

CAPITULO I

1. RIESGO OPERATIVO

1.1. INTRODUCCION

El Riesgo esta presente en toda actividad productiva y es la posibilidad de que algo no suceda como se ha planificado. El origen de los riesgos se debe a varios factores entre los cuales puedo citar los siguientes: amenazas externas, debilidades internas, competencia desleal, mala calidad de productos, tasas de interés exageradas, pérdida de imagen, deficiencias en las auditorias tanto externa como interna, autocontroles no aplicados, falta de eficiencia y eficacia en procedimientos operativos producidos por las personas o daños en los sistemas computarizados o mecanizados, etc.

Debido a los fraudes y pérdidas ocurridas en los últimos tiempos los organismos de control y los auditores vieron la necesidad de prestar mayor interés a los diferentes riesgos que se presentan en todo negocio a fin de lograr disminuir al máximo dichos errores, es por esta razón que han solicitado al Sistema Financiero Ecuatoriano poner en práctica los Acuerdos de Basilea I y II.. Entre los escándalos financieros puedo citar: Parmalat (Diciembre,2003) – WorldCom (Marzo,2002) – Enron (Octubre,2001)

En el Ecuador, la Superintendencia de Bancos a partir del año 2005, emitió la resolución acerca del Riesgo Operativo y se espera que máximo hasta el año 2009 tanto Bancos, Cooperativas, Mutualistas y todo el sistema Financiero hayan evaluado todos los factores de riesgos y determinado su incidencia en el desempeño de las Instituciones Financieras.

Partiendo del papel preponderante que tiene el área de crédito en toda Institución Financiera, considerando a ésta el principal motor para el desarrollo en todas las actividades productivas y más aún en el campo inmobiliario de la compra, ampliación, construcción o mejora de vivienda se ha visto necesario el estudio de los diferentes riesgos, siendo de gran importancia el Riesgo Operativo ya que representa

una base para el cumplimiento de las normas legales estatutarias así como las políticas internas dentro de la Empresa.

En la actualidad, cuando se inicia el trabajo no existe la suficiente información y los datos para lograr poner en práctica con mayor facilidad y alcanzar mejores resultados, viéndose la necesidad de contratar funcionarios y empleados capacitados para las áreas operativas con la finalidad de cumplir de una manera eficiente y eficaz el trabajo.

1.2. RIESGO OPERATIVO. CONCEPTO

Riesgo Operativo es la posibilidad de que se ocasionen pérdidas financieras por eventos derivados de fallas o insuficiencias en los procesos, personas, tecnologías de información y eventos externos.

Basilea II define el Riesgo Operativo como: “El Riesgo de pérdida resultante de una falta de adecuación o de un fallo de los procesos, personal o los sistemas internos, o bien como consecuencia de acontecimientos externos.

Uno de los riesgos más antiguos es el Riesgo Operativo y por medio del cual las empresas han tenido mayores pérdidas en los últimos años. Hoy toda institución está trabajando para implantar una verdadera cultura de riesgo operacional y así lograr conocer y mitigar con precisión los errores.

Agrupar una variedad de riesgos relacionados con deficiencias de control interno; sistemas, procesos y procedimientos inadecuados; errores humanos y fraudes; fallas en los sistemas informáticos, ocurrencia de eventos externos o internos adversos, es decir, aquellos que afectan la capacidad de la institución para responder por sus compromisos de manera oportuna, o comprometen sus intereses.

1.3. RIESGO OPERATIVO EN LA INSTRUMENTACION DE UN CREDITO

Está relacionado con errores en proceso de implementación al dar instrucciones de pago o al liquidar las transacciones. Muchas de las quiebras bancarias se deben en

cierta parte a un inadecuado fallo del control interno; talvez no tuvo suficiente control con los empleados que exponían o generaban pérdidas a la institución o las políticas mal orientadas condujeron a la pérdida.

1.4. RIESGO LEGAL

Se refiere básicamente a pérdidas por a fallas en la elaboración de contratos y transacciones que pueden afectar el funcionamiento de una institución del sistema financiero, debido a negligencia, dolo, instrumentación, ejecución de contratos y transacciones. Surge también por incumplimiento de la ley o normas aplicables.

1.5. ADMINISTRACION DE RIESGOS

Parte importante de la administración de riesgo operativo es el control en cuanto a políticas, procedimientos y procesos, ya que genera respuestas claras y oportunas ante fallas y eventos producidos.

Otro factor importante de la administración de riesgos, aunque no directamente responsable, es la Auditoria Interna, que debe conformarse por gente capacitada y operativamente independiente, quines realizarán evaluaciones periódicas del funcionamiento total de la institución.

La Unidad de Riesgos será la encargada de diseñar políticas y proceso de administración de riesgo operativo, evaluar los cambios y la exposición a riesgos a causa de procesos, personas, etc.

1.6. ACUERDOS DE BASILEA I Y II

1.6.1. BASILEA I

En el año de 1975 los Presidentes del Banco Central de varios países formaron una organización llamada “Comité de Basilea para la Supervisión Bancaria”. Actualmente se encuentra representando a países como Bélgica, Canadá, Francia, Alemania, Italia, Japón, Luxemburgo, Netherlands, Suecia, Suiza, Gran Bretaña y

Estados Unidos. La secretaría permanente está ubicada en el Bank for International Settlements, en Basilea, Suiza.¹

El Comité formula estándares y pautas generales de supervisión bancaria que son acogidas por países de todo el mundo y no solo por países miembros; emite declaraciones de mejores prácticas a fin que las autoridades individuales tomen las medidas necesarias para aplicarlas de la forma que mejor convenga a sus propios sistemas nacionales. De esta manera, el Comité alienta la convergencia hacia enfoques y estándares comunes sin procurar la armonización detallada de técnicas de supervisión de los países miembros.

En 1988, el comité de Basilea generó un primer documento llamado el Acuerdo de Capital de Basilea (Basilea I) en el que se detallan las reglas para determinar los requerimientos mínimos de capital que las instituciones bancarias debían cumplir. En este sentido, Basilea I propuso una metodología para medir el riesgo crediticio según la estructura de activos mantenido por una entidad bancaria. Dicha medida consideraba el capital de una institución bancaria como proporción de la suma de los activos del banco ponderados por un factor que refleje el riesgo crediticio de dicho activo. Se acordó que el estándar mínimo de esta proporción sería de 9% para proteger a los depositantes del riesgo por falta de patrimonio indispensable para poder operar y para expandir las operaciones financieras.

Inicialmente acogieron dicha disposición los países miembros pero actualmente se rigen a esta norma alrededor de 150 países; incluso en algunos el Fondo Monetario ha sugerido su aplicación para que puedan acogerse a créditos de este organismo.

1.6.2. BASILEA II

Basilea II parte de la estructura básica del Acuerdo de Basilea I para establecer exigencias de capital, además pretende mantener el nivel requerido de mínimos de capital necesario para el futuro de un banco para lograr mayor estabilidad ante

¹ “Lo que el personal de la Auditoría Interna debe conocer para evaluar y mitigar el Riesgo Operacional” Seminario dictado por la ASOCIACION DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL ECUADOR. Noviembre 22 y 23 del 2007

posibles pérdidas, además de poder operar con todas las operaciones o servicios que exigen sus clientes.

Es de gran importancia hacer referencia los principios básicos de Basilea, acerca de crédito dictada en la Décima conferencia Internacional Sydney-Australia en Octubre 1998. Las entidades financieras deben operar con criterios bien definidos de concesión de crédito al igual que mantener un proceso claramente establecido para la aprobación de créditos y refinanciamiento de los ya existentes.

Una parte esencial de cualquier trabajo supervisor es la evaluación independiente de las políticas, prácticas y procedimientos del banco relacionadas con otorgamiento de créditos y realización de inversiones al igual que la administración permanente de las carteras de inversión y crédito.

Los supervisores bancarios deben considerar adecuado que los bancos establezcan y sigan las políticas, procedimientos y prácticas adecuadas para la evaluación de la calidad de los activos y la suficiencia de provisiones para pérdidas por préstamos que no pagan de acuerdo a sus contratos o la cartera que ha sido declarada como pérdida.

Los supervisores bancarios deben considerar adecuado que los bancos tengan sistemas de información que permita a la administración identificar concentraciones dentro de una cartera.

Para evitar abusos consecuencia de préstamos conectados, los supervisores bancarios deben tener implementadas exigencias que estipulen que los bancos presten a compañías o individuos relacionados sobre una base de prudente distancia, que dichos otorgamientos de crédito sean efectivamente monitoreados y que se tomen las medidas correspondientes para controlar y mitigar los riesgos. Según el Art. 73 de la Ley de Instituciones del Sistema Financiero se prohíbe efectuar operaciones con personas naturales o jurídicas, vinculadas directa o indirectamente con la administración o propiedad de una Institución del Sistema Financiero, de sus subsidiarias o de su sociedad controladora. Ningún director, funcionario, cónyuge o sus familiares hasta el cuarto grado de consaguinidad y segundo de afinidad puede realizar operaciones de crédito que superen los montos máximos establecidos por esta Ley.

1.6.3. PILARES DE BASILEA II

PRIMER PILAR: Abarca el cálculo de los Requerimientos Mínimos de Capital para los riesgos de crédito, de mercado y operativo. El coeficiente de capital se obtiene utilizando la definición de capital regulador y de los activos ponderados por nivel de riesgo. En ningún caso puede ser inferior del 9% del capital total.

SEGUNDO PILAR: Es el proceso del examen supervisor, de la gestión y administración de riesgo, y de la transparencia y responsabilidad por parte de los supervisores.

TERCER PILAR: es la disciplina de mercado. La competencia en los mercados sobre todo financieros no han sido muy leales es por esta razón que ha veces los controles no han sido los óptimos ya que algunas instituciones han otorgado el crédito sin las debidas seguridades o garantías que luego se pueden transformar en pérdidas si estos clientes no honran sus deudas a cabalidad, es por esta razón que más bien las instituciones de control han exigido que todas las instituciones estandaricen los documentos que se debe solicitar a los clientes para conceder un crédito.

Por otro lado se exige el análisis del Riesgo de Mercado con la finalidad que tengan cuidado las instituciones en otorgar a sectores económicos que tengan problemas en un momento determinado con la finalidad de precautelar ese riesgo.

