

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE
NEGOCIOS CON ENFASIS EN BANCA Y FINANZAS**

**EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS ASOCIADOS
EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS
PERSONALES EN EL BANCO NACIONAL
PRIMER SEMESTRE, AÑO 2017.**

Sustentante:

María Fernanda Jiménez Arias

Tutora: Licda. Eugenia Pérez Aguilar

Noviembre, 2017

DECLARACIÓN JURADA

Yo María Fernanda Jiménez Arias, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 1-1596-0011, egresado de la carrera de Administración con Énfasis en Banca y Finanza de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura en la Carrera de Banca y Finanzas juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado:

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS ASOCIADOS EN LA CONCESIÓN DE CREDITOS PERSONALES EN EL BANCO NACIONAL PRIMER SEMESTRE, AÑO 2017

_____ es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 28 días del mes de Septiembre del año dos mil diecisiete



Firma del estudiante

Cédula 1-1596-0011

CARTA DE LA TUTORA

San José, 27 de Setiembre del 2017

Licda. Jessica Mayers Marin
Directora Carrera Administración
Universidad Hispanoamericana

Estimada señora:

La estudiante María Fernanda Jiménez Arias, cédula de identidad número 1-1596-0011, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS ASOCIADOS EN LA CONSECIÓN DE CREDITOS PERSONALES EN EL BANCO NACIONAL PRIMER SEMESTRE, AÑO 2017", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Banca y Finanzas.

En mi calidad de tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

| | CONTENIDOS A EVALUAR | PUNTAJE | NOTA |
|-----------|---|----------------|-------------|
| a) | ORIGINAL DEL TEMA | 10% | 10% |
| b) | CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES | 20% | 20% |
| c) | COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION | 30% | 30% |
| d) | RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 20% | 20% |
| e) | CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO | 20% | 20% |
| | TOTAL | 100% | 100% |

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,



Licda. Eugenia Perez Aguilar
Cédula identidad No. 01-0888-0047

CARTA DE LECTOR

San José, 06 de noviembre del 2017

Universidad Hispanoamericana
Facultad de Ciencias Económicas

Atención: Oficina de Registro, Recinto Llorente


Estimados señores:

La estudiante, María Fernanda Jiménez Arias, cedula 1-1596-0011 me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS ASOCIADOS EN LA CONCESIÓN DE CREDITOS PERSONALES EN EL BANCO NACIONAL PRIMER SEMESTRE, AÑO 2017", el cual ha elaborado para obtener su grado de Licenciatura en Administración de Negocios, con énfasis en Banca y Finanzas.

He revisado el contenido y analizado particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. Además, se realizaron los cambios recomendados en el proceso de lectura y quedo muy satisfecho con los mismos.

Por consiguiente, concluyo, que este trabajo cumple con los requisitos que exige la Universidad y cuenta con mi aval para ser presentado en defensa pública.

Atentamente,


MSc. Ronald Ortiz Ramírez
Cédula 105910178



M. L. Vilma Isabel Sánchez Castro
Bachiller y Licenciada en Filología Española. U. C. R.
Inscripción tributaria #4631004631477

A QUIEN INTERESE

Yo, Vilma Isabel Sánchez Castro, Máster en Literatura Latinoamericana, Bachiller y Licenciada en Filología Española, de la Universidad de Costa Rica; con cédula de identidad 6-054-080; inscrita en el Colegio de Licenciados y Profesores, con el carné N° 003671, hago constar que he revisado el trabajo de investigación, revisado y aprobado por el tutor (a). Y he corregido en él los errores encontrados en ortografía, redacción, gramática y sintaxis. El cual se intitula

**EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS ASOCIADOS EN LA CONCESIÓN DE
CRÉDITOS PERSONALES EN EL BANCO NACIONAL PRIMER SEMESTRE,
AÑO 2017.**

MARÍA FERNANDA JIMÉNEZ ARIAS

**LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN
BANCA Y FINANZAS**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

Se extiende la presente certificación a solicitud de interesada en la ciudad de San José a los trece días del mes de noviembre de dos mil diecisiete. La filóloga no se hace responsable de los cambios que se le introduzcan al trabajo posterior a su revisión.

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| ÍNDICE DE FIGURAS _____ | III |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS _____ | III |
| AGRADECIMIENTO _____ | VI |
| CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN _____ | 7 |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA _____ | 8 |
| 1.1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA _____ | 8 |
| 1.1.2 PROBLEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA _____ | 11 |
| 1.1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA _____ | 13 |
| 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA _____ | 15 |
| 1.3 OBJETIVOS _____ | 16 |
| 1.3.1 OBJETIVO GENERAL _____ | 16 |
| 2.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS _____ | 17 |
| 1.4 ALCANCES Y LÍMITES DEL PROBLEMA _____ | 17 |
| 1.4.1 ALCANCES _____ | 17 |
| 1.4.2 LIMITACIONES _____ | 19 |
| CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO _____ | 20 |
| 2.1 CONTEXTO HISTÓRICO _____ | 21 |
| 2.1.1 <i>Antecedentes históricos de la empresa.</i> _____ | 21 |
| 2.1.2 <i>Misión de la empresa</i> _____ | 22 |
| 2.1.3 <i>Visión de la empresa:</i> _____ | 24 |
| 2.1.4 <i>Organigrama</i> _____ | 25 |
| 2.1.5 <i>Valores organizacionales del BN</i> _____ | 26 |
| 2.2 CONTEXTO TEÓRICO _____ | 27 |
| 2.2.1 CRÉDITO _____ | 27 |
| 2.2.1.1 <i>Intermediación financiera</i> _____ | 27 |
| 2.2.1.2 <i>Crédito personal</i> _____ | 29 |
| 2.2.1.3 <i>Riesgo crediticio</i> _____ | 32 |
| 2.2.1.4 <i>Importancia del crédito en el desarrollo humano.</i> _____ | 35 |
| 2.2.2. PROCESO DE CRÉDITO _____ | 36 |
| 2.2.2.3 <i>Verificación de la información</i> _____ | 39 |
| 2.2.2.4 <i>Análisis crediticio</i> _____ | 39 |
| 2.2.2.5 <i>Formalización del crédito:</i> _____ | 44 |
| 2.2.2.6 <i>Desembolso</i> _____ | 44 |
| 2.2.2.7 <i>Seguimiento del crédito</i> _____ | 45 |
| 2.2.2.8 <i>Cobranza</i> _____ | 46 |
| 2.2.3 <i>POLÍTICAS Y NORMATIVA DE RIESGO</i> _____ | 46 |
| 2.3 HIPÓTESIS _____ | 52 |
| 2.3.1 <i>Variable Independiente FA</i> _____ | 53 |

| | |
|---|------------|
| 2.3.2 Variable dependiente FB. | 54 |
| 2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS | 55 |
| CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO | 56 |
| 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN | 57 |
| 3.1.1 Finalidad | 57 |
| 3.1.2 Dimensión temporal | 58 |
| 3.1.3 Marco | 59 |
| 3.1.4 Naturaleza | 59 |
| 3.1.5 Carácter. | 60 |
| 3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN. | 61 |
| 3.2.1 Primera mano. | 61 |
| 3.2.2 Segunda mano. | 62 |
| 3.2.3 Tercera mano. | 64 |
| 3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO. | 65 |
| 3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR LA INFORMACIÓN. | 66 |
| 3.5 DEFINICIÓN CONCEPTUAL, OPERATIVA E INSTRUMENTAL DE LAS VARIABLES. | 68 |
| CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS | 71 |
| ANÁLISIS DE CAMPO. | 106 |
| CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 125 |
| 5.1 CONCLUSIONES | 126 |
| 5.2 CONCLUSIONES | 129 |
| CAPÍTULO VI PROPUESTA | 133 |
| 6.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA. | 134 |
| 6.2 LUGAR DE DESARROLLO, ORGANIZACIÓN O POBLACIÓN INVOLUCRADA. | 134 |
| 6.3 OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICO | 135 |
| 6.4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES | 135 |
| 6.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA. | 137 |
| BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA | 151 |
| GLOSARIO | 155 |
| ANEXOS | 157 |
| HIPÓTESIS | 158 |

Índice de figuras

| | |
|--|--------------------------------------|
| Figura 1. Estructura organizacional de la empresa BNCR | 25 |
| Figura 2. Proceso de Crédito..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| Figura 3 Administración integral de riesgo..... | 50 |
| Figura 4 Variación tasas de interés | 108 |
| Figura 5 Determinación de los límites de riesgo | 111 |
| Figura 6 Estimación de provisiones anual..... | 113 |
| Figura 7 Condiciones pagaré firmado por el deudor | 141 |
| Figura 8 Programación Plan Piloto | 144 |
| Figura. 9 montos de colocación | 149 |

