cubre el 100% del importe solicitado más los intereses, no se exige fiadores solidarios

Estas garantías sirven de referencia para el análisis de cada caso en particular que realiza el Comité de Crédito.

Medios de pago: Los prestatarios dispondrán del financiamiento mediante los siguientes medios de pago:

- 1- Si los materiales, para cuya compra se realiza la toma, se adquirieren en CUP en una Unidad de Comercio Minorista, la toma se efectúa mediante un Cheque de Gerencia en CUP, en cuyo dorso se consignan los nombres, apellidos y número de identidad permanente del prestatario, y concepto de la venta (Compra de Materiales de construcción). Esto en la práctica no procede pues las tiendas de comercio no aceptan cheques, lo que dificulta controlar el destino del dinero prestado por el Banco para la compra de materiales de la construcción
- 2- Si los materiales, para cuya compra se realiza la toma, se adquirieren en CUC en la Red de Tiendas Comercializadoras en divisas, la toma se realiza en CUP, que se canjea a CUC, en la propia Sucursal, a la tasa de cambio de CADECA, y se emite un Cheque de Gerencia en CUC a favor de la tienda recaudadora de divisas que vende el material, en cuyo dorso se consignan los nombres, apellidos y número de identidad permanente del prestatario, y concepto de la venta (Compra de Materiales de construcción). En este caso tampoco procede por lo antes señalado

Así como los modelos que se utilizan, el lugar donde debe solicitarse el crédito, el modo de solicitar el financiamiento, el análisis de riesgo, el otorgamiento del financiamiento y la confección del expediente de financiamiento.

Luego del otorgamiento, continua la etapa del Seguimiento al financiamiento dado, es la siguiente:

- ❖ Sistemático
- ❖ Análisis de la información estadística
- ❖ Programa anual de visitas para la verificación física
- ❖ Los financiamientos podrán renegociarse o reestructurarse de producirse causas que así lo justifiquen y siempre que así lo ratifique la evaluación de los riesgos.
- ❖ En dichos casos, será necesario pactar las garantías bajo las nuevas condiciones antes de firmar un suplemento al contrato.

Los expedientes de financiamiento, luego de cumplimentados y otorgados:

Se custodiarán por el área comercial, con todos los documentos de la historia del financiamiento, desde su etapa inicial, su otorgamiento, contrato, seguimiento y evidencias de las acciones de control realizadas, hasta su liquidación definitiva.

Para poder desarrollar esta tarea, se han impartido, seminarios y encuentros de capacitación a todos los Gestores C de Negocios Bancarios (Comerciales), se seleccionaron a los especialistas de riesgos que son los que evalúan el riesgo que presenta cada sujeto ante una solicitud, con anterioridad al dictamen del Comité de Créditos, este último se creó, para determinar luego de presentada toda la información necesaria otorgar o no el financiamiento, presidido el mismo por la directora de la Sucursal.

El Método Francés: Es el utilizado en la concesión de los créditos sociales y en los créditos bancarios de la Nueva Política Bancaria, en los que están concebido los créditos personales a personas naturales el cual consiste en realizar la amortización a través de cuotas mensuales (mensualidades) constantes. El capital que se otorga al inicio (principal) se va amortizando mediante cuotas crecientes, en base a una progresión geométrica de razón (1+i). Las cuotas de interés, por el contrario, van decreciendo a medida que avanza la vida del préstamo. La suma de la cuota de principal más la cuota de interés tiene que ser igual a la mensualidad, la que se calcula de antemano.

El cálculo de la mensualidad se realiza por la siguiente fórmula matemática:

$$\text{Importe del préstamo} \text{ Mensualidad} = \frac{\text{Factor}}{\text{Factor}}$$

El Factor se halla utilizando la expresión siguiente:

$$\text{Factor} = \frac{1 - (1 + i/12)^{-n}}{i / 12}$$

Donde: i es la tasa de interés anual.

n es la cantidad de meses en que se amortizará la deuda.

El adeudo total que deberá pagar el cliente se obtiene multiplicando la mensualidad por el número de meses en que se amortizará la deuda o añadiéndole al importe del préstamo los intereses a cobrar.

$$\text{Adeudo Total} = \text{Mensualidad} \times n = \text{Importe del préstamo} + \text{Intereses}$$

El monto total de los intereses se calcula deduciendo del adeudo total el importe prestado o utilizando la fórmula siguiente:

$$\text{Intereses} = \frac{\text{Importe del préstamo} (n - \text{Factor})}{\text{Factor}}$$

Factor

$$= \text{Adeudo Total} - \text{Importe del préstamo}$$

Para facilitar el cálculo del Factor se pueden utilizar tablas financieras de valor futuro de la mensualidad. (Anexo 4)

Este Método Francés ofrece la ventaja de que garantiza el cobro de cuotas mensuales fijas, lo cual es más sencillo y cómodo en la relación del banco con las personas naturales, las cuales se habitúan al pago de una mensualidad constante durante toda la vida del préstamo.

Factores externos:

Oportunidades: Se trata de eventos, tendencias o acontecimientos latentes que se manifiestan en el entorno, sin que sea posible influir sobre su ocurrencia o no, pero que pueden ser aprovechados convenientemente para el cumplimiento de la Misión, si se actúa adecuadamente en esa dirección.

Amenazas: Son limitaciones, problemas, acontecimientos latentes en el entorno, cuya acción no se puede evitar, ni provocar; pero cuya ocurrencia puede afectar el funcionamiento del sistema y crear dificultades o impedir el cumplimiento de la Misión de la organización.