1.7. LINEAS DE NEGOCIO

Nos ayuda a administrar de manera eficaz el riesgo operativo de una institución. Toda actividad deberá asignarse a una línea de negocio, correspondiéndole una sola línea de negocio a cada actividad. Una actividad que no se le pueda asignar a una línea de negocio pero que represente una función auxiliar, se asignará a la línea de negocio que presta apoyo.

Es necesario identificar por línea de negocio los eventos de riesgo operativo, y así decidir qué riesgo asumir, evitar o transferir.

1.8. MEDICION DE RIESGO OPERATIVO

Hace referencia a la cuantificación de la frecuencia y el impacto de pérdidas relacionadas con los factores de riesgo operativo.

En el Ecuador esta norma no exige a las Instituciones Financieras el manejar modelos sofisticados para estimar la necesidad de capital por Riesgo Operativo, sin embargo, nos ayuda a estimar las pérdidas que en el presente y futuro pudiera ocasionar este riesgo, para esto se debe contar con base de datos e información oportuna y suficiente acerca de los eventos, fallas debido a los factores de riesgo, la frecuencia con la que se dan, etc.

Basilea II nos indica los siguientes métodos de medición de Riesgo Operativo:

- **METODO DE INDICADOR BASICO.** Habla del Capital requerido en base al promedio de los ingresos brutos anuales, (mínimo 3 años), sin que éstos sean negativos.
- **METODO ESTANDAR.** Igualmente es el capital requerido en base a los ingresos brutos, pero dirigidos a cada línea de negocio.
- **METODOS DE MEDICION AVANZADA.** AMA= Advanced Measurement Approach. Trabaja con el número de eventos en un período y el monto de la pérdida como variables y utiliza una unidad de tiempo.

MODELOS CUALITATIVOS DE FRECUENCIA E IMPACTO. En el caso de que aún no existan datos. Debemos identificar los factores de riesgos, asignar probabilidades e impactos en base a escalas cualitativas y así elaborar el Mapa de Riesgos. Como un punto importante puedo anotar que para esta medición se debe identificar las mitigantes para cada factor encontrado.

Mapa de Riesgos. Nos da una clara imagen de los factores de riesgos, ya que los ubica según su impacto y frecuencia.

MODELOS SEMI-CUANTITATIVOS. Traduce los resultados obtenidos en la medición cualitativa en datos cuantitativos. También se utiliza para crear el Mapa de Riesgos de la Institución utilizando igualmente escalas cuantitativas

1.9. FACTORES DEL RIESGO OPERATIVO

Con el propósito de que se minimice la probabilidad de incurrir en pérdidas financieras atribuibles al riesgo operativo, deben ser adecuadamente administrados los siguientes aspectos:

- **PROCESOS.** Con el objeto de garantizar la optimización de los recursos y la estandarización de las actividades, las instituciones controladas deben contar con procesos definidos de conformidad con la estrategia y las políticas adoptadas.

Los procesos deben ser claros, con descripción lógica y ordenada de actividades, tareas y controles, además se debe determinar los responsables de los procesos, y por último deben ser actualizados y mejorados en forma continua.

PROCESOS GOBERNANTES. Proporcionan directrices a los otros procesos, realiza el directorio y la alta gerencia. Hace referencia al plan estratégico, administración integral de riesgos, estructura organizacional, etc.

PROCESOS OPERATIVOS. Son los esenciales de la entidad, destinados a llevar a cabo las actividades que permiten ejecutar efectivamente las políticas a fin de satisfacer a sus clientes en cuanto a productos y servicios prestados.

PROCESOS DE APOYO. Como su nombre lo indica son el soporte de los procesos gobernantes y operativos, entre sus actividades está el reducir los riesgos de trabajo, optimizar recursos, proporcionar personal competente.

- **PERSONAS.** Las instituciones controladas deben administrar el capital humano de forma adecuada e identificar apropiadamente las fallas o insuficiencias asociadas al factor “personas” tales como: falta de personal adecuado, negligencia, error humano, nepotismo, ambiente laboral desfavorable.

Dentro de este factor consta el proceso de incorporación que abarca la selección, reclutamiento, contratación e inducción del personal, las mismas que deben estar debidamente ajustados a las disposiciones legales.

Otro proceso es el de permanencia, que cubre la creación de condiciones laborales idóneas, aumentar los conocimientos, incentivos que motiven la adhesión a los valores, etc.

- **TECNOLOGIA DE INFORMACION.** Las instituciones deben contar con la tecnología de información que garantice la captura, procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información de manera oportuna y confiable, evitando así interrupciones en el negocio.

Las instituciones deben contar con manuales debidamente aprobados por el directorio en los que contengan respuestas claras a incidentes de tecnología de información.

Deben poseer también condiciones físicas y ambientales necesarias para garantizar el correcto funcionamiento del entorno de la infraestructura de tecnología de información. Se necesita además controles para minimizar riesgos en los equipos de computación ante fallas, daños, robo, incendio inundaciones desastres naturales, etc.

Toda la información debe estar debidamente respaldada para así garantizar su disponibilidad ante desastres e imprevistos.

- **EVENTOS EXTERNOS.** La administración de riesgo operativo deben considerar la posibilidad de pérdidas ante eventos ajenos a su control: fallas en servicios públicos, desastres naturales, atentados, etc. para lo cual deben contar con planes de continuidad.

1.10. EVENTOS DEL RIESGO OPERATIVO. Es el hecho que puede derivar en pérdidas financieras para la institución controlada.

- **Fraude interno.** En el otorgamiento y desembolso de un crédito de vivienda, así como en las otras operaciones podemos encontrar los siguientes fraudes, como ejemplo:
 1. Falsificación (Factor Procesos)
 2. Operaciones no registradas intencionalmente (Factor Personas)
 3. Uso de información confidencial (Tecnología de información)

4. Operaciones no reveladas adecuadamente (Factor Procesos)
- **Fraude Externo.**
 1. Robo (Factor Procesos)
 2. Emisión de cheques sin fondos (Factor Personas)
 3. Perjuicios por intrusión o ataque de terceros (Tecnología de Información)

 - **Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo.**
 1. Violación de las normas de salud y seguridad (Procesos)
 2. Todo tipo de discriminación (Personas)

 - **Prácticas relacionadas con clientes, productos y el negocio.**
 1. Mal manejo de información confidencial de clientes (Factor Procesos)
 2. Prácticas inadecuadas de negociación (Factor Personas)
 3. Actividades no autorizadas (Factor Procesos)
 4. Abuso de información privilegiada a favor de la institución (Factor Personas)

 - **Interrupción del negocio y fallas en los sistemas.**
 1. Fallas en el software y hardware (Tecnología de información)
 2. Cortes de servicios públicos (Eventos Externos)

 - **Deficiencias en la ejecución de procesos.**
 1. Errores en el ingreso de datos (Tecnología de información)
 2. Falla en la administración de colaterales (Factor Procesos)
 3. Documentación legal incompleta (Factor Procesos)
 4. Incumplimiento en la entrega de la información hacia terceros (Factor Procesos)

1.11. CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Se refiere a la garantía que deben tener las instituciones para operar en forma continua y minimizar las pérdidas en caso de una interrupción severa del negocio. Esto se logra mediante planes de contingencia y de continuidad

PLAN DE CONTINUIDAD. Está orientado a asegurar la continuidad del negocio a pesar de eventos inesperados.

PLAN DE CONTINGENCIA. Es el conjunto de procedimientos alternativos a la operatividad normal cuya finalidad igualmente es el permitir el funcionamiento y minimizar el impacto financiero al suceder un evento de pérdida.

1.12. REGLAMENTOS Y DISPOSICIONES DE LA SUPERINTENDENCIA Y DIRECTORIO ACERCA DE LOS CREDITOS DE VIVIENDA

CREDITO DE VIVIENDA. CONCEPTO

“Crédito de Vivienda son los otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble; caso contrario, se considerarán como comerciales.”²

La Resolución No. 153-2007, Página 17 nos muestra: “Dentro de este tipo de crédito el Banco Central del Ecuador para el cálculo de tasas de interés efectivas máximas define un único segmento de crédito, denominado Vivienda.”

En los créditos para construcción o mejoramiento de vivienda, si el monto concedido es alto, el desembolso se lo hará por Avance de Obra, luego de las inspecciones respectivas.

² “CODIFICACION DE RESOLUCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS Y JUNTA BANCARIA” Pág.165. EDICOMEX

CAPITULO II

2. EL CREDITO

2.1. HISTORIA DEL CREDITO

A inicios de la historia los bancos únicamente servían para mantener seguro el dinero de sus clientes en él depositado, pero con el tiempo sus directivos vieron que nunca retiraban por completo el dinero de sus bóvedas, por lo que pensaron que podían prestar parte de esos fondos, al mismo tiempo que cobraban una tasa de interés y así tener utilidad y ofrecer a sus clientes rentabilidad sobre sus depósitos.

El principal negocio de una institución financiera consiste en las captaciones de dinero de sus clientes colocarlas a una tasa pasiva y ese dinero captado colocar a una tasa activa, como es el Crédito. Y la diferencia entre estos dos tipos de tasas es origen principal de los ingresos.

2.2. CREDITO. CONCEPTO

Crédito viene de la palabra latín “CREDERE”= tener confianza.

Crédito es la confianza que se deposita en la solvencia y moralidad de una persona o firma. El crédito bancario se trata de una operación en virtud de la cual el banco, a la vista de la confianza que le merece el solicitante, concede a este el poder de disposición o concurso de sus capitales, con la condición de la devolución del principal más los intereses pactados dentro de un plazo máximo fijado con anterioridad.³

2.3. LAS 5 Cs DEL CREDITO

Para otorgar un crédito se debe considerar cinco aspectos a los que llamaremos 5 Cs de crédito:

³ Martínez Cerezo, Antonio, DICCIONARIO DE LA BANCA, EDICIONES PIRAMIDE PAG.68

CARÁCTER

- Integridad
- Deseo de pagar
- Características morales y éticas de los accionistas y administradores

CAPACIDAD

- Capacidad de ser rentable y tener capacidad de pago
- Primera fuente de repago
- Capacidad de generar ingresos

CAPITAL

- Respaldo monetario
- Compromiso de los dueños
- Solvencia económica-financiera
- Habilidad para soportar pérdidas

CONDICIONES

- Situación económica del mercado
- Situación de mercado
- Situación de política
- Posibilidades de exportación

COLATERALES

- Activo en garantía: hipoteca, prenda
- Fortalecer una debilidad en capital, capacidad de pago

Es la garantía colateral que presenta el cliente para respaldar su crédito, es la fuente de repago en un crédito.