Índice de gráficos

| | |
|--|-----|
| Gráfico No. 1 Sexo..... | 74 |
| Gráfico No. 2 Edad..... | 75 |
| Gráfico No. 3 Estado civil..... | 76 |
| Gráfico No. 4 Nivel de estudio..... | 77 |
| Gráfico No. 5 Área en la que labora | 78 |
| Gráfico No. 6 ¿En alguna ocasión ha solicitado un crédito?..... | 79 |
| Gráfico No. 7 ¿Qué tipo de crédito?..... | 80 |
| Gráfico No. 8 ¿Cuáles de las siguientes variables de crédito conoce?..... | 82 |
| Gráfico No. 9 ¿Conoce cuáles son los documentos necesarios para realizar una solicitud de crédito? | 84 |
| Gráfico No. 10 ¿Cuánto tiempo considera aceptable para que su solicitud de crédito sea estudiada y aprobada? | 85 |
| Gráfico No. 11 ¿Conoce cuáles son los gastos de una formalización? | 87 |
| Gráfico No. 12 ¿Cuáles de estos documentos son necesarios para un crédito? | 89 |
| Gráfico No. 13 Lo que paga actualmente por sus deudas, ¿Cuánto representan respecto a sus ingresos? | 91 |
| Gráfico No. 14 ¿Conoce su estado actual de morosidad bancaria o en alguna casa comercial? | 92 |
| Gráfico No. 15 ¿Posee algún bien a nombre propio? | 95 |
| Gráfico No. 16 ¿Considera que la información de un contrato de crédito es clara y precisa?..... | 96 |
| Gráfico No. 17 ¿Cómo considera los estudios crediticios que le realizan las entidades al momento de solicitar un crédito personal?..... | 98 |
| Gráfico No. 18 ¿Utiliza usted los créditos para comprar aquellos artículos que en función de sus posibilidades económicas no los puede adquirir de contado? | 99 |
| Gráfico No. 19 ¿Cuál considera que es su estado para adquirir un crédito personal sin fiador en las entidades bancarias que visita? | 101 |
| Gráfico No. 20 ¿Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad bancaria en cuanto a los servicios; atención del personal y oportunidades de crédito que le ofrece a usted como usuario?..... | 102 |

Gráfico No. 21 ¿Qué tipo de financiamiento es por lo general el que los costarricenses más buscan y/o necesitan? 104

Dedicatoria

A mi esposo:

Oscar mi amor, por estar a mi lado durante toda la carrera; has sido un apoyo incondicional, por ser mi compañero fiel, por tu sabiduría, por tus consejos y tu amor incondicional. Sin tu ayuda no hubiera podido lograr ser la mejor, porque me inspiraste en cada paso que iba dando y siempre me decías que, si podía, aun cuando las cosas se ponían difíciles, por tus palabras sabias en los momentos precisos. Simplemente por ser el mejor esposo y mi mayor bendición.

A mis padres:

José Luis y Maritza porque sin ustedes no hubiera llegado a donde estoy; por ayudarme a ser una mejor persona, con buenos valores y me enseñaron a luchar por alcanzar mis sueños. Gracias en especial a ti mamita por ser mi amiga incondicional, por siempre animarme a seguir adelante y a dar lo mejor de mí, por cada palabra de aliento y por cada oración elevada al cielo que sé que fue escuchada en todo momento. Por impulsarme a llegar donde estoy y por cada sacrificio que hiciste por mí hasta el día de hoy.

A tú, mi guerrera, que pese a las circunstancias fuiste el mayor ejemplo de que los límites están en la mente, y que por más grande que sea la prueba, sí se puede alcanzar cada meta que nos proponamos.

Agradecimiento

Sin duda alguna mi mayor agradecimiento es a Dios por darme la vida, salud, por darme la oportunidad de haberme desarrollado como persona y como profesional a lo largo de todos estos años. Porque sin su guía no estaría hoy donde estoy, Por darme sabiduría e impulsar mi corazón a querer ser mejor persona cada día. Por guiarme por el buen camino y que me permitiera ser una mujer de bien; las bendiciones de Él durante este trayecto han sido innumerables.

A mi esposo; ya que estuvo en cada momento junto a mí, creyó en mi desde el inicio y me enseñó que puedo alcanzar cosas grandes porque soy más capaz de lo que creo. Por darme el hombro en cada momento que sentí que ya no podía más, por secar mis lágrimas en los momentos de desesperación, simplemente por estar siempre para mí.

A toda mi familia, a mis hermanos, mis padres; por las palabras de aliento y por creer en mí y por estar para mí cuando más lo necesitaba.

A la Universidad Hispanoamericana por el espacio para desarrollarme no solo como persona sino como profesional, por todos los profesores que a lo largo de la carrera se conocen y nos contagian porque son amantes de lo que hacen y nos enseñan a ser mejores en el campo profesional.

A mi tutora, Eugenia Pérez; que tuvo la total disposición de guiarme desde el inicio, por sus horas de dedicación y esfuerzo hasta el último día, por su paciencia y consejos sabios.

Conocí su lado humano y profesional; y sin duda fue una bendición en todo el proceso.

María Fernanda Jiménez

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes del problema

El sistema financiero costarricense está compuesto por una robusta cantidad de entidades financieras, las cuales tienen una competencia importante en su principal fin que son los denominados: clientes; no solo por atraer su atención, sino por ofrecer productos accesibles según las necesidades y lo que está demandando el consumidor. El Banco Nacional de Costa Rica (que para efectos del siguiente trabajo se denomina (BNCR) es el mayor entre todas las entidades bancarias de Costa Rica y tiene una trayectoria de más de cien años en el pueblo costarricense, y se destaca por ser el número uno en productos de colocación a nivel nacional y brindar excelencia en los servicios financieros que posee.

La intermediación financiera es la base del funcionamiento de las entidades bancarias, es todo un sistema conformado por un mecanismo que permite a las instituciones canalizar los recursos de los agentes superavitarios hacia los deficitarios (Quilcate, 2015). Es por esta razón que el otorgamiento de crédito es fundamental tanto para el funcionamiento de la organización como para los consumidores que requieren el acceso a oportunidades crediticias para realizar sus proyectos.

Sin embargo, el sistema bancario costarricense presenta bastante competencia en el ámbito crediticio, las entidades ofrecen el servicio de

financiamiento con diferencia en los tiempos de entrega, requisitos y las tasas de interés entre otros aspectos importantes. La situación que presenta el Banco Nacional es que posee una estructura de estudio crediticio muy rigurosa, incluso se puede decir que utiliza estudios subjetivos que no deben ser totalmente influyentes en el momento de calificar a un cliente como apto para un crédito personal sin fiador.

El estudio crediticio consta de análisis financieros a nivel de SUGEF, protectora de crédito y el Score, este último mencionado es propuesto por la entidad bancaria propiamente por el BN como un sistema, mediante el cual se puede medir el riesgo crediticio en el momento de la entrevista con el cliente, con lo cual la posibilidad de financiamiento disminuye desde la atención primaria del potencial cliente y menos créditos son colocados; esto conlleva en ocasiones incluso a la pérdida de clientes.

Por tal razón, el siguiente trabajo tiene como fin el demostrar el funcionamiento del sistema principal de otorgamiento de crédito del BN, los riesgos implícitos tanto a nivel interno como hacia el cliente y demostrar que, implementando un sistema alternativo, la entidad bancaria puede asegurarse la satisfacción de sus clientes, mayor colocación de créditos, lo que aumenta la cartera crediticia y elimina un factor que actualmente solo refleja una traba en el sistema. Se pretende canalizar de una manera objetiva el estudio del análisis crediticio para

que se pueda analizar el riesgo del cliente en el sistema financiero y así determinar sus posibilidades reales de crédito personal sin fiador en la entidad.

1.1.2 Problematicación del problema

Se detectan en el desarrollo de esta investigación, principalmente dos partes involucradas, las cuales tiene afectación directa a raíz del problema del cual surge el estudio y que a continuación se mencionan:

1. Operativa de la Organización: se relaciona con todo el conjunto de procedimientos que posee el Banco Nacional de Costa Rica para la realización de los estudios crediticios, los cuales consideran el riesgo que implica para la entidad bancaria el otorgar financiamiento, entre los cuales se pueden mencionar: solvencia, liquidez, morosidad, fluctuación del tipo de cambio entre otros. Asimismo, aun cuando el banco se encuentra en competencia activa con otras entidades, no deja de velar también por su transparencia en los procesos y la eficacia en el uso de los recursos que le son asignados.