Factores internos:

Fortalezas: Son los principales factores propios de la organización que constituyen puntos fuertes, en los cuales puede apoyarse para trabajar, en función de aprovechar las oportunidades o reducir el impacto negativo de las amenazas, para el cumplimiento de la Misión.

Debilidades: Representan los principales factores de la organización que constituyen aspectos débiles, los cuales deben ser erradicados para lograr los mayores niveles de efectividad en el cumplimiento de la Misión.

Para elegir la estrategia empresarial, es necesario contar con una serie de estrategias posibles y elegir la que mejor aproveche los factores internos y externos.

Determinación de los factores internos y externos.

Factores Internos

Fortalezas

- 1) Poseer alta Liquidez en moneda nacional y en moneda libremente convertible
- 2) Ser Banco líder en segmento de personas naturales que propicia la captación mayoritaria de los recursos temporalmente libres en manos de la población.
- 3) Mantener relaciones de corresponsalía con Bancos extranjeros.
- 4) Entrega de las remesas familiares provenientes del extranjero en menos de 24 horas.
- 5) Contar con personal de trabajo joven, con edad promedio de 33 años y capacitado, con disposición al cambio y con perspectivas de superación.

Debilidades

- 1) Las tasas de pasivos superan las tasas de activos.
- 2) Existen partidas pendientes en la contabilidad superior a los 10 días.
- 3) No todos los servicios se prestan con calidad.
- 4) Carencia de Auditorías Informáticas y de Gestión.
- 5) El Sistema informático no responde a todas las necesidades del Banco.

Factores Externos

Oportunidades

- 1) Ofertas sociales a la población que facilitan el crecimiento de la cartera de créditos.
- 2) Financiamientos vinculados a los Programas priorizados de la Revolución.
- 3) Disposición de financiamientos de Instituciones financieras nacionales y extranjeras.
- 4) Entrada al país de remesas familiares.
- 5) Sistema de estimulación moral y material.

Amenazas

- 1) Tendencia variable e incierta de la economía mundial que repercuten y afectan la economía en Cuba.
- 2) Incremento de los intereses de los depósitos a plazos fijos.
- 3) Resoluciones y Disposiciones emitidas por el Banco Central de Cuba que afectan el nivel de riesgo a la hora de otorgar los créditos personales a personas naturales en la Sucursal Bancaria 5181 Del Banco de Crédito y Comercio (BANDEC).

Áreas de resultados clave.

- Rendimiento de los activos y los pasivos.
- Calidad en la prestación de servicios.
- Control Interno.
- Sistemas automatizados.
- Recursos Humanos.

CAPÍTULO II: Caracterización de la Sucursal Bancaria 5181 de Trinidad. Diagnóstico y evaluación para determinar los factores que inciden en el nivel de riesgo en el momento de otorgar los créditos personales a personas naturales y propuestas de acciones para disminuir el nivel de riesgo.

En este capítulo se muestra la caracterización de la Sucursal Bancaria 5181 de Trinidad, su estructura de dirección, la composición de la fuerza de trabajo y los departamentos que posee la entidad, y los factores que inciden en el nivel de riesgo a la hora de otorgar los créditos personales a personas naturales. También se presenta el diagnóstico y evaluación realizado y los resultados obtenidos a partir de la aplicación de diversas técnicas y métodos de la investigación. Se proponen medidas para disminuir los índices de riesgo de los créditos personales a personas naturales en el instante de aprobar y otorgar el financiamiento por la Sucursal Bancaria 5181 del Banco de Crédito y Comercio (BANDEC) del municipio de Trinidad.

2.1 Caracterización de la Sucursal Bancaria 5181 Del Banco de Crédito y Comercio (BANDEC). Estructura administrativa.

La Sucursal Bancaria 5181 (BANDEC) fue creada mediante la aprobación del Decreto/ Ley No 173 y por acuerdo 3215 de fecha 12 de noviembre de 1997 como un Banco integrante del sistema Bancario de Cuba cuyo objetivo de dirigir, ejecutar y controlar la política del estado en cuanto al servicio financiero prestados a empresa, agrícolas, comerciales e industriales del país y a personas naturales exigen que las funciones que en este sentido tenía el Banco Nacional de Cuba sean asumidas por una nueva entidad: el Banco de Crédito y Comercio.

El mismo hereda la infraestructura territorial que hasta la reforma poseía el Banco Nacional de Cuba, o sea las direcciones provinciales y la casi totalidad de las 220 sucursales en todo el país. Es un banco estatal, autónomo, con personalidad jurídica independiente y patrimonio propio, en similares condiciones de las demás entidades bancarias del sistema.

La misma está estructurada por un Director a los cuales se subordinan dos Gerentes, la Comercial que atiende los departamentos de Banca Personal, donde se encuentran trabajadores con la categoría de Gestores de Negocios y la Banca Comercial donde se ubican los Analizadores de Empresas.(Anexo 2)

La Gerencia Contable atiende el área de Efectivo a la cual se le subordina una jefa de departamento que tiene a su cargo a 10 cajeros Bancarios, dos supervisores y dos custodios, esta gerencia atiende además las áreas de Contabilidad, Operaciones y Administrativos, donde se encuentran ubicados los trabajadores con categoría de Contadores D y C, Especialista en recursos humanos y negociadores de documentos bancarios.

BANDEC está autorizado a desarrollar funciones inherentes a la banca universal o de múltiples servicios y en consecuencia a realizar todo tipo de operaciones y negocios de intermediación financiera, en moneda nacional y en divisas, en el territorio nacional, en el centro territorial, zonas francas, parques industriales y en el extranjero.