2.4. CALIFICACION DE ACTIVOS DE RIESGO

El Directorio de cada Institución Bancaria delega a un mínimo de 3 funcionarios de alto nivel para la formación de una Comisión especial: un vocal del Directorio, el

Auditor interno y funcionario de alto nivel con experiencia en el manejo de activos de riesgo.

El Representante Legal notificará en Enero de cada año a la Superintendencia de Bancos y Seguros la nómina de los miembros que integren la comisión calificadora, reportando cualquier cambio que se produzca.

A fin de cada año, se realizará una auditoria externa sobre el cumplimiento de normas relativas a la calificación y constitución de provisiones, cuyo informe se enviará en medios magnéticos. La información que deberá contener el informe será:

- Nombre o razón social del deudor
- Monto del riesgo del trimestre anterior y calificación asignada
- Clase y tipo de crédito otorgado
- Saldo adeudado
- Calificación asignada
- Provisión requerida
- Provisión constituida
- Descripción de garantías recibidas

2.4.1. ELEMENTOS DE LA CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGO Y SU CLASIFICACIÓN

Para efectos de la clasificación de la cartera, los créditos se dividirán en tres clases:

- Comerciales
- Consumo
- Vivienda
- Microcrédito

CREDITOS COMERCIALES. Son aquellos otorgados a sujetos de crédito, cuyo financiamiento esté dirigido a las diversas actividades productivas.

COBERTURA DE LA CALIFICACIÓN PARA CREDITOS COMERCIALES.

Se deberá cubrir el 100% de los créditos comerciales los mismos que deben contar con los siguientes criterios a ser calificados:

CATEGORIA	PERIODO MAYOR	MOROSIDAD A	EN DIAS HASTA
Riesgo Normal			treinta
Riesgo Potencial	treinta y uno		noventa
Deficientes	noventa y uno		ciento ochenta
Dudoso recaudo	ciento ochenta y uno		trescientos sesenta
Pérdida	trescientos sesenta y uno		

CREDITOS DE CONSUMO. Son los otorgados a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, y su pago es mediante cuotas periódicas, cuya fuente de pago es el ingreso mensual del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.

COBERTURA DE LA CALIFICACIÓN PARA CREDITOS DE CONSUMO.

La calificación cubrirá la totalidad de la cartera de créditos de consumo concedida por la institución del sistema financiero.

CATEGORIA	PERIODO MAYOR	MOROSIDAD A	EN DIAS HASTA
Riesgo Normal			quince
Riesgo Potencial	quince		cuarenta y cinco
Deficientes	cuarenta y cinco		noventa
Dudoso recaudo	noventa		ciento veinte
Pérdida	ciento veinte		

CREDITOS DE VIVIENDA. Son aquellos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, remodelación, reparación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentre amparado con garantía hipotecaria.

COBERTURA DE LA CALIFICACION DE CREDITOS PARA LA VIVIENDA. Cubrirá la totalidad de la cartera de créditos para la vivienda que mantenga la entidad.

CATEGORIA	PERIODO MAYOR	MOROSIDAD A	EN MESES HASTA
Riesgo Normal			tres
Riesgo Potencial	tres		nueve
Deficientes	nueve		doce
Dudoso recaudo	doce		veinte y cuatro
Pérdida	veinte y cuatro		

MICROCREDITO. Presenta las siguientes características:

- Créditos no superiores a \$20.000,00
- Empresas constituidas como personas naturales o jurídicas
- Personas no asalariadas, cuyo repago sean las ventas
- Trabajador a cuenta propia, no depende de patrono
- No se requiere presentación del balance general, ni estado de pérdidas y ganancias del microempresario solicitante para el otorgamiento del crédito

CATEGORIA	PERIODO MAYOR	MOROSIDAD A	EN DIAS HASTA
Riesgo Normal			cinco
Riesgo Potencial	cinco		treinta
Deficientes	treinta		sesenta
Dudoso recaudo	sesenta		noventa
Pérdida	noventa		

CREDITOS DE RIESGO NORMAL

Los créditos que merezcan esta calificación, deberán demostrar que los ingresos del deudor cubren de manera suficiente la capacidad de pago de las obligaciones tanto de

capital como de sus intereses. No deberán estar vencidos más de noventa días, esta categoría deberá otorgarse a deudores que hayan cumplido oportunamente con sus obligaciones y nada indique que su comportamiento podrá verse negativamente afectado en el futuro.

La provisión es mínimo el 1% y máximo el 4%.

CREDITOS CON RIESGO POTENCIAL

Las obligaciones calificadas en este grupo corresponden a clientes que han demostrado la posibilidad de atender sus obligaciones, aunque no a su debido tiempo. Esta situación deber ser transitoria y se verificará que podrá ser superada a corto plazo.

Las garantías deben cubrir holgadamente el monto de la operación en el 140% mínimo, de modo que se logre recuperar con su eventual negociación la totalidad de los recursos comprometidos.

La provisión mínima es del 5% y máximo el 19%.

CREDITOS DEFICIENTES

Corresponden los clientes con fuertes debilidades financieras, que determinan que los ingresos disponibles sean insuficientes para cubrir con el pago de intereses y el servicio de capital en las condiciones pactadas. Esta situación se refleja en atrasos continuos, cancelaciones parciales y renovaciones sucesivas.

La posibilidad de recuperar los créditos es dudosa y responde la garantía hipotecaria.

La provisión mínima es del 20% y máximo el 49%.

CREDITOS DE DUDOSO RECAUDO

Los créditos agrupados en esta calificación poseen las características propias de los créditos deficientes, más las siguientes condiciones:

- El cobro del préstamo es dudoso pues no alcanza a generar ingresos suficientes
- Aquellos créditos cuya recuperación se basa en acciones legales son de dudoso recaudo
- Morosidad de las obligaciones entre 361 y 720 días

La provisión mínima es del 50% y máximo el 99%.

PERDIDAS

Pertencen a este grupo los créditos incobrables o con un valor de recuperación tan bajo en relación al monto adeudado. Puede deberse a que el cliente esté en la quiebra o se haya declarado insolvente y su garantía sea de escaso valor con relación al monto de la deuda.

La provisión mínima es del 100%.

2.5. CONCESION DE CREDITO

En la concesión de un crédito se debe seguir un proceso ordenado y con altos índices de seguridad ya que el propósito de éste es guiar a los oficiales y a todo funcionario encargado de esta operación.

El proceso de crédito inicia con el conocimiento de los sectores de mercado, seguimos con la solicitud del cliente, la investigación, evaluación, aprobación y por último la recuperación total del crédito.

2.5.1. INICIACIÓN DEL CREDITO

Es cuando el cliente presenta su interés de obtener un crédito. El oficial de crédito tiene el deber de orientar al cliente de una manera eficiente a fin de satisfacer su inquietud y necesidad.

El proceso de crédito comienza de la siguiente manera:

PROCESO	RESPONSABLE
• Informar sobre las diferentes opciones de Crédito	Oficial de Crédito 1
• Entregar la hoja con el detalle de requisitos (Anexo 1)	Oficial de Crédito 1
• Entregar la solicitud de crédito (Anexo 2)	Oficial de Crédito 1
• Entregar el formulario Solicitud de crédito Anexo 1 (Anexo 3)	Oficial de Crédito 1
• Revisar en las listas de cautela e historial crediticio del cliente	Oficial de Crédito 1

2.5.2. RECOPIACION DE INFORMACION

Para prevenir mayor riesgo en el otorgamiento de un crédito es necesario recolectar cierta documentación, tales como: Solicitud de crédito, en la que consta la información personal y financiera del cliente; copias que certifiquen que el cliente posee bienes, como vivienda, vehículo, etc.; información valiosa de otras instituciones financieras que certifiquen la integridad del cliente; central de riesgos, verificación en la lista de CONSEP y datos que clarifiquen la capacidad de pago de la obligación.

PROCESO	RESPONSABLE
• Recibir y revisar la solicitud de crédito y los documentos presentados por deudores y garantes si hubiere	Oficial de Crédito 1

2.5.3. ANALISIS Y EVALUACION DE LA INFORMACION

Una vez que el oficial posee toda la documentación necesaria del cliente procede con la evaluación del mismo. Un correcto análisis nos permite conocer más al cliente y las razones verdaderas para la solicitud del crédito, otorgar un plazo y monto adecuado de acuerdo a la capacidad de pago. Para este paso es necesario conocer las

5 Cs del crédito, entre otros factores que nos ayuden a clarificar el poder y querer honrar la obligación.

PROCESO	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> • Investigar la información presentada por deudores y garantes si hubiere (Anexo 4) 	Oficial de Crédito 2

2.5.4. APROBACION DEL CREDITO

Luego de analizar la información se procede a la creación de la carpeta de crédito y la elaboración del medio de aprobación, que es un resumen de la información y estudio realizado. Este documento es presentado ante el responsable para su aprobación, ya que existen niveles de aprobación de un crédito:

1. Nivel I: Jefe de Crédito
2. Nivel II: Comité de Crédito
3. Nivel III: Directorio de la Institución

PROCESO	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> • Conformar la carpeta de crédito 	Oficial de Crédito 1
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el avalúo del bien a hipotecar (Anexo 5) 	Avaluador responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Adjuntar a la carpeta el informe del avalúo 	Departamento Técnico
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el informe legal de los documentos entregados por el cliente (Anexo 6) 	Departamento Legal
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el análisis de crédito 	Oficial de Crédito 1
<ul style="list-style-type: none"> • Imprimir los reportes de la Central de Riesgos 	Oficial de Crédito 1
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar en lista de cautela y clientes observados 	Oficial de Crédito 1
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el Medio de Aprobación (Anexo 7) 	Oficial de Crédito 1
<ul style="list-style-type: none"> • Analizar y aprobar/negar el crédito 	Oficial de Crédito 1
	Niveles de Aprobación

La carpeta de crédito debe contener los siguientes documentos:

- Solicitud de crédito
- Ingresos y egresos del cliente que certifiquen la capacidad de pago
- Medio de aprobación
- Comprobantes de los desembolsos

Existe también la carpeta legal y de garantías, la que contiene:

- Informes legales
- Copia de los contratos de hipoteca constituidos a favor del banco
- Copia del certificado del registrador de la propiedad sobre hipotecas
- Copia de la minuta y contrato de crédito
- Escrituras que justifiquen legalmente la propiedad de los bienes dados en garantía
- Copia de demandas y acciones judiciales llevadas por el banco en contra del cliente
- Cualquier otro documento que se considere necesario mantener como referencia histórica

2.5.5. DOCUMENTACION Y DESEMBOLSO

Se refiere al registro y custodia de los documentos recolectados. La carpeta de crédito está bajo el control del Departamento de Crédito, Departamento Legal y Custodia, según sea el caso.