2. Clientes externos de la organización: Este aspecto se plantea debido a que son los principales beneficiados en caso de que los procedimientos de estudio crediticio presenten menos complicaciones y se son impactados positivamente si el sistema sufre alguna modificación, brindándoles mayor acceso al financiamiento.

El estudio realizado por la entidad bancaria es muy riguroso y está compuesto por diferentes procedimientos, en los que se pueden evidenciar factores operativos

y financieros para poder obtener un criterio final del cliente; y así la entidad logra determinar si el prospecto es de alto riesgo o no para el banco, dado que en primera instancia el banco vela por cubrir el riesgo que representa esa posible colocación de crédito personal sin fiador.

Al efectuar el análisis del procedimiento utilizado en el estudio crediticio del cliente por parte del banco, se encuentra que el sistema tiene medios de verificación de riesgo, los cuales son obligatorios y requeridos según normativa interna del banco y de la SUGEF. Sin embargo, uno de los sistemas utilizados, el cual es el objeto de estudio de esta investigación, es el denominado Score que genera un estudio solamente subjetivo de características del cliente, lo que se constituye en una barrera para el otorgamiento de crédito personal sin fiador que afecta a gran número de clientes y que con el paso del tiempo si las variables no sufren alguna diversificación la posibilidad de crédito personal sin fiador nunca va a ser una realidad.

1.1.4 Justificación del problema

El siguiente trabajo nace bajo la necesidad de crear un sistema competitivo y confiable, en el cual el Banco Nacional de Costa Rica, en operaciones en sus sedes centrales pueda ofrecer al cliente, el cual anda en busca de la mejor alternativa de crédito en el mercado, un sistema que le permita rapidez, flexibilidad, y confianza para solicitar un crédito personal sin fiador.

El sistema utilizado por el Banco Nacional lejos de ofrecer un sistema amigable con el usuario le impone una serie de trabas que a la larga obligan al cliente a abandonar el proceso con este banco y buscar otra entidad bancaria con una mejor agilidad procesal.

Por lo tanto, dicho trabajo pretende ofrecer una solución segura, confiable y eficaz ante tal problema que no solo aqueja a los usuarios del banco, sino a los mismos empleados que a falta de una explicación, utilizan un sistema que se basa en aspectos subjetivos para calificar a un cliente como “apto” o no “apto” para otorgarle un financiamiento.

Dicho trabajo tiene como objetivo final no solo permitir al usuario el tan anhelado servicio sino también proporcionar al Banco una cartera de clientes fieles

a la entidad por brindar accesibilidad a realización de las metas deseadas, con el logro simultáneo del equilibrio como entidad financiera, de ver cubierto el riesgo que implica otorgar un financiamiento, pero a la vez tener apertura y ser agresivos en cuanto a la colocación de créditos personales sin fiador.

Por tal razón, la importancia del siguiente trabajo es tratar de crear un sistema en beneficio tanto para la entidad bancaria como para el usuario final; el cual busca una Institución que le proporcione la mayor cantidad de beneficios y la menor cantidad de trabas para la obtención de su financiamiento.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El Banco Nacional como una de las entidades encargadas de la intermediación financiera del país, tiene una responsabilidad primordial en el cumplimiento de sus funciones que es el otorgamiento de créditos, es decir; colocar el dinero de los agentes superavitarios a los deficitarios para no poseer recursos ociosos. A pesar de ser su mayor fuente de ingreso y el pilar para su estabilidad económica; también representa la mayor fuente de riesgos adquiridos. Las entidades bancarias lo que más anhelan en el desarrollo de sus funciones es poder contar con una cartera de crédito sólida, estable y que disminuya los riesgos de la institución; todo el proceso que conlleva el estudio para el otorgamiento de crédito lo que pretende es disminuir toda probabilidad de riesgo que afecte diferentes índices de riesgo del banco. Es por tal razón que el presente estudio presenta la siguiente problematización:

¿Cuáles son los riesgos involucrados en el otorgamiento de créditos personales en el Banco Nacional de Costa Rica, durante el primer semestre del 2017?

1.3 OBJETIVOS

Un aspecto definitivo en todo proceso de investigación es la definición de los objetivos o el rumbo que va a tener la investigación. Los objetivos descritos a continuación definen el propósito del estudio, expresa el fin que pretende alcanzarse, todo el trabajo de investigación está en función de alcanzar dichos objetivos.

1.3.1 Objetivo general

- 1. Determinar los riesgos asociados en el otorgamiento de crédito personal en el Banco Nacional, durante el primer semestre del 2017.**

2.3.2 Objetivos específicos

Los objetivos específicos descritos a continuación corresponden a los pasos a seguir en dicha investigación, para llegar a la meta final, la cual se basa en el alcance en su totalidad del objetivo general

- 1. Revisar el funcionamiento actual del Banco Nacional en el análisis crediticio para el otorgamiento de financiamiento personal.**
- 2. Identificar los riesgos implícitos en el proceso de otorgamiento de crédito personal sin fiador en el primer semestre, año 2017.**
- 3. Establecer el riesgo latente para la institución al utilizar un procedimiento alternativo y lograr un balance entre los indicadores de riesgo-beneficio.**
- 4. Determinar la viabilidad de un plan alternativo en el estudio crediticio como un determinante para el otorgamiento de crédito personal sin fiador.**

1.4 ALCANCES Y LÍMITES DEL PROBLEMA

1.4.1 Alcances

La investigación pretende profundizar el sistema de estudio crediticio que realiza el Banco Nacional de Costa Rica, oficina principal de San José para el primer semestre del 2017, lo cual busca que el BNCR sea el mejor en la atención de servicio al

cliente, pero esto implica que se realice disminución en los estudios realizados y así optimizar el procedimiento realizado.

Se pretende que la entidad bancaria tenga mayor apertura en el momento de realizar los estudios necesarios para realizar la calificación de un cliente, ya que el área que presenta mayor demanda en el funcionamiento diario de la entidad es el área crediticia; para fines de la presente investigación se hace referencia específicamente al crédito personal sin fiador.

Por lo que surge la necesidad de actualizar el sistema de estudio crediticio, en caso de aplicar un proceso alternativo, la entidad puede robustecer la cartera de clientes; ofreciendo de esta forma un mejor servicio y convirtiéndose en una entidad más competitiva en el financiamiento personal.

1.4.2 Limitaciones

Por el nivel de acceso en la entidad bancaria, el volumen de clientes que se presenta a diario es muy alto; lo que origina que la realización de todos los estudios que amerita el análisis de crédito retrasa el tiempo de espera de los clientes, por lo que se emplea una muestra de la información accesible para esta investigación de forma macro.

Los datos expuestos en esta investigación forman parte de la información confidencial del Banco Nacional de Costa Rica; en algunos casos existe la posibilidad de que no se pueda tener acceso a la información completa por no divulgar información confidencial del banco. Al ser un tema nuevo de la organización se limita el contar con datos históricos de algo similar.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO HISTÓRICO

2.1.1 Antecedentes históricos de la empresa.

Es importante para entender mejor la importancia de la empresa BNCR conocer un poco su historia y trayectoria; la cual narra que,

El Banco Nacional, perteneciente al Estado costarricense, es el mayor de Costa Rica y Centroamérica. Fue fundado el 9 de octubre de 1914 con el nombre de Banco Internacional de Costa Rica. En 1936 se le cambió el nombre al de Banco Nacional de Costa Rica, y desde entonces se ha consolidado como un verdadero banco de desarrollo con una proyección trascendente en la vida económica, social y financiera del país. No hay un solo costarricense que, de una u otra forma, no se haya beneficiado del accionar del Banco Nacional.

El 8 de julio de 1921 el Banco Internacional de Costa Rica se convierte en el único ente emisor en el país, pues se les suprime esa posibilidad a los bancos privados, por lo que se autorizó al Banco Internacional de Costa Rica a que realizará una emisión para recoger los billetes de los bancos privados, y con esto se logra la unificación del billete en circulación.

El Banco Nacional de Costa Rica, como entidad del Estado establecida por la Constitución Política de la República, es una institución autónoma de

Derecho Público, con personería jurídica e independencia en materia de administración.

El Banco Nacional posee una red de más de 170 oficinas, más de 400 cajeros automáticos en toda la nación, y cerca de 5.000 empleados. Tiene una participación del 49% en el Banco Internacional de Costa Rica Limited (Bicsa), entidad incorporada en la República de Panamá, y es dueño del 100% de las acciones de BN-Valores (Puesto de Bolsa), BN-Vital (Operadora de fondos de pensión), BN-SAFI (Fondos de inversión) y BN Corredora de Seguros.