Dentro de las tareas a desarrollar por BANDEC se encuentran:

1. Captar ahorro de personas naturales en divisas y moneda nacional.
2. Lograr índices bajos de morosidad en la cartera.
3. Cumplir las medidas de Control Interno evitando que ocurran hechos delictivos.
4. Colocar financiamientos en el sector de personas naturales o particulares.
5. Prestar servicio de caja a los clientes y de cobros y pagos Compra y recompra de divisas varias.
6. Proporcionar mecanismos para la disminución de las cadenas de impagos en las diferentes entidades del territorio.

Las operaciones fundamentales que amparan esta licencia son:

- Captar, recibir y mantener dinero en efectivo, en depósito a la vista o a término.
- Conceder préstamos, líneas de crédito y financiamiento de todo tipo a corto, mediano y largo plazo sin garantía o con ellas, bajo las modalidades de colateral, prenda, hipoteca y otras formas de gravamen sobre los bienes del deudor o de terceros, estableciendo los pactos y condiciones necesarios para obtener el reintegro del importe adeudado.
- Emitir, aceptar, endosar, avalar, descontar, comprar o vender y en general hacer todas las operaciones posibles con letras de cambio, pagarés, cheques, pólizas y otros documentos mercantiles negociables, así como de tramitar cartas de créditos y de garantía en todas

sus modalidades, ya sea emitiéndolas, confirmándolas, avisándolas o interviniendo en su negociación.

- Obtener, recibir y mantener depósitos de valores en custodia y administración, ya sean acciones, bonos u obligaciones, realizando en este último supuesto todas las gestiones necesarias relacionadas con el cobro de intereses, dividendos u otras formas de distribución de utilidades, representando a sus titulares en todas las gestiones de administración, en asambleas de accionistas u otros para los que esté debidamente apoderado.
- Ofrecer servicios de administración de bienes de toda clase, asesoría para operaciones financieras o negocios sobre todo tipo de bienes, resolver consultas para estas operaciones, realizar estudios de factibilidad de mercado y en general, asesorar sobre cualquier clase de negocio financiero o mercantil.
- Desarrollar operaciones de tesorería, compraventa de monedas, de valores, factoraje, arrendamiento financiero y otras modalidades de financiamiento.
- Emitir y operar tarjetas de crédito, débito y cualquier otro medio avanzado de pago.
- Suscribir acuerdos de cooperación y otras modalidades de asociación e integración económica con entidades nacionales y extranjeras, designar agentes o corresponsales dentro y fuera del país.
- Actuar como corresponsal de bancos extranjeros y nacionales y ostentar la representación de los mismos cuando así lo convengan.
- Intervenir y participar en negocios y transacciones bancarias nacionales e internacionales legalmente autorizados, promovidos por comerciantes, importadores, exportadores, concesionarios, corredores y otros, y actuar como agentes de éstos.
- Realizar otras operaciones bancarias relacionadas con sus clientes que le permitan las leyes de la República de Cuba y las regulaciones del Banco Nacional de Cuba.

Misión

La sucursal Bancaria 5181 del municipio de Trinidad es una de las entidades financieras del Banco de Crédito y Comercio diseminada por todo el territorio Nacional. Cuyo propósito es satisfacer las necesidades económicas de las diferentes empresas y de gran parte de la población y de importantes clientes en moneda nacional (CUP) y Libremente convertible

(CUC). Con alcance nacional e internacional, proyectada a garantizar la calidad de los servicios y se inserta en amplios programas con vista al desarrollo económico del país

Visión

Es uno de los objetivos propuestos por la Sucursal Bancaria 5181 (BANDEC) pretende consolidarse como institución financiera preferida por la población cubana con una cartera corporativa fidelizada y significativa como resultado de la eficiencia en el desempeño del negocio de la banca, referente al campo que la misma abarca. En un ambiente de estricto Control Interno y contabilidad confiable, aspira a mantener y aumentar el número de clientes, dotadas de un sistema informático de avanzada, operado por un personal capacitado en temáticas financieras

La Sucursal 5181 BANDEC Trinidad, se encuentra ubicada en la calle José Martí # 264 entre las calles Colón y Francisco Javier Zerquera, tiene una plantilla estructurada de la siguiente forma cubierta por 50 trabajadores de los cuales 46 son fijos 4 contratos.

En lo que se refiere a los Recursos Humanos, la Sucursal muestra la siguiente información:

Plantilla Aprobada	Plantilla Cubierta	Hombres	% que representa	Mujeres	% que representa
50	50	15	30%	35	70%

La cantidad de trabajadores por rango de edades es como sigue:

Edad	Cantidad
De 17 a 30 años	18
De 31 a 40 años	5
De 41 a 50 años	17
Más de 50 años	10
Total	50

La cantidad de trabajadores por categoría ocupacional en la actualidad es la siguiente:

Categoría	Cantidad
Dirigentes	5
Técnicos	40
Adiestrado	1
Servicios	3
Obreros	1
Total	50

El Banco de Crédito y Comercio (BANDEC) presta servicios a diferentes sectores de la economía donde se destacan:

- Empresas Estatales
- Cooperativas de Créditos y Servicios Fortalecidas (CCSF)
- Cooperativas de Producción Agropecuaria (CPA)
- Unidades Básicas de Producción Agropecuarias (UBPC)
- Agricultores Individuales
- Usufructuarios
- Sociedades Mercantiles
- Unidades Presupuestadas
- Asociaciones
- Organizaciones Políticas, Sociales y de Masas
- Personas naturales

El otorgamiento de los créditos a personas naturales, es un activo de riesgo cualquiera, que sea la modalidad de su instrumentación, mediante el cual la entidad financiera, asumiendo el riesgo de su recuperación, realiza el financiamiento del mismo.