Una vez que esté cumplido los requerimientos del medio de aprobación se procede a realizar los documentos de respaldo, en el caso de un Crédito de Vivienda se elabora la minuta y la hipoteca respectiva que está a cargo del Departamento Legal , se envía a la Notaria que el cliente elija para la elaboración de la hipoteca y luego pasa a la Registraduría de la Propiedad para su inscripción y prohibición de venta.

Este trámite pasa al Departamento de Operaciones, es responsabilidad del Oficial de Crédito Operativo revisar si constan todos los documentos necesarios y si éstos están correctos, así como revisar si el medio de aprobación cuenta con todas las firmas

requeridas, si es así se procede a la instrumentación de la operación y al desembolso, los documentos pasan a custodia para el debido respaldo de la deuda.

Considero que se debe dar gran importancia a este paso ya que para mí es la clave principal para lograr disminuir los riesgos operacionales en un crédito, ya que interviene el Riesgo Legal, al momento de la elaboración de contratos o hipotecas, también está el factor de tecnología al momento de instrumentar el crédito y al mismo tiempo el personal que debe tener mayor cuidado para este trabajo.

PROCESO	RESPONSABLE
• Elaborar informes de créditos aprobados para Contabilidad	Secretaria de Crédito
• Entregar la carpeta del crédito al Dpto. de Cartera	Oficial de Crédito 1
• Revisar que el medio de aprobación cuente con todas las autorizaciones	Ayudante de Cartera
• Imprimir la tabla de amortización correspondiente	Ayudante de Cartera
• Elaborar la minuta de hipoteca y contrato de Mutuo	Departamento Legal
• Entregar las minutas al cliente para que se elaboren las escrituras en una notaria	Oficial de Crédito 1
• Revisar las escrituras elaboradas en la notaria	Departamento Legal
• Firmar las escrituras	Representante Legal
• Entregar al cliente las escrituras para la firma del notario	Departamento Legal
• Revisar finalmente las escrituras debidamente inscrita en el Registro de la Propiedad (Hipoteca) y firmar el medio de aprobación	Departamento Legal
• Elaborar y hacer firmar al cliente la declaración de origen lícito de fondos (Anexo 8)	Oficial de Crédito 1
• Generar el contrato en el Sistema	Ayudante de Cartera
• Elaborar el Anexo de Liquidación (Anexo 9)	Ayudante de Cartera
• Elaborar el documento necesario para la Emi-	Ayudante de Cartera

sión de la Póliza de Seguro

- | | |
|---|-------------------------|
| • Revisar que el crédito esté debidamente instrumentado y proceder al crédito en la respectiva cuenta del cliente | Jefe de Cartera |
| • Generar la Nota de Crédito con datos del crédito | Ayudante de Cartera |
| • Entregar los comprobantes en Contabilidad | Ayudante de Cartera |
| • Custodiar los documentos de respaldo del crédito | Responsable de custodia |

2.5.6. ADMINISTRACIÓN DEL CREDITO

Es el seguimiento que debe dar un oficial a su cliente ya que su responsabilidad no termina con el desembolso del dinero, debe actualizar la información necesaria de su cliente, verificar su situación financiera y la revisión o inspección de los bienes hipotecados.

2.5.7. RECUPERACION DEL CREDITO

Es la etapa final del crédito, el oficial así como realiza un seguimiento de la operación, deberá informar a su cliente el vencimiento de la cuota a pagar evitando así el aumento de la cartera vencida en la Institución.

En caso de existir cartera vencida se deberá de acuerdo a la ley enviar al cobro por la vía judicial, cuando cumplan más de 120 días de mora, y la provisiones mensualmente se deberá ir contabilizando de acuerdo con la mora de todos los clientes.

Existen cuatro 4 etapas en el proceso de recuperación:

- Recordatorio. Vencimiento menor a 15 días, se realiza vía telefónica
- Insistencia. Se realiza vía telefónica o mediante avisos de vencimiento por escrito a los 30 días de mora o según las políticas de cada institución.
- Negociación extrajudicial. Se puede obtener una renegociación o se puede aceptar daciones en pago (no es común y depende de cada institución)
- Acción Judicial. Cuando la mora ha superado los 120 días

La dación de pago es un contrato que está regulado por las leyes ecuatorianas a través del cual el cliente entrega al banco un bien de su propiedad con el objeto de cancelar la totalidad o parte de su crédito. Con este procedimiento se evitan los trámites legales.

Para el proceso judicial, el oficial de crédito elabora una liquidación pormenorizada de la operación vencida y entrega al Departamento Legal junto con los documentos que respaldan la misma.

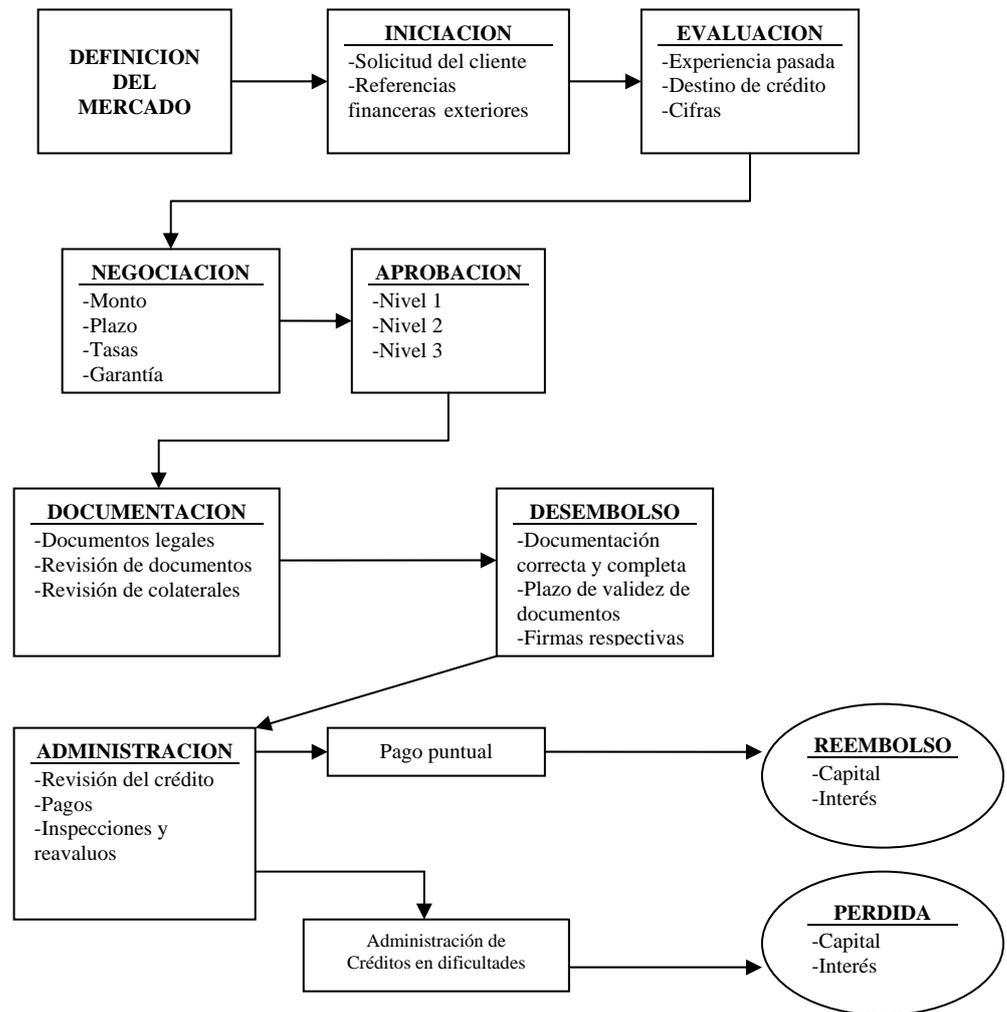
Si un documento presenta errores o enmendaduras se puede llegar a perder el litigio o el cliente puede retrasar el proceso legal.

Es de suma importancia entender lo antes expuesto ya que por un error humano la recuperación de la operación puede ser aún más difícil.

Tiene que darse el proceso judicial llegando a la instancia del embargo y remate correspondiente que permitirán a través de la venta de los bienes embargados la recuperación de la obligación conjuntamente con los gastos o costas judiciales.

Una operación vencida por más de tres años sin recuperación debe procederse a castigar la obligación de acuerdo con la ley. Es importante saber que una obligación aún cuando no ha cumplido los 3 años se puede pedir autorización a la Institución de Control antes de este plazo cuando sabemos que a pesar de haber realizado todos los trámites judiciales respectivos es imposible cobrar el crédito.

2.6. FLUJO DE CREDITO



2.7. GARANTIAS

2.7.1. CONCEPTO

La garantía constituye un respaldo del crédito mientras éste dure, no se puede tomar a la garantía como fuente de repago pues ése no es el negocio de una institución financiera.

Según el Diccionario Enciclopédico: “Garantía: Acción y efecto de afianzar lo estipulado. Obligación Legal en virtud de la cual una persona tiene que asegurar a otra frente a un evento”

Existe la garantía personal que no necesita de materialización; y la garantía real que es la aportación de avales de terceros, constitución de hipotecas, prendas, etc.

Como puntos básicos de una garantía tenemos:

- No se debe recibir una garantía firmada en blanco
- Como expuse anteriormente la garantía es la segunda fuente de repago
- Toda garantía debe constituirse por un tiempo igual o superior al período del crédito
- La garantía debe cubrir como mínimo el 120%.

2.7.2. TIPOS DE GARANTIA

- **PRENDARIA.** Se puede efectuar garantía prendaria sobre cualquier tipo de bien, con la cobertura total de una póliza de seguro
- **QUIROGRAFARIA.** Son las que se dan en los préstamos sobre firmas, están respaldados por garantes que suscriben un pagaré a favor del banco, conjuntamente con los deudores.
- **DOCUMENTOS Y ACCIONES.** Un crédito puede estar respaldado por documentos como certificado de inversión, los que tienen una fecha de vencimiento posterior. Para esto se debe endosar el certificado a nombre de la Institución financiera
- **HIPOTECARIA.** Es un derecho constituido sobre bienes inmuebles (edificios, viviendas, terrenos, etc.) a favor del banco, y que pueden seguir en poder del deudor.