Más de 1200 establecimientos comerciales, afiliados al sistema BN Servicios, pueden brindar cerca de 200 opciones de pagos con empresas públicas y privadas y ofrecen la posibilidad de realizar retiros de efectivo y el pago de tarjetas y operaciones de crédito. Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) (s.f)

Y con el paso de los años el crecimiento del BNCR ha venido en aumento; se suman servicios y clientes en el funcionamiento diario, siendo su principal fin el otorgar el mejor servicio al cliente del país y satisfacer las necesidades de los clientes.

2.1.2 Misión de la empresa

La misión de la Institución dice; “Mejorar la calidad de vida del mayor número posible de personas, ofreciendo servicios financieros de excelencia, que fomenten la creación sostenible de riqueza.” (BNCR, 2015)

El sistema más factible para el BNCR para poder dar un mejoramiento en la calidad de las personas; es el otorgamiento de crédito de cualquiera de las clases que actualmente trabaja, los cuales son la columna de la entidad financiera como negocio y es una de las necesidades que tienen los ciudadanos para poder mejorar su estilo de vida cuando los ingresos que perciben no son suficientes para adquirir sus ideales materiales.

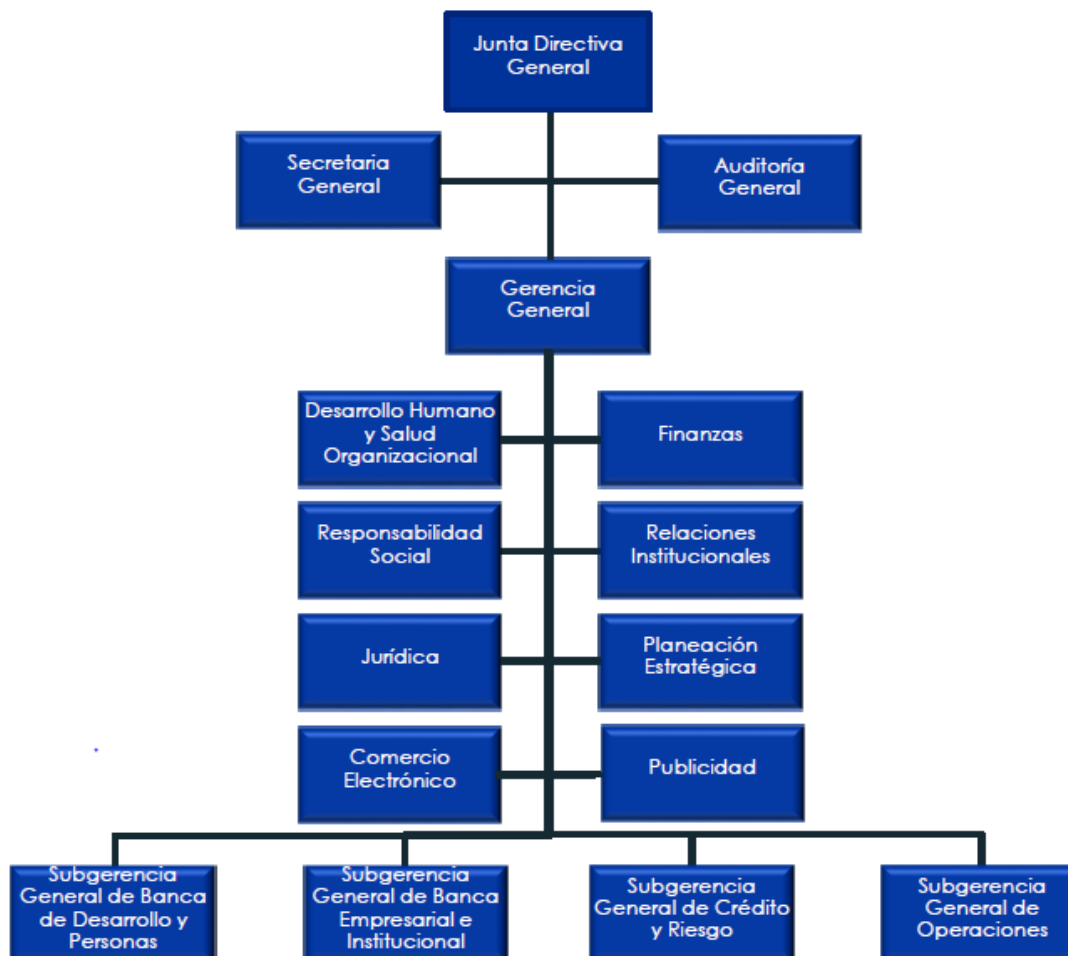
2.1.3 Visión de la empresa:

La visión de la Institución dice; “ser el mejor banco del país en servicio al cliente” (BNCR, 2015)

El Banco Nacional como líder del sistema financiero debe estar en una constante actualización; ya que la competencia en el ámbito externo es muy grande. Como principal pilar el servicio al cliente es la antesala de una buena imagen o no; tanto con los clientes nuevos como con los que ya poseen algún tipo de historial en la entidad y puede ser tan impactante el servicio al cliente que puede provocar que un cliente se retire de la entidad o al contrario decida tener una vinculación directa con la entidad.

2.1.4 Organigrama

Organigrama del Banco Nacional de Costa Rica.



Fuente: BN PORTAL (sitio interno del banco) <http://bnportal/SitePages/Inicio.aspx>

Figura 1. Estructura organizacional de la empresa BNCR

2.1.5 Valores organizacionales del BN

Perseverancia: luchamos y logramos los objetivos y metas, con actitud constante, consecuente y positiva. Es la fortaleza interior para resistir las presiones y actuar de la mejor manera posible.

Creatividad: Innovamos y proponemos nuevas formas de hacer las cosas.

Integridad: Basamos nuestras relaciones en el respeto y la honestidad. Actuamos de manera congruente entre lo que decimos y lo que hacemos.

Trabajo en Equipo: Alcanzamos un objetivo y fin común, con el aporte de cada uno de los integrantes de nuestro equipo de trabajo.

Calidad en el servicio: Satisfacemos las expectativas y necesidad del cliente externo e interno.

El Banco Nacional tienen como origen y propósito primordial la posibilidad de contribuir con el desarrollo del país; es por ello que toda operación este regulada por los principios constitucionales y legales vigentes, y, por lo tanto, monitoreada por entes externos que vigilan que se cumplan los objetivos planteados. Su naturaleza financiera implica automáticamente una relación de confianza con los clientes, quienes depositan su capital o proyecto de vida en manos del Banco. (BNCR, 2015)

2.2 CONTEXTO TEÓRICO

2.2.1 Crédito

2.2.1.1 Intermediación financiera

El Banco Nacional de Costa Rica a nivel nacional posee prestigio y es reconocido como una de las entidades con más solidez a nivel de mercado; una de las tareas y propósitos continuos de la entidad es realizar una intermediación óptima para el alcance de los resultados organizacionales.

Quando se hable del sistema financiero siempre se hace referencia a que su principal finalidad es la intermediación que consiste en recibir fondos de los ahorradores a través de la formalización de depósitos que posteriormente se canalizaran hacia quienes requieren financiación, a través de operaciones de préstamo, crédito o anticipo de fondos. (Chacón, 2013)

Es por ello que en el mercado financiero costarricense se encuentra compuesto por tres tipos de elementos fundamentales como lo son; los superavitarios, los deficitarios y los intermediarios financieros. Estos últimos se encargan por medio de la colocación de sus productos realizar la tarea de intermediación financiera.

De manera que la entidad recibe los fondos de las personas superavitarias por medio de las cuentas de ahorros, los fondos de inversión, las inversiones entre otros tipos de productos y les va a ofrecer una tasa pasiva por mantener sus productos con la entidad. Mientras que las unidades deficitarias hacen referencia a todas aquellas personas que necesitan financiamiento para poder cubrir las necesidades y la entidad les ofrece el servicio según la necesidad y si se ajustan a los estudios; bajo una serie de compromisos entre las partes para garantizar la recuperación de los fondos. A estos clientes se les aplica la tasa activa de la entidad.

La importancia de la intermediación financiera radica en trasladar los fondos que posee en excesos de dinero a aquellos que lo necesitan, y como entidad el dinero que se recibe por medio de los superavitarios no se puede quedar ocioso porque el banco incurre en más gasto al mantener el dinero en fondo, es por ello que se debe, ya sea, invertir o colocar por medio de los financiamientos. El otorgamiento de crédito personal sin fiador es uno de los medios más rápidos por medio del cual los intermediarios financieros pueden colocar ese exceso de dinero; además de que el crédito personal sin fiador es el que posee el mayor porcentaje de demanda a nivel nacional para cubrir necesidades de primer orden o emergencias.