En la actividad bancaria siempre los conceptos de crédito y riesgo son inseparables, el crédito ideal sería aquel que dé, una seguridad total o un riesgo nulo, pero en la realidad no existe ese crédito ideal pues todos los créditos están sujetos a riesgo

Los objetivos estratégicos de la Sucursal 5181 se expresan en términos específicos, medibles y por escrito, como se muestran a continuación, se debe destacar que el proceso de definición de estos objetivos se realiza a nivel de la Dirección Provincial de BANDEC, con una copia de los mismos en las Sucursales, donde luego son analizados, discutidos y rediseñados, se toman en cuenta los criterios, expectativas e intereses de los trabajadores de la Sucursal, y se definen los objetivos propios para cada una de las áreas de la estructura organizativa. Periódicamente se llevan a cabo revisiones para determinar y analizar el alcance de estos objetivos.

De forma general las actividades propias de la institución se dividen, organizan y coordinan en función del cumplimiento de su objeto económico y social. Se comprobó también que los procesos relacionados con la toma de decisiones se vinculan al establecimiento de objetivos, políticas y metas de la organización. Además, se pudo verificar que la capacidad de información es disponible, segura e importante para los empleados, los cuales se encuentran en la línea de la toma de decisiones. Los procedimientos de la organización examinan la coherencia de los incentivos a empleados con los factores de éxito general de la propia organización, integrándose armónicamente los objetivos, las estrategias y las políticas de la entidad.

A pesar de todo esto, cabe destacar como punto débil lo siguiente:

- Que en el instante de otorgar los créditos personales a personas naturales aunque están contemplados en el reglamento establecido para la entrega de créditos personales existen aspectos que inciden en el nivel de riesgo y que pudieran ser modificados.

2.2 Caracterización del territorio.

El municipio de Trinidad se encuentra bordeado por el Norte por las altura de Trinidad y por el Sur por el mar Caribe; Su población se encuentra concentrada en 4 asentamientos urbanos Trinidad, Topes de Callante, Alberto Delgado y Casilda y por 52 asentamientos rurales ubicados entre la zonas de Caracusey., Manaca, San Pedro, Condado y FNTA, áreas que se ha expandido con el transcurso de los años.

Según datos tomados por Planificación Física, el municipio abarca un área de 1157,4 Km², posee una población total de 84665 habitantes, ubicados 53152 en la zona urbana y 31513 en la zona rural, de ellos se encuentran económicamente activos 26150

hombres y 22588 mujeres, una característica es que posee el mayor índices de personas de la 3ra edad en la de la provincia de Sancti Spiritus, aspecto que incide notablemente en el nivel de riesgo en el otorgamiento de los créditos a personales a personas naturales.

La misma tiene un total aproximado de 10200 jubilados y 2 350 asistenciados cifra que tiende a aumentar en los próximos años.

El territorio cuenta con 105 unidades de comercio, 14 consejos populares constituidos por 4 urbanos y 10 rurales. La ciudad tiene 74972 habitantes, de los cuales 44529 son hombres y 30443 mujeres (no se tiene en cuenta la población satélite), con un fondo habitacional de 26263 viviendas, de ellas el 72.3% se encuentran en buen estado constructivo y el 27.7% en mal estado por lo que los créditos personales han venido a resolver o minimizar gran parte de estos problemas.

El 98.4% de la población disfruta del servicio de electricidad.

El municipio de Trinidad fue fundado desde hace 498 años y junto con el Valle de San Luís o de los Ingenios, fueron declarados por la UNESCO el 8 de Diciembre de 1988, como Patrimonio Cultural de la Humanidad. Se caracteriza por ser una villa colonial, que recibe visitantes de todo el mundo por sus calles empedradas, sus museos, sus centros nocturnos, turísticos y paseo, así como la gustada península, el pueblo trinitario es muy conservador y muestra a todos su calidez, hospitalidad y parte de su cultura mestiza y solidaria, preservando ante todo su memoria histórica.

El municipio cuenta con 26263 unidades de alojamiento, lo cual se muestra a continuación:

Tabla

Unidades de alojamiento según la zona.

Conceptos	Unidades de alojamiento	Población total
Total municipal	26263	84665
Parte urbana	18213	53152
Parte rural	8050	31513
- Asentamientos rurales concentrados.	7417	28898
- Dispersos.	633	2615

Las características del terreno influye de forma negativa en el desarrollo de la agricultura por lo que no contamos áreas agrícolas que aporten ingresos representativos, la fuente principal de adquisición de efectivo en el municipio es debido al turismo, lo que influye en el cumplimiento de la recaudación de divisa en la provincia y la nación.

El territorio trabaja activamente por darle cumplimiento a todas las tareas manadas de la Revolución y principalmente a las que se derivan de los Lineamientos del sexto Congreso del PCC, con vista al mejoramiento económico y social del país.

2.3 Constatación inicial sobre el diagnóstico y evaluación del riesgo para el otorgamiento de créditos personales a personas naturales de la Sucursal Bancaria 5181 del Municipio de Trinidad

El análisis del diagnóstico y evaluación del riesgo para el otorgamiento de créditos personales a personas naturales en la Sucursal Bancaria 5181 de Trinidad, se muestrea al cierre de diciembre del 2012, todos los financiamientos dados, así como su correcto cumplimiento en el análisis de riesgo, confección del expediente y contabilización en el sistema. Se pudo constatar que todos tienen dos fiadores solidarios.