Hipoteca abierta: Contrato mediante el cliente entrega el bien como garantía de una obligación presente y futuras

Hipoteca cerrada: Sirve para garantizar una sola operación

2.7.4. AVALUO

Es todo trabajo que por medio de una revisión realizada por técnicos permite estimar el valor de los bienes hipotecados que garantizan una operación. Este avalúo realiza la institución financiera previa al otorgamiento del crédito hipotecario.

Los evaluadores deben ser calificados y registrados en la Superintendencia de Bancos, o a su vez el Directorio de la Institución designará a los peritos que realizarán los trabajos en la institución.

2.7.5. CUSTODIA

En cada Institución existe un departamento de Custodia, el mismo que se encarga de receptor, controlar y custodiar todo documento legal, como pagarés, hipotecas, pólizas de seguro, etc.

2.7.6. CANCELACIONES

Para el levantamiento de la garantía, el oficial será el encargado de constatar la cancelación total del préstamo que generó la garantía y así solicitar al Departamento Legal, y Operaciones el levantamiento de la misma. El levantamiento en el Registro de la Propiedad corre por cuenta del cliente.

ANEXOS



REQUISITOS PARA LA OBTENCION DE UN CREDITO HIPOTECARIO

REQUISITOS GENERALES

1. Obtener una libreta de ahorros.
2. Presentar debidamente llenado la solicitud de Crédito
3. Certificado del patrono sobre los ingresos mensuales que perciben el solicitante y su cónyuge. En caso de que el solicitante o su cónyuge tengan actividades económicas independientes (negocio propio), deberán presentar certificados que prueben tales ingresos (RUC, Declaración del Impuesto a la Renta, copias de facturas o certificados de proveedores).
4. Si mantiene créditos en otras Instituciones Financieras, presentar un certificado de estar al día en los pagos, en el que deberá constar: el saldo del capital adeudado, cuota y frecuencia de pago (mensual, trimestral).
5. Fotocopia de la cédula de identidad del solicitante y su cónyuge.
6. Fotocopia del certificado de votación del solicitante y su cónyuge.
7. Copia certificada de la escritura del inmueble a hipotecarse.
8. Certificado del registro de la propiedad, en el que conste el historial de dominio de por lo menos, quince años y la constancia de que el inmueble no soporta gravámenes o prohibiciones de ninguna clase (Original y copia)
9. Carta de pago del predio.
10. Certificado de Afectación y Licencia Urbanística (Expedido por el Municipio).
11. En caso de que el inmueble pertenezca a una lotización o subdivisión debe presentarse la aprobación municipal.

REQUISITOS ADICIONALES PARA COMPRA DE INMUEBLES:

12. Croquis de la vivienda, o de la planta del edificio en el que se encuentre el departamento o local, con áreas y linderos.
13. En caso de tratarse de un departamento deben presentarse copia del reglamento de propiedad horizontal del edificio en que se encuentre situado y un certificado, expedido por el Administrador del condominio, de que el departamento no adeuda valores.
14. Certificado de que el vendedor no adeuda al Municipio en el que se encuentra el inmueble. El certificado se debe solicitar para trámites bancarios.

REQUISITOS ADICIONALES PARA CONSTRUCCION DE INMUEBLES:

15. Planos de la construcción, aprobados por el Municipio, si está en el sector urbano.
16. Presupuesto de la Construcción.

TODOS LOS DOCUMENTOS QUE SE SOLICITAN DEBEN SER ACTUALIZADOS

CREDITYA Lugar y Fecha: _____	SOLICITUD N°: OFICIAL N°:	
SOLICITUD DE CREDITO		
1. DATOS PERSONALES		
EDAD: <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>		
Apellido Paterno/Apellido Materno/Nombres _____ ESTADOCIVIL: _____ EDUCACION: _____ CONYUGE:	Cédula/ R.U.C. _____ SEXO: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> PROFESION: _____ F. Nacimiento _____ Nacionalidad _____ SEP.BIENES: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Apellido Paterno/Apellido Materno/Nombres _____ ESTADOCIVIL: _____ EDUCACION: _____ CARGASFAM.: _____ DIRECCION: _____ Su vivienda es: PROPIA: _____ ARRENDADA: _____ VIVE CON FAMILIARES: _____ Nombre del dueño: _____	Cédula/ R.U.C. _____ SEXO: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> PROFESION: _____ F. Nacimiento _____ Nacionalidad _____ SEP.BIENES: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> CIUDAD: _____ TELEFONO: _____ PARROQUIA: _____ Teléfono: _____	
CUENTA DE AHORROS N°: _____ ENTREGAR CORRESPONDENCIA: _____ OBJETO DEL CREDITO: _____ MONTO: _____ PLAZO: _____ FORMA DE PAGO: _____ LUGAR Y FECHA: _____		
2. ACTIVIDAD ECONOMICA		
NEGOCIO PROP: <input type="checkbox"/> DEPENDIENTE: <input type="checkbox"/>		
Empresa/Lugar de Trabajo _____ Dirección de la Empresa _____	Profesión y/o Activ.Económica _____ Teléfono _____	Cargo Actual _____ Fecha Ingreso _____ Antigüedad _____
CONYUGE: Empresa/Lugar de Trabajo _____ Dirección de la Empresa _____	Profesión y/o Activ.Económica _____ Teléfono _____	Cargo Actual _____ Fecha Ingreso _____ Antigüedad _____
3. INGRESOS		
	INGRESOS MENSUALES SOLICITANTE CONYUGE	EGRESOS MENSUALES
Empleo _____	_____	Arriendos _____
Negocio propio/Profesión _____	_____	Alimentación _____
Utilidades y/o Acciones _____	_____	Educación _____
Otros ingresos (Comprobables) _____	_____	Préstamo/Mes _____
TOTAL INGRESO FAMILIAR: _____	_____	Gastos Negocio _____
		Otros _____
		TOTAL EGRESOS _____
INGRESOS DISPONIBLES = (Total Familiar - Total Egresos) _____		
DETALLE OTROS INGRESOS		
4. FAMILIARES		
Nombre de un familiar cercano que no vive con Ud: _____		
Dirección: _____		
Parentesco: _____	_____	Teléfono: _____
Empresa/Lugar de Trabajo: _____	_____	Teléfono: _____
Tiene(n) Ud(s). Relación de parentesco o vínculo de negocios con algún funcionario de la Institución:		
Nombre: _____		Relación: _____

5. ACTIVO / PASIVO / PATRIMONIO

Depósitos en Bancos	_____	Bancos	_____
Terrenos, casas, inmuebles	_____	Mutualistas	_____
Acciones/Inversiones	_____	Cooperativas	_____
Mercaderías	_____	Tarjetas de Crédito	_____
Muebles y Enseres	_____	Ctas.o Doc.x Pagar	_____
Vehículos	_____	Proveedores	_____
Maquinaria y Equipo	_____	Otras Obligaciones	_____
TOTAL ACTIVO:	_____	TOTAL PASIVO:	_____

PATRIMONIO = (TOTAL ACTIVO - TOTAL PASIVO) _____

6. DETALLE DE TERRENOS, CASAS Y OTROS INMUEBLES

TIPO	UBICACIÓN/DIRECCION	VALOR	HIPOTECADA	ASEGURADA

Compañía Aseguradora: _____

7. DETALLE DE VEHICULOS, MAQUINARIA Y EQUIPOS

MARCA	PLACAS	AÑO	VALOR COMERCIAL	PRENDADO/GRAV	COMPAÑÍA

8. DETALLE DE PRESTAMOS

NOMBRE DEL ACREEDOR	SALDO DEL PRESTAMO	CUOTA	PLAZO PEND.

9. REFERENCIAS

COMERCIALES: _____

BANCARIAS:

BANCO	CTA. NUMERO	AHORROS	CORRIENTE	TARJETA	NUMERO

DECLARO: Que la información que antecede es exacta y verdadera y autoriza a Banco Creditya a efectuar las verificaciones que creyere conveniente, y que los ingresos declarados provienen de actividades lícitas, no vinculadas con la fabricación de sustancias psicotrópicas. Además me comprometo a no destinar los fondos que pueda recibir de la Institución a través de préstamos u operaciones activas a actividades ilícitas.

f.) _____

f.) _____

CONCEPTO		VALORES EN U.S.A.		EXPLICACION
MONTO DE CREDITO				VALOR DEL CREDITO
TASA DE INTERES EFECTIVA		0,00%		VER DEFINICION
TASA DE INTERES NOMINAL				VER DEFINICION
TASA DE INTERES MORA		0,00%		VER DEFINICION
MINUTAS			\$ -	APROXIMADO
MONTO LIQUIDO			\$ -	VALOR ACREDITADO
SUMA DE CUOTAS			\$ -	TOTAL DIV.CON SEG
CARGA FINANCIERA			\$ -	TOTAL MENOS VALOR ACREDITADO

MONTO DE CREDITO: Valor de crédito a financiar

MONTO LIQUIDO: Valor recibido por el cliente X

CARGA FINANCIERA: Es la sumatoria de todo tipo de cargos reales asociados al crédito, pagadero directa o indirectamente, impuestos por la institucion financiera acreedora como una condición para el otorgamiento del crédito. Para este cálculo se excluye los gastos a pagar a terceros, esto es: avalúo del inmueble, gastos notariales e impuestos

SUMA TOTAL DE CUOTAS: El valor total que en el plazo del crédito paga el prestatario.

TASA DE INTERES EFECTIVA: Es la tasa nominal que se ve afectada por el número de pagos en el año.

TASA DE INTERES NOMINAL: La tasa fijada se reajustará automáticamente cada noventa días, a la tasa efectiva que resulte de agregar 9 puntos porcentuales a la tasa pasiva referencial vigente a la fecha de inicio del periodo de reajuste. La tasa reajustada no podrá ser superior a la tasa de intrés efectiva máxima para el segmento de vivienda.

