

# 4

## El proceso crediticio



## La minería artesanal en Bolivia



Como se indicó en la cartilla 3, el impacto ambiental provocado por la minería artesanal puede ser muy grave en áreas sensibles como bosques tropicales, ecosistemas acuáticos y hábitats de especies en peligro de extinción. La promoción de prácticas mineras más sostenibles requiere adoptar enfoques integrados que equilibren las necesidades económicas de los mineros con la protección del medio ambiente. Para ello, se puede incluir medidas como la implementación de tecnologías y prácticas mineras más limpias y eficientes, la promoción de métodos de extracción menos invasivos, el tratamiento adecuado de desechos y vertidos, y la restauración de áreas afectadas por la minería.



Asimismo, es crucial involucrar a las comunidades mineras en la toma de decisiones y en la implementación de medidas de protección ambiental. Esto puede lograrse a través de la capacitación y educación sobre prácticas mineras sostenibles, el fortalecimiento de la gobernanza local y la participación activa de las comunidades en la planificación y gestión de sus recursos naturales.

Es importante destacar que la minería artesanal de pequeña escala también puede tener impactos positivos en el medio ambiente y en las comunidades locales cuando se lleva a cabo de manera responsable. Por ejemplo, puede contribuir al desarrollo económico y social de las comunidades, proporcionar ingresos y empleo, y promover la conservación de la biodiversidad a través de prácticas de extracción menos destructivas. Es así que, la minería artesanal de pequeña escala y el cuidado del medio ambiente no son necesariamente incompatibles.

Con el enfoque adecuado y el compromiso de todas las partes interesadas, es posible promover prácticas mineras más sostenibles que protejan el medio ambiente, mejoren las condiciones de vida de las comunidades mineras y contribuyan al desarrollo sostenible a largo plazo.

## Evaluación de las condiciones del cliente para recibir crédito

Antes de solicitar un crédito, es importante que los clientes conozcan cómo realizar el análisis de su unidad económica y que tengan la certeza de que cumplen con las condiciones para hacer la solicitud, sin el riesgo de que esta herramienta se convierta en algo negativo para su desarrollo y crecimiento.

### Estimación de la capacidad de pago

La normativa ASFI señala que la “[e]valuación de la capacidad de pago (...) constituye el principio fundamental de la evaluación de deudores”. Asimismo, indica que las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) deben definir los criterios que les permita decidir sobre el otorgamiento de los créditos con base en el análisis financiero, la generación de ingresos, la estabilidad, la tendencia de los mismos y si son suficientes para poder pagar las deudas o pasivos.

La **estimación de la capacidad de pago** permite a la EIF determinar la viabilidad del crédito. La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector informal carece de contabilidad y de suficientes registros formales que reflejen su situación económica; por ello, el asesor de créditos de la EIF estima los estados financieros y la situación socioeconómica de los clientes, analizando:

- el Flujo de Caja
- el Estado de Resultados
- el Balance General

Para estipular la viabilidad del crédito se requiere el levantamiento de información relevante del solicitante, que permita determinar el saldo disponible o la capacidad de pago: características del negocio (ventas, compras, costos, valor de los bienes del negocio) y la familia, gastos comunes del negocio y la familia.

El saldo disponible, así como la frecuencia o estacionalidad de los ingresos y egresos darán lugar a definir el **plazo, monto y frecuencia** de los pagos.

- Si los ingresos son recurrentes de manera diaria, semanal o quincenal, será un plan de pagos con frecuencia mensual.
- Si los ingresos son estacionales, la frecuencia de pagos se determinará en función al flujo de caja, pudiendo ser los pagos de forma irregular o personalizada.

### a) Determinación de la cuota:

La cuota o monto a pagar está definida por el saldo disponible que tiene el cliente en el periodo (mensual en el flujo de caja); el porcentaje máximo de cuota a asignar respecto del saldo disponible dependerá de las políticas de cada EIF.