Hasta diciembre de 2012 habían solicitado 77 créditos personales, de los cuales después de un análisis minucioso durante el diagnóstico y la evaluación del riesgo se aprobaron 74 solicitantes para un monto de \$ 534 499.62.

Los ciudadanos no aprobados fueron:

Cliente K: pues aún mantiene deudas atrasadas con el Banco de contratos anteriores.

Cliente L: es trabajadora de una CCS, la cual no es rentable y está pasando por grandes problemas financieros que no puede resolver a corto plazo.

Cliente M: su centro de trabajo está en un proceso de reorganización de la fuerza de trabajo, donde según la administración van a quedar disponibles algunos trabajadores.

La tabla que se muestra a continuación refleja una de la relación de personas que solicitaron créditos personales en el mes de diciembre y les fueron aprobados y financiados los mismos.

#	Nombre	Importe	Periodo Máx.	Interés	Garantías
1	Cliente A	9300.00	5años	1686.00	Cuenta de Ahorro
2	Cliente B	3889.55	5 años	704.05	2-Fiadores Solidarios
3	Cliente C	3300.00	5 años	600.00	2- Fiadores Solidarios
4	Cliente D	7700.00	5años	1396.00	2 - Fiadores Solidarios
5	Cliente E	5110.00	5 años	926.00	2-Fiadores Solidarios
6	Cliente F	9288.00	5 años	1681.20	2- Fiadores Solidarios
7	Cliente G	5280.00	5 años	954.00	2- Fiadores Solidarios
8	Cliente H	10000.00	5 años	1808.00	2- Fiadores Solidarios
9	Cliente I	8980.00	5años	1628.00	2 - Fiadores Solidarios
10	Cliente J	9298.84	5 años	1502.15	Cuenta Plazo Fijo

Diagnóstico y evaluación sobre el financiamiento aprobado de un crédito personal a persona natural.

Trabajo con el expediente

Para el análisis del trabajo realizado se tomaron 3 expedientes con características distintas pero con fiadores solidarios que de una forma u otra pueden incidir en el nivel de riesgo en el momento de ser otorgados los créditos personales a personas naturales.

Ejemplo No 1

La solicitante es la compañera F: con 26 años de experiencia como profesora de la ESBU Julio Sotolongo, perteneciente al Ministerio de Educación en el municipio de Trinidad.

Deuda por concepto de Crédito Social; \$ 59.00

Ingresos	\$ 613.00
Descuento -	59.00

	\$ 554.00 x 33%=\$ 182.82

Fiadores Solidarios:

Fiador F-1: casado, tiene 2 hijos es profesor, no tiene deudas bajo ningún concepto con el Banco.

Ingresos	\$ 564.00
Descuento -	0.00

	\$564.00 x 33%=\$ 186.12.

Fiador F-2: soltera, tiene un hijo, es profesora también de la misma escuela, no posee deudas con el Banco.

Ingresos	\$ 603.00
Descuento -	0.00

	\$ 603.00x 33%=\$ 198,99

Nota: Aquí el riesgo que se refleja es que las tres personas involucradas pertenecen al mismo centro de trabajo y tienen hijos a su custodia.

Ejemplo No 2

La solicitante es la compañera B: jubilada nació en el 1942 tiene 71 años.
Chequera No 24323071 por la que cobra \$ 200.00.

Ingresos	\$ 200.00
Descuento -	0.00

	\$ 200.00 x 33%=\$ 66.00.

Pero la mensualidad que paga es de\$ 65.00.

Fiadores Solidarios:

Fiador B-1: nació en el año 1940, es hermano de la solicitante tiene73 años de edad. Tiene su chequera.

Ingresos	\$ 369.00
Descuento -	0.00

	\$ 369.00 x 33%=\$ 121.77.

Fiador B-2: es su esposo, nació en el 1938 tiene 75 años de edad, devenga por la chequera \$242.00

Ingresos	\$ 242.00
Descuento -	0.00

	\$ 242.00 x 33%=\$ 79.86

Nota: en este caso el nivel de riesgo es que todos son jubilados y de edades ya avanzadas (más de 70 Años).

Ejemplo No 3

El solicitante del crédito es el ciudadano C: trabajador de la Empresa de Comercio y Gastronomía el cual devenga un salario de \$ 311.46.

Ingresos	\$ 311.46
Descuento -	0.00

	\$ 311.46 x 33%=\$ 102.78

Este importe se aprobó por el fiador solidario C-2 debido al riesgo potencial que representa este solicitante, pues tiene planificado reordenamiento laboral según la certificación emitida por la entidad (AVAL) para el 30/06/12. En este momento dicho compañero no tiene trabajo.

Fiadores Solidarios.

Fiador C-1: (hermana del solicitante) devenga un salario de \$ 425.00 y actualmente es trabajadora de BANDEC desde el 2003.

Ingresos	\$ 425.00
Descuento -	44.00

	\$ 381.00 x 33%=\$125.73.

Fiador C-2: es trabajador de la UBPC Frank País García, (es importante destacar que esta UBPC no está muy bien económicamente) el mismo devenga un salario de \$250.00 y un descuento \$18.00 por LGV.

Ingresos	\$ 250.00
Descuento -	18.00

	\$ 232.00 x 33%=\$ 76.56

Nota: en este ejemplo el nivel de riesgo del solicitante está dado por el proceso de disponibilidad de trabajadores que lleva a cabo la empresa, así como que los fiadores todos son familia.

Analizando las capacidades de pago de los tres involucrados, se aprueba el monto de financiamiento por la capacidad de pago del segundo fiador fiadora, ya que ya que es el de menos salario.

Análisis según el comité de crédito

El Comité de Crédito, aprueba la solicitud por mostrar confiabilidad y clasificarse como riesgo mínimo para la Sucursal.

2.4- Análisis del comportamiento de los otorgamientos de los créditos a las personas naturales

A partir del 20 de Diciembre del 2011, fecha en que fue aprobado el otorgamiento de créditos personales la Sucursal Bancaria 5181 del BANDEC de Trinidad, asesora día a día a todas las personas que visitan la entidad sobre el Decreto Ley No 289 del Banco Central de Cuba, al cierre de enero del 2012, se habían atendido según las estadísticas diarias llevadas por la Gerente del área Comercial, un total de 77 personas, de ellas 57 necesitaban asesoramientos para la compra de materiales de la construcción, y 20 para el pago del servicio de mano de obra.

Hasta la fecha se habían recibido 77 solicitudes, de ellas 74 ya fueron aprobadas por el Comité de Crédito. Ver Anexos No- 4 y 5.

La puesta en marcha de los créditos para la adquisición de materiales de la construcción y/o pago del servicio de mano de obra, ha sido un producto o servicio que ha tenido una gran aceptación en la población, aún cuando por experiencias anteriores no han sido del todo favorables, como fueron los otorgamientos de los créditos sociales por parte del Banco Popular de Ahorro, experiencia que fue asimilada por los restantes bancos a pesar de que no nos afectó directamente, no siendo así en el Banco Popular de Ahorro el cual facilitó de manera maratón a las manos del pueblo miles de pesos, y hoy cuesta ansias recuperar esos préstamos, debido a que los datos brindados para su trámite en disímiles ocasiones eran inexistentes, el sistema bancario asume el riesgo nuevamente, la intención es flexibilizar las garantías y los requisitos iniciales para que la mayor parte de la población pueda acceder a dichos créditos pero siempre trabajando para disminuir el nivel de riesgo.

Podemos decir que esta decisión de ayuda económica a la población de otorgar créditos personales a personas naturales ha venido a resolver un problema que arrastra el país y que no se le había dado solución y que por lo menos con esta vía se va minimizando el problema.

La prueba de que es factible esta decisión de ayuda económica a través del otorgamiento de los créditos personales a la población, lo demuestra la cantidad de clientes que frecuentan la Sucursal 5181, con el objetivo de solicitar un financiamiento y cada vez son más los interesados.

Luego de los estudio realizados durante la investigación en este período, se han presentado algunas dificultades en los pagos de los financiamientos otorgados que están dados por una serie de aspectos que a pesar de ser contemplados en el reglamento para el otorgamiento de este tipo de crédito, no disminuyen el nivel de riesgo en el momento de aprobar el financiamiento, los cuales mostramos a continuación:

- 1- Se otorgan créditos personales a personas naturales de la tercera edad, sin límite de edad, cuyo fiadores solidarios ambos son de la tercera edad.
- 2- Se otorgan créditos personales a personas naturales cuyos fiadores solidarios trabajan en la misma entidad.
- 3- Se otorgan créditos personales a personas naturales cuyos fiadores solidarios, forman parte del núcleo familiar.
- 4- Los cheques que pudieran ser emitidos por el Banco no son aceptados por las unidades de comercio, que están destinadas a la venta de los materiales de la construcción.
- 5- Se le otorgan créditos a los fiadores solidarios

2.5- Medidas propuesta para disminuir el riesgo al instante de aprobar y financiar los créditos personales a personas naturales de la sucursal Bancaria 5181 del municipio de Trinidad.

Con el objetivo de mantener un adecuado control sobre el riesgo a la hora de otorgar los créditos personales a personas naturales proponemos una serie de medidas, que no afectan a los solicitantes del crédito personal y a su vez disminuiría el nivel de riesgo en el momento de otorgarse y financiarse ejemplo:

- 1- Que cuando el solicitante sea una persona de la tercera edad, al menos uno de los fiadores solidarios sea de 50 años.
- 2- Que al menos uno de los fiadores solidarios no sea miembro del núcleo familiar.
- 3- Que los dos fiadores no sean miembro de un mismo centro de trabajo.
- 4- Que no se le otorgue crédito a la vez a ambos fiadores solidarios.
- 5- Que se establezcan las coordinaciones pertinentes a nivel de ministerio para que, se pueda ofertar el financiamiento, a través de cheques y estos sean aceptados por las tiendas de comercio.

El resultado de esta investigación son las propuestas realizadas con anterioridad que dan con el contraste del problema y que de analizarse y ponerse en práctica por la entidad disminuirían considerablemente el nivel de riesgo al otorgarse los créditos personales.

Conclusiones:

Con la realización de este estudio se arribaron a las siguientes conclusiones:

1. El estudio efectuado a los fundamentos teóricos permitieron la actualización bibliográfica relacionada con el proceso de otorgamiento de los créditos a las personas naturales; se aprecia que este tipo de créditos no se había otorgado anteriormente en el sistema bancario y la bibliografía sobre el tema es insuficiente.
2. El desarrollo del diagnóstico permitió conocer la situación que presenta la Sucursal 5181 del Banco de Crédito y Comercio BANDEC de Trinidad en el proceso de otorgamiento de los créditos a las personas naturales, comprobándose que es un producto de gran demanda por la población, que constituye un riesgo inherente para la entidad por ser una de las vías de solución inmediata a los problemas económicos, relacionado con la vivienda.
3. Los resultados derivados de la evaluación del riesgo para el otorgamiento de los créditos a las personas naturales muestran que es un mecanismo favorable, a pesar que aún existen algunos problemas que inciden en la disminución del riesgo, pero que se debe mantener un control sobre los financiamientos dados y un seguimiento para prevenir acciones ilícitas con los recursos monetarios.

Recomendaciones:

- 1- Proponer a la Dirección Nacional de BANDEC que en los Manuales de Instrucciones y procedimientos se tenga en cuenta los problemas existentes y las recomendaciones sugeridas.
- 2- Sugerir a la entidad que constituya un sistema de supervisión para que dé seguimiento al financiamiento otorgado, como medio de prevención, visitando los hogares o instalaciones para los que fueron destinados los préstamos.
- 3- Continuar perfeccionando el sistema de riesgo, así como la preparación del personal que labora directamente con el cliente para que se realice un adecuado análisis de riesgo.

Bibliografía

- 📖 Banco de Crédito y Comercio. *Créditos a personas naturales*. Manual de Instrucciones y Procedimientos. Manual 233.
- 📖 Banco Popular de Ahorro. *Créditos a personas naturales*. Manual de Instrucciones y Procedimientos. Manual 00-233.
- 📖 Buide, M. y Flores, R. (1988). *Evolución de la banca en la República de Cuba*.
- 📖 Colectivo de autores (2006). *Administración Financiera y del Estado Cubano*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- 📖 Crede R., A. R. (1976). *Créditos Bancarios. Instrumentación y análisis de riesgo*. Caracas: Segunda Edición.
- 📖 Estévez, I. y Garayburu, F. (1996). *Recopilación de materiales sobre crédito bancario*. Folleto.
- 📖 Fernández Bulté, J. (2008). *Siete Milenios de Estado y de Derecho*. La Habana: Editorial de Ciencias Sociales.
- 📖 Garrido, R. y Linares, J. (1984). *El Crédito, su utilización y eficiencia en el socialismo*. En: *Revista Economía y Desarrollo* No. 82.
- 📖 IT-317 (2006). *Créditos Sociales*. Manual de instrucciones y procedimientos 233.
- 📖 Mascarós, J. C. (2003). *Historia de la banca en Cuba (1492-2000)*. Ciudad de La Habana: Editorial de Ciencias Sociales.
- 📖 Navarro, E. y Vázquez, B. (1997). *El ABC de las garantías bancarias en el otorgamiento de los créditos y su proyección en la banca cubana*. Tesis de maestría en finanzas.
- 📖 Recio, J. I. (2008). *Préstamos sociales*. Recuperado el 24 de febrero de 2009 de <http://www.consumer.es/web/es/economía-domestica/finanzas>.
- 📖 Revista Banco Popular de Ahorro (1995). *Informe Anual*. Cuba.
- 📖 Revista del Banco Central de Cuba (2006).
- 📖 Pérez, Naranjo, S. (2012). Trabajo de diploma. Título: Diagnóstico sobre las causas que inciden en los índices de morosidad en la cartera de los créditos sociales, como base de las proyecciones futuras de financiamientos en la Sucursal 5152 del Banco Popular de Ahorro de Trinidad.

Anexos 1

Fases para la investigación

1. Revisión de la Bibliografía. (Septiembre – Diciembre 2012)
2. Diagnóstico de la población y sus muestras. (Enero- Febrero 2013)
3. Evaluar los sistemas de pago instrumentados. (Marzo 2013).
4. Proponer soluciones a los problemas detectados. (Abril 2013).
5. Elaboración del informe de la investigación para la pre defensa (Mayo 2013).
6. Discusión y presentación de la investigación. (Junio 2013).

Anexo No- 2

Entrevista 1

Entrevista a clientes.

Necesitamos su valoración sobre el Decreto-Ley 289 de 16 de noviembre del 2011 sobre los créditos personales a personas naturales.

1-Aspectos generales.

Sexo _____

Edad _____

Nivel escolar _____

Ocupación _____

2-Aspecto relacionado sobre la labor del banco.

- ¿Confía usted en la discreción y honestidad del Banco de Crédito y Comercio (BANDEC)?.

Sí _____ No _____

- De responder no. Justifique.

3-Aspectos relacionados con los créditos.

- ¿Conoce los lugares donde puede efectuar la solicitud de las planillas para los créditos Personales?

• Sí _____ No _____

- De responder no, ¿se ha preocupado por saberlo?

Sí _____ No _____

- ¿Sabe sobre el recargo que aplica el banco por mora?

Sí _____ No _____

- Lo considera correcto.

Sí _____ No _____

- ¿Conoce sobre las rebajas de interés que efectúa el banco cuando los clientes realizan pagos adelantados?

Sí _____ No _____

- ¿Considera que la mensualidad que paga está acorde con el salario que devenga?

Sí _____ No _____

De responder no, justifique.

- ¿Cómo se encuentran sus deudas con el banco?

_____Atrasado _____Al día _____ Adelantado.

En caso de encontrarse atrasado,

- ¿Qué ha propiciado esta situación?

_____No cuenta con el tiempo disponible para visitar la Sucursal y efectuar el pago.

_____ No posee el efectivo necesario para pagar la deuda contraída.

_____ Olvido.

_____ No desea efectuar el pago.

_____ Otros.

Algunas consideraciones que desee agregar a la investigación.

Esperamos que estas cuestiones le hayan servido para reflexionar acerca de la importancia que tiene la prestación de un buen servicio, en la disminución del riesgo en el momento de otorgar los créditos personales a personas naturales lo cual propiciará al cliente el conocimiento de diferentes aspectos relacionados con el financiamiento.

Tendremos en cuenta todas sus sugerencias.

Entrevista 2

Guía de entrevista a trabajadores y directivos de la Sucursal 5181 del Banco de Crédito y Comercio que se desempeñan en la actividad de otorgamiento de créditos personales a personas naturales y otros tipos de créditos.

Objetivo: Constatar la efectividad del diagnóstico y evaluación para disminuir el riesgo a la hora de otorgar los créditos personales a personas naturales

Compañero (a):

La presente entrevista persigue conocer los criterios que usted asume acerca del proceso de diagnóstico y evaluación con vista a disminuir el riesgo a la hora de otorgar los créditos personales a personas naturales.

Preguntas:

1. ¿Considera importante el proceso de diagnóstico y evaluación para el otorgamiento de los créditos personales a personas naturales?
2. ¿Cómo se efectúa este proceso en la Sucursal?
3. ¿Qué aspectos consideras que influyen de forma negativa en el proceso de otorgamiento de los créditos personales a personas naturales?
4. ¿Qué sugiere al respecto?
5. ¿Qué acciones se ejecutan para verificar si el dinero se empleó para lo que fue otorgado?
6. ¿Qué acciones se ejecutan para verificar si el dinero se empleó para lo que fue otorgado?
7. ¿Las consideras suficientes? Comente al respecto.

Anexo No-3

Cálculo del Método Francés.

Datos	
Importe:	\$10.000,00 MN
Tasa:	6,75%
Plazos:	60 meses

Datos	
Mensualidad:	\$196,83 MN \$11.810,08
Deuda:	MN
Intereses:	\$1.810,08 MN

Plazos	Cuota	Interés	Principal	Principal Pendiente	Deuda Pendiente
				10000,00	11810,08
1	196,83	56,25	140,58	9859,42	11613,24
2	196,83	55,46	141,38	9718,04	11416,41
3	196,83	54,66	142,17	9575,87	11219,57
4	196,83	53,86	142,97	9432,90	11022,74
5	196,83	53,06	143,77	9289,12	10825,90
6	196,83	52,25	144,58	9144,54	10629,07
7	196,83	51,44	145,40	8999,14	10432,23
8	196,83	50,62	146,21	8852,93	10235,40
9	196,83	49,80	147,04	8705,89	10038,56
10	196,83	48,97	147,86	8558,03	9841,73
11	196,83	48,14	148,70	8409,33	9644,90
12	196,83	47,30	149,53	8259,80	9448,06
13	196,83	46,46	150,37	8109,43	9251,23
14	196,83	45,62	151,22	7958,21	9054,39

15	196,83	44,76	152,07	7806,14	8857,56
16	196,83	43,91	152,93	7653,21	8660,72
17	196,83	43,05	153,79	7499,43	8463,89
18	196,83	42,18	154,65	7344,78	8267,05
19	196,83	41,31	155,52	7189,26	8070,22
20	196,83	40,44	156,40	7032,86	7873,38
21	196,83	39,56	157,27	6875,59	7676,55
22	196,83	38,68	158,16	6717,43	7479,72
23	196,83	37,79	159,05	6558,38	7282,88
24	196,83	36,89	159,94	6398,44	7086,05
25	196,83	35,99	160,84	6237,59	6889,21
26	196,83	35,09	161,75	6075,85	6692,38
27	196,83	34,18	162,66	5913,19	6495,54
28	196,83	33,26	163,57	5749,61	6298,71
29	196,83	32,34	164,49	5585,12	6101,87
30	196,83	31,42	165,42	5419,70	5905,04
31	196,83	30,49	166,35	5253,35	5708,20
32	196,83	29,55	167,28	5086,07	5511,37
33	196,83	28,61	168,23	4917,84	5314,53
34	196,83	27,66	169,17	4748,67	5117,70
35	196,83	26,71	170,12	4578,55	4920,87
36	196,83	25,75	171,08	4407,47	4724,03
37	196,83	24,79	172,04	4235,43	4527,20
38	196,83	23,82	173,01	4062,42	4330,36
39	196,83	22,85	173,98	3888,43	4133,53
40	196,83	21,87	174,96	3713,47	3936,69
41	196,83	20,89	175,95	3537,52	3739,86
42	196,83	19,90	176,94	3360,59	3543,02
43	196,83	18,90	177,93	3182,66	3346,19
44	196,83	17,90	178,93	3003,72	3149,35
45	196,83	16,90	179,94	2823,79	2952,52

46	196,83	15,88	180,95	2642,83	2755,68
47	196,83	14,87	181,97	2460,87	2558,85
48	196,83	13,84	182,99	2277,87	2362,02
49	196,83	12,81	184,02	2093,85	2165,18
50	196,83	11,78	185,06	1908,80	1968,35
51	196,83	10,74	186,10	1722,70	1771,51
52	196,83	9,69	187,14	1535,55	1574,68
53	196,83	8,64	188,20	1347,36	1377,84
54	196,83	7,58	189,26	1158,10	1181,01
55	196,83	6,51	190,32	967,78	984,17
56	196,83	5,44	191,39	776,39	787,34
57	196,83	4,37	192,47	583,92	590,50
58	196,83	3,28	193,55	390,37	393,67
59	196,83	2,20	194,64	195,73	196,83
60	196,83	1,10	195,73	0,00	0,00

Anexo No- 4

ESTADÍSTICAS DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN SOBRE NUEVA POLÍTICA
CREDITICIA BANCARIA

Cierre:31/12/2012

Provincia	# de planillas que se entregaron (total)	De ellas en la actividad de:			Total
		TCP	Materiales	Mano de Obra	Materiales y Mano de Obra
Trinidad	77	-	57	17	74
TOTAL	77	0	57	17	74