TASA DE INTERES DE MORA: Cuando el deudor incurre en mora pagará un recargo del 10% en la tasa de interés vigente a esa fecha. Desde la fecha de vencimiento de cada dividendo

PAGOS PROGRAMADOS

FECHAS	N° DE PAGOS	V.DIVIDENDO	V.SEGUROS	VALOR TOTAL MENSUAL
Ultimo día de cada mes	-		\$ -	\$ -

COMISIONES OBLIGATORIAS

CONCEPTO	COSTO	PORCENTAJE	JUSTIFICACION
ADMINISTRACION DE CREDITO	\$ -	0,00%	FLAT (UNA SOLA VEZ)

SEGUROS OBLIGATORIOS

CONCEPTO	COSTO	PERIODICIDAD	JUSTIFICACION
Seguro Desgravamen (0.005981472)	\$ -	MENSUAL	PROTECCION DE VIDA
Seguro Hipotecario (0.00278208)	\$ -	MENSUAL	PROTECCION INMUEBLE

Forma de cálculo de Seguro Desgravamen el factor 0.005981472 x Monto de Crédito dividido para 12
 forma de cálculo de Seguro Hipotecario el factor 0.00278208 x Monto de Crédito dividido para 12

COMISIONES VOLUNTARIAS (No existen)

SEGUROS VOLUNTARIOS (No existen)

GASTOS POR CUENTA DE TERCEROS

CONCEPTO	COSTO	JUSTIFICACION
GASTOS DE AVALUO MAXIMO	URBANO	HONORARIOS DE PERITO
GASTOS DE AVALUO MAXIMO	RURAL	HONORARIOS DE PERITO
(1.00%) IMPUESTO SOLCA	\$ -	SOLCA NACIONAL
GASTOS DE COBRANZA (MORA)	10% DEL VALOR ADEUDADO	HONORARIOS DEL ABOGADO

Declaro(amos) conocer y expresamente acepto(amos) los costos que constan en el presente documento.

F..... F.....

CREDITIA

HOJA DE INVESTIGACION DE CREDITO

Fecha: _____

DEUDOR

DEUDOR: _____ Edad: _____
 ESTADOCIVIL: _____ N° de Cargas: _____ Teléfono: _____

INGRESOS**DEUDOR**

Empresa: _____ Cargo: _____ Tiempo: _____
 Sueldo: _____ Otros Ingresos: _____ Total: _____

CONYUGE

Empresa: _____ Cargo: _____ Tiempo: _____
 Sueldo: _____ Otros Ingresos: _____ Total: _____

TOTAL INGRESOS: _____

BIENES

Vivienda : Propia: _____ Arrendada: _____ Familiar: _____ Avalúo: _____

Referencia Arrendador: _____

Vehículo: _____ Año: _____ Avalúo: _____

Vehículo: _____ Año: _____ Avalúo: _____

Otros Bienes: _____ Avalúo: _____

OPERACIONES CON BANCO CREDITIA

TIPO	MONTO	SALDO	FEC.CONC.	PLAZO	FEC.CANCEL	CAUTELA

VISA:

APERTURA	CUPO	DIFERIDO	SALDO	CALIFICACION

GARANTE DE:

Banco	F.Apertura	S.Promedio	Crédito	Observación	Informó

N° Protestos: _____

Sobregiros: _____

COMERCIO

DIRECCION

TELEFONO

OBSERVAC.

OBSERVACIONES**OBSERVACIONES**

FIRMA DE RESPONSABILIDAD: _____

CREDITIA**SOLICITUD DE AVALUO**

LUGAR Y FECHA:

AVALUO

REAVALUO

NOMBRE DEL CLIENTE:

C.I.

PROPIETARIO DEL BIEN:

UBICACIÓN DEL BIEN

DIRECCION:

CIUDAD	PROVINCIA	TELEFONO 1	TELEFONO 2
--------	-----------	------------	------------

PERSONA A CONTACTAR:

TIPO DE AVALUO

TERRENO		EDIFICACION	
URBANO	RURAL	CONSTRUIDA	EN CONSTRUC.

VIVIENDA

OFICINA

LOCAL

EDIFICIO

DEPARTAMENTO

PREDIO AGRICOLA

DETALLE DE VEHICULO Y MAQUINARIA:

DOCUMENTACION QUE DEBERA ENTREGAR EL PERITO PREVIO A LA INSPECCION:

ESCRITURA

FACTURA COMERCIAL

CERTIF.DEL REGISTRADOR

FACTURA DE VENTA

PLANOS

AVALUO ANTERIOR

TITULO DE PROPIEDAD

OTROS. Especifique.....

Autorizo a CREDITIA, debitar de mi cuenta N° _____ los costos correspondientes al informe de avalúo solicitado.

 Firma del Cliente

CREDITIA, autoriza a _____, realizar el presente avalúo solicitado por el cliente, y se compromete a cancelar el costo de este servicio a la presentación de la respectiva factura.

 Nombre del responsable autorizado del Banco

 Firma autorizada del Banco

CREDITYA

INFORME LEGAL

Lugar y Fecha: _____

CLIENTE: _____

OBJETO: _____

MONTO SOLICITADO: _____

Señor Gerente:

El cliente ofrece en garantía del préstamo que va a concederle CREDITYA, la hipoteca sobre la vivienda comprada, ubicada en _____

Luego de haber revisado y analizado la carpeta del cliente puedo señalar las siguientes observaciones:

Abog. Mónica Seminario Vélez

NOTARIO:

FECHA DE ESCRITURA:

Nº Y FECHA DE INSCRIPCION:

LUGAR DE INSCRIPCION:

Otorgantes:

Dra. Mónica Seminario Vélez
Abogada

CREDITYA**DECLARACION DE ORIGEN Y DESTINO LÍCITO DE FONDOS
(Para Personas Naturales)**

Yo, _____, conociendo la gravedad del juramento, con relación a las Inversiones y Operaciones Financieras que realice con Banco Creditya declaro que:

1. Estoy legalmente capacitado para realizar todo tipo de operaciones financieras y en general para administrar los fondos que entregue a Banco Creditya, así como también para enajenar o gravar documentos de obligación y títulos valores.
2. Declaro que para tales efectos he obtenido todas las autorizaciones y/o aprobaciones legales que son necesarias en tal virtud expresamente **EXIMO** a Banco Creditya toda responsabilidad, inclusive respecto de terceros si esta declaración fuera falsa o errónea. Manifiesto que en virtud de esta declaración, el Banco Creditya ha decidido aceptar las operaciones que me vinculan a la Institución.
3. Todos los cambios que se produjeran respecto de la capacidad legal para el manejo de dichos fondos valores o documentos, serán notificados oportunamente a Banco Creditya y solo surtirán efecto respecto de esta Institución a partir de la fecha de tal notificación.
4. Todos los valores que se inviertan o depositen en Banco Creditya, tendrán un **ORIGEN LICITO** y no provendrán de ninguna actividad ilícita especificada en la ley **2005-13 “LEY PARA REPRIMIR EL LAVADO DE ACTIVOS”** en el artículo 14, publicada en R.O. 127 del 18-10-05. Además, me comprometo no **DESTINAR** los fondos que pueda recibir de la institución a través de préstamos u otras operaciones activas, en actividades mencionadas en el artículo antes indicado.
5. Autorizo expresamente a Banco Creditya a realizar la investigación que considere pertinente e informe a las autoridades competentes en el caso de que se determine la presencia de transacciones económicas e injustificadas.

Firma
C.I.:

Lugar y fecha

CAPITULO III

EJERCICIO PRACTICO



REQUISITOS PARA LA OBTENCION DE UN CREDITO HIPOTECARIO

REQUISITOS GENERALES

17. Obtener una libreta de ahorros.
18. Presentar debidamente llenado la solicitud de Crédito
19. Certificado del patrono sobre los ingresos mensuales que perciben el solicitante y su cónyuge. En caso de que el solicitante o su cónyuge tengan actividades económicas independientes (negocio propio), deberán presentar certificados que prueben tales ingresos (RUC, Declaración del Impuesto a la Renta, copias de facturas o certificados de proveedores).
20. Si mantiene créditos en otras Instituciones Financieras, presentar un certificado de estar al día en los pagos, en el que deberá constar: el saldo del capital adeudado, cuota y frecuencia de pago (mensual, trimestral).
21. Fotocopia de la cédula de identidad del solicitante y su cónyuge.
22. Fotocopia del certificado de votación del solicitante y su cónyuge.
23. Copia certificada de la escritura del inmueble a hipotecarse.
24. Certificado del registro de la propiedad, en el que conste el historial de dominio de por lo menos, quince años y la constancia de que el inmueble no soporta gravámenes o prohibiciones de ninguna clase (Original y copia)
25. Carta de pago del predio.
26. Certificado de Afectación y Licencia Urbanística (Expedido por el Municipio).
27. En caso de que el inmueble pertenezca a una lotización o subdivisión debe presentarse la aprobación municipal.

REQUISITOS ADICIONALES PARA COMPRA DE INMUEBLES:

28. Croquis de la vivienda, o de la planta del edificio en el que se encuentre el departamento o local, con áreas y linderos.
29. En caso de tratarse de un departamento deben presentarse copia del reglamento de propiedad horizontal del edificio en que se encuentre situado y un certificado, expedido por el Administrador del condominio, de que el departamento no adeuda valores.
30. Certificado de que el vendedor no adeuda al Municipio en el que se encuentra el inmueble. El certificado se debe solicitar para trámites bancarios.

REQUISITOS ADICIONALES PARA CONSTRUCCION DE INMUEBLES:

31. Planos de la construcción, aprobados por el Municipio, si está en el sector urbano.
32. Presupuesto de la Construcción.

TODOS LOS DOCUMENTOS QUE SE SOLICITAN DEBEN SER ACTUALIZADOS

CREDITIA Lugar y Fecha: Cuenca, 10 De Diciembre, 2007 SOLICITUD Nº: 15 OFICIAL Nº: 09

SOLICITUD DE CREDITO

1. DATOS PERSONALES

María Paz Webster Moreno 0103790549 **EDAD:** 27 05/05/1980 Ecuador.
Apellido Paterno/Apellido Materno/Nombres Cédula/ R.U.C. F. Nacimiento Nacionalidad

ESTADOCIVIL: Casada SEXO: F SEP.BIENES: No
 EDUCACION: Superior PROFESION: Empleada Privada

CONYUGE:

Fernando Javier Rodas Marquez 0102423910 25/04/1978 Ecuador.
Apellido Paterno/Apellido Materno/Nombres Cédula/ R.U.C. F. Nacimiento Nacionalidad

ESTADOCIVIL: Casado SEXO: M SEP.BIENES: No
 EDUCACION: Secundaria PROFESION: Comerciante

CARGASFAM.: una CIUDAD: Cuenca TELEFONO: 2822607
 DIRECCION: Narancay Cond. Universidad Estatal PARROQUIA: Narancay
 Su vivienda es: PROPIA: ARRENDADA: VIVE CON FAMILIARES: x
 Nombre del dueño: Wilson Rodas Ochoa Teléfono: 2816658

CUENTA DE AHORROS Nº: 1000038032 ENTREGAR CORRESPONDENCIA: Trabajo
 OBJETO DEL CREDITO: Compra de Vivienda
 MONTO: 20,000.00 PLAZO: 10 años
 FORMA DE PAGO: Mensual LUGAR Y FECHA: Cuenca, 10 De Dic-07

2. ACTIVIDAD ECONOMICA

Mutualista Azuay Empleada Privada **DEPENDIENTE:** x Ayudante de Procesos
Empresa/Lugar de Trabajo Profesión y/o Activ.Económica Cargo Actual

Hermano Miguel y Bolívar 2842377 25-08-1998 9a.4m.
Dirección de la Empresa Teléfono Fecha Ingreso Antigüedad

CONYUGE:

Roberto Crespo y Alfonso Uriguen Comerciante 099917630 2 años
Empresa/Lugar de Trabajo Profesión y/o Activ.Económica Cargo Actual

Dirección de la Empresa Teléfono Fecha Ingreso Antigüedad

3. INGRESOS

	INGRESOS MENSUALES		EGRESOS MENSUALES	
	SOLICITANTE	CONYUGE		
Empleo	<u>550.00</u>		Arriendos	
Negocio propio/Profesión		<u>500.00</u>	Alimentación	<u>80.00</u>
Utilidades y/o Acciones			Educación	<u>60.00</u>
Otros ingresos (Comprobables)			Préstamo/Mes	<u>500.00</u>
			Gastos Negocio	<u>50.00</u>
			Otros	
TOTAL INGRESO FAMILIAR:	<u>1050.00</u>		TOTAL EGRESOS	<u>690.00</u>
INGRESOS DISPONIBLES = (Total Familiar - Total Egresos)			<u>360.00</u>	

DETALLE OTROS INGRESOS

4. FAMILIARES

Nombre de un familiar cercano que no vive con Ud: Ing. Jaime Cordero Jaramillo
 Parentesco: Tío Político Dirección: Los Fresnos 1-15 Teléfono: 2814509
 Empresa/Lugar de Trabajo: Universidad Estatal Teléfono: _____
 Tiene(n) Ud(s). Relación de parentesco o vínculo de negocios con algún funcionario de la Institución:
 Nombre: _____ Relación: _____

5. ACTIVO / PASIVO / PATRIMONIO					
Depósitos en Bancos		200.00	Bancos		
Terrenos, casas, inmuebles			Mutualistas		4.000.00
Acciones/Inversiones			Cooperativas		
Mercaderías		50.00	Tarjetas de Crédito		5.500.00
Muebles y Enseres		5.500.00	Ctas.o Doc.x Pagar		
Vehículos		6.900.00	Proveedores		
Maquinaria y Equipo		2.500.00	Otras Obligaciones		
TOTAL ACTIVO:		15.150.00	TOTAL PASIVO:		9.500.00
PATRIMONIO = (TOTAL ACTIVO - TOTAL PASIVO)		5.650.00			
6. DETALLE DE TERRENOS, CASAS Y OTROS INMUEBLES					
TIPO	UBICACIÓN/DIRECCION	VALOR	HIPOTECADA	ASEGURADA	
Compañía Aseguradora: _____					
7. DETALLE DE VEHICULOS, MAQUINARIA Y EQUIPOS					
MARCA	PLACAS	AÑO	VALOR COMERCIAL	PRENDADO/GRAV	COMPañÍA
Suzuki Forza	PYR - 812	2001	6.900.00	No	
Máquina de Hielo			2.500.00	No	
8. DETALLE DE PRESTAMOS					
NOMBRE DEL ACREEDOR		SALDO DEL PRESTAMO	CUOTA	PLAZO PEND.	
Mutualista Azuay		4.000.00	140.00	4 años	
Visa Mutualista Azuay		2.000.00	170.00	1 año	
American Express		3.500.00	150.00	2 años	
9. REFERENCIAS					
COMERCIALES:		La Casa DelNiño		2842102	
BANCARIAS:					
BANCO	CTA. NUMERO	AHORROS	CORRIENTE	TARJETA	NUMERO
Mutualista Azuay	1000038032	x		Visa Mutualista Azuay	48995734637015
Banco Pichincha	024652439		x		
DECLARO: Que la información que antecede es exacta y verdadera y autoriza a Banco Creditya a efectuar las verificaciones que creyere conveniente, y que los ingresos declarados provienen de actividades lícitas, no vinculadas con la fabricación de sustancias psicotrópicas. Además me comprometo a no destinar los fondos que pueda recibir de la Institución a través de préstamos u operaciones activas a actividades ilícitas.					
f.) _____					
f.) _____					

Solicitud N°	15	Oficial No.	10	Fecha:	10-dic-07
Monto U.S.	\$ 20.000,00			Clasificación:	VIVIENDA
Cuota U.S.	\$ 295,44			Objeto:	Compra de Vivienda
Otros Créditos L	\$ -			Nombre:	María Paz Webster Moreno Fernando Javier Rodas Marquez
Créditos otras L	\$ -	Total U.S.	\$ 295,44	C.I. / R.U.C.:	0103790549
Plazo:	120 Meses			Ingreso MENSUAL: U.S.	\$ 1.000,00
Cuota/Ing.Dispr	59,09%	Cuota Ingreso:	29,54%	Egresos	\$ 500,00
Tasa Nominal:	0,00%	Tasa Efectiva:	0,00%	Ingreso Neto U.S.	\$ 500,00
				Ingreso Anual: U.S.	\$ 12.000,00

VISA	SCORT	Cuenta N°	1000038032	Saldos Promedios
	CUPO NORMAL			180 días: \$ 198,25
	CUPO DIFERIDO			90 días: \$ 275,00
Forma de Pago:	Mensual	Trimestral	Otros	60 días: \$ 234,74
	XXX		HIP	30 días: \$ 217,87
				Saldo Actual: \$ 198,46

Operaciones con la Mutualista:	Si	No	XXXX
Tipo	Valor Original	Valor Actual	Plazo
			Puntualidad
			Fecha de conces.

Crédito Propuesto: (1) Total: \$ 20.000,00

Créditos Vigentes Mutualista: (2) Total: \$ -
Visa Mutualista (2) Total: \$ -

Garantías Vigentes Mututalista: (3) Total: \$ -

Créditos Vigentes a Cancelarse: (4) Total: \$ -

Total Directas y Contingentes: Total (1)+Total (2)+Total (3)-Total (4): \$ 20.000,00

Riesgo directo con otras Instituciones Financieras \$ -

Riesgo indirecto con otras Instituciones Financieras \$ -

Garantía: a 13	Destino: b 01	Activo: \$	15.000,00	TOTAL	\$ 20.000,00
Plazo: c 14	Cuántia: d 04	Pasivo: \$	4.000,00		
		Patrimonio: \$	11.000,00		

GARANTIAS

Descripción:	VIVIENDA FAMILIAR
Area:	110M2 TERRENO 150M2 CONSTRUCCION
Informe Técnico:	FAVORABLE
Informe Legal:	CORRECTO
Avalúo:	\$ 40.000,00 Fecha: 15-dic-07

COMENTARIO: Recomiendo la aprobación del crédito ya que el 60% del avalúo es \$24,000. Su capacidad de pago es mayor a lo El monto y plazo son correctos.

FIRMAS DE RESPONSABILIDAD:

CREDITYA
DECLARACION DE ORIGEN Y DESTINO LÍCITO DE FONDOS
(Para Personas Naturales)

Yo, *María Paz Webster Moreno*, conociendo la gravedad del juramento, con relación a las Inversiones y Operaciones Financieras que realice con Banco Creditya declaro que:

6. Estoy legalmente capacitado para realizar todo tipo de operaciones financieras y en general para administrar los fondos que entregue a Banco Creditya, así como también para enajenar o gravar documentos de obligación y títulos valores.
7. Declaro que para tales efectos he obtenido todas las autorizaciones y/o aprobaciones legales que son necesarias en tal virtud expresamente **EXIMO** a Banco Creditya toda responsabilidad, inclusive respecto de terceros si esta declaración fuera falsa o errónea. Manifiesto que en virtud de esta declaración, el Banco Creditya ha decidido aceptar las operaciones que me vinculan a la Institución.
8. Todos los cambios que se produjeren respecto de la capacidad legal para el manejo de dichos fondos valores o documentos, serán notificados oportunamente a Banco Creditya y solo surtirán efecto respecto de esta Institución a partir de la fecha de tal notificación.
9. Todos los valores que se inviertan o depositen en Banco Creditya, tendrán un **ORIGEN LICITO** y no provendrán de ninguna actividad ilícita especificada en la ley **2005-13 “LEY PARA REPRIMIR EL LAVADO DE ACTIVOS”** en el artículo 14, publicada en R.O. 127 del 18-10-05. Además, me comprometo no **DESTINAR** los fondos que pueda recibir de la institución a través de préstamos u otras operaciones activas, en actividades mencionadas en el artículo antes indicado.
10. Autorizo expresamente a Banco Creditya a realizar la investigación que considere pertinente e informe a las autoridades competentes en el caso de que se determine la presencia de transacciones económicas e injustificadas.