La necesidad de que surgiera la intermediación financiera se debe a que los poseedores de mayor solvencia económica no desean tener el dinero en sus casas

o en un lugar inseguro y es por ello que los superavitarios acuden a una entidad bancaria en busca de seguridad para sus fondos; en este aspecto cabe destacar que emerge la variante de costo de oportunidad, ya que algunos buscan mejores rendimientos de sus inversiones y otros la seguridad de poder disponer de ellos en cualquier momento.

Mediante el cumplimiento de esta importante función de intermediación financiera las instituciones financieras contribuyen al desarrollo económico de los países, al permitir una asignación más eficiente de los recursos, de lugares donde eventualmente se encuentran ociosos a lugares donde tienen un mejor uso productivo. Mediante esta función ahorrantes, prestatarios y la sociedad en general se ven beneficiados; los ahorrantes al recibir un rendimiento apropiado por sus recursos y los prestatarios al recibir una calidad de préstamo recursos que les permiten emprender sus actividades productivas que de otra manera se desperdician. Finalmente, la sociedad se ve beneficiada al mejorarse la productividad de los recursos disponibles a través de una mayor eficiencia en su asignación y al incrementarse los flujos de ahorro e inversión con los cuales se generan mayores fuentes de trabajo e ingreso con el consecuente bienestar económico del país. (Alfaro, 2012.)

2.2.1.2 Crédito personal

El crédito en el sistema financiero representa el instrumento por excelencia para el movimiento constante de la economía, es una herramienta de desarrollo nacional.

Los créditos al consumo son aquellos créditos que, bajo la forma de pago aplazado, préstamo o cualquiera facilidad de pago, se otorgan a las personas físicas, destinados a financiar el gasto en la adquisición de bienes o servicios para uso personal y familiar (no profesional), por medio de una persona física o jurídica, que regularmente (o a título habitual) opera en el mercado crediticio. (Pinto, 2013, pág. 37)

En el mayor de los casos, los créditos son pactados bajo condiciones especiales y que anteriormente han sido acordadas por las partes; para la institución es importante que el cliente tenga un buen historial crediticio y que cumpla con los estudios que asigna la normativa de crédito de la entidad y demostrar de esta forma que posee capacidad de pago para hacer frente a la nueva obligación.

El préstamo personal es el instrumento financiero de más fácil colocación, ya que los estudios no son tan complejos en comparación con el trámite de crédito de vivienda o con garantías reales. En este caso simplemente si el cliente califica se le otorga el financiamiento y se procede al otorgamiento, estableciendo en el contrato previamente los aspectos de intereses, cuotas, plazos, seguros entre otros aspectos. El crédito personal sin fiador por lo general es para cubrir necesidades de primer orden del solicitante, por lo que al momento de realizar la cancelación del

crédito se puede dar por terminada la relación entre el cliente y el banco, ya que no existen garantías reales de por medio.

El porcentaje máximo de endeudamiento que puede tener un cliente es del 50% de sus ingresos según lo indica la normativa del BN; esto se refiere que del salario bruto que se percibe al mes, menos las cargas sociales, menos los créditos activos y los gastos generales del diario vivir, al realizar todas estas deducciones el salario final se le aplica el porcentaje máximo de endeudamiento.

Como la capacidad de hacer frente a la operación crediticia es de suma importancia para la entidad para no incurrir en riesgos de que posteriormente los lleve a mora del cliente; se realizan diversos estudios que puedan disminuir esa probabilidad de que este no pague su operación. Por esta razón, el análisis es de suma importancia para poder tomar la decisión de colocación de crédito óptimo para la entidad, teniendo una cartera estable.

Los créditos personales sin fiador muestran gran demanda, ya que representan un trámite bastante sencillo, las entidades y personas jurídicas los están facilitando, se aprueban en tiempos relativamente cortos y se piden pocos requisitos, tienen tasas atractivas entre otros. Sin embargo, aun siendo un trámite sencillo se debe contar con buen historial crediticio del cliente, ya que el solo

presentar la documentación no garantiza el otorgamiento del crédito. Toda esta revisión va más allá de únicamente cumplir con el procedimiento; sino que pretende crear todo un perfil y estudio del cliente para prevenir riesgos innecesarios o al menos disminuir su magnitud.

2.2.1.3 Riesgo crediticio

En el proceso de otorgamiento de crédito siempre va a existir la incertidumbre, es decir, se presenta el riesgo de no poder realizar la recuperación de los fondos, ya sea por variables externas que alteren la posibilidad de que el cliente haga frente a su obligación o porque en su momento no se efectúa a cabo un correcto análisis de la solicitud de crédito.

El riesgo puede consistir en la mera posibilidad de un hecho adverso, en la causa de un evento, en la magnitud de la consecuencia, en alguien o algo considerado como peligroso y también en la conceptualización de un procedimiento para la estimación de una cantidad. (Ibarra, 2014, pág.12)

A pesar de que existen diferentes definiciones sobre los tipos de riesgo a los que se puede enfrentar la entidad, se resumen como la incertidumbre a la que se enfrentan las entidades por una acción que se ha realizado previamente y que va a impactar directamente con la pérdida económica de la institución.

A nivel bancario se maneja la incertidumbre a una amenaza por medio de una secuencia de actividades humanas que incluyen evaluación del riesgo, estrategia de desarrollo para manejarlo y mitigación del riesgo. Se pretende evadir el riesgo, reducir sus efectos y poder manejar las consecuencias de un riesgo particular.

Existen factores externos que crean esta incertidumbre, ya que son elementos que no pueden ser manipulados por el ser humano, aun cuando quizás exista el deseo de pagar la operación crediticia, entre estos factores externos se mencionan: tasas de interés, tipos de cambio, inflación y el desempleo. Estas como las causas más concurrentes en el riesgo crediticio.

En el caso de los créditos personales sin fiador se pueden mencionar diversos tipos de riesgo crediticio que se detallan a continuación:

- *Riesgo de liquidez:* este se puede provocar debido a que el deudor no puede hacer frente al pago según se pactó en el momento del contrato o porque realiza el pago, pero en la fecha de conveniencia para él provocando un aumento en la mora de la oficina por días de atraso.

- *Riesgo de instrumentación legal:* no se dio una debida explicación ni el cliente tiene conocimiento en el momento de firmar el pagaré donde se exponen temas de tasas, comisiones por mora, fechas de pago entre otras, por lo que el deudor afirma tener desconocimiento o se entiende el pagaré de manera errónea a lo que se indica legalmente.

- *Riesgo de solvencia:* en el momento que se detecta que el cliente no puede cubrir su responsabilidad financiera, también se detecta que no posee ningún bien o activo para hacer frente a la obligación.

- *Riesgo de mercado:* este puede perjudicar por las fluctuaciones de precios en el mercado:
 1. *Riesgo cambiario:* asociado a los cambios en el tipo de cambio en el mercado de divisas.
 2. *Riesgo de tasas de interés:* asociado al cambio de los tipos de intereses en comparación al momento de la firma del contrato.

-*Riesgo latente:* este representa un peligro latente, es decir que no se puede prever cuando sucederá, no se puede determinar a simple vista, sino que se puede exaltar en cualquier momento sin ser prevenido. En la entidad financiera este riesgo se puede materializar con la implementación de alguna acción que altere lo que ya está establecido anteriormente, llámese procedimientos, normativa entre otros.

2.2.1.4 Importancia del crédito en el desarrollo humano.

El tener acceso al crédito es de vital importancia para los consumidores y no solo por el tema de consumismo que se encuentra muy de moda (querer tener todo aun sin poder pagarlo), sino que hay bienes o anhelos que no se pueden tener aun cuando se trabaje y se ahorre por años. Son sueños que no se logran alcanzar sino es por medio del financiamiento.

El crédito es una herramienta muy poderosa siempre y cuando se sepa hacer uso de esta y se tenga conocimiento para tomar las mejores decisiones con las opciones que el mercado está ofreciendo; porque aun cuando la tarea de las entidades bancarias es colocar la mayor cantidad de créditos posibles también hay que garantizar el bienestar del consumidor con respecto a que la información que se le brinde sea real y completa.

La colocación de créditos a nivel económico representa una madurez socioeconómica y refleja que se tiene una economía dinámica. Por eso para la realización de obras de salud, de educación entre otras, se necesita el acceso a financiamiento, ya que no se poseen los recursos de manera inmediata, pero al adquirir la deuda se presenta una mejora para el área específica; estos tipos de casos muestran una estrecha relación entre crédito e inversión de capital.