### b) Determinación del plazo del crédito:

Las EIF determinan los plazos de los créditos en función al destino de los mismos y al tamaño de la actividad económica (microempresa, pequeña, mediana o gran empresa) y otras disposiciones del regulador. Los destinos comunes del crédito son: capital de operaciones, capital de inversión, libre disponibilidad, refacción, construcción, compra de vivienda.

Por ejemplo, para las microempresas, el común denominador de los plazos de las EIF, cuando el destino es capital de operaciones, es otorgar un plazo máximo de tres años (36 meses), y para capital de inversión, cinco años (60 meses).

El regulador establece los plazos de los créditos de consumo y de vivienda social dependiendo de las garantías que presente el cliente. De acuerdo a la conveniencia del cliente y su capacidad de pago, es posible que estos plazos se acorten, sin embargo, nunca podrán exceder los límites definidos por el regulador o una política interna de la EIF.

De manera general, los clientes tienden a ampliar sus plazos para tener cuotas de crédito más cómodas, sin considerar el costo que implica por el incremento de intereses.



## Capacidad de endeudamiento

La **capacidad de endeudamiento** se mide por la relación que existe entre la deuda y lo que posee una persona o empresa, llamado **patrimonio**. Es la comparación (división) entre la deuda (pasivo) y el patrimonio:  $\text{deuda} / \text{patrimonio}$ .

Esta relación es parte de la evaluación financiera. El asesor de créditos, luego de levantar información del cliente, elabora los estados financieros (Balance General y Estado de Resultados), de donde obtiene información para compararla o realizar la división.

La relación de deuda y patrimonio es razonable hasta que la deuda iguale al monto del patrimonio (100 %), puesto que es el respaldo que tiene la empresa frente a la deuda. Sin embargo, algunas empresas con adecuada planificación financiera y buenos niveles de rentabilidad pueden tener un volumen de deuda mayor que su patrimonio.

El **endeudamiento total** se refiere a todos los créditos (directos, indirectos y contingentes) que tiene un prestatario con la EIF e incluye capital, intereses y otros reajustes.

**PATRIMONIO:** conjunto de bienes valorados menos las deudas o pasivos.



## Voluntad de pago

Para determinar la voluntad de pago, las EIF recurren a las bases de datos de la Central de Información Crediticia (CIC) y de los Burós de Información Crediticia en el proceso evaluación, específicamente en las etapas de cruce de información o verificación de la información recibida de los clientes. Estos reportes también tienen información del historial crediticio del cliente en el sistema financiero.

## Aspectos legales de un crédito

El cliente debe contar con un superávit en su flujo de caja y demostrar su capacidad de pago y endeudamiento. Dadas estas condiciones y si el cliente ha llegado a la conclusión de que un crédito es necesario, debe apersonarse a la EIF para formalizar su solicitud de crédito y facilitar su información para que la EIF haga su propia evaluación y determine si otorgará o no el crédito que el cliente solicita.

### Aprobación o rechazo de una solicitud de crédito

Toda solicitud de crédito tiene que ser aprobada o rechazada, y la decisión debe ser comunicada al solicitante. Las EIF registran esta decisión en un documento que se llama Resolución del Crédito.

La Resolución del Crédito contiene todas las condiciones de la aprobación del crédito o los motivos de su rechazo. En caso de aprobación de créditos, se expone, por ejemplo:

- Fecha de aprobación
- Monto aprobado y moneda
- Plazo del crédito
- Frecuencia de pagos
- Fecha del primer pago
- Tasa de interés
- Tipo de contrato en función a los deudores que firman (con o sin garantes, si firma solo, si firman con los cónyuges o codeudores, etc.)
- Tipo de cuota: fija, decreciente o estacional
- Forma de pago: en cajas en efectivo o débito automático
- Destino del crédito: capital de operaciones, capital fijo, libre disponibilidad u otros
- Descripción del destino del crédito
- Garantías del crédito



## Contrato de crédito

La norma de ASFI establece las directrices para la elaboración de los **contratos**, definiendo a su vez la obligatoriedad de que estos sean registrados y aprobados ante el regulador. Así mismo, la ASFI estableció modelos de contratos de préstamos para los diferentes tipos de crédito: Crédito para el Sector Productivo, Crédito para Vivienda Social.