Firma

C.I.: 0103790549

Cuenca, 20 de Diciembre, 2007

Lugar y fecha

LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

LINEA DE NEGOCIO: BANCA COMERCIAL

PRODUCTO: CREDITO

PROCESO: VIVIENDA

PROCESO	RESPONSABLE
• Informar sobre las diferentes opciones de Crédito	Oficial de Crédito 1
• Entregar la hoja con el detalle de requisitos	Oficial de Crédito 1
• Entregar la solicitud de crédito	Oficial de Crédito 1
• Entregar el formulario Solicitud de crédito Anexo 1	Oficial de Crédito 1
• Revisar en las listas de cautela e historial crediticio del cliente	Oficial de Crédito 1
• Recibir y revisar la solicitud de crédito y los documentos presentados por deudores y garantes si hubiere	Oficial de Crédito 1
• Investigar la información presentada por el documentos presentados por deudores y garantes si hubiere	Oficial de Crédito 2
• Conformar la carpeta de crédito	Oficial de Crédito 1
• Realizar el avalúo del bien a hipotecar	Avaluador responsable
• Adjuntar a la carpeta el informe del avalúo	Departamento Técnico
• Elaborar el informe legal de los documentos entregados por el cliente	Departamento Legal
• Realizar el análisis de crédito	Oficial de Crédito 1
• Imprimir los reportes de la Central de Riesgos	Oficial de Crédito 1
• Revisar en lista de cautela y clientes observados	Oficial de Crédito 1
• Elaborar el Medio de Aprobación	Oficial de Crédito 1
• Analizar y aprobar/negar el crédito	Oficial de Crédito 1
	Niveles de Aprobación

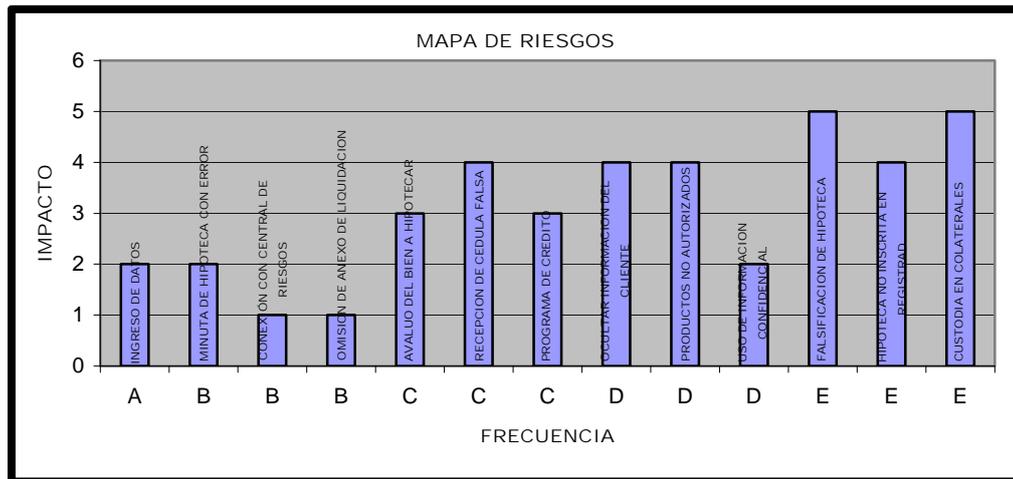
- Elaborar informes de créditos aprobados para Contabilidad Secretaria de Crédito
- Entregar la carpeta del crédito al Dpto. de Cartera Oficial de Crédito 1
- Revisar que el medio de aprobación cuente con todas las autorizaciones Ayudante de Cartera
- Imprimir la tabla de amortización correspondiente Ayudante de Cartera
- Elaborar la minuta de hipoteca y contrato de Mutuo Departamento Legal
- Entregar las minutas al cliente para que se elaboren las escrituras en una notaria Oficial de Crédito 1
- Revisar las escrituras elaboradas en la notaria Departamento Legal
- Firmar las escrituras Representante Legal
- Entregar al cliente las escrituras para la firma del notario Departamento Legal
- Revisar finalmente las escrituras debidamente inscrita en el Registro de la Propiedad (Hipoteca) y firmar el medio de aprobación Departamento Legal
- Elaborar y hacer firmar al cliente la declaración de origen lícito de fondos Oficial de Crédito 1
- Generar el contrato en el Sistema Ayudante de Cartera
- Elaborar el Anexo de Liquidación Ayudante de Cartera
- Elaborar el documento necesario para la Emisión de la Póliza de Seguro Ayudante de Cartera
- Revisar que el crédito esté debidamente instrumentado y proceder al crédito en la respectiva cuenta del cliente Jefe de Cartera
- Generar la Nota de Crédito con datos del crédito Ayudante de Cartera
- Entregar los comprobantes en Contabilidad Ayudante de Cartera
- Custodiar los documentos de respaldo del crédito Responsable de custodia

LINEA DE NEGOCIO: BANCA COMERCIAL
 PRODUCTO: CREDITO
 PROCESO: VIVIENDA

EVENTOS	FALLAS	FACTORES	FRECUENC.	IMPACTO
Fraude Interno				
Ocultar información del cliente intencionalmente	Falta de ética	Personas	D	4
Sobrevalorar el bien a hipotecar	Mala actitud del personal	Personas	C	3
Falsificación de una hipoteca	Error en controles	Personas	E	5
Fraude Externo				
Entregar cédula falsa	Mala observación del oficial	Personas	C	4
Prácticas relacionadas con clientes, productos, negocio				
Productos de crédito no autorizados	Error en políticas y procedimientos	Tecnología	D	4
Uso de información confidencial	Falta de ética	Personas	D	2
Elaborar una minuta de hipoteca con errores	Falta de observación	Personas	B	2
Fallas en el Sistema				
Error en el programa para crédito	Deficiencia en la implementación	Tecnología	C	3
Problemas en la conexión con la Central de Riesgos	Caída en los enlaces de comunicación	Tecnología	B	1
Deficiencia en la ejecución de procesos y operaciones				
Error en el ingreso de datos	Falta de control	Tecnología	A	2
No elaborar el Anexo de Liquidación	Falta de control	Procesos	B	1
Hipoteca no inscrita en la Registraduría	Falla en el procedimiento legal	Procesos	E	4
Falla en la custodia de colaterales	Error en asignación de funciones	Procesos	E	5

FRECUENCIA		
A	Casi Certeza	Ocurre en mayoría de circunstancias
B	Probable	Probablemente ocurrirá
C	Posible	Podría ocurrir algún momento
D	Improbable	No ha ocurrido pero puede ocurrir
E	Raro	Puede ocurrir solo en circunstancias extremas

IMPACTO		
1	Insignificante	Minima pérdida financiera o inconveniencia en procesos
2	Menor	Baja pérdida financiera o inconveniencia en procesos
3	Moderado	Mediana pérdida financiera o inconveniencia en procesos
4	Mayor	Alta pérdida financiera o inconveniencia en procesos
5	Fatal	Enorme pérdida financiera o afectación total en los procesos



CAPITULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

Luego de las crisis financieras ocurridas en años pasados se vio la necesidad de implementar el control del Riesgo Operativo en toda actividad económica. En este trabajo encontramos algunos conceptos y ejemplos con los cuales nos podemos guiar a fin de empezar un control adecuado con el apoyo del Departamento de Riesgos y Auditoria Interna.

Si bien, el crédito es la principal fuente de ingresos de una Institución financiera, se puede transformar en pérdida por ciertos eventos no estudiados al momento del proceso de otorgamiento.

Los principios morales y éticos son valores que deben primar en toda actividad productiva y cuanto más en el otorgamiento de un crédito, es por esta razón que el reclutamiento y permanencia del personal competente es un factor importante y que debe ser medido en el Riesgo Operativo, ya que todo proceso tiene que ser realizado por Personas, al igual que la tecnología, un parámetro o un programa son creados por las personas nadie puede decir que ha podido remplazar al ser humano para que fabrique una maquina o un bien sin la presencia del hombre.

El riesgo Legal que forma parte del Riesgo Operativo es un factor importante que se debe tomar en cuenta en el Sistema Financiero, sobre todo en la implementación de la documentación necesaria para precautelar a la empresa en el riesgo de no poder cobrar una obligación; para el otorgamiento del crédito y obviamente para su recuperación; Es decir que debe existir cláusulas concretas y bien redactadas que no se presten para confusiones o malas interpretaciones; De esta manera también se puede medir la verticalidad y veracidad con que actúa la Institución y así evitar caer en una imagen que este en tela de juicio frente a los clientes y al público en general evitando al máximo caer en el riesgo de reputación.

El levantamiento de los procesos y los mapas de riesgos conjuntamente con los controles implementados nos permiten contar una buena evaluación y reingeniería de procesos constante en toda empresa financiera.

Como una parte que se debe tomar en consideración son las pólizas de seguros contra ciertos siniestros que toda institución financiera debe contar como parte de precautelar los riesgos en un momento determinado tanto de la empresa y de sus clientes.

4.2. RECOMENDACIONES

Se recomienda en todo momento contar con las mejores herramientas y personal especializado para el reclutamiento de personal; con la finalidad de disminuir al máximo el riesgo de contratar a personas inescrupulosas que puedan hacer daño a la Entidad o a sus clientes.

La evaluación del cliente por su integridad, capacidad de pago y que cuente con los respaldos necesarios en una condición favorables; es parte importante para evitar perdidas en el negocio de intermediación financiera es por esto que se recomienda contar con un buen personal idóneo en cuanto a su integridad y capacitación para evaluar a los clientes y evitar o disminuir al máximo este riesgo tan importantes para el sistema financiero.

La capacitación es un factor también de gran importancia que no se puede descuidar la empresa si quiere contar con un mejoramiento continuo y con las mejores herramientas para una eficiente y eficacia de sus colaboradores.

La empresa debe contar con políticas y procedimientos claros y concisos y de acuerdo con las leyes del país; los mismos que deben ser actualizados y difundidos constantemente a todo los colaboradores por la administración de la unidad productiva.

Como parte de evitar en todo momento precautelar los riesgos se recomienda tomar la precaución de respaldar los programas y los archivos de la información

constantemente en lugares seguros dentro y fuera de la Institución y hasta si es posible fuera de la misma ciudad; para precautelar de todo tipo de desastres a la información a través del Sistema de Computo y evitar pérdidas a la Institución. Es importante contar con un plan de contingencias y de continuidad del negocio en caso de desastres.

Se recomienda constantemente revisar los procesos e ir actualizando con la finalidad de que la misma cumpla a cabalidad el objetivo central de impedir perdidas o siniestros que pudieron evitarse que sucedan.

Se recomienda que la empresa contrate pólizas de seguros contra ciertos riesgos como parte de precautelar perdidas para su Institución.

BIBLIOGRAFIA

“SISTEMA FINANCIERO” por el Autor Luis Alberto Chiriboga Rosales. Pag. 127

“GESTION DE RIESGOS FINANCIEROS” Banco Interamericano de Desarrollo.
Grupo Santander. 1999

“ASPECTOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS DEL RIESGO
OPERATIVO” Centro de Capacitación SCALAR CONSULTING CIA. LTDA.
Quito

“EL RIESGO OPERATIVO Y EL LAVADO DE DINERO” Administradora de
riesgo y Auditoria de Seguridad. Quito

“CODIFICACION DE RESOLUCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE
BANCOS, SEGUROS Y LA JUNTA BANCARIA” Edicomex

“LO QUE EL PERSONAL DE AUDITORIA INTERNA DEBE CONOCER PARA
EVALUAR Y MITIGAR EL RIESGO OPERACIONAL” Asociación de
Instituciones Financieras del Ecuador