



*Universidad de Sancti Spiritus  
"José Martí Pérez"*

*Facultad de Contabilidad y Finanzas*

## **Trabajo de Diploma**

*TÍTULO: Análisis del comportamiento de los depósitos de ahorro en la sucursal 5232 del Banco Popular de Ahorro en Sancti-Spíritus.*

*Autor: Odalis Josefa Arcia Moles*

*Tutor: Msc. Miguel de la C. Sánchez Valera*

**Abril 2012**  
**"Año 54 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 esfuerzo:

- ✓ A mis hijos, por ser fuente absoluta de inspiración.
- ✓ A mis padres, por indicarme el camino correcto y por quererme con una fuerza inmensa.
- ✓ A mi esposo, por su apoyo incondicional.

## Indice

<b>Introducción</b> .....	1
<b>Capítulo 1: Marco teórico referencial</b> .....	7
1.1 Concepciones teóricas acerca de los depósitos de ahorro. Generalidades.....	7
1.1.1 Antecedentes.....	7
1.1.2 Depósitos a la vista .....	11
1.1.3 Depósitos a término.....	18
1.2 El interés. Su clasificación.....	27
<b>Capítulo 2: Estado actual de los depósitos de ahorro y su comportamiento en la Sucursal 5232</b> .....	31
2.1 Caracterización del sector.....	31
2.1.1 Caracterización de la Sucursal 5232.....	34
2.2 Resultados del diagnóstico de la situación actual de los depósitos de ahorro en la Sucursal 5232 del BPA de Sancti-Spíritus.....	37
2.2.1 Resultados de la encuesta dirigida a clientes que operan cuentas de ahorro en la sucursal 5232 .....	38
2.2.2 Análisis del comportamiento de los depósitos de ahorro, tomando como base los años del 2009 al 2011 en la Sucursal 5232.....	39
2.2.3 Propuesta de estrategia para la captación de pasivos .....	53
<b>Conclusiones</b> .....	57
<b>Recomendaciones</b> .....	58
<b>Referencias bibliográficas</b> .....	59
<b>Bibliografía</b> .....	60
<b>Anexos</b>	

## **Resumen**

El presente trabajo se realiza en la Sucursal 5232 del Banco Popular de Ahorro de Sancti-Spíritus, con el objetivo de analizar el comportamiento de los depósitos de ahorro, con vistas a mejorar la captación de pasivos, para lo cual se tuvieron en cuenta los antecedentes del proceso de ahorro. En esta investigación se aplicaron un conjunto de métodos del nivel teórico y empírico, tales como: el histórico-lógico, el inductivo-deductivo y el analítico-sintético, así como el análisis de documentos y la encuesta, con el fin de constatar los criterios de los clientes que poseen cuentas de ahorro en la sucursal. La propuesta está fundamentada en el análisis del comportamiento de los depósitos de ahorro tanto en moneda nacional como en divisa, comprobándose un incremento de los pasivos y las causas que incidieron en estos resultados. Finalmente, se arriban a conclusiones y recomendaciones, además de la bibliografía consultada y los anexos necesarios para la comprensión de esta investigación.

## **Introducción**

El surgimiento de los sistemas financieros se encuentra condicionado por el surgimiento del dinero como medio de intercambio generalizado en la economía de un país. La propia evolución de la humanidad lleva al surgimiento de economías monetarias en las que existen agentes económicos con excedentes financieros (ahorro), interesados en recibir un determinado beneficio por la sesión temporal de superávit y, a la vez, existen otros agentes económicos deficitarios y necesitados de recursos monetarios para intervenir en la economía real (inversión), que están dispuestos a pagar una cierta cantidad de dinero por disponer de los mismos de forma transitoria.

Es natural entonces, que las unidades superavitarias y deficitarias se pongan en contacto a través de los bancos y otras instituciones financieras, estableciendo relaciones en las que las primeras le suministran recursos con costos preestablecidos a las segundas, para que estas puedan cubrir sus necesidades financieras.

La banca comercial tiene como función fundamental la intermediación financiera, la cual consiste en captar dinero del público y de las empresas superavitarias, considerándose éstas, operaciones pasivas; y colocar los excedentes en créditos a personas y a empresas deficitarias que lo requieran para atender sus operaciones normales, considerándose éstas, operaciones activas.

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 Sistema Bancario Nacional ha sido objeto de un proceso de reordenamiento, cuyo objetivo principal es hacerlo coherente con las transformaciones que tienen lugar en la economía.

Según los Lineamientos de la Política Económica y Social del partido y la revolución aprobados en el VI Congreso del PCC , con relación a los factores externos, el entorno internacional se ha caracterizado por la existencia de una crisis estructural sistemática, con la simultaneidad de las crisis económica, financiera, energética, alimentaria y ambiental; con mayor impacto en los países subdesarrollados.

Cuba, con una economía abierta y dependiente de sus relaciones económicas externas, no ha estado exenta de los impactos de dicha crisis, que se han manifestado en la inestabilidad de los precios de los productos que intercambia, en las demandas para sus productos y servicios de exportación, así como en mayores restricciones en las posibilidades de obtención de financiamiento externo.

Además, el país experimentó el recrudecimiento del bloqueo económico, comercial y financiero que ininterrumpidamente por espacio de más de medio siglo le ha sido impuesto por los Estados Unidos de América, situación que no se ha modificado con la actual administración de ese país y que ha significado cuantiosas pérdidas para la economía cubana.

Sin embargo, desde finales del año 2004 se abrieron para Cuba nuevas posibilidades de inserción internacional en los marcos de la Alianza Bolivariana para los Pueblos de Nuestra América (ALBA), que potenciaron las fuentes de ingresos provenientes de la prestación de servicios.

En el orden interno han estado presente factores tales como: baja eficiencia, descapitalización de la base productiva y la infraestructura, envejecimiento y estancamiento en el crecimiento poblacional. Más allá de los objetivos planteados en la Resolución Económica del V Congreso del Partido Comunista de Cuba, fue necesario reorientar algunas políticas para enfrentar los complejos problemas derivados del entorno internacional, así como los que en el orden interno se presentaron.

Desde el año 2005 se evidenciaron las limitaciones de la economía para enfrentar el déficit de la cuenta financiera de la balanza de pagos, las retenciones bancarias de transferencias al exterior y el elevado monto de los vencimientos de la deuda; todo lo que significó una gran tensión en el manejo de la economía.

La implementación de los lineamientos aprobados en el VI Congreso del Partido Comunista de Cuba, implica al sistema bancario nacional en el cumplimiento de un conjunto de tareas, entre las que se destacan las relacionadas con la política monetaria y en específicamente el lineamiento número 49 “La correspondencia entre el crecimiento de la cantidad de dinero en poder de la población y de la circulación mercantil minorista, así como la posibilidad de conducir esta relación de forma planificada, continuará siendo el instrumento clave para lograr la estabilidad monetaria y cambiaria en dicho sector, condición necesaria para avanzar en el restablecimiento del funcionamiento de la ley de distribución socialista ...”

Para lograr el cumplimiento de la política trazada en este lineamiento, el Banco Popular de Ahorro (BPA), y en especial la sucursal 5232 Sancti-Spíritus, se encuentra enfrascada en la captación de pasivos, así como en el cumplimiento del plan de ahorro monetario de la población, potenciando el servicio de las cuentas de depósitos a términos. Ello conlleva a la necesidad de realizar un estudio que permita evaluar el comportamiento de los depósitos de ahorro y



trazar las estrategias que posibiliten un incremento significativo en la captación de pasivos.

Para la realización de este estudio, se parte de que en la Sucursal 5232 del Banco Popular de Ahorro de Sancti-Spíritus, no se realiza un análisis detallado con la sistematicidad que se requiere, en función del aumento o disminución del ahorro, por lo que se define como **problema científico**: ¿cómo evaluar el comportamiento de los depósitos de ahorro en la Sucursal 5232 del Banco Popular de Ahorro de Sancti-Spíritus?

De acuerdo con el problema planteado, se define como **objeto de la investigación** el proceso de ahorro en todas sus modalidades en la Sucursal 5232 del Banco Popular de Ahorro de Sancti-Spíritus y como **campo de acción** los depósitos de ahorro en la entidad objeto de investigación.

Todo ello permitió formular como **objetivo general**: analizar el comportamiento de los depósitos de ahorro en la Sucursal 5232, con vistas a lograr mejoras en la captación de pasivos.

Los **objetivos específicos** que se trazan son los siguientes:

1. Estudiar los fundamentos teóricos que sustentan el proceso de ahorro en vista a que contribuyan con el marco teórico referencial de la investigación.
2. Diagnosticar la situación actual de los depósitos de ahorro en la Sucursal 5232 del Banco Popular de Ahorro de Sancti-Spíritus.
3. Realizar un análisis del comportamiento de los depósitos de ahorro en la Sucursal 5232, a través de una comparación entre los años del 2009 al 2011.

La **población** objeto de estudio se relaciona con la cartera de pasivos de la Sucursal 5232 del Banco Popular de Ahorro de Sancti-Spíritus y la **muestra**

seleccionada está representada por la información contable y estadística sobre los depósitos de ahorro en los años del 2009 al 2011.

En el desarrollo de esta investigación se utilizaron varios **métodos** del nivel teórico y empírico, tales como:

#### Métodos teóricos

- Histórico-lógico.
- Inductivo-deductivo.
- Analítico-sintético.

#### Métodos empíricos

- Revisión de documentos.
- Encuesta.

De acuerdo a esta metodología, el **aporte práctico** está dado por el proceso de análisis del comportamiento de los depósitos de ahorro en la sucursal 5232 objeto de estudio, de manera eficiente.

El informe de investigación se conforma por dos capítulos, distribuidos de la siguiente forma:

**Capítulo 1:** En él se realiza un estudio de los fundamentos teóricos relacionados con el proceso de ahorro y sus características. El mismo expone el marco teórico referencial recogido en tres epígrafes y que sirvió de base para la contextualización del problema.

**Capítulo 2:** Este capítulo parte de la caracterización general de la Sucursal, objeto de investigación. Se exponen además, los resultados del diagnóstico sobre la situación actual que presenta la sucursal 5232 en los depósitos de ahorro y el análisis de su comportamiento, a partir de la comparación entre los años del 2009 al 2011.

Este trabajo ofrece conclusiones derivadas de la investigación y se expresan las recomendaciones que pueden ser de utilidad en el proceso de captación de pasivos, además de la bibliografía consultada y los anexos necesarios.

## **Capítulo 1 Marco Teórico Referencial**

### **1.1 Concepciones teóricas acerca de los depósitos de ahorro. Generalidades.**

#### **1.1.1 Antecedentes**

El término "depósito" según el diccionario ilustrado Aristos (1980), se define como la acción de depositar, cosa depositada, lugar en donde se depositan cosas. Este mismo texto define "ahorro" como la acción de ahorrar, lo ahorrado.

Según el diccionario Cervantes (1976), depósito no es más que lo que se deposita, hecho de depositar y ahorro, lo que ahorra: tiene algunos ahorros en el banco del estado.

Ahorrar puede definirse como acción de economizar. En economía se considera que es la parte no consumida de la renta, dedicada a cubrir necesidades futuras, entre ellas principalmente las inversiones.

Algo que siempre, desde que existe, en alguna forma se ha ahorrado, es el dinero. Con su aparición surgió también un nuevo comerciante: el banquero, llamado así porque en sus orígenes realizaba las transacciones en unos asientos reservados para ellos, llamados banca en italiano, los que estaban situados en los mercados y ferias que periódicamente se establecían en Inglaterra, Italia, Francia, Bélgica y Alemania durante los siglos XII y XIII

En la modernidad se instalaron bancos en Holanda y Alemania; ya estos tenían algunas características de los que conocemos actualmente, locales dedicados al negocio, ventanillas de servicios al público, cajeros, empleados, libros de contabilidad y registros de depositantes. Durante 1658 el Banco Sueco de

Emisión lanzó al mercado los billetes de banco, que facilitaban al máximo las transacciones comerciales y financieras, los que tuvieron una excelente acogida.

Las cajas de ahorros tienen sus antecedentes en los Montes de Piedad, que fueron fundados durante la edad media con el propósito de reprimir la usura, al realizar pignoraciones o préstamos sobre joyas, otros objetos y bienes con un interés módico.

Los cambios en las concepciones socioeconómicas que a lo largo del siglo XVIII propiciaron en Europa el acceso a la propiedad y a la libertad económica de grandes masas de población, hicieron necesario la creación de instituciones adecuadas para prestar servicios. Así surgen las cajas de ahorros en los últimos años de la centuria de 1700, manteniéndose hasta nuestros días. Las Cajas de ahorro resultaron el complemento a la acción de los Montes de Piedad.

Respecto a Cuba, el antecedente más antiguo sobre la creación de un banco data de 1832, en que inició sus operaciones un banco llamado Fernando VII, en homenaje al monarca de igual nombre.

En 1840 es creada la Caja de ahorro, cuyo propósito esencial era fomentar el ahorro de los pobladores de La Habana y conceder préstamos con garantía de propiedades urbanas. Esta institución fue ampliando sus operaciones recibiendo el favor del público.

El Monte de Piedad de la Habana, que fue el primero instalado en Cuba, comenzó a operar el 29 de julio de 1844, en el local habilitado para esos fines en el antiguo convento de San Francisco en la calle Oficios.

La aparición en 1844 de los almacenes de depósitos, que eran en sí bancos, ya que recibían dinero en depósito, otorgaban préstamos, suscribían documentos de pago a término, además de ejercer funciones de comercio adicionales, con un perfil similar al de la Caja de Descuento y Depósitos, logró su proliferación. El primero fue llamado Almacenes de Depósitos de Regla y Banco de Comercio.

En 1847 se crearon los almacenes de Depósitos de Hacendados, los de Santa Catalina y los de Marimelena. Hacia 1860 había almacenes de Depósitos en Matanzas.

Una nueva institución bancaria irrumpió en 1854: la Real Caja de Descuentos, la que, en enero de 1856 se transformó en Banco Español de la Habana, más tarde Banco Español de la Isla de Cuba. En ese propio año se creó en Santiago de Cuba el Banco Mercantil.

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 1856 se fundó el Banco de Crédito Industrial. La Sociedad Crédito Territorial Cubano inició operaciones en 1857. Entre este año y el siguiente aparecen el Crédito Industrial y Mercantil de Pinar del Río, el Banco Industrial Pecuario, el Crédito Mobiliario y Fomento Cubano, el Banco de Garantía y Créditos.

En los albores del siglo XX aumentó la derivación de algunas casas comerciales hacia el negocio bancario, pero las grandes instituciones bancarias nacionales y extranjeras fueron apareciendo lentamente en las primeras décadas de la centuria iniciada en 1901.

Al finalizar la guerra de independencia en 1898 el país estaba en ruinas y no disponía de medios para su reconstrucción con la urgencia que requería. Comienza entonces la penetración del capital norteamericano aprovechando la coyuntura de la ocupación del país por las tropas de la nación nortea.

La primera institución bancaria en la nueva etapa surge el 1898, y se nombraba Nork American Trust Company . En 1899 se estableció el Merchant Bank de

Halifax, al cual se incorporó el Banco de Comercio, manteniendo este último nombre y convirtiéndose en 1901 en el Banco Nacional de Cuba, con la mayoría de los accionistas norteamericanos. Este banco fue designado como depositario del gobierno interventor y su agente fiscal.

Le siguió en 1902 el Royal Bank of Canada. En 1905 se funda el Trust Company of Cuba, y al año siguiente inicia operaciones el Bank of Nova Scotia. El National City Bank of New York se estableció en 1915, cuando comenzaba el auge azucarero a resultas de la primera guerra mundial.

La caída de los precios del azúcar a mediados de 1920 produjo un efecto demoledor en la solvencia bancaria y provocó el pánico de los depositantes, que acudían en masa a retirar sus fondos, agotándose las reservas de los bancos, viéndose estos obligados a suspender los pagos, siendo declarados en quiebra. Esta crisis pasó a la historia con el nombre de crack bancario de 1920 y creó desconfianza en la población hacia estas instituciones por la ruina causada a muchas familias. En total 20 empresas bancarias con 334 sucursales cerraron sus puertas.

La banca norteamericana acreditó en Cuba dos nuevas sucursales: el First National Bank of Boston y el Banco de la Reserva Federal de Atlanta, y en 1925 el The Chase National Bank of City of New York.

En 1936 comenzó a funcionar la Caja Postal de Ahorros, la cual propició el fomento de la costumbre de ahorrar entre las clases populares, mediante pequeños depósitos que podían hacerse en las oficinas de correos de toda la república. Las cuentas se abrían por un importe inicial de \$ 1.00, pero los menores de edad podían hacerlo por \$ 0.20. Al ahorrista se le expedía una libreta de ahorro postal, la que estaba habilitada para registrar depósitos, extracciones, intereses ganados y saldos, operando solamente en las oficinas de apertura de la cuenta, devengando una tasa de interés del tres por ciento anual a partir de un saldo mínimo de \$ 5.00.

La Constitución de la República de Cuba aprobada en 1940 estableció que la moneda y la banca estarían sometidas a las regulaciones y fiscalización del estado, para lo cual era necesaria la creación de un banco de emisión y descuento cuyo capital sería aportado por los bancos existentes en el país. Pero no es hasta 1948, el 23 de diciembre, que se promulga la Ley no. 13, creando el Banco Nacional de Cuba.

El Banco Nacional de Cuba comenzó a operar el 27 de abril de 1950, constituyéndose en un banco de bancos. A partir del 13 de octubre de 1960, fecha de la nacionalización de la banca cubana, su rol fue decisivo en la consolidación de los programas económicos de la revolución y en la creación de una banca cubana fuerte, eficaz en sus tareas y estricta cumplidora de sus obligaciones nacionales e internacionales.

El 13 de octubre de 1960 se promulgan por el gobierno revolucionario las leyes 890 y 891 que nacionalizaban las empresas privadas radicadas en Cuba, contándose entre estas 44 bancos. La ley 930 de febrero de 1961 centralizó en el Banco Nacional de Cuba las funciones de banco central, de inversiones, operaciones internacionales y servicio comercial y de ahorro, siendo el único organismo financiero del país.

### **1.1.2 Depósitos a la Vista.**

Los depósitos a la vista son aquellos que se realizan en un banco o institución financiera, con el compromiso de que el titular tendrá su dinero disponible en todo momento, y podrá disminuir o incrementar la suma depositada cómo y cuando lo desee e incluso, si así lo estima, cerrar el depósito sin esperar un período de tiempo determinado ni avisar anticipadamente al banco. Estos depósitos ganan intereses menores que los que devengan los depósitos a plazo fijo y los certificados de depósito. Las actuales cuentas de ahorro, tanto en moneda nacional como en divisa, son consideradas depósitos a la vista.



El término “a la vista” se utiliza porque en presencia (a la vista) del documento probatorio del depósito (en este caso, la libreta de ahorro) el banco está obligado a pagar a su titular la suma que éste le indique, sin esperar por el vencimiento de un plazo acordado, como sucede con los Depósitos a Plazo Fijo y Certificados de Depósito.

Es importante aclarar que el titular de un depósito a la vista siempre gana interés, toda vez que su saldo sea igual o superior al establecido en el Manual de Instrucciones y Procedimientos del Banco (1983), no importa si el depósito permanece en el banco un año o un día, o sea, si un depósito permanece en el banco sólo un día, gana interés.

En moneda nacional existen tres tipos de depósitos a la vista:

- Las cuentas de ahorro ordinario.
- Las cuentas para el futuro.
- Las cuentas de ahorro al 3%.

Una característica común a estos tres tipos de depósitos a la vista consiste en que en el momento de la apertura se entrega al cliente una libreta de ahorro donde se registran todas las operaciones relacionadas con la cuenta.

#### Cuentas de ahorro ordinario (Plan 01)

El Banco Popular de Ahorro ofrece cuentas de ahorro en moneda nacional, que pueden ser individuales, indistintas (cada titular se entenderá autorizado a realizar cualquier operación relacionada con dicha cuenta sin necesidad de apoderamiento de los demás titulares y aún en caso de ausencia o muerte de alguno de ellos) y mancomunadas (es necesario la firma concurrente de todos sus titulares para realizar cualquier operación).

Las cuentas individuales admiten designación de beneficiarios para en caso de fallecimiento del titular. Pueden designarse todos los beneficiarios que el titular desee, teniendo en cuenta que entre todos podrán cobrar sólo hasta cinco mil según lo establecido por la ley. El exceso de cinco mil se pagará a sus herederos mediante los trámites correspondientes.

El banco no determina como se distribuye el saldo de las cuentas o depósitos de los titulares fallecidos, no hace más que cumplir con lo que la ley establece respecto a la designación de beneficiarios, sobre el traspaso de derechos por herencia y la liquidación de la comunidad matrimonial de bienes.

Las características fundamentales de estos depósitos son las siguientes:

- Pueden ser abiertas por las personas naturales, mayores de edad, cubanas o extranjeras residentes permanentes en el país, a título individual, indistinto o mancomunadas, e incluso representando a menores de los cuales sean padres o tutores.
- También podrá abrirse cuentas de ahorro a favor de menores de 18 años de nacidos o incapacitados físicos o mentales por cualquiera de sus padres o su tutor, quienes tendrán en representación del titular, el manejo de la cuenta, conforme a las regulaciones legales establecidas.
- El importe mínimo para cada depósito posterior a la apertura es de veinte pesos.
- El saldo mínimo para mantener en la cuenta es de cincuenta pesos.
- La capitalización de intereses se realiza con fecha 31 de diciembre de cada año.
- Para realizar extracciones en una oficina distinta a la de apertura se establece un saldo mínimo de doscientos pesos en la libreta de ahorro.
- El importe máximo a extraer fuera de la oficina de apertura es de dos mil pesos.
- Las cuentas deben estar abiertas como mínimo un mes para que no se le cobre comisión al titular antes de su cierre.

- La comisión que se cobra por cierre de cuenta antes del mes de su apertura es de cinco pesos.
- El saldo mínimo de apertura para este tipo de cuenta es de cincuenta pesos y se pagará una tasa de interés anual del 0.5% a partir de saldos de cuatrocientos pesos, de acuerdo al movimiento que haya tenido la cuenta en el año. Esta tasa puede variar en dependencia de las fluctuaciones del mercado.

En el epígrafe 1.2 se muestra un ejemplo del cálculo de interés de una cuenta de ahorro ordinario (plan 01)

### Cuentas para el futuro (antiguas Cuentas de Formación de Fondos) (Plan 02).

En este tipo de cuentas, todos los depósitos, salvo la apertura, se realizan a través de descuentos mensuales en nóminas de parte del salario de su titular o de la persona que haya accedido a que se le descuente para acreditar ese dinero a una cuenta de este tipo que no esté a su nombre.

Se abrirán a los trabajadores de centros de pago y establecimientos a los cuales se les puede descontar de su salario y a los pensionados y otros, a los cuales las Oficinas Bancarias les pueden descontar de su pensión u otro pago.

Se considerará *centro de pago* a toda unidad que controle el pago de las nóminas y pueda efectuar las liquidaciones de los descuentos directamente al banco, el que tendrá firmado un convenio con la Sucursal del BPA a la cual está vinculado para la incorporación de los trabajadores del sistema.

Las cuentas de ahorro para el futuro pueden abrirse de forma individual, a título personal o a nombre de menores de edad representados por sus padres o tutores.

Figuran como características principales para este tipo de cuenta las siguientes:

- Soportado en libreta de ahorro.

- Dirigido a personas naturales residentes en el territorio nacional. Deben ser:
  - Trabajadores de centros de pagos vinculados a la sucursal.
  - Pensionados de la Seguridad Social y beneficiarios de otros pagos, inscritos en la oficina.
- Las cuentas deberán abrirse de forma individual.
- Las cuentas deben estar abiertas como mínimo un mes para que no se le cobre comisión al titular antes de su cierre.
- La comisión que se cobra por cierre de cuenta antes del mes de su apertura es de cinco pesos
- La capitalización de intereses se realiza con fecha 31 de diciembre de cada año.
- Todas las operaciones de estas cuentas deben realizarse en la sucursal de apertura.
- El importe mínimo a mantener en la cuenta es de treinta pesos.
- El titular de la cuenta podrá realizar tres extracciones durante el año y una cuarta operación constituirá el cierre de la cuenta.
- Admiten designación de beneficiario.
- La apertura de este tipo de cuentas se hará en efectivo por un importe mínimo de treinta pesos o por el total de los ingresos mensuales, siempre que dicho importe sea múltiplo de diez y no sea superior al salario, pensión u otro ingreso fijo mensual, del que se descontarían las mensualidades posteriores.
- Para este tipo de cuenta, el interés que se paga es de un 2% anual sobre cualquier saldo al cierre del período, y se pagará un 2% adicional como bonificación a las cuentas que permanezcan sin extracciones durante el año natural que concluyó.

Las cuentas para el futuro ofrecen las siguientes ventajas:

- Puede hacer modificaciones a la cifra de descuento mensual.
- Puede efectuar hasta tres extracciones en el año en curso, sin perder los intereses devengados.

- Puede designar beneficiarios.
- Puede recibir intereses y bonificación si no hace extracciones durante el año en curso.
- Puede hacer depósitos sin acudir al banco.

El cálculo de interés se realiza igual que en las cuentas de ahorro ordinario, con la única diferencia de que cuando se acreditan los intereses, el 31 de diciembre de cada año, si el titular de la *cuenta para el futuro* no ha realizado ninguna extracción durante el año natural, entonces se le bonifica con un 2% adicional de interés, o sea, que en lugar de un 2% ganaría un 4% de interés al año.

Para el cálculo del interés de una cuenta para el futuro, se tiene en cuenta la misma expresión e información, que las contempladas en el Plan 01.

No en todas las ocasiones, las cuentas para el futuro exigirán como requisito indispensable el depósito inicial en efectivo, denominándose como: *cuentas para el futuro* con apertura en saldo cero, la cual se incrementa mediante descuento de importes fijos mensuales del salario, estimulaciones, pensión de seguridad social u otro pago controlado por el banco, depositados por entidades, que se abre a favor del depositante o de otra persona, mayor o menor de edad.

Con el ánimo de flexibilizar la limitación en cuanto a cantidad permitida de extracciones dentro del año natural que posee este tipo de cuenta, la decisión de cierre de cuenta o no, quedará sujeta a la valoración del máximo dirigente de la sucursal, quien podrá autorizar a modo excepcional en un momento determinado a un cliente que por algún motivo alcance el número de extracciones permitidas, no haciéndolo extensivo para todo el volumen de ellos.

### Cuentas de ahorro al 3 % de interés anual (Plan 03)

Estas cuentas fueron abiertas con saldos transferidos de las antiguas Cuentas de Vacaciones Acumuladas que fueron creadas en 1981 para depositar el dinero

de trabajadores que no disfrutaban de sus días de descanso ni cobraban el importe correspondiente a sus vacaciones, por lo que no aceptan aperturas y sólo existen de forma individual. Se admitió la designación de beneficiarios hasta un importe de cinco mil y el exceso de éste se pagará a sus herederos legales mediante los trámites correspondientes. Las cuentas existentes en este plan devengan un interés del 3% anual sobre cualquier saldo, a partir de un mínimo de doscientos pesos. En estas cuentas no se aceptan depósitos, sólo es permitido realizar extracciones. Además, se debe mantener un saldo mínimo en la cuenta de cincuenta pesos y se capitalizan los intereses el 31 de diciembre de cada año.

Para el cálculo del interés de estas cuentas se considera la misma expresión e información que las contempladas para el plan 01

#### Cuentas de ahorro en divisa (Plan 11)

Pueden abrirlas todas las personas naturales mayores de edad, cubanas o extranjeras, residentes o no en el territorio nacional, a título individual, indistinto o mancomunadas, e incluso representando a menores de los cuales sean padres o tutores.

Sus características fundamentales son:

- Se abren a personas naturales, ciudadanos cubanos y extranjeros, residentes en el país, de 18 o más años de nacidos.
- Su saldo está representado en CUC o USD.
- Pueden ser individual, indistintas y conjuntas.
- Operan exclusivamente en las sucursales de apertura.
- El importe mínimo de apertura es de cincuenta CUC ó USD.
- El importe mínimo para cada depósito es de cinco CUC ó USD.
- El saldo mínimo a mantener en la cuenta es de cincuenta CUC ó USD.

- El saldo mínimo necesario para devengar intereses es de doscientos CUC ó USD.
- Tasa de interés: Está referida a un año comercial y varía en dependencia de las fluctuaciones del mercado.
- La capitalización de intereses se realiza al cierre de cada trimestre natural.
- La comisión que se cobra por el cierre de una cuenta antes del mes de abierta es de cinco CUC ó USD.

Mediante la Carta Remesa No. 47 emitida por el Banco Popular de Ahorro (2000), estas cuentas sufrieron algunas modificaciones, entre las que se pueden señalar la división en dos tipos de cuentas de ahorro, de acuerdo a la moneda en que se impongan, las ya existentes Cuentas de Ahorro en U.S.D. y las nuevas Cuentas de Ahorro en Pesos Cubanos Convertibles (C.U.C.), con la característica distintiva de que estas últimas han devengado desde el inicio de su comercialización el doble de la tasa de interés que devengan las Cuentas de Ahorro en U.S.D.

Para el cálculo del interés, el procedimiento es igual que para las Cuentas de Ahorro Ordinario del Plan 01.

### **1.1.3 Depósitos a término.**

Un depósito a término no es más que la colocación de determinada cantidad de dinero en un banco comercial o una institución financiera, durante un plazo acordado, comprometiéndose su titular a que hasta el vencimiento de dicho plazo no incrementará ni disminuirá la suma depositada, así como tampoco retirará la totalidad de la misma, a cambio de que dicho banco o institución financiera le pague un interés determinado por utilizar ese dinero durante el período de tiempo convenido. Este tipo de depósitos gana mayores intereses que los que devengan los depósitos a la vista.

En estos depósitos, cuando son individuales, pueden designarse todos los beneficiarios que se deseen, teniendo en cuenta que entre todos los que se tengan designados en cada depósito que se posea, ya sea en moneda nacional o en divisa y tanto a plazos como a la vista, podrán cobrar en caso de fallecimiento del titular hasta cinco mil pesos o cinco mil dólares estadounidenses, por cada cuenta o depósito, en dependencia de la moneda en que esté abierta (o). Si la cuenta o el depósito están abiertos en una moneda libremente convertible diferente al dólar estadounidense, entonces los beneficiarios podrán cobrar hasta el equivalente de cinco mil dólares estadounidenses. El resto del saldo antes mencionado se traspasará, en caso del fallecimiento de su titular, a sus herederos. En caso de estar casado(a) el(la) titular fallecido(a), su viuda(o) tendrá derecho a cobrar el 50% del saldo ingresado durante la vigencia del matrimonio. La parte restante del saldo quedará a disposición de los beneficiarios designados, y lo que reste luego de cobrar los beneficiarios podrá ser solicitado por los herederos.

El banco no determina como se distribuye el saldo de las cuentas o depósitos de los titulares fallecidos, no hace más que cumplir con lo que la ley establece respecto a la designación de beneficiarios, sobre el traspaso de derechos por herencia y la liquidación de la comunidad matrimonial de bienes.

#### Depósitos a plazo fijo en moneda nacional (Plan 04)

Este tipo de cuenta es el depósito de determinada cantidad de dinero durante un plazo acordado entre el banco y el cliente, con el compromiso de este último de que hasta el vencimiento de dicho plazo no incrementará ni disminuirá la suma depositada, así como tampoco extraerá la totalidad del depósito.

Se abren a nombre de personas naturales, ciudadanos cubanos y extranjeros residentes en el país, de 18 años o más de nacidos, en las siguientes formas:

- Individual, a nombre de una sola persona, la que actúa sin ningún tipo de limitación.



- Indistinta o solidaria, a nombre de dos o más personas, las que actúan de forma independiente sin ningún tipo de limitación.
- Conjunta o mancomunada, a nombre de dos o más personas, en las que se requiere la presencia de todos sus cotitulares para operarlas.
- Menor representado, a nombre de menores de 18 años de nacidos, representados por sus padres (uno o ambos) o por su representante legal debidamente justificado mediante documento.
- Cuando se trate de una persona adulta, que por cualquier impedimento no pueda firmar o esté impedido de la visión, exige la presencia de dos testigos, uno de los cuales puede ser un dirigente de la sucursal.

Se pueden designar todos los beneficiarios que el cliente desee, teniendo en cuenta que los designados sólo podrán cobrar hasta cinco mil y el exceso se pagará a sus herederos según los trámites establecidos al efecto. En caso de estar casado(a) el(la) titular fallecido(a), su viuda(o), tendrá derecho a cobrar el 50% del saldo ingresado durante la vigencia del matrimonio. La parte restante del saldo quedará a disposición de los beneficiarios designados, y lo que reste luego de cobrar los beneficiarios podrá ser solicitado por los herederos.

Poseen características significativas como:

- Estos depósitos se pueden efectuar por cualquier suma, a partir de un importe mínimo de cuatrocientos pesos y por los plazos de 3, 6, 12, 24, 36 y 60 meses.
- Si el cliente necesita extraer el dinero antes del vencimiento del plazo, en este caso, el banco le devuelve todo el principal, pero como se incumplió lo convenido en relación con el plazo, no se le paga el interés.
- Al vencimiento del plazo acordado, de no presentarse el titular, se prorrogará de oficio por igual plazo e importe, pero a la tasa vigente el día de la prórroga. Los intereses no se capitalizan.
- Estos depósitos no son negociables ni admiten endosos.

- En los casos de cierre y siendo Indistinta o Solidaria, se entiende que cada uno de sus titulares está autorizado a cerrarlo sin necesidad de poder especial de los demás, aún en los casos de ausencia definitiva del territorio nacional o fallecimiento de cualquiera de ellos.
- La tasa de interés que paga el banco depende del plazo por el que se haga el depósito y pueden variar de acuerdo a las fluctuaciones del mercado.
- Una misma persona puede imponer cuantos depósitos desee, y a los plazos que estime.
- En el momento de la imposición del depósito, se le entrega al cliente un documento en el que se recogen las condiciones en que se realiza el mismo y que se mantendrán vigentes hasta el vencimiento del plazo acordado. Como una más de dichas condiciones, se mantendrá invariable la tasa de interés a la que se impuso, aún en el caso de que el banco varíe las tasas vigentes antes del vencimiento.
- Todas las operaciones relacionadas con estos depósitos deben realizarse en la sucursal en que se impusieron.

#### Depósitos a plazo fijo en Moneda Nacional con adelanto interés (Plan 06)

Es un nuevo producto tomando como base las características de los depósitos a Plazo Fijo, flexibiliza el pago de los intereses al permitir que los titulares puedan cobrarlos parcialmente sin tener que esperar a su vencimiento. El plazo de imposición es de 72 meses.

Los intereses pueden cobrarse antes del vencimiento del depósito, al final de cada año transcurrido a partir de la fecha de imposición o prorroga, en igual fecha o cualquiera posterior e incluso los correspondiente a varios años.

#### Depósitos a plazo fijo en divisa (Plan 12)

Al ponerse en vigor tenía las características siguientes:

- Se constituyen a personas naturales, ciudadanos cubanos y extranjeros, residentes en el país, de 18 o más años de nacidos, en forma individual, indistintos o mancomunados.

- Su saldo está representado en USD.
- Se aceptan por importe mínimo de doscientos USD ó CUC.
- Los plazos de imposición son de 3, 6, 12, 24, 36 y 60 meses, prorrogables al vencimiento.
- Se liquidan en la propia oficina de su imposición.
- Si el cliente incumple el plazo acordado el banco le devuelve todo su dinero, pero no le paga intereses.
- Estos depósitos no son negociables ni admiten endosos.
- Si el titular del depósito no se presenta al vencimiento del plazo acordado, el banco lo prorrogará de oficio por igual plazo e importe, pero a la tasa vigente al día de la prórroga.
- El interés que se paga depende del plazo por el que se haga el depósito.
- No se capitalizan los intereses.
- Una misma persona puede imponer cuantos depósitos desee y a los plazos que estime.
- En el momento de la imposición del depósito se le entrega al cliente un documento en el que se recogen las condiciones en que se realiza el mismo y que se mantendrán vigentes hasta el vencimiento del plazo acordado. Como una más de dichas condiciones, se mantendrá invariable la tasa de interés a la que se impuso, aún en el caso de que el banco varíe las tasas vigentes antes del vencimiento.
- Todas las operaciones relacionadas con estos depósitos deben realizarse en la sucursal en que se impusieron.

El interés se calcula aplicando la misma fórmula que se utiliza en los Depósitos a Plazo Fijo en moneda nacional.

Desde los inicios hasta la fecha, este tipo de depósito ha sido objeto de una serie de modificaciones, entre las que está el aumento del importe de apertura a un mínimo de doscientos pesos. Al igual que las Cuentas de Ahorro en Divisas, que se clasifican según el tipo de moneda, estos Depósitos a Plazo Fijo tienen

también esta característica, o sea, los Depósitos a Plazo Fijo en USD (existentes), y los Depósitos a Plazo Fijo en CUC, cuya tasa de interés anual es el doble de la de los Depósitos a Plazo Fijo en USD.

#### Certificados de Depósitos.

Un *Certificado de Depósito* es un documento emitido por un banco comercial o una institución financiera, que prueba que su titular depositó una suma de dinero durante un plazo acordado, comprometiéndose a que hasta el vencimiento de dicho plazo no incrementará ni disminuirá la suma depositada, así como tampoco retirará la totalidad de la misma, a cambio de que dicho banco o institución financiera le pague un interés determinado por utilizar ese dinero durante el período de tiempo convenido. Este tipo de depósito gana mayores intereses que los que devengan los depósitos a la vista, además estos depósitos son negociables y admiten endosos.

#### Certificados de Depósitos en moneda nacional (Plan 05)

Son contratos de depósitos por importes y plazos determinados, formalizados en un título nominativo emitido por el banco, que ofrecen una rentabilidad fija hasta su vencimiento.

El titular se compromete en el banco a no utilizar el dinero depositado durante el transcurso del plazo previamente acordado entre ambas partes, que comienza a considerarse a partir de la fecha de emisión del certificado, a cambio de devengar intereses mayores que los que se obtendrían en los depósitos a la vista.

Se constituyen a personas naturales mayores de edad, cubanas (residentes o no en el territorio nacional) o extranjeras (residentes permanentes en el país) a título individual, indistinto o conjunto, e incluso representando a menores de los cuales sean padres o tutores.

Sus principales características son:

- Están respaldadas por el modelo 26-01 “Certificado de Depósito”, son nominativos y negociables solamente en el territorio nacional, pudiendo ser transferida su propiedad mediante endoso, hasta un máximo de dos veces.
- Su saldo está representado en CUP.
- Se aceptan por un importe mínimo de cien CUP.
- El banco negocia o paga el certificado al vencimiento mediante la presentación del mismo.
- Devengan un interés fijo en dependencia del plazo acordado y de acuerdo con la tasa pactada en el momento de la imposición
- Todas las operaciones relacionadas con estos depósitos deben realizarse en la sucursal en que se impusieron.
- Los Certificados de Depósitos no se prorrogan, ni se capitalizan los intereses al vencimiento del plazo de imposición.
- Una misma persona puede imponer cuantos certificados de depósitos desee y a los plazos que estime.
- En el momento de la imposición, se le entrega al cliente un certificado impreso en papel de seguridad, en el que se recogen las condiciones en que se realiza el depósito, que se mantendrán vigentes hasta el vencimiento del plazo acordado. Como una más de dichas condiciones, se mantendrá invariable la tasa de interés a la que se impuso, aún en el caso de que el banco varíe las tasas vigentes antes del vencimiento.
- Estos depósitos no admiten la designación de beneficiarios. En caso del fallecimiento del titular, se realiza el traspaso de derecho a sus herederos.

Los certificados a nombres de personas naturales:

- Admiten otorgamiento de poder notarial o bancario y puede ser solicitado por el titular o último endosatario, en su caso.
- El titular de un certificado puede negociarlo con el banco emisor o con una tercera persona, mediante el correspondiente endoso en dicho banco.
- En caso de endoso, el precio de negociación se acuerda entre las partes.

- Todas las operaciones de pago, endoso y cancelación se efectúan en la sucursal que emite el certificado.
- La negociación con el Banco Popular de Ahorro de certificados emitidos por éste, se efectúa de acuerdo a los criterios de compra del banco. De efectuarse dicha compra, el titular del certificado lo endosa a favor del Banco Popular de Ahorro.
- De presentarse el cliente (persona natural) antes del vencimiento para la negociación del certificado, el banco dispone para hacerlo de un término de 72 horas en el caso de certificados por importes mayores de cien mil CUP.
- Los criterios de compra del Banco Popular de Ahorro al emitirse esta instrucción son:

Para los Plazos de 3, 6 y 12 meses:

- De presentarse el cliente para liquidar su certificado antes de haber transcurrido el 50% del término pactado, se le paga sólo el principal y pierde el derecho al cobro del interés.
- De presentarse el cliente después de transcurrido el 50% o más del término pactado, se le paga el principal más el 50% de los intereses devengados hasta el día anterior.

Para los Plazos de 24, 36 y 60 meses:

- De presentarse el cliente para liquidar su certificado antes de haber transcurrido el 25% del término pactado, se le paga sólo el principal y pierde el derecho al cobro del interés.
- De presentarse el cliente después de transcurrido el 25% o más del término pactado, se le paga el principal más el 50% de los intereses devengados hasta el día anterior.

El interés se calcula del mismo modo que en los Depósitos a Plazo Fijo en moneda nacional.

#### Certificados de Depósitos en divisa (Plan 15)

Como características fundamentales figuran las siguientes:

- Los Certificados de Depósitos en divisa pueden imponerse por plazos de 3, 6, 12, 24, 36 y 60 meses.
- Se aceptan por un importe mínimo de quinientos USD ó CUC.
- Pueden imponerlo todas las personas naturales mayores de edad, cubanas o extranjeras residentes en el territorio nacional, a título individual, indistinto o mancomunado, e incluso representando a menores de los cuales sean padres o tutores.
- En los plazos de 3, 6 y 12 meses, si el cliente cierra el depósito antes del 50% del plazo acordado, el banco le devuelve todo su dinero pero no le paga intereses. Si cumple al menos con el 50% del plazo, el banco le pagará el 50% del interés ganado hasta el día anterior al cierre.
- En los plazos de 24, 36 y 60 meses, si el cliente cierra el depósito antes del 25% del plazo acordado, el banco le devuelve todo su dinero pero no le paga intereses. Si cumple al menos con el 25% de esos plazos, el banco le pagará el 50% del interés ganado hasta el día anterior al cierre.
- El interés que se paga depende del plazo por el que se haga el depósito.
- Estos Certificados de Depósitos no se prorrogan, ni se capitalizan los intereses al vencimiento del plazo de imposición.
- Una misma persona puede imponer cuantos Certificados de Depósitos desee y a los plazos que estime.
- En el momento de la imposición, se le entrega al cliente un certificado impreso en papel de seguridad, en el que se recogen las condiciones en que se realiza el depósito, que se mantendrán vigentes hasta el vencimiento del plazo acordado.
- Se mantiene invariable la tasa de interés a la que se impuso el depósito, aún en el caso de que el banco varíe las tasas vigentes antes del vencimiento.
- Estos depósitos no admiten la designación de beneficiarios. En caso del fallecimiento del titular, se realiza el traspaso de derechos a sus herederos.
- Todas las operaciones relacionadas con estos depósitos deben realizarse en la sucursal en que se impusieron.

El interés se calcula del mismo modo que en los Certificados de Depósitos en moneda nacional.

## 1.2 El interés. Su clasificación.

En este epígrafe se expone la significación conceptual del término "interés", a partir del vínculo directo que posee en todo el proceso de ahorro, además de su clasificación.

El *interés* es la ganancia que produce una suma de dinero o capital, prestado o depositado en un banco o institución financiera, a un tanto por ciento dado y durante un tiempo determinado. Es el precio del dinero, visto no como medio de pago, sino como mercancía.

El interés puede ser *simple* o *compuesto*.

Es *simple* cuando la ganancia o interés que produce el capital prestado o depositado no pasa a formar parte del mismo, no lo incrementa, o dicho de otro modo, no se capitaliza, no se convierte en capital. Es el caso de los Depósitos a Plazo Fijo y los Certificados de Depósitos.

$$\text{Interés} = \text{Capital} \times \text{Tasa de Interés} \times \text{Tiempo}$$

Es *compuesto* cuando se capitalizan las ganancias o intereses. Sucede así en los Depósitos a la Vista (cuentas de ahorro en moneda nacional y en divisas), donde los intereses ganados en cada período ganan, a su vez, intereses en el período siguiente.

La suma del capital y los intereses se denomina *monto* y se calcula como sigue:

$$\text{Monto} = \text{Capital} (1 + \text{Tasa de interés})^n$$

Donde: **n** es el número de años que se mantiene colocado el dinero.



El Comité de Política Monetaria del Banco Central de Cuba, en virtud del Artículo 17 del Decreto Ley No. 172 de 28 de mayo de 1997, ha decidido establecer las siguientes tasas de interés a ser aplicadas a los depósitos de las personas naturales, mediante circular No. 5/2011 de la Dirección de Tesorería de BCC emitido el 16 de diciembre de 2011 y puesto en vigor el 20 de ese propio mes:

Moneda	Plazos (meses)							
	A la vista	3 meses	6 meses	12 meses	24 meses	36 meses	60 meses	72 meses
Peso Cubano (CUP)	0.50	2.00	2.50	4.00	5.00	6.00	6.50	7.0
Peso Convertible (CUC)	0.50	1.50	2.00	2.50	3.00	4.00	4.25	
Dólar (USD)	0.25	0.50	0.75	1.00	1.25	1.75	1.90	

De igual forma son aplicables a los Certificados de Depósitos y se señala además, que las tasas de interés para los Depósitos a la Vista no sufrieron modificativas.

El cálculo de interés se realiza utilizando la siguiente fórmula  $I = \sum (S_j \times i / t) \times D_j$ , para la cual es necesario conocer algunos datos. Además es importante tener en cuenta que cada variación del saldo de la cuenta (provocada por una operación, sea extracción o depósito) o de la tasa de interés, obliga a segmentar el cálculo, a dividirlo, en dependencia de cada una de las variaciones (de saldo o de tasa) que se produzcan. El cálculo de interés también se segmenta cuando se llega al final de cada período de capitalización. En el caso de las cuentas a la vista, al cierre de cada año natural, cada 31 de diciembre.

Datos para calcular el interés de una cuenta:

Sj: Saldo de la cuenta al inicio del período.

Dj: Cantidad de días que el saldo del depósito se mantuvo invariable.

i: Tasa de interés.

t: Se refiere al número de días del año.

SF: Saldo de la cuenta al final del período.

IAN: Interés anual.

Seguidamente se muestra a manera de ejemplo el cálculo de los intereses devengados por una cuenta de ahorro ordinario que se apertura el 01/01/2009 con un saldo de veinte mil pesos.

Movimientos de la cuenta en los años 2009 y 2010:

FECHA	DB/CR	SALDO	DÍAS	INTERÉS ANUAL
01-01-2009	-	\$20,000.00	365	\$101.38
31-12-2009		20,101.38	31	8.65
01-02-2010	CR-1 000.00	21,101.38	42	12.31
15-03-2010	DB- 500.00	20,601.38	17	4.86
01-04-2010	CR- 700.00	21,301.38	275	81.36

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede apreciar en la tabla anterior, la cuenta comienza el año con un saldo de \$20,000.00 y Dj para ese saldo de apertura son los 365 días que se mantuvo invariable el saldo de la cuenta hasta el 31 de diciembre del año en curso, por tanto, el interés anual del saldo de apertura se calcularía:

$$\text{IAN} = (\text{Sj} \times i / t) \text{Dj}$$

$$\text{IAN} = (\$20,000.00 \times 0.5\% / 360) \times 365 \text{ días}$$

$$\text{IAN} = \$101.38$$

El 31 de diciembre de ese año se capitalizan los intereses y el saldo de la cuenta será: \$20,101.38, el cual se mantiene invariable por 31 días hasta el 31 de enero, ganando el siguiente interés:

$$\text{IAN} = (S_j \times i / t) D_j$$

$$\text{IAN} = (\$20101.38 \times 0.5\% / 360) \times 31 \text{ días}$$

$$\text{IAN} = \$8.65$$

El 1ero de febrero del 2010 se le efectúa un crédito de \$1,000.00 y se mantienen invariables durante 42 días hasta el 14 de marzo. El interés anual correspondiente a esa operación es:

$$\text{IAN} = (\$21,101.38 \times 0.5\% / 360) \times 42 \text{ días}$$

$$\text{IAN} = \$12.31$$

El 15 de marzo del 2010 se le debitan \$500.00 y son 17 los días invariables hasta el día anterior a la próxima operación.

$$\text{IAN} = (\$20,601.38 \times 0.5\% / 360) \times 17 \text{ días.}$$

$$\text{IAN} = \$4.86$$

Se mantiene el saldo sin movimiento hasta el 1ero de abril del 2010, fecha en la que se realiza un depósito por \$700.00 pesos, los cuales se incrementan al saldo de dicha cuenta y se mantienen invariables por 275 días hasta el 31 de diciembre del año en curso, resultando un interés anual de:

$$\text{IAN} = (\$21,301.38 \times 0.5\% / 360) \times 275 \text{ días}$$

$$\text{IAN} = \$81.36$$

Suponiendo que la cuenta no tenga más movimiento en lo que resta del año, el interés anual que se le abonaría es la suma de los intereses calculados por todas las operaciones realizadas:

$$\$8.65 + \$12.31 + \$4.86 + \$81.36 = \$107.18$$

## **Capítulo 2: Estado actual de los depósitos de ahorro y su comportamiento en la sucursal 5232 Sancti-Spiritus.**

### **2.1 Caracterización del sector.**

El Banco Central de Cuba, máxima entidad bancaria del país, fue fundado por el Consejo de Estado a través de su Decreto ley No. 172 del 28 de mayo de 1997, con la intención de dividir las funciones desempeñadas hasta entonces por su predecesor, el Banco Nacional de Cuba. Éste, en virtud del citado Decreto Ley, no desaparecería, sino que cedería sus funciones como banco central al nuevo organismo y mantendría las propias de un banco comercial que se ocuparía fundamentalmente de la negociación de la deuda externa contraída por el país hasta la fecha.

El Banco Popular de Ahorro fue creado mediante la aprobación del Decreto Ley No. 69, de fecha 18 de mayo de 1983, como un banco integrante del Sistema Bancario Nacional, con el objetivo de dirigir, ejecutar y controlar la política del estado en materia de ahorro monetario de la población y créditos personales a corto, mediano y largo plazo, así como brindar otros servicios bancarios a la población.

Su estructura quedó definida en el artículo nueve del mencionado Decreto Ley, el cual expresa: el Banco Popular de Ahorro ejercerá sus funciones a través de su oficina central, de sus direcciones provinciales, agencias de población, cajas de ahorro y agentes o representantes en el territorio nacional.

Durante la segunda mitad de la década del 90 del siglo pasado, el sistema bancario cubano inició un proceso de reestructuración y modernización con el objetivo de desempeñar un papel más activo en el conjunto de transformaciones emprendidas en la economía cubana como consecuencia del derrumbe del campo socialista.

Es a tenor de estos cambios que se dicta la Resolución No. 15 de 1997 del Banco Central de Cuba, mediante la cual se le otorgó al Banco Popular de Ahorro una licencia general para que adicionalmente a las operaciones reguladas en el Decreto-Ley No. 69 de 1983, desarrolle todo tipo de actividades lucrativas relacionadas con el negocio de la banca, tanto en moneda libremente convertible como en moneda nacional, que se realicen entre el Banco Popular de Ahorro y los bancos del Sistema Bancario Nacional y otras personas naturales y jurídicas, nacionales o extranjeras, incluidas las entidades nacionales con participación de capital extranjero.

La nueva licencia otorgada al Banco Popular de ahorro, amplió sus objetivos y le atribuyó funciones de banca universal, por lo que las agencias de población se convirtieron en sucursales bancarias.

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.
- Solicitar y obtener préstamos y créditos a corto, mediano y largo plazo u otras formas de obligaciones o compromisos de dinero que resulten apropiados, pactando las condiciones en que serán reintegrados y demás términos de los mismos, ya sean con o sin garantías.
- 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 Central de Cuba.

A partir de aprobarse, en diciembre del 2011, el Decreto-Ley número 289, el Banco Central de Cuba emitió las resoluciones números 99, 100 y 101 del 2011 sobre el otorgamiento de créditos, la apertura y operación de cuentas corrientes

y las normas bancarias para los cobros y pagos, respectivamente, que modifican la política crediticia y amplían las posibilidades de otros servicios bancarios, dentro del proceso de actualización del modelo económico, dando cumplimiento a varios de los lineamientos aprobados por el VI Congreso del Partido Comunista de Cuba sobre política monetaria (del 50 al 54), significando un estímulo para el desarrollo de la producción agropecuaria, la reparación de viviendas por esfuerzo propio y las actividades por cuenta propia.

### **Misión**

El Banco Popular de Ahorro es la entidad financiera del estado cubano con la mayor red de oficinas en el territorio nacional, para satisfacer las necesidades económicas financieras de gran parte de la población y de importantes clientes corporativos, tanto en moneda nacional como en moneda libremente convertible. Con alcance nacional e internacional y proyectado a garantizar la calidad del servicio, se inserta en amplios programas sociales y contribuye al desarrollo económico del país.

### **Visión**

El BPA pretende consolidarse como la 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, con entidades nacionales y extranjeras. En un ambiente de estricto control interno y contabilidad confiable, aspira a mantener la mayor red de oficinas en el país, dotadas de un sistema informático de avanzada, utilizado por un personal capacitado en temáticas financieras y comprometido con la prestación de un servicio de calidad, sobre la base de valores sólidos y principios éticos, en función de impulsar el desarrollo económico y social de la nación.

#### **2.1.1 Caracterización de la Sucursal 5232.**

La Sucursal 5232 del Banco Popular de Ahorro, se encuentra situada en Independencia No. 12 sur, en el municipio de Sancti-Spiritus, provincia de

Sancti Spiritus. La misma cuenta con dos cajas de ahorro: Guasimal, ubicada en el poblado del mismo nombre y Garaita, en la zona norte de la ciudad de Sancti-Spiritus.

En esta sucursal se realiza todo tipo de operaciones de ahorro, se brindan servicios de cobros y pagos, así como el otorgamiento y recuperación de créditos personales.

Dentro de las principales funciones y tareas que desarrolla la sucursal se encuentran:

1. Captar ahorro de personas naturales en divisas y moneda nacional.
2. Lograr índices bajos de morosidad en la cartera de préstamos.
3. Prestar un servicio ágil y con calidad en las oficinas bancarias.
4. Cumplir las medidas de control interno evitando que ocurran hechos delictivos.
5. Colocar financiamientos en el sector corporativo.
6. Colocar financiamientos en el sector de personas naturales o particulares.
7. Prestar servicio de caja a los clientes y de cobros y pagos por cuenta de terceros.
8. Compra y recompra de divisas varias.
9. Proporcionar mecanismos para la disminución de las cadenas de impagos en las diferentes entidades del territorio.

### **Estructura de los Recursos Humanos.**

La sucursal cuenta con una plantilla aprobada de 69 trabajadores, la cual se encuentra cubierta al 100%, de ellos 52 son mujeres y 17 son hombres, para un 75.4% y 24.6% respectivamente. En el anexo No. 1 se aprecia la estructura organizativa de la institución.

El director es el máximo responsable de hacer cumplir las misiones que tiene la sucursal, en lo fundamental referido a la prestación de servicios. La gerente



comercial y la gerente de efectivo, tienen divididas las funciones inherentes a la prestación de servicios, de forma tal que la gerente comercial atiende el área comercial de análisis y la gerente de efectivo atiende el área de caja y bóveda. A partir del incremento del otorgamiento de créditos para la compra de artículos electro-domésticos otorgados mediante programas sociales priorizados por el estado y el gobierno cubano, se crea un área para la recuperación de los créditos, con un gerente, dos especialistas y gestores de recuperación, quienes son los encargados de toda la gestión y recuperación de los créditos otorgados. Cada jefe de departamento de caja de ahorro atiende su área de servicio y el cumplimiento de los objetivos que tienen propuestos cada una de estas oficinas.

La gerente contable atiende todo lo relacionado con el proceso contable de cada una de las operaciones que se realizan en la sucursal y sus cajas de ahorro, los recursos humanos y la custodia de toda la documentación que se procesa en la entidad.

La composición de la fuerza de trabajo por rango de edades es como sigue:

De 17 a 30 años.....	15
De 31 a 40 años.....	21
De 41 a 50 años.....	23
Más de 50 años.....	11
Total.....	69

La composición por categoría ocupacional es la siguiente:

Dirigentes.....	9
Administrativos.....	4
Técnicos.....	53
Servicios.....	2
Obreros.....	1
Total.....	69

### **Composición de los activos y los pasivos.**

Al cierre de diciembre del 2011, del total de activos que posee la sucursal, el 24% corresponde a los *activos productivos*, estos son los activos que generan ingresos a la institución, fundamentalmente los préstamos y el 76% representa a los *activos improductivos*, estos no generan ningún tipo de ingreso a la institución, los más representativos son el efectivo en caja y en bóveda y otros activos.

Atendiendo a la composición de los pasivos se determina que el 98.7% corresponde a los *pasivos con costos*, estos son las obligaciones por las que se debe pagar interés, incluyen las cuentas de ahorro, depósitos a plazo fijo, certificados de depósito. El 1.3% de los pasivos de la sucursal son *pasivos sin costos*, es decir, obligaciones por las cuales no se pagan intereses ni otros cargos, como son las cuentas corrientes de los clientes, las cuentas por pagar y otros pasivos del banco.

### **2.2 Resultados del diagnóstico de la situación actual de los depósitos de ahorro en la Sucursal 5232 del Banco Popular de Ahorro de Sancti-Spiritus.**

Para la realización de este epígrafe se aplicaron dos técnicas de recogida de información para diagnosticar la situación actual de los depósitos de ahorro en la sucursal: El análisis de documentos e informes y aplicación de una encuesta a los clientes.

#### **Resultados del análisis de documentos a los informes emitidos por el área contable.**

En la revisión de los documentos a los informes emitidos por el área contable, referido al análisis de los depósitos de ahorro se pudo constatar que en el informe gerencial se muestra el movimiento de las operaciones de ahorro que se realizan en la institución, las cuales se detallan por productos, tanto en moneda nacional como en divisa, haciéndose una valoración de las cantidades de

cuentas y sus saldos correspondientes, además el por ciento de participación que representan.

En este análisis se tuvo en cuenta el Balance de Comprobación de Saldos, en el que se detallan todos los saldos de cada modalidad de cuentas de ahorro, además se revisó el consolidado de los modelos 09-6 Origen y destino de los fondos, en el cual se observa la cuantía de los depósitos que han incidido en el aumento de los pasivos.

### **2.2.1 Resultados de la encuesta dirigida a los clientes que operan cuentas de ahorro en la Sucursal 5232.**

Otra técnica empleada fue la aplicación de una encuesta, con el objetivo de constatar los criterios de los clientes que poseen cuentas de ahorro en la sucursal, con el fin de evaluar y comprobar el nivel de información que reciben y poseen, así como el grado de satisfacción por el servicio recibido (Ver anexo No. 2).

La encuesta se aplicó a un total de cuarenta clientes, predominando el sexo masculino, representando el 68.8%. El 51.2% tiene entre 35 y 50 años y el 17.6% es mayor de 60 años.

En la pregunta número uno el 100% de los encuestados confían en la discreción y honestidad del Banco Popular de Ahorro.

Al cuestionar si conocen los tipos de productos que oferta el Banco Popular de Ahorro, el 100% de los encuestados manifiestan conocer los tipos de productos que se brindan en la sucursal, alegando estar bien informados al respecto.

El numeral tres se refiere a los tipos de cuentas que posee el cliente en el Banco Popular de Ahorro. En este sentido, veinte y cuatro encuestados poseen cuentas

de ahorro a la vista, mientras que diez poseen cuentas de depósito a plazo fijo y seis de certificados de depósitos.

En la pregunta cuatro, el 95% de los encuestados manifiestan conocer la tasa de interés que devenga la cuenta que poseen, mientras que el 5% se expresan negativamente.

El 100% de los encuestados en el ítem cinco refieren que se sienten satisfechos con los servicios que presta la sucursal, enfatizando en la calidad de los mismos.

De forma general, se puede decir que los clientes conocen los servicios ofrecidos por el banco y se sienten satisfechos con ellos.

### **2.2.2 Análisis del comportamiento de los depósitos de ahorro, tomando como base los años del 2009 hasta el 2011 en la Sucursal 5232.**

El presente epígrafe muestra un análisis del comportamiento de los depósitos de ahorro, haciendo una comparación entre los años del 2009 al 2011. A continuación se detalla su análisis según Tabla 1 y 2:

**Tabla 1** Situación de los pasivos en moneda nacional

(UM: miles de pesos con un decimal)

<b>Años</b>	<b>Ahorro Ordinario</b>	<b>Cuentas para el Futuro</b>	<b>3% Interés Anual</b>	<b>Depósitos a Plazo Fijo</b>	<b>Certificados de Depósitos</b>	<b>Total</b>
<b>2009</b>	60 145,8	8 866,1	243,0	155 231,4	7 632,4	232 118,9
<b>2010</b>	55 346,4	8 729,3	230,6	176 472,4	8 242,9	249 021,7
<b>2011</b>	55,751,4	8,481,7	206,9	178,361,3	8,463,2	251,264,8

Fuente: Informe gerencial y Balance de Comprobación de Saldos.

**Tabla 2** Situación de los pasivos en divisa  
(UM miles de pesos con un decimal)

<b>Años</b>	<b>Ahorro en Divisa</b>	<b>Depósitos a Plazo Fijo</b>	<b>Certificados de Depósitos</b>	<b>Total</b>
2009	529,8	253,7	-0-	783,6
2010	543,7	335,1	-0-	878,9
2011	820,6	521,7	-0-	1,342,3

Fuente: Informe gerencial y Balance de Comprobación de Saldos.

Para el desarrollo del análisis del comportamiento de los depósitos de ahorro, se hace necesario referirse inicialmente a la evolución histórica del ahorro monetario de la población en la provincia, la cual se aprecia en los gráficos que se muestran como (anexos No. 3 y 4), y el papel que ha jugado la sucursal 5232 en función de la captación de pasivos.

A partir de la creación del Banco Popular de Ahorro en 1983, se le da un impulso notable a la captación de los recursos monetarios temporalmente libres en manos de la población, lográndose un ritmo de crecimiento promedio anual de 9.9 MMP hasta 1990. A partir de 1990, con la desintegración de la Unión Soviética y la desaparición del campo socialista, se inicia en el país una crisis económica a la que se dio en llamar período especial, que provocó un abrupto crecimiento en el saldo de ahorro, con un ritmo de crecimiento promedio anual de 44.8 MMP hasta 1994. A mediados del año 1994 se aprobaron un conjunto de medidas económicas con el objetivo de disminuir el exceso de liquidez en manos de la población, que tuvieron un efecto inmediato en la reducción del

saldo de ahorro, con un ritmo de decrecimiento anual de 16.0 MMP hasta 1999. A partir del año 2000 se inicia nuevamente un periodo de crecimiento que se mantiene hasta el 2004, con un ritmo de crecimiento promedio anual de 17.2 MMP. A partir del 2004 y hasta el presente se inicia un nuevo periodo de abrupto crecimiento, con un ritmo promedio anual de 78.3 MMP, que ha estado influenciado fundamentalmente por la puesta en explotación de los depósitos a término, la política monetaria aplicada que estimula con tasas de interés más elevadas a los depósitos en CUP y el desarrollo de las misiones de colaboración en diferentes países.

Los depósitos en divisa se iniciaron a partir del año 1996 y su saldo se mantuvo creciendo a un ritmo promedio anual de 274.5 miles hasta el año 2003. En el año 2004 se produjo un incremento notable en el saldo ascendente a 1843.6 miles para llegar a un saldo de 3542.1 miles, que no ha sido superado en toda la evolución del ahorro hasta la fecha. En el año 2005 decreció en la misma cantidad que había aumentado en el 2004 y luego se mantuvo creciendo hasta el 2007, luego comienza a decrecer, para en el 2008 volver a coger el ritmo de crecimiento promedio de 485.9 miles, dado este crecimiento fundamentalmente por las aperturas de cuentas de los cooperantes de la salud que terminan su misión. (Ver anexo No. 4)

La sucursal 5232 ha jugado un papel decisivo en la captación de pasivos en CUP, manteniendo a partir del 2003 y hasta el año 2011, un ritmo promedio anual de crecimiento de 21.9 MMP, alcanzando al cierre de este último año un saldo de 261.9 MMP, que representa el 28.7% de participación en el saldo total de la provincia, con un crecimiento en por ciento de participación del 4.7% con relación al 2003. (Ver gráfico anexo No. 5)

Al mismo tiempo, la participación de los depósitos a término con relación al total provincial creció del 32.1% en el año 2003, al 75.4% en el 2011.

En la captación de pasivos en divisas la sucursal 5232 también ha jugado un papel decisivo, logrando al cierre del 2011 un saldo de 1342.4 miles, que

representa el 38.7% del saldo a nivel provincial. Con relación al año 2005 este saldo decreció en 784.1 miles. (Ver gráfico anexo No.6)

### **Resultados del análisis del comportamiento de los pasivos en CUP**

El año 2009 se inició con un saldo de ahorro en CUP de 210.4 MMP y en el mismo se planificó lograr un incremento de 21.0 MMP. Al cierre del año el saldo ascendió a 232.1 MMP, cumpliéndose el plan al 104.3%, con un crecimiento de 21.9 MMP (ver tabla anexo No. 7). Este crecimiento se logró con la captación de 743 nuevas cuentas, de las cuales 569 corresponden a la modalidad de depósitos a plazo fijo, con un saldo de 20.0 MMP y 45 certificados de depósitos con un saldo de 2.6 MMP.

En esta fecha, el 70.2% del saldo corresponde a los depósitos a término, con solo el 13.9% del total de cuentas y un saldo promedio por cuenta ascendente a \$ 22 383.71. Los depósitos a término incrementaron su participación en el saldo total en un 3.5% con relación al año 2008.

Dentro de los depósitos a término, los depósitos a plazo fijo representan el 97.9% de la cantidad de cuentas y el 95.3% del saldo, con un saldo promedio por cuenta ascendente a \$ 21 783.81, mientras que los certificados de depósitos alcanzan un saldo promedio por cuenta de \$50 882.99, el cual creció en \$ 2 525.27 con relación al año anterior.

En los depósitos a la vista hubo un aumento de 129 cuentas, pero el saldo disminuyó en 772.3 MP, descendiendo a \$1 535.00 el saldo promedio por cuenta. Dentro de los depósitos a la vista, las cuentas de ahorro ordinario representan el 79.2% de la cantidad de cuentas y el 86.8% del saldo, con un saldo promedio por cuenta de \$1 682.16, mientras que las cuentas para el futuro alcanzan un saldo promedio por cuenta de \$983.49, el cual creció en \$ 10.34 con relación al año anterior.

El año 2010 se inició con un saldo de ahorro en CUP de 232.1 MMP y en el mismo se planificó lograr un incremento de 30.0 MMP. Al cierre del año el saldo

ascendió a 249.0 MMP, incumplándose el plan al 43.8%, con un crecimiento de 16.9 MMP (ver tabla anexo No. 7). Este crecimiento se logró con la captación de 340 nuevas cuentas, de las cuales 325 corresponden a la modalidad de depósitos a plazo fijo, con un saldo de 176.5 MMP y 15 certificados de depósitos con un saldo de 8.2 MMP.

En esta fecha, el 74.2% del saldo corresponde a los depósitos a término, con solo el 14.5% del total de cuentas y un saldo promedio por cuenta ascendente a \$ 24 253.59. Los depósitos a término incrementaron su participación en el saldo total en un 4.0% con relación al año 2009.

Dentro de los depósitos a término, los depósitos a plazo fijo representan el 97.8% de la cantidad de cuentas y el 95.5% del saldo, con un saldo promedio por cuenta ascendente a \$ 23 684.39, mientras que los certificados de depósitos alcanzan un saldo promedio por cuenta de \$ 49 957.24, el cual decreció en \$ 925.00 con relación al año anterior.

En los depósitos a la vista hubo una disminución de 230 cuentas, y el saldo disminuyó en 4948.6 MP, descendiendo a \$1 432.56 el saldo promedio por cuenta. Dentro de los depósitos a la vista, las cuentas de ahorro ordinario representan el 79.5% de la cantidad de cuentas y el 86.1% del saldo, con un saldo promedio por cuenta de \$1 549.41, mientras que las cuentas para el futuro alcanzan un saldo promedio por cuenta de \$ 988.93, el cual creció en \$ 5.44 con relación al año anterior.

El año 2011 se inició con un saldo de ahorro en CUP de 249.0 MMP y en el mismo se planificó lograr un incremento de 19.7 MMP. Al cierre del año el saldo ascendió a 261.7 MMP, incumplándose el plan en un 35%, con un crecimiento de 12.7 MMP (ver tabla anexo No.7). Este crecimiento se logró con la captación de 194 nuevas cuentas de depósitos a plazo fijo con adelanto de interés, con un saldo de 10.5 MMP, y un incremento en el saldo de los depósitos a plazo fijo de 1.9 MMP.



En esta fecha, el 75.4% del saldo corresponde a los depósitos a término, con solo el 20.5% del total de cuentas y un saldo promedio por cuenta ascendente a \$ 25 649.23. Los depósitos a término incrementaron su participación en el saldo total en un 1.2% con relación al año 2010.

Dentro de los depósitos a término, los depósitos a plazo fijo representan el 95.2% de la cantidad de cuentas y el 90.4% del saldo, con un saldo promedio por cuenta ascendente a \$ 24 356.32. Los depósitos a plazo fijo con adelanto de interés representan el 2.5% de la cantidad de cuentas y el 5.3% del saldo, con un saldo promedio por cuenta de \$ 54 097.39, mientras que los certificados de depósitos alcanzan un saldo promedio por cuenta de \$48 086.72, el cual decreció en \$ 1 870.52 con relación al año anterior.

En cumplimiento de la Instrucción 6/2011 del BCC, en el mes de diciembre fueron cerradas un total de 14582 cuentas de ahorro a la vista en CUP que permanecían inactivas, y sus saldos fueron transferidos a una cuenta de ingreso extraordinario, dejándose un registro de las mismas para casos de reclamaciones.

Las cuentas de ahorro inactivas que fueron objeto de cierre fueron las siguientes:

- ✓ Cuentas de ahorro con saldos menores a \$50.00 y cuatro años o más sin movimiento.
- ✓ Cuentas de ahorro con saldo de hasta \$150.00 y más de diez años sin movimiento.
- ✓ Cuentas de ahorro con más de 20 años sin movimiento y sus saldos se custodian en la Dirección Provincial del BPA.

Este procedimiento se aplicó de forma extraordinaria por única vez y de presentarse un cliente para realizar alguna operación o ante la reclamación de los saldos de alguna de estas cuentas por sus titulares, o en su defecto, cónyuge (viuda ó viudo), beneficiarios y herederos, el dirigente a cargo de la custodia de los registros de estas cuentas, verifica la existencia y saldo de la

misma, los datos personales del titular, la legitimidad de la libreta y autoriza el pago del importe reclamado más los intereses si los tuviera.

Esto trajo consigo que en los depósitos a la vista existiera una disminución de 14980 cuentas, pero el saldo aumentó en 133.8 MP, incrementándose a \$2 154.54 el saldo promedio por cuentas. Dentro de los depósitos a la vista, las cuentas de ahorro ordinario representan el 75.5% de la cantidad de cuentas y el 86.5% del saldo, con un saldo promedio por cuenta de \$ 2 467.64, mientras que las cuentas para el futuro alcanzan un saldo promedio por cuenta de \$ 1 185.43, el cual creció en \$ 196.50 con relación al año anterior.

**Tabla 3. Depósitos a término en CUP por periodos de imposición.**

Meses	Cantidad de cuentas	% que representa	Saldo	% que representa
3	128	1.7	4 720.7	2.4
6	261	3.4	6 394.6	3.3
12	3189	41.5	82 765.5	42.0
24	818	10.6	19 952.5	10.1
36	3077	40.0	72 295.4	36.6
60	26	0.3	695.8	0.3
72	194	2.5	10 495.0	5.3
<b>Total</b>	7693	100.0	197 319.5	100.0

Del análisis de la composición de los depósitos a término por plazos de imposición se aprecia que el 42.0% del saldo está impuesto en el plazo de 12 meses, mientras que en el plazo de 36 meses se encuentra impuesto el 36.6% del saldo.

El plazo menos preferido por los clientes es el de 60 meses, en el que sólo se encuentra impuesto el 0.3% del saldo total de los depósitos a términos en CUP.

Igualmente se aprecia que el 41.5% de la cantidad de cuentas de los depósitos a término en CUP están impuestos en el plazo de 12 meses, mientras que el 40% se encuentra impuesto en el plazo de 36 meses.

Las cuentas de saldo más elevados se encuentran en el plazo de 72 meses, en el que el saldo promedio por cuenta asciende a \$ 54 097.94, mientras que en el plazo de 36 meses se encuentra el menor saldo promedio por cuenta, ascendente a \$ 23 495.42.

**Tabla 4. Cuentas a la vista en CUP por niveles del saldo.**

<b>Desde</b>	<b>Hasta</b>	<b>Cantidad de cuentas</b>	<b>Saldo (MP)</b>	<b>% que representa</b>
	<b>399.99</b>	15 037	1 946.7	3.0
<b>400</b>	<b>1999.99</b>	7 987	7 526.4	11.7
<b>2000</b>	<b>9999.99</b>	5 257	20 085.2	31.2
<b>10000</b>	<b>19999.99</b>	1 050	12 995.5	20.1
<b>20000</b>	<b>49999.99</b>	468	13 126.1	20.4
<b>50000</b>	<b>99999.99</b>	80	5 006.2	7.8
<b>Más de 100 000</b>		30	3 754.0	5.8
<b>Total</b>		29 909	64 440.1	100

El análisis de las cuentas a la vista en CUP por niveles de saldo muestra que el 94.6% de la cantidad total de cuentas posee sólo el 45.9% del saldo, mientras que el restante 5.4% de las cuentas posee el 54.1% del saldo total. La mayor concentración del saldo, el 40.5%, se encuentra en el rango de 10 mil a 50 mil, con solo el 5.1% del total de cuentas. Se aprecia que existen 110 clientes que poseen cuentas en las que el saldo supera los 50.0 miles de pesos, con los cuales se puede realizar una labor comercial, mediante visitas, para que depositen una parte de estos ahorros en cuentas de depósitos a término. (Ver gráfico anexo No. 8)

**Tabla 5. Cuentas a Término en CUP por niveles del saldo.**

<b>Desde</b>	<b>Hasta</b>	<b>Cantidad de cuentas</b>	<b>Saldo (MP)</b>	<b>% que representa</b>
<b>0</b>	<b>399.99</b>	11	2.8	0.0
<b>400</b>	<b>1999.99</b>	361	415.7	0.2
<b>2000</b>	<b>9999.99</b>	2350	12754.0	6.5
<b>10000</b>	<b>19999.99</b>	1847	22998.1	11.7
<b>20000</b>	<b>49999.99</b>	1919	55427.9	28.1
<b>50000</b>	<b>99999.99</b>	810	48761.0	24.7
<b>Más de 1000000</b>		395	56960.1	28.8
<b>Total</b>		7693	197319.9	100

El análisis de las cuentas a término en CUP por niveles de saldo muestra que en el rango de más de cincuenta mil se concentra el 53.5% del saldo con sólo el 15.7% del total de cuentas. En el rango de dos mil a diez mil se concentra la mayor cantidad de cuentas con el 30.5% del total. Si analizamos de conjunto las cuentas a la vista y los depósitos a término en CUP, apreciamos que el 62.2% de los clientes no posee una real capacidad de ahorro y que existe una concentración de la liquidez monetaria de la población ya que el 17.5% de los cuentahorristas poseen el 83.7% del saldo. (Ver gráfico anexo No. 9)

**Tabla 6. Depósitos a término por plazos de vencimiento en CUP.**

<b>Días</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Importe</b>	<b>% que representa</b>
<b>0-30</b>	543	14009.7	7.6
<b>31-90</b>	1007	25332.7	13.6
<b>91-180</b>	1207	30978.3	16.5
<b>181-360</b>	2263	55713.9	29.8
<b>Más de 360</b>	2479	60789.9	32.5
<b>Total</b>	7499	186824.5	100

El año 2012 se inició con una situación favorable en cuanto a los plazos de vencimiento de los depósitos a término, ya que el 63.3% de la cantidad total, tendrán vencimiento en fecha posterior al primer semestre del año, y en ellos se concentra el 62.3% del saldo. Además el 33.1% de los depósitos tendrán vencimiento en un plazo superior al año y en ellos se concentra el 32.5% del saldo. (Ver gráfico anexo No.10)

### **Resultados del análisis del comportamiento de los pasivos en divisa.**

El año 2009 se inició con un saldo de ahorro en divisas de 675.5 miles, y en el mismo se planificó lograr un incremento de 116.0 miles. Al cierre del año el saldo ascendió a 792.6 miles, cumpliéndose el plan al 101.4%, con un crecimiento de 117.1 miles.(Ver tabla anexo No.11)

En esta fecha el saldo estaba compuesto por un total de 934 cuentas, de las cuales 829 eran a la vista, con un saldo de 538.9 miles, que representan el 68.0% y 105 cuentas a término, con un saldo de 253.8 miles, para un 32%.

Del total de cuentas a la vista, 112 estaban nominadas en USD, con un saldo de 49.0 miles y 717 estaban nominadas en CUC, con un saldo de 489.8 miles, que representan el 90.9% del saldo a la vista en divisas.

Del total de cuentas a término, 15 estaban nominadas en USD, con un saldo de 70.8 miles, y 90 estaban nominadas en CUC, con un saldo de 182.9.8 miles, que representa el 72.1% del saldo a término en divisas.

El crecimiento alcanzado en el saldo de los pasivos en divisa durante el 2009 se logró con la captación de seis nuevas cuentas de depósitos a plazo fijo en CUC, con un saldo de 48.9 miles y el incremento en 63.0 miles del saldo de los depósitos a la vista en CUC, mediante el incremento del saldo promedio por cuentas en \$ 87.88 con relación al año anterior.

El año 2010 se inició con un saldo de ahorro en divisas de 792.6 miles, y en el mismo se planificó lograr un incremento de 76.5 miles. Al cierre del año el saldo ascendió a 878.9 miles, cumpliéndose el plan al 112.0%, con un crecimiento de 86.3 miles. (Ver tabla anexo No.11)

En esta fecha el saldo estaba compuesto por un total de 1000 cuentas, de las cuales 852 eran a la vista, con un saldo de 543.7 miles, que representan el 62.0% y 148 cuentas a término, con un saldo de 335.2 miles, para un 38%.

Del total de cuentas a la vista, 81 estaban nominadas en USD, con un saldo de 36.5 miles y 771 estaban nominadas CUC, con un saldo de 507.2 miles, que representan el 93.3% del saldo a la vista en divisas.

Del total de cuentas a término, 15 estaban nominadas en USD, con un saldo de 70.0 miles, y 133 estaban nominadas en CUC, con saldo de 265.2 miles, que representan el 79.1% del saldo a término en divisas.

El crecimiento alcanzado en el saldo de los pasivos en divisa durante el 2010 se logró con la captación de 43 nuevas cuentas de depósitos a plazo fijo en CUC, con un saldo de 265.2 miles y el incremento en 17.4 miles del saldo de los depósitos a la vista en CUC, mediante el incremento del saldo promedio por cuenta en \$ 657.88 con relación al año anterior.

El año 2011 se inició con un saldo de ahorro en divisas de 878.9 miles, y en el mismo se planificó lograr un incremento de 305.7 miles. Al cierre del año el saldo ascendió a 1342.4 miles, cumpliéndose el plan al 152.0%, con un crecimiento de 463.5 miles. (Ver tabla anexo No.11)

En esta fecha el saldo estaba compuesto por un total de 1205 cuentas, de las cuales 1010 eran a la vista, con un saldo de 820.7 miles, que representan el 61.1% y 195 cuentas a término, con un saldo de 521.7 miles, para un 39%.

Del total de cuentas a la vista, 76 estaban nominadas en USD, con un saldo de 45.4 miles y 934 estaban nominadas en CUC, con un saldo de 775.2 miles, que representan el 94.5% del saldo a la vista en divisas.

Del total de cuentas a término, 15 estaban nominadas en USD, con un saldo de 90.5 miles, y 180 estaban nominadas en CUC, con saldo de 431.2 miles, que representan el 82.6% del saldo a término en divisas.

El crecimiento alcanzado en el saldo de los pasivos en divisa durante el 2011 se logró con la captación de 47 nuevas cuentas de depósitos a plazo fijo en CUC, con un saldo de 431.2 miles y el incremento en 268.0 miles del saldo de los depósitos a la vista en CUC, mediante el incremento del saldo promedio por cuentas en \$830.02 con relación al año anterior.

**Tabla 7. Cuentas a la vista en divisa por niveles del saldo.**

<b>Desde</b>	<b>Cantidad de cuentas</b>	<b>Saldo (MP)</b>	<b>% que representa</b>
<b>Hasta 50.00</b>	72	5.1	0.0
<b>De \$ 50.01 a \$ 400.00</b>	614	81.4	9.9
<b>De \$ 400.01 a 1000.00</b>	163	98.1	11.9
<b>De \$1000.01 a 4000.00</b>	112	190.9	23.3
<b>De \$ 4000.01 a 10000.00</b>	40	241.3	29.4
<b>De \$ 10000.01 a 20000.00</b>	6	71.3	8.7
<b>De \$ 20000.00 o más</b>	3	132.5	16.8
<b>Total</b>	1010	820.6	100

El análisis de la cuentas a la vista en divisa por niveles de saldo muestra que la mayor cantidad de cuentas se concentra en el rango de cincuenta a cuatrocientos, con el 60.8% del total de las cuentas, pero ellas representan sólo el 9.9% del saldo.

En los rangos de más de cuatro mil se encuentran impuestas el 4.9% de la cantidad de cuentas y ellas concentran el 54.3% del saldo. En este rango el saldo promedio por cuenta es de \$ 9 083.67, muy superior a la media general que es de \$ 812.47. En los rangos de más de diez mil se encuentran sólo nueve cuentas que representan el 0.89% y en ellas se concentra el 25.5% del saldo. (Ver gráfico anexo No.12)

**Tabla 8. Cuentas a término en divisa por niveles del saldo.**

<b>Desde</b>	<b>Cantidad de cuentas</b>	<b>Saldo (MP)</b>	<b>% que representa</b>
<b>Hasta 50.00</b>	0	0.0	0.0
<b>De \$ 50.01 a \$ 400.00</b>	27	7.4	1.4
<b>De \$ 400.01 a 1000.00</b>	60	46.5	8.9
<b>De \$1000.01 a 4000.00</b>	65	144.4	27.7
<b>De \$ 4000.01 a 10000.00</b>	38	208.5	40.0
<b>De \$ 10000.01 a 20000.00</b>	3	50.9	9.7
<b>De \$ 20000.00 o más</b>	2	64.0	12.3
<b>Total</b>	195	521.7	100

El análisis de las cuentas a término en divisa por niveles de saldo muestra que la mayor cantidad de cuentas se concentra en el rango de mil a cuatro mil con el 33.3% de las cuentas y ellas representan el 27.7% del saldo. En este rango el saldo promedio por cuenta es de \$ 2 221.54

En los rangos de más de cuatrocientos se encuentran impuestas el 22.0% de la cantidad de cuentas y ellas concentran el 62 % del saldo. En este rango el saldo promedio por cuenta es de \$ 7 520.93, muy superior a la media general que es de \$ 6 275.38.

Si analizamos de conjunto las cuentas a la vista y los depósitos a término en divisa, apreciamos que en el 59.2% de los clientes se concentra sólo el 7.0% del saldo total, por lo que se puede determinar que los mismos no poseen una real capacidad de ahorro. Se aprecia además que existe una concentración del ahorro en estas monedas ya que el 7.6% de los clientes poseen el 57.3% del saldo. (Ver gráfico anexo No. 13)



**Tabla 9. Depósitos a término en divisa por plazos de imposición.**

Meses	Cantidad de cuentas	% que representa	Saldo	% que representa
3	33	17.1	125.1	24.1
6	26	13.5	81.2	15.7
12	117	60.6	287.0	55.3
24	5	2.6	4.2	0.8
36	12	6.2	21.1	4.1
60	0	0.0	0.0	
72	0	0.0	0.0	
<b>Total</b>	193	100.0	518.6	100.0

En los depósitos a términos en divisa, en el plazo de 12 meses se encuentra depositado el 55.3% del saldo y el 60.6% de la cantidad de cuentas. En los plazos de hasta un año se concentra el 91.2% de las cuentas y el 95% del saldo. Los plazos de cinco y seis años no han tenido aceptación en los clientes.

**Tabla 10. Depósitos a Término en divisa por periodos de vencimiento.**

Días	Cantidad	Importe	% que representa
0-30	17	85.8	16.5
31-90	48	150.5	29.0
91-180	33	80.6	15.5
181-360	79	186.8	36.0
Más de 360	16	14.9	3.0
<b>Total</b>	193	518.6	100

En cuanto a los períodos de vencimiento de los depósitos a término en divisas, el año 2012 se inició con una situación más comprometida, ya que el 50.8% de las cuentas vence antes de concluir el primer semestre y ellas representan el

61.0% del saldo. Sólo el 8.3% de las cuentas, con el 3.0% del saldo tendrán vencimiento en un período superior al año.

### **2.2.3 Estrategia para la captación de pasivos**

La aplicación de los lineamientos aprobados en el VI Congreso del PCC, específicamente en cuanto a la política monetaria, exige incrementar la captación de pasivos, por lo cual constituyen objetivos de trabajo en el presente año por la sucursal 5232, el incremento del saldo de ahorro en CUP en 13 810.8 MP y el incremento del saldo de ahorro en divisas en 287.6 miles.

Para lograr el cumplimiento de estos objetivos proponemos desarrollar una estrategia que combine varios elementos como la comunicación, la calidad, los valores y la capacitación.

Las acciones de comunicación tendrán como premisa fundamental, apoyar el cumplimiento de los objetivos de trabajo de la sucursal para el año 2012, particularmente el de promover la cultura del ahorro en la población, logrando una mayor captación de los recursos libres, fundamentalmente en los mayores plazos. Estas acciones tendrán como públicos principales tanto a los clientes internos como a los clientes externos. Los principales clientes externos a considerar serían: los medios de comunicación, los clientes reales, los clientes potenciales, las autoridades y las organizaciones políticas, de masas y sociales.

El objetivo general de estas acciones es desarrollar un flujo recíproco de comunicación que contribuya a incrementar la eficacia informativa entre la sucursal y sus diferentes públicos. Los objetivos específicos a alcanzar son los siguientes:

1. Brindar información sobre los productos y servicios que ofrece el BPA, así como de otros aspectos relevantes de la Institución.

2. Ofrecer explicaciones detalladas en caso de cambios o de nuevos procedimientos en la Institución.
3. Crear mecanismos para la recepción de los estados de opinión de los diferentes públicos y para dar respuesta a sus quejas e inquietudes.
4. Contribuir a la consolidación de una mayor conciencia del ahorro monetario en la población.

Las acciones a desarrollar para llevar a la práctica los objetivos propuestos son las siguientes:

1. Divulgación sistemática del boletín Ábaco Digital con materiales relacionados con estas temáticas priorizadas.
2. Actualización periódica del Sitio Web de la sucursal.
3. Realización de concursos que permitan la interrelación de los diferentes públicos con la institución y por otro lado, que potencien la cultura del ahorro en la población cubana.
4. Cumplimiento estricto de la normativa institucional relacionada con el procedimiento de atención, análisis y respuesta que requieren y merecen las quejas y reclamaciones de la población.
5. Aplicar encuestas periódicas para conocer los estados de opinión tanto del cliente externo como del cliente interno, que nos permita adoptar las correcciones que sean necesarias.
6. Seleccionar la información adecuada y pertinente que es necesario ofrecer a la prensa
7. Presentar a los medios de comunicación, materiales que sirvan de respuesta, toda vez que se haya publicado una queja.
8. Divulgar a través de los medios de comunicación, las fechas significativas para la Institución.
9. Intervención en las reuniones de la economía del municipio donde se expliquen las modalidades de ahorro y sus ventajas.
10. Visitas a entidades que constituyan potencial de captación de ahorro

11. Incrementar las acciones de promoción directa a los clientes por parte del personal de contacto de la sucursal y cajas de ahorro.
12. El personal de contacto directo con el cliente (comerciales, cajeros y oficial de salón) utilizarán la técnica de venta cruzada cuando los clientes acudan a realizar otras operaciones bancarias.

Se propone también desarrollar un conjunto de acciones para mejorar la del servicio a partir de la capacitación, el reconocimiento de los trabajadores, la elevación de su nivel de motivación e implicación respecto a la misión, visión, objetivos de trabajo y prioridades de la organización. Estas acciones tienen como objetivos:

- ✓ Mejorar la calidad del servicio a partir de la atención al cliente interno.
- ✓ Detectar aquellas insatisfacciones de los empleados que afectan su motivación al trabajo y que sus soluciones dependen de la gestión de la organización.
- ✓ Elevar el nivel de implicación de los trabajadores del BPA con la misión, visión, objetivos de trabajo y prioridades de la organización.

Las acciones a desarrollar para llevar a la práctica los objetivos propuestos son las siguientes:

1. Aplicar encuestas a los trabajadores para medir su grado de motivación.
2. Garantizar un plan eficiente de formación y capacitación personalizada en correspondencia con las funciones y necesidades de cada empleado, fundamentalmente en temáticas de comunicación, calidad del servicio y atención al cliente,
3. Instrumentar un plan de capacitación dirigido a optimizar el trabajo del Oficial de Salón.
4. Velar por la actualización de los manuales existentes y el fácil acceso de los empleados a ellos.

5. Proyectar videos didácticos dirigidos a la capacitación sobre temas de calidad del servicio, negociación y atención al cliente.
6. Promover entre los empleados el Centro de Atención a Clientes.

## Conclusiones

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

- ✓ El estudio efectuado a los fundamentos teóricos permitió la actualización bibliográfica relacionada con el proceso de ahorro en vista a contribuir con el marco teórico referencial de la investigación.
- ✓ La realización del diagnóstico permitió conocer la situación actual de los depósitos de ahorro en la Sucursal 5232 del BPA en Sancti-Spíritus, constatándose un incremento en la captación de pasivos.
- ✓ Los resultados derivados del proceso de análisis del comportamiento de los depósitos de ahorro, permitieron determinar las causas fundamentales que inciden en el incremento en la captación de pasivos y corroboraron la necesidad de realizar estos análisis.

## **Recomendaciones**

- ✓ Proponer a la dirección de la sucursal 5232 del Banco Popular de Ahorro en Sancti-Spíritus que se tengan en cuenta los resultados del análisis efectuado para determinar el comportamiento de los pasivos, lo cual contribuirá a una correcta toma de decisiones.
- ✓ Continuar capacitando al personal del área comercial con el fin de que realicen una mejor comercialización de los productos y servicios en aras de incrementar la captación y colocación de pasivos.
- ✓ Aplicar la estrategia propuesta para incrementar la captación de pasivos.

## Bibliografía

- 📖 Amor M., L., Melián R., M. y Sánchez V., M. (1998). *Depósitos, Préstamos y Líneas de Créditos en el BPA*. Sede Universitaria Sancti Spíritus.
- 📖 Banco Popular de Ahorro (1998). *Circulares e Instrucciones transitorias*.
- 📖 Borges, F. (1997). *“Cuba: Recuperación Económica”*. La Habana. Cuba.
- 📖 Buide, M. y Flores, R. (1988). *Evolución de la banca en la República de Cuba*.
- 📖 Centro Nacional de Superación Bancaria (1983). *“Trabajar en la Banca”*. Cuba.
- 📖 Colectivo de autores (2006). *Administración Financiera y del Estado Cubano*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- 📖 Del Toro, J.C. et al. (2006). *Instituciones y Mercados Financieros*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- 📖 Martell S., E. (1998). *“Información Financiera y Supervisión Bancaria”*, CIBE. La Habana. Cuba.
- 📖 Mascarós J., C. (2003). *Historia de la banca en Cuba (1492-2000)*. Ciudad de La Habana: Editorial de Ciencias Sociales.
- 📖 Partido Comunista de Cuba (2011). *Lineamientos de la política económica y social*
- 📖 Revista Banco Popular de Ahorro (1995). *Informe Anual*. Cuba.



📖 Revista del Banco Central de Cuba (2006).

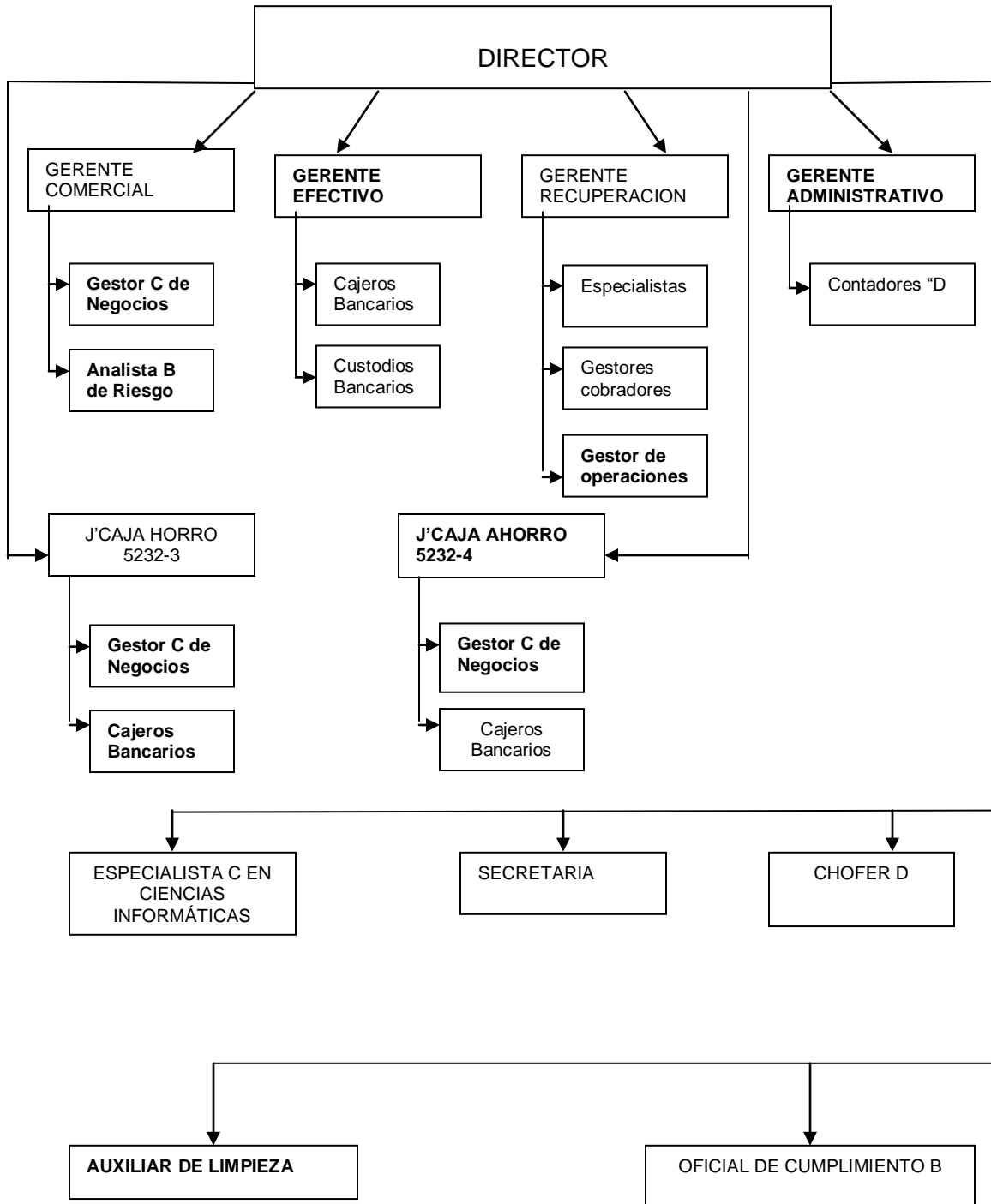
📖 Salazar M., C (2000). Ahorro, Dinero y Banco. La Habana: Editorial Pablo de la Torriente Brau

📖 Sánchez C., J. (1998). “*Cambios en la Banca Cubana*”. En: Revista del BCC. Abril – Junio.

📖 Tablada P., C. (1987). *El Pensamiento Económico de Ernesto Che Guevara*. Editorial Casa de las Américas. Cuba.

# Anexo No. 1

## Organigrama de la Sucursal 5232 Sancti-Spiritus



## Anexo No. 2

### **Encuesta a clientes, sujetos a cuentas de ahorro de la Sucursal 5232**

**Objetivo:** Constatar los criterios de los clientes, sujetos a cuentas de ahorro de la sucursal, con el fin de evaluar y comprobar el nivel de información que reciben y poseen, así como su satisfacción por el servicio recibido.

**Objeto:** Valoración personal de los clientes sujetos a cuentas de ahorro, acerca de la necesidad de informarse respecto al tema y su satisfacción.

#### **Aspectos a evaluar en los clientes:**

- Necesidad de información relativa en cuanto al tema.
- Niveles de satisfacción personal respecto al servicio prestado por el banco.

**Necesitamos su valoración sobre la necesidad de conocer aspectos relacionados con la cuenta de ahorro que posee y el grado de satisfacción de acuerdo a la efectividad del mismo.**

Sexo:

Masculino\_\_\_\_\_

Femenino\_\_\_\_\_

Nivel escolar:

9no grado\_\_\_\_\_

12mo grado\_\_\_\_\_

T/Medio\_\_\_\_\_

Universitario\_\_\_\_\_

Ocupación:

Obrero\_\_\_\_\_

Profesional\_\_\_\_\_

Dirigente\_\_\_\_\_

Jubilado\_\_\_\_\_

Desempleado\_\_\_\_\_

Ama de Casa\_\_\_\_\_

T x Cuenta Propia\_\_\_\_\_

Estudiante\_\_\_\_\_

P. Agricultor\_\_\_\_\_

1. ¿Confía usted en la discreción y honestidad del Banco Popular de Ahorro?.

Sí\_\_\_\_\_

No\_\_\_\_\_

2. ¿Conoce los tipos de productos que oferta el Banco Popular de Ahorro?.

Sí\_\_\_\_\_

No\_\_\_\_\_

3. Tipo de cuenta que posee en el Banco Popular de Ahorro.

Ahorro a la Vista\_\_\_\_\_

Depósito a Plazo Fijo\_\_\_\_\_

Certificados de Depósitos\_\_\_\_\_

4. ¿Conoce la tasa de interés que devenga esa cuenta o depósito que usted posee?.

Sí\_\_\_\_\_

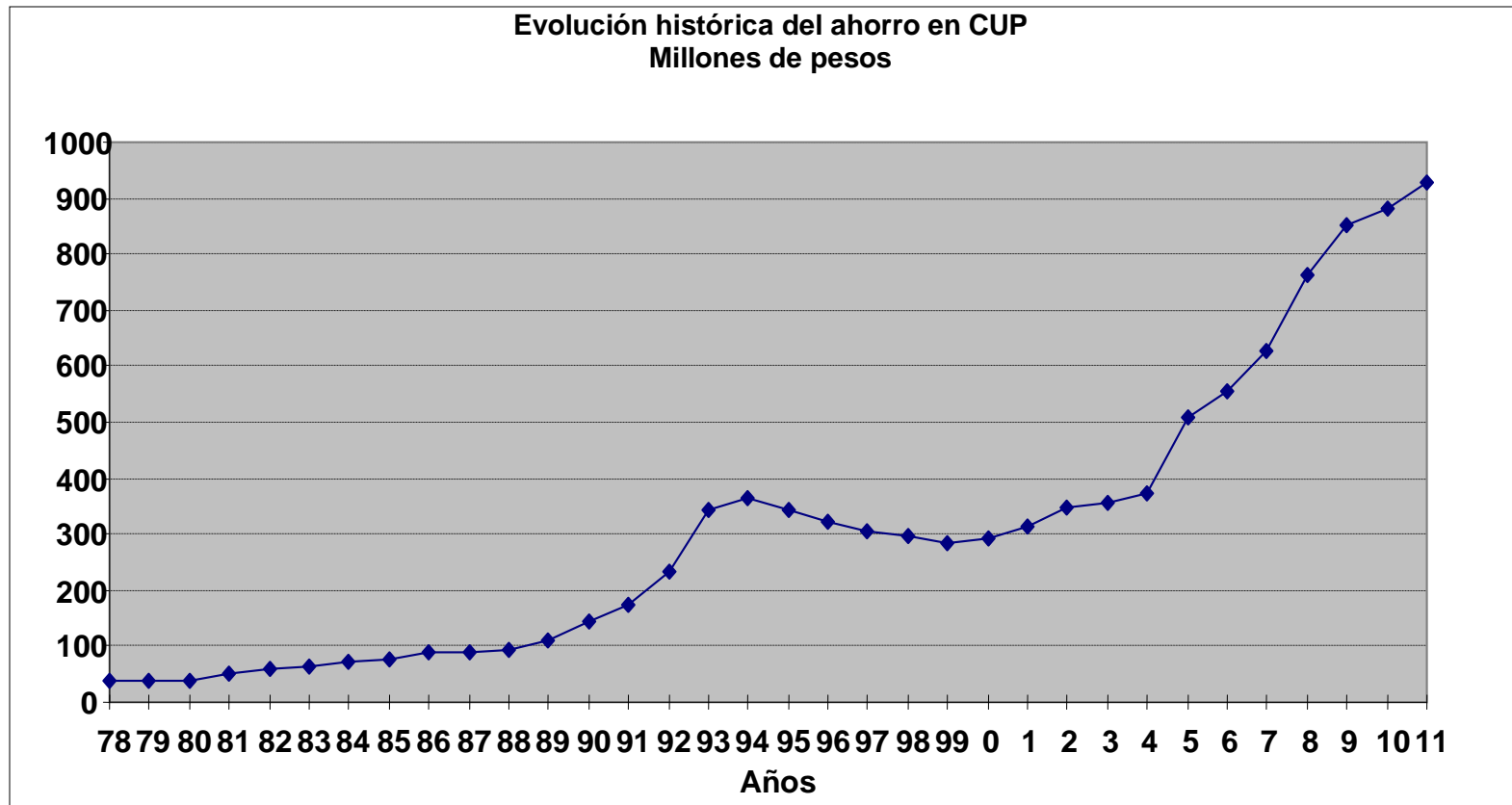
No\_\_\_\_\_

5. ¿Se siente satisfecho con los servicios brindados?.

Sí\_\_\_\_\_

No\_\_\_\_\_

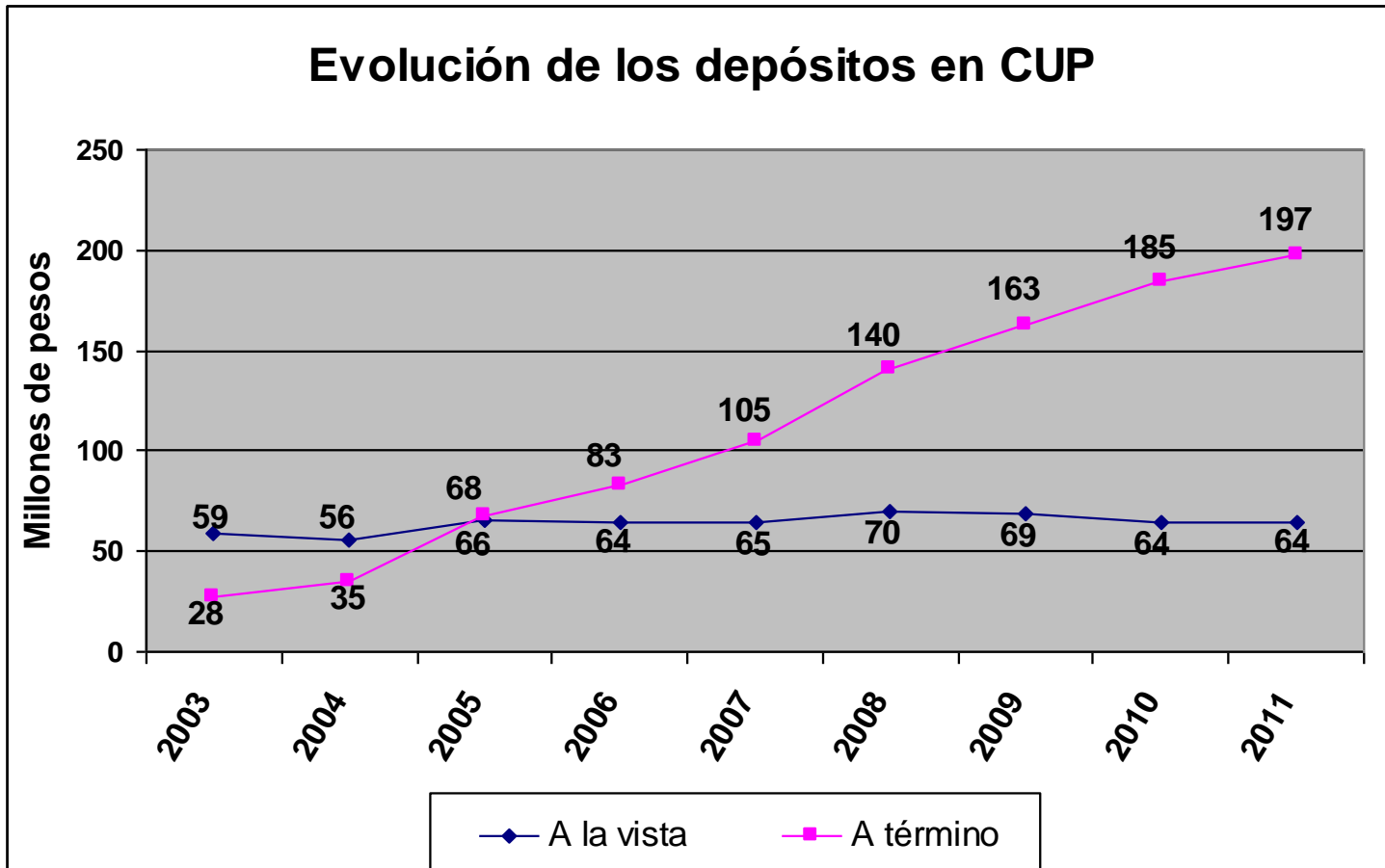
### Anexo No. 3



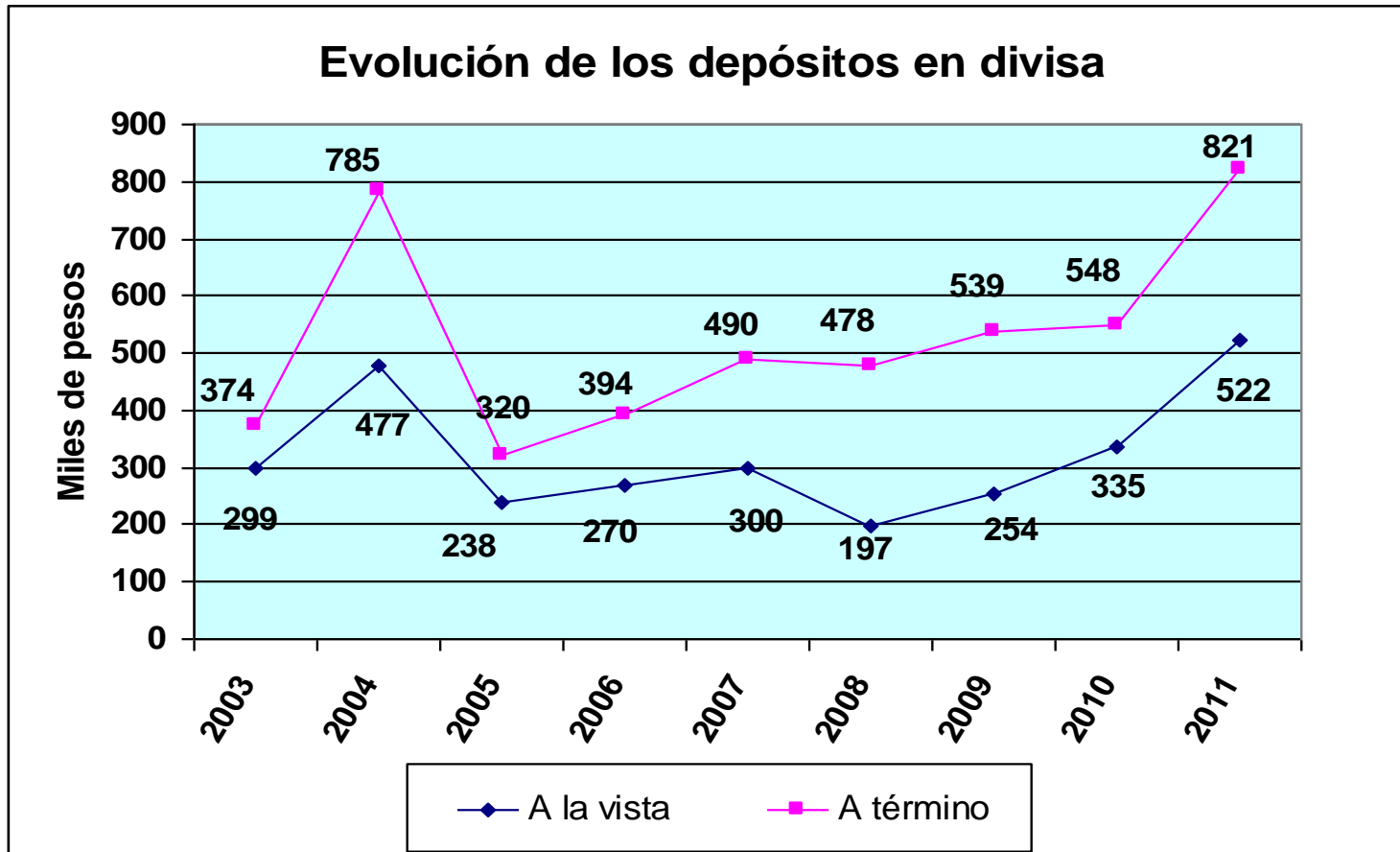
#### Anexo No. 4



Anexo No. 5



Anexo No. 6





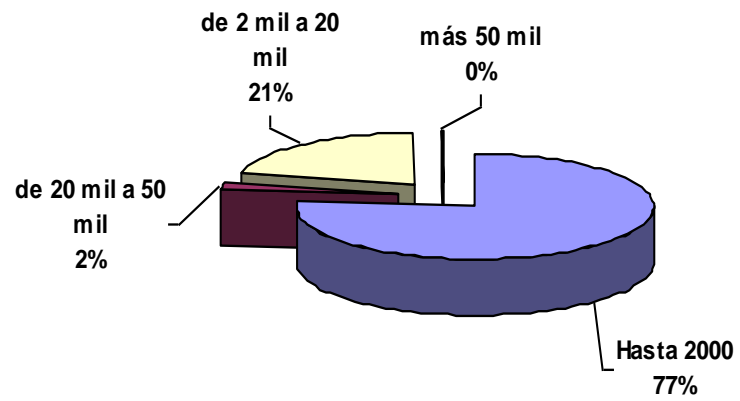
## Anexo No 7

### Cumplimiento del plan de captación de pasivos en CUP

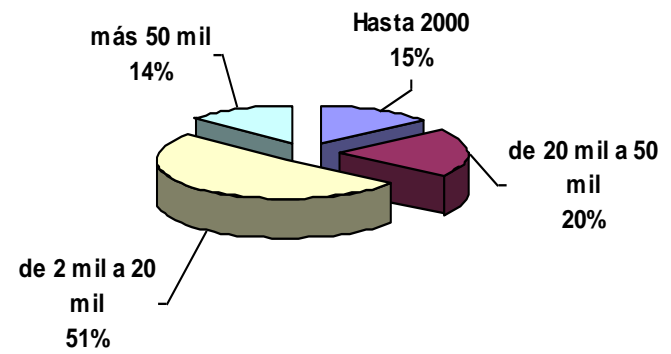
<b>Fecha</b>	<b>Plan</b>	<b>Real</b>	<b>%</b>
<b>2009</b>	21,000,000	21,873,600	104%
<b>2010</b>	30,051,000	16,902,797	56%
<b>2011</b>	19,705,500.00	12,737,900	65%

### Anexo No. 8

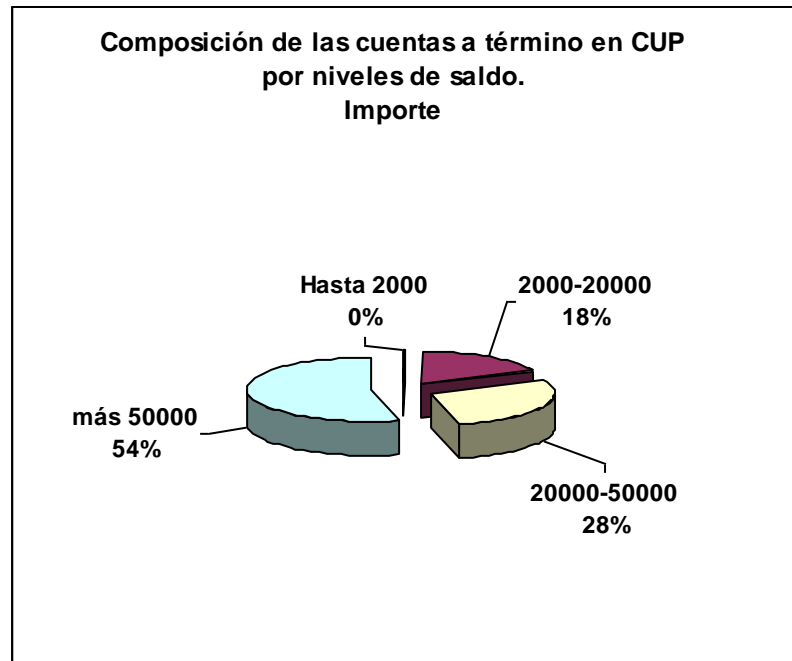
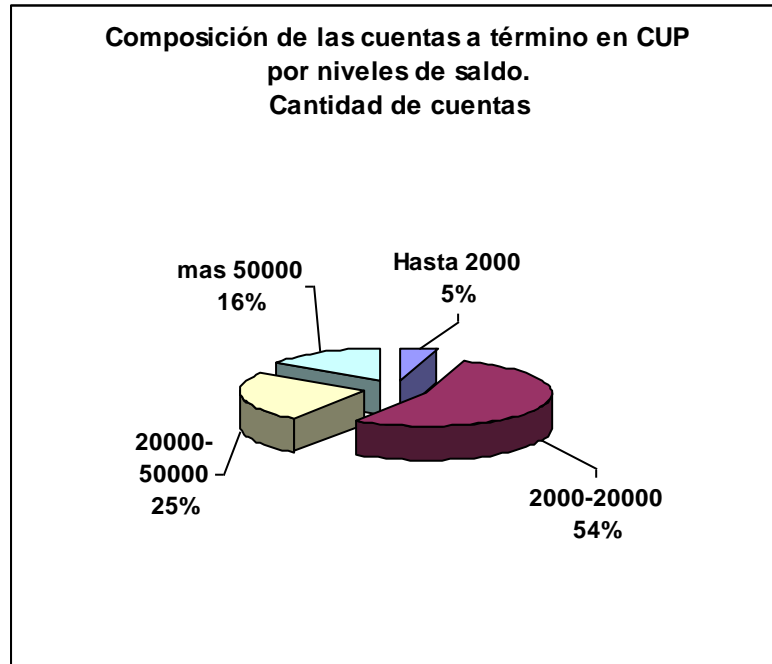
**Composición de las cuentas a la vista en CUP por niveles de saldo. Cantidad de cuentas**



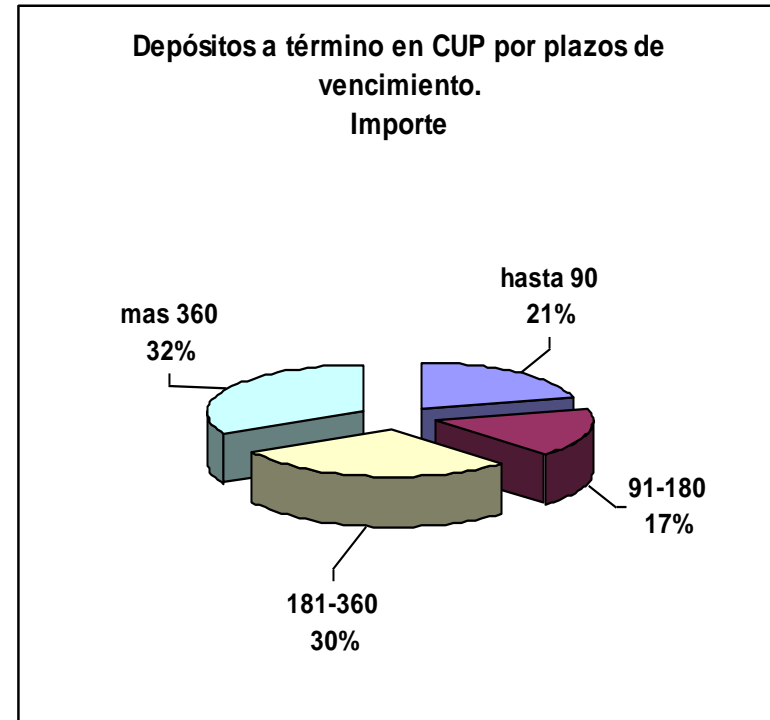
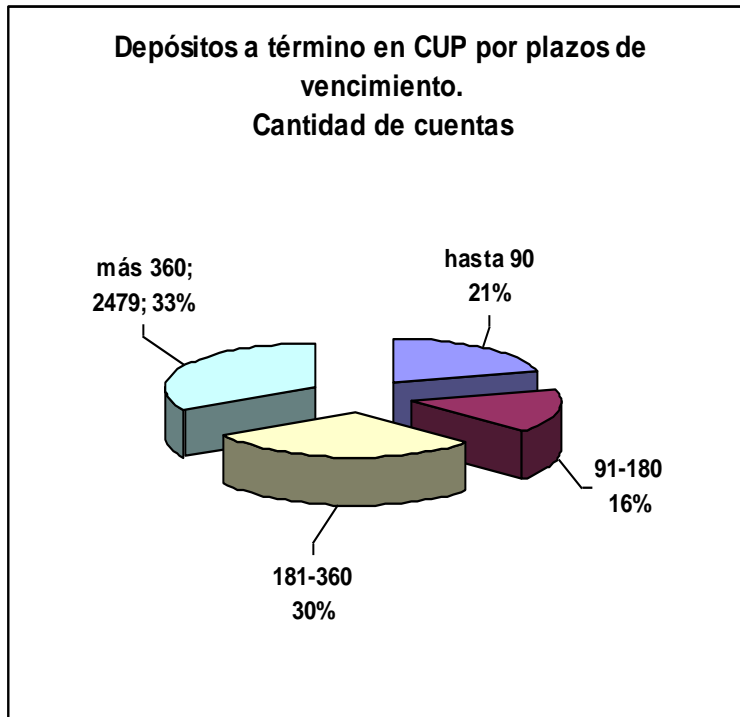
**Composición de las cuentas a la vista en CUP por niveles de saldo. Importe**



### Anexo No. 9



### Anexo No. 10



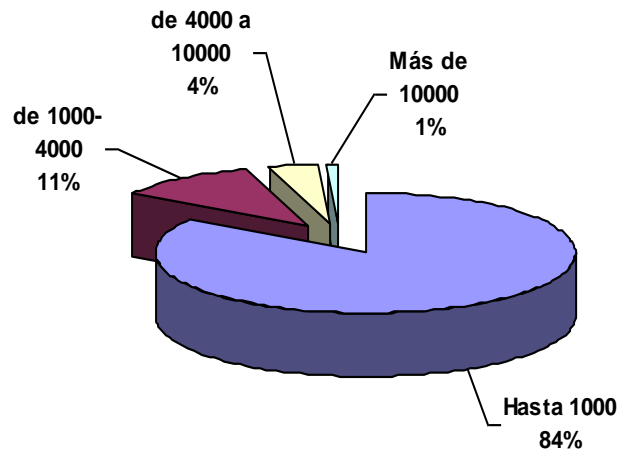
## Anexo No. 11

### Cumplimiento del plan de captación de pasivos en divisa

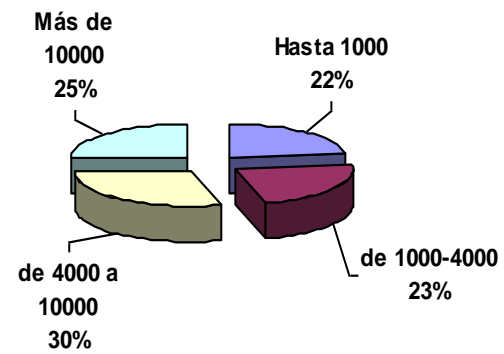
<b>Fecha</b>	<b>Plan</b>	<b>Real</b>	<b>%</b>
<b>2009</b>	116,000	117,073	101%
<b>2010</b>	76,500	86,309	112%
<b>2011</b>	305,700	463,500	152%

## Anexo No. 12

Composición de las cuentas a la vista en divisas  
por niveles de saldo.  
Cantidad de cuentas

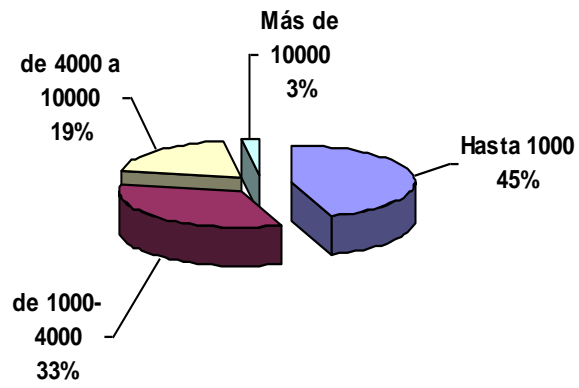


Composición de las cuentas a la vista en divisas  
por niveles de saldo.  
Importe



### Anexo No. 13

Composición de las cuentas en divisa a término por niveles de saldo.  
Cantidad de cuentas



Composición de las cuentas en divisa a término por niveles de saldo.  
Importe