Una vez aprobado el crédito, se firma el contrato de préstamo cumpliendo las formalidades de Ley establecidas en la política de crédito. Luego de esto, recién se generan todos los compromisos entre el cliente y la EIF.



## Desembolso

Una vez cumplidas las formalidades contractuales, se procede a efectuar el **desembolso del crédito** al cliente, el cual se puede realizar en las siguientes modalidades:

- desembolso en dinero efectivo, realizado en cajas de la EIF;
- desembolso con abono en caja de ahorros o cuenta corriente del cliente;
- desembolso mediante cheque por el monto del crédito a nombre del titular del crédito.

## Plan de pagos

Un componente fundamental que forma parte del contrato de préstamos es el **plan de pagos**, en el cual se establecen las fechas, frecuencia y montos de los pagos que se tienen que realizar.

- Plan de pagos con cuotas fijas y frecuencia definida
- Plan de pagos con cuotas decrecientes y frecuencia definida
- Plan de pagos con cuotas irregulares o variables, también denominado con cuotas estacionales

## Etapas del proceso de crédito

Al solicitar un crédito, el cliente asume también una responsabilidad con la sociedad, puesto que las EIF utilizan o intermedian los ahorros de la gente. Por ello, es importante que el cliente conozca el proceso de crédito que desarrolla la EIF, las diferentes etapas, sus derechos, qué ocurre con los retrasos en el pago y cuáles son las acciones que debe realizar para reencausar el crédito hasta el pago total.

### Proceso regular de crédito

- a) **Promoción:** son las acciones que realiza la EIF para dar a conocer al público los diferentes productos financieros. Utiliza medios masivos de comunicación (radio, televisión, prensa escrita, redes sociales) y la difusión de sus productos a través de actividades organizadas por sus agencias o sucursales.
- b) **Charla informativa:** consiste en informar al cliente acerca de la obtención de un crédito. Luego, el cliente podrá solicitar un crédito en ese mismo momento o coordinar otro encuentro para la entrevista formal.
- c) **Entrevista y elaboración de la solicitud de crédito:** la entrevista brinda información relevante para determinar si el solicitante es sujeto de crédito, y si tiene interés y necesita el crédito de la entidad. También, permite al asesor de crédito tener una primera impresión del cliente y su negocio, para definir si el cliente tiene posibilidades de obtener un crédito o no. Si es procedente, ayudará al cliente a realizar la solicitud de crédito llenando un formulario y fijará la fecha para un nuevo contacto.
- d) **Evaluación:** permite relevar información para determinar la capacidad de pago, la voluntad de pago, el destino real del crédito, los riesgos existentes del crédito, las garantías a tomar y la gestión del negocio. El asesor de créditos debe tener una idea completa de la situación económica del negocio y la familia del solicitante.

La EIF debe contar de manera verídica y ágil con la información económico-financiera del negocio y la familia, verificándola mediante el "Cruce de información o de variables". Es decir, los asesores de crédito comparan la información del solicitante con la información de los cálculos realizados, para lo cual suelen realizar visitas al negocio o al domicilio para verificar si la información reportada es verídica. Con base en esto, el asesor de créditos determina si

existen posibilidades de financiamiento, prepara la propuesta de crédito con base en la solicitud del cliente y el análisis realizado, para presentarla al nivel de aprobación que corresponda.