2.2.2. Proceso de Crédito

En el proceso de otorgamiento de crédito personal sin fiador es necesario la evaluación exhaustiva del caso, de manera independiente depende de la situación que se presente; ya que cada proceso presenta particularidades distintas aun teniendo un único procedimiento a nivel institucional, cada cliente se estudia de manera individual y no se generalizan los casos como si todos fueran iguales.

Para determinar el perfil que tiene el cliente es indispensable el análisis del que se tiene al cliente al frente en plataforma; mientras se procesa la solicitud hasta que se decide otorgarle el crédito o no. Con un adecuado estudio desde el otorgamiento de crédito el banco se garantiza su recuperación, según el plan de inversión propuesto inicialmente.

La metodología utilizada para el estudio crediticio está totalmente ligada a normativas y procedimientos necesarios a nivel interno y los asignados propiamente por la SUGEF y lo esto busca es una relación lo más estable entre el riesgo, la función de intermediación financiera de la entidad y el beneficio otorgado a los clientes.

El proceso crediticio está conformado por ciertas etapas sobre las que hay cierto consenso, este proceso se empieza con el origen comercial, además de un contacto comercial y un análisis inicial al cliente. Sin una estrategia crediticia al seguir el proceso, sería desordenado y con estudios erróneos. (Belaunde, 2017).

Lo principal que busca la entidad es no generar retrocesos al cliente; si bien es cierto existe una normativa a seguir y ciertos procedimientos, también tiene influencia el juicio y las habilidades de las personas involucradas en la decisión final.

A continuación, se muestra un mapa, el cual pretende ejemplificar cuáles son los pasos a seguir al efectuar un análisis de crédito actualmente en el BN. Mostrando, desde que el cliente es atendido por el ejecutivo hasta el período en que se lleva a cabo la recuperación de la operación. Los pasos se detallan individualmente de manera más completa a continuación:

2.2.2.1 Entrevista con el cliente.

Es el primer contacto que se tiene con el aspirante al sujeto de crédito; se realiza un intercambio de información fundamental, el cliente expresa su necesidad del producto, se indaga sobre cuál es el fin del financiamiento, mientras que la persona

encargada de la entidad procede a brindar información sobre los requisitos mínimos y las condiciones del crédito, según lo que el consumidor este buscando.

Es importante para el banco identificar si el cliente presente posee algún tipo de vinculación vigente con el BNCR o si es un cliente completamente externo; esto porque las condiciones y los estudios a realizar varían según el caso.

2.2.2.2 Recepción de documentos.

En el momento de la entrevista se puede detectar información valiosa para desarrollar un criterio inicial sobre el cliente; al recibir la documentación necesaria (cédula, orden patronal, constancia de salario) se realiza una recopilación de la información presentada y se puede valorar si cumple con el perfil requerido y las condiciones para iniciar un pre análisis crediticio.

Se requiere que la información del cliente esté vigente, debe ser veraz y con los respaldos que sean necesarios para justificar los datos que se están presentando. En este paso el cliente autoriza a la entidad BNCR a realizar los estudios históricos de crédito por todos medios que la entidad considere pertinentes o que así de forma expresa la normativa lo indique, quedando sujeto a valorar el riesgo que representa el otorgar un financiamiento, según su historial crediticio.

2.2.2.3 Verificación de la información

El encargado de la recepción de documentos verifica que la información suministrada por el cliente sea real; esta información es ingresada a la base de datos del banco y puede ser de uso interno y para futuros servicios que se le ofrecen otorgar al cliente.

Los documentos aportados representan una parte del estudio que posteriormente se le realiza al cliente, y con ellos se recaba información para el análisis, la evaluación de la voluntad y capacidad de pago. En este paso ya se puede tener un perfil del cliente más preciso del cliente y se puede profundizar en los riesgos que se observan hasta esta etapa.

Al finalizar esta fase se genera un informe, preciso y claro de manera que cualquier persona que atienda el caso le sea claro el análisis efectuado, sin tener que retroceder a la revisión de toda la documentación presentada.

2.2.2.4 Análisis crediticio

Al contar con el informe de los datos reportados por el cliente, se procede a realizar el análisis que posee más influencia para otorgar o no el crédito al cliente; y para ello se determina si cumple con el perfil para el financiamiento (en esta investigación

directamente crédito personal sin fiador) y si cumple todos los análisis crediticios, así como la capacidad de pago para hacer frente a la responsabilidad del financiamiento

Propiamente para la entidad BNCR el análisis de evaluación crediticio consta de las siguientes determinantes:

- Estudios crediticios: este está conformado por cuatro análisis que se construyen del detalle del historial crediticio que mantiene el cliente actualmente e históricos; es de esta forma como se muestra ante qué nivel de riesgo se está enfrentando el banco según estudios relacionados; que no necesariamente están ligados a la capacidad de pago, pero si a la voluntad del cliente de pagar sus cuotas.

1. Estudios del CIC:

Este estudio puede definirse según la entidad financiera “El Centro de Información Crediticia (CIC) es un sistema integrado de registro que consolida la información de la situación crediticia de los deudores de las Entidades del Sistema Financiero Nacional y su objetivo es informar acerca del historial crediticio y de la situación de endeudamiento de los deudores en dichas entidades.” (Superintendencia General de Entidades Financieras, 2015). En este reporte se muestran todas las operaciones crediticias que el

cliente tiene o tuvo en el transcurso de cuatro años. Para ser sujeto de crédito personal sin fiador la calificación en el CIC debe de ser N1; esto demuestra que el cliente ha tenido un comportamiento aceptable de pago y que no ha quedado mal en sus obligaciones. En caso que esta calificación sea superior a N1 solamente se puede tramitar con visto bueno de la jefatura por el riesgo que esto implica.

2. Protectora de crédito:

Este reporte genera un historial de todo aquello que queda excluido de la regulación de la SUGEF como lo son las casas comerciales; entidades de servicios públicos entre otros; que tienen influencia en el histórico de crédito. Además, se muestran bienes muebles e inmuebles, juicios, referencias y otros. Detectando condiciones que no se pueden solventar como: demandas hipotecarias sobre fincas a tomar en garantía, deudas considerables con entidades no supervisadas que estén morosas, demandas de divorcio en trámite y que inmovilizan una garantía, entre otras. Se debe emitir el estudio para verificar que el solicitante posee un buen récord crediticio con otras entidades. Cuando el solicitante esté activo se puede solicitar al cliente los descargos correspondientes para continuar con el trámite (si el cliente es nuevo no se aceptan), caso contrario se requiere el visto bueno de la Jefatura.

3. Ficha cliente:

Presenta el informe a nivel interno del Banco e indica si el cliente se encuentra codificado; esto puede presentarse en caso de que el cliente haya hecho al banco incurrir en pérdidas; si es fiador de alguna operación que se encuentre morosa o si se descubre en gestión de cobro judicial por acontecimientos del pasado.

4. Score:

“Los score utilizan variables como el grado académico, estado civil, número de dependientes, tipo de trabajo, actividad económica, ingresos netos, entre otras. Estas variables tienen asociado un puntaje, cuya suma ponderada de acuerdo con las características individuales de cada cliente, representa la probabilidad de que el préstamo, si se desembolsara, resulte con atrasos mayores a un cierto umbral. El puntaje de cada característica se basa en el análisis estadístico de la relación que existe entre la información del cliente y el histórico de cumplimiento de pago almacenado en las bases de datos del BNCR”. (BNCR,2016)

En este último estudio se toma la decisión sobre si se acepta o rechaza; teniendo que respetar la decisión otorgada por el sistema y no manipulando las variables ingresadas al sistema.

- Plan de inversión- Justificación: aun cuando se trate de un crédito personal sin fiador y se le titule al plan de inversión como gastos personales; se debe

investigar más a fondo sobre cuál es el uso que se pretende dar a los fondos; ya que aquellas actividades que no sean lícitas o sean dudosas no puede ser financiadas por el banco. Se tiene que determinar cuál es el plazo, monto, cuota y seguros incluidos en el plan de inversión.

- Garantías: son aquellas que sirven como respaldo de la operación, no se toma como parte del estudio de la capacidad de pago. Para esta investigación propiamente lo que corresponde al crédito personal sin fiador no posee garantía real únicamente se debe firmar el pagaré de parte del deudor.
- Capacidad de pago: aun si un cliente presenta un historial de crédito intachable, y pasa todos los estudios internos debe de contar con capacidad de pago N1, Salazar (2016) lo define:

Es un indicador que nos permite conocer la probabilidad que tenemos de cumplir con nuestras obligaciones financieras. Este indicador es usado por las entidades financieras como parte del procedimiento del otorgamiento de un crédito, lo cual quiere decir que antes de que una entidad nos apruebe un crédito, primero evalúa que nos encontremos en capacidad de responder por dicha obligación, de lo contrario el crédito será negado. (pag.1)

Al finalizar la revisión de toda la solicitud y cuando se concluye con todos los estudios antes descritos; la persona a cargo del caso y con las facultadas para

hacerlo va a determinar si el crédito es aprobado o no. Siguiendo las normativas y los procedimientos del análisis crediticio tendrá el criterio final para emitir o no el crédito final y se debe de comunicar al cliente sobre el estado de la solicitud; ya sea para archivarla o para continuar con el trámite final.