- e) **Aprobación o rechazo de la solicitud:** las propuestas de crédito son presentadas a la instancia de aprobación o rechazo correspondiente: jefe de agencia, comité de créditos, comité del Directorio u otra instancia. Estos controlan el cumplimiento de normas, políticas y procedimientos establecidos, analizan la coherencia de la información y deciden:
- la aprobación por el monto propuesto,
  - la aprobación por un monto menor,
  - el rechazo,
  - dejar el caso pendiente,
  - determinar las condiciones del crédito (monto, plazo, tasa, garantías, entre otras).
- f) **Firma de contrato y desembolso:** una vez firmado el contrato, se procede al desembolso. El contrato de préstamo establece todas las condiciones del crédito aprobadas por los niveles correspondientes de decisión (monto, tasa de interés, plazos, garantías, entre otros).
- g) **Pago de cuotas y seguimiento:** en esta etapa se verifica la correcta aplicación del crédito, la situación económica financiera del negocio y la situación de las garantías, mediante visitas del asesor de créditos.

En la primera fecha de pago, el cliente debe pagar la cuota en la agencia o autorizar que se realicen débitos automáticos de su cuenta de ahorro. No se recomienda realizar pagos a los asesores de créditos u otros funcionarios que no estén en las instalaciones de las EIF.

Cuando un cliente está finalizando el pago de su préstamo, si los pagos fueron regulares y puntuales, el asesor de crédito podría ofrecerle sacar otro crédito, pues cuenta con un buen historial. Sin embargo, si el cliente no necesita un nuevo crédito no debe solicitarlo, su buen historial se mantendrá hasta por cinco años.

## Irregularidades en el plan de pagos comprometido

Un crédito es moroso cuando el prestatario incumple el pago de una o varias cuotas establecidas en el plan de pagos, es decir, al día siguiente de la cuota no cancelada. El seguimiento de mora se inicia cuando el cliente deja de pagar alguna cuota. El cliente, en función a su situación económica o familiar, define si tiene o no condiciones de pagar su deuda y el tiempo en que lo hará.

## Cobranza extrajudicial, judicial y pérdida de garantías

La **cobranza extrajudicial** son las acciones que efectúa la EIF con el fin de lograr la recuperación de los créditos en mora sin recurrir a la instancia judicial. Para ello, cada EIF define las herramientas a emplear según los días de atraso: llamadas telefónicas, cartas de notificación firmadas por diferentes autoridades de la EIF, visitas de mora a los clientes y garantes. Durante este proceso, el cliente puede negociar con la EIF mejores condiciones de liquidación y realizar pagos.

La ASFI exige que se respete el secreto bancario y los derechos fundamentales de los ciudadanos, establecidos en la Constitución Política del Estado.

La **cobranza judicial** es el último recurso que usan las EIF para recuperar el dinero prestado. La EIF realiza una demanda al deudor y sus garantes (si los tuviere) acudiendo a los tribunales de justicia, iniciando un juicio en contra de los deudores morosos. Cuando el cliente paga su deuda, también debe pagar los gastos judiciales incurridos por la EIF y los honorarios del abogado.

Es en esta última instancia cuando recién se puede dar la **pérdida de garantías** por un fallo judicial. La pérdida de garantías solo se da cuando se llega a un grado de total inviabilidad de la deuda.

## El seguro en el proceso del crédito

Los seguros están previstos cuando ocurre un siniestro a un cliente mientras tiene vigente un crédito, tienen carácter obligatorio. Por disposiciones de la ASFI, toda EIF regulada debe contar con los siguientes seguros en función al tipo de crédito:

- **Seguro de desgravamen:** póliza de seguro que contrata la EIF por cuenta y a nombre del asegurado (prestatario), por la cual la Compañía Aseguradora se obliga a pagar el saldo de la deuda a la EIF cuando se produce el fallecimiento del deudor por cualquier causa o por invalidez permanente del asegurado.
- **Seguro contra todo riesgo de los bienes otorgados en garantía hipotecaria (maquinaria, bienes inmuebles, vehículos):** póliza de seguro que contrata el cliente por su cuenta y cuyos derechos son subrogados en favor de la EIF como Beneficiaria, en caso de ocurrencia de algún siniestro.
- **Seguro agrario:** protege la producción agropecuaria del prestatario frente a los riesgos derivados de las adversidades climáticas y otros riesgos naturales, que no pueden ser controlados por el productor.