2.2.2.5 Formalización del crédito:

Cuando se finaliza con el estudio crediticio y se llega a la decisión final sobre la aprobación del caso; se informa al cliente para proceder con la formalización. Este proceso consiste en la impresión del pagaré, el cual debe ser firmado por el deudor además de dos testigos (estos últimos no tienen ninguna vinculación con el crédito).

Antes de realizar la entrega del efectivo o cheques correspondientes se confirma la información que se detalla en el pagaré; como las fechas de pago, la cantidad de cuotas, el interés, los intereses moratorios, intereses por atrasos, entre otros. De manera que las condiciones entre cliente y la entidad queden claras para que se realice de forma correcta la recuperación del crédito.

2.2.2.6 Desembolso

En el momento que los aspectos esenciales del crédito y legales quedan atestados por medio de la formalización se procede a realizar el desembolso del crédito; depende del plan de financiamiento antes especificado así es la forma en que se le hace entrega del crédito.

Existen tres opciones:

- *Depósito a la cuenta*: cuando el crédito es únicamente para gastos personales.
- *Emisión de cheque*: en caso de que el crédito sea para la cancelación de pasivos con otras entidades o casas comerciales; para asegurar que el plan de inversión se va a cumplir se emite un cheque para cada entidad con el nombre de la misma.
- *Mixto*: se pueden emitir cheques para la cancelación de pasivos y además en caso de existir un remanente se le deposita al cliente en la cuenta bancaria.

2.2.2.7 Seguimiento del crédito

En el momento de realizar el plan de inversión si se presentan cancelación de pasivos se debe dar seguimiento a la realización de los pagos correspondientes con cada entidad, así como el cierre de los servicios de manera definitiva. Esto como una forma de garantizar la solvencia del cliente para poder hacer frente a la nueva obligación y el cumplimiento del plan de inversión.

Para todas las entidades bancarias es muy importante el manejo del riesgo en su organización y con ello también el manejo de la morosidad causa de todos los créditos colocados en un momento especificado. Por eso es fundamental el seguimiento y la revisión de la cartera de crédito, de manera constante el personal a cargo de esta función debe revisar y analizar los casos y el histórico de pagos que

presenta cada uno y en caso de encontrarse con morosidad darle el debido seguimiento para encontrar que variables pueden estar afectando.

2.2.2.8 Cobranza

El otorgamiento de crédito presenta un riesgo alto a la entidad bancaria; aun teniendo un estudio completo para el otorgamiento inicial hay factores externos (tasas de interés, inflación, tipo de cambio) que en algún momento pueden ocasionar que el cliente no pueda pagar. Siempre va a existir la incertidumbre de que los créditos no sean recuperados según las condiciones que se programaron.

En la fase en que el cliente se encuentra atrasado o en mora, la entidad empieza la búsqueda para contactar al cliente previniendo que la mora siga incrementada; sin embargo, cuando ya no exista el medio para generar un arreglo de pago se realiza una cobranza judicial o extrajudicial, pero se busca agotar todas las posibles soluciones para ponerlo al día sin tener que iniciar un proceso más complejo de recuperación.

2.2.3 Políticas y normativa de riesgo

Según las recomendaciones del Comité de Basilea, contenidas en los “Principios Básicos para una Supervisión Efectiva”, señalan los principios a seguir para la mejora y fortalecimiento de las prácticas de regulación y supervisión. El principio séptimo establece que las entidades deben de implementar un proceso integral de gestión de riesgos que les permita identificar, evaluar, vigilar y controlar o mitigar todos los riesgos sustanciales; así como evaluar su suficiencia de capital en relación

con su perfil de riesgo. Asimismo, establece que este proceso ha de ser congruente con el tamaño y complejidad de la entidad. (SUGEF, 2016. Acuerdo 2-10. Reglamento sobre administración integral de riesgos.)

Con referencia a lo mencionado anteriormente y como base para la realización del presente estudio de campo es necesario conocer que el Banco Nacional cuenta con dos manuales que específicamente muestran las normativas y políticas a seguir con referencia al manejo del riesgo en la entidad los cuales son:

- PO02GR02 “Marco interno del Banco Nacional de Costa Rica para la gestión de riesgo operativo”

Este manual definió las políticas, procedimientos, metodologías y otras herramientas para evaluar, monitorear y comunicar los riesgos operativos a los que está expuesto con el propósito de cumplir con las regulaciones, generar valor y mejorar los procesos en general. Entre sus principales funciones establece:

- ✓ Definir la estrategia para gestionar su riesgo operativo.
- ✓ Debe de estar actualizada periódicamente en función al nivel de tolerancia al riesgo, a los cambios en el mercado y en el entorno económico.

- ✓ Debe de estar aprobada por la Junta Directiva o autoridad equivalente, en línea con las responsabilidades asignadas en el acuerdo SUGEF 2-10.

En referencia al riesgo operativo en la gestión de crédito actualmente se cuenta inicialmente con un procedimiento estándar independientemente del tipo de crédito solicitado por el consumidor; este procedimiento es obligatorio y debe de ser correctamente ejecutado por el personal a cargo del área crediticia y es aplicado en la entrevista inicial con el cliente. Este proceso consiste en realizar el análisis de riesgo del cliente en el sistema financiero; como se mencionó en el transcurso de la investigación el cliente se somete a una serie de estudios crediticios como lo son; ficha cliente, protectora de crédito, estudio del CIC y se le aplica el Score; este último es el factor determinante para poder realizar la solicitud de crédito específicamente en el caso de los créditos personales sin fiador y las tarjetas de crédito, para los demás créditos solo es un requisito más, ya que al finalizar el estudio del Score si su resultado es aceptado o rechazado no es determinante ya que hay una garantía de por medio (vivienda, vehículo). El riesgo es medido en referencia a que el cliente tenga su perfil financiero completamente limpio, si es vinculado con atrasos frecuentes o manchas crediticias esto representa inmediatamente un riesgo para la entidad por su comportamiento de pago. La normativa vigente indica que se requiere de poca documentación física para la gestión del crédito personal sin fiador; sin embargo, se presenta una limitante, ya que el cliente aun teniendo su perfil financiero impecable y presente lo solicitado por la entidad si no pasa el estudio

“Score” no se le puede otorgar el crédito por disposición de las normativas establecidas actualmente.

MC01GR02: “Manual para la administración integral de riesgo”

Este manual establece de manera integral y continua cada uno de los riesgos que afectan la operación del BNCR; el cual permitirá establecer, mantener, minimizar y controlar estos riesgos, así como las técnicas y metodologías para el análisis y evaluación, contribuyendo a mejorar la rentabilidad y solvencia de la entidad. Entre sus principales objetivos se pueden mencionar;

- ✓ Definir claramente la gestión integral de riesgo en el Banco Nacional, en línea con las mejores prácticas y estándares internacionales.
- ✓ Servir de herramienta para la detección y comunicación proactiva y oportuna de las exposiciones a riesgos y principales desviaciones de los límites establecidos
- ✓ Hacer referencia a las políticas, procedimientos, límites y planes de acción concretos para la adecuada gestión de los riesgos y para el mantenimiento de un balance óptimo entre rentabilidad y riesgo.

El BN realiza la identificación de los riesgos que afectan el negocio, posteriormente se deben de identificar los riesgos inherentes que por su frecuencia pueden tener impactos significativos en la institución según las fuentes,

consecuencias y probabilidades de ocurrencia. Se debe de comprender el perfil de riesgo y la jerarquía del riesgo para establecer los planes de acción en función de la importancia del riesgo. Por último, a las áreas más afectadas se deben de implementar acciones correctivas, tomar decisiones oportunas, prevención y mitigación del riesgo. Se muestra la continuidad en la siguiente figura:



Fuente: BN PORTAL (sitio interno)

Figura 2 Administración integral de riesgo.

Para la administración del riesgo en referencia al otorgamiento de crédito se concluye que el BN realiza las siguientes gestiones que se dividen en tres secciones:

1. Formal: Existe un plan estratégico y operativo el cual solo se puede alcanzar con el cumplimiento de las normativas y políticas establecidas pero para que esto se alcance en primera instancia los funcionarios del área crediticia están en constante capacitación; para poder realizar un estudio crediticio y ser parte de los ejecutivos de crédito es necesario pasar por una acreditación por medio de pruebas que constaten que las políticas y normativas fueron aprendidas y de esta manera se ejecuten de manera correcta.
2. Integral: los estudios establecidos para el otorgamiento de crédito van acorde a lo estipulado por la SUGEF y por la entidad bancaria. Sin embargo, en el BN específicamente creó un sistema adicional como medidor de riesgo denominado Score el cual pretende balancear y crear nuevos perfiles de clientes según unas variables matemáticas que van a ser medidas según variables subjetivas lo que actualmente representa un rezago en la aplicación de estudios con respecto a la competencia.
3. Continuo: se cuentan con diferentes mecanismos que permiten estar realizando autoevaluaciones de cumplimiento, además de manera periódica se realiza el seguimiento de los créditos que fueron otorgados para disminuir el no pago por medio de un correcto seguimiento.

El Acuerdo SUGEF 3374-2015: Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, Ley N° 1644, establece en el artículo 10 que “Las utilidades netas de cada banco se determinarán después de apartar las sumas que hubiere autorizado el Superintendente General de Entidades Financieras para la formación de reservas para amortizaciones de edificios y mobiliario, depreciaciones, castigos

de colocaciones e inversiones, provisiones para prestaciones legales y fluctuaciones de cambio, y de cualesquiera otros fines similares.

2.3 HIPÓTESIS

El Banco Nacional como entidad financiera debe velar por cubrir el riesgo que involucran todas las operaciones bancarias que ofrece a sus clientes. Entre todos sus servicios financieros el que posee mayor riesgo es el otorgamiento de créditos y es por esta razón que sus normativas y procedimientos tienden a ser muy rigurosos y cerrados para cubrir lo mayor posible el riesgo y posicionamiento en el mercado. Sin embargo, el cambio con las generaciones, la exigencia en el mercado y el aumento constante de competencia entre diferentes aspectos micro y macro que afectan directamente la organización, provoca que se tenga que realizar un cambio en la estructura operacional de la entidad y valorar la manera de volverse más competitivo y eficiente de manera que pueda cubrir la demanda de los nuevos consumidores y a la vez cuidar sus intereses.

Al realizar una modificación o mejora en el procedimiento de estudio crediticio actual del Banco Nacional, se puede dar una apertura mayor en el otorgamiento de créditos personales sin fiador y de esta manera que los índices de colocación aumenten.

2.3.1 Variable Independiente FA

Belaunde (2017) define “el proceso crediticio como una mirada panorámica, que se suele dividir en diferentes etapas en las que hay cierto consenso. Cada etapa tiene su importancia.”

La investigación, evaluación y análisis de crédito consiste en la realización de un estudio contable y económico-financiero que realiza una institución financiera con el fin de apreciar y poner de manifiesto los factores que facilitan o impiden la recuperación normal del dinero que se está solicitando, se busca con ello evaluar la naturaleza y extensión del riesgo, entendiéndose por esto la posibilidad de que no se pueda recuperar las cantidades dadas en préstamos o que se demore o se retarde su cancelación. (Cabrera, 2014)

Cabrera (2014) define el procedimiento de estudio crediticio como “las diferentes etapas del proceso de crédito son parte importante de las operaciones financieras de la institución y es importante apoyar dicho proceso con herramientas que faciliten y agilicen la toma de decisiones para la concesión de créditos.”

Nota: Para esta investigación se va a utilizar la variable independiente procedimiento de estudio crediticio, la cual se define como: Cabrera (2014) “las diferentes etapas del proceso de crédito son parte importante de las operaciones

financieras de la institución y es importante apoyar dicho proceso con herramientas que faciliten y agilicen la toma de decisiones para la concesión de créditos.”

2.3.2 Variable dependiente FB.

El préstamo es una operación mediante la cual una entidad financiera presta a una o varias personas una cantidad de dinero que deberá ser reembolsada junto con unos intereses acordados previamente y en un plazo de tiempo determinado. Lo más habitual es devolver un préstamo en varias cuotas mensuales en las que ya se incluyen los intereses. (Torralbo, 2014)

El crédito de consumo surgió con el fin de cubrir la satisfacción de una necesidad de consumo de las personas que no tienen una capacidad económica presente para cubrir su costo en efectivo. (Crédito Real MX, 2014)

Es un financiamiento creado para ayudarle al cliente a alcanzar sus aspiraciones, planes y gastos personales. Es una solución que le permitirá acceder a sus proyectos personales, del hogar, familiares o profesionales, cualesquiera que estos sean. (BNCR, 2015)

Nota: Para esta investigación se va a utilizar la variable dependiente, crédito personal, la cual se define como: un financiamiento creado para ayudarle al cliente a alcanzar sus aspiraciones, planes y gastos personales. Es una solución que le

permitirá acceder a sus proyectos personales, del hogar, familiares o profesionales, cualesquiera que estos sean. (BNCR, 2015)

2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

| Hipótesis | Conceptos | Variables | Indicadores |
|--|---|-------------------------------------|---|
| Al mejorar el procedimiento de estudio crediticio | Procedimiento de estudio crediticio: las diferentes etapas del proceso de crédito son parte importante de las operaciones financieras de la institución y es importante apoyar dicho proceso con herramientas que faciliten y agilicen la toma de decisiones para la concesión de créditos. | Procedimiento de estudio crediticio | -Condiciones crediticias. -Tiempos de respuesta -Historial crediticio -Estudio capacidad de pago. -Garantías. |
| Mas otorgamiento de créditos personales | Créditos personales: Es un financiamiento creado para ayudarle al cliente a alcanzar sus aspiraciones, planes y gastos personales. | Créditos personales | -Riesgo crediticio -Importancia en el desarrollo humano |

| | | | |
|--|---|--|-------------------------|
| | Es una solución que le permitirá acceder a sus proyectos personales, del hogar, familiares o profesionales, cualesquiera que estos sean | | -Tipo de financiamiento |
|--|---|--|-------------------------|

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se van a desarrollar en el presente capítulo las estrategias metodológicas utilizadas para la elaboración del presente trabajo de investigación

3.1.1 Finalidad

Se van a desarrollar en el presente capítulo las estrategias metodológicas utilizadas para la elaboración de la presente investigación. La finalidad de la investigación hace referencia a los aportes que dará; ya sea, en cuanto a la producción y generación de conocimiento sobre el tema estudiado, por ejemplo, administración, educación, derecho, publicidad, psicología, y/o lo relativo a las recomendaciones, manuales, acciones y planes tangibles y útiles que se elaborará producto de la información recabada, con el fin de contribuir a resolver el problema investigado.

En general la investigación tiene dos finalidades: la teórica y/o la aplicada.

(Universidad Hispanoamericana, 2017, p. 24)

La presente investigación se denomina como aplicada, esto debido a que intenta resolver una situación específica que ocurre en el Banco Nacional de Costa Rica; tomando como base los datos históricos del procedimiento crediticio y por medio de la investigación poder plantear una recomendación de mejora al procedimiento que ya existe en la entidad.

El banco tiene como función la colocación de una gran gama de productos crediticios que posee, en el cual se ven involucrados tanto los clientes como la entidad y puede dar mayor beneficio a ambos si los procedimientos se hacen más accesibles a los actuales; por lo que se afirma que es una investigación aplicada.

3.1.2 Dimensión temporal

Básicamente la dimensión se puede clasificar en dos tipos:

La transversal señala (Barrantes, 2013. p.64): “estudia aspectos del desarrollo de los sujetos y de los temas en un momento dado”

“La longitudinal, en cambio, analiza el desarrollo del tema investigado, tanto en diversos momentos como a lo largo del tiempo; todo con el fin de poder identificar y comparar los diversos comportamientos del tema conforme pasa el tiempo.”
(Universidad Hispanoamericana, 2017, p. 25)

La presente investigación se va a desarrollar en un momento dado, reflejándose resultados propiamente en el primer semestre del 2017. Recolectando información de las características que ocurren en el transcurso de este periodo sin ser trascendente los datos de años anteriores, por lo que esta investigación se califica como transversal.

3.1.3 Marco

“El marco de la investigación se refiere al tamaño o amplitud la investigación; es decir, a la magnitud y extensión de la organización, las áreas, el lugar o la temática que se pretende investigar.” (Universidad Hispanoamericana, 2017, p. 26)

La presente investigación se centra en la recolección de datos específicos y está dirigida a una sola área de la institución; por lo que se va a desarrollar en el Banco Nacional Oficinas centrales, pero el marco a desarrollar es micro; ya que específicamente se desarrolla en el departamento de crédito. Por lo que se pretende obtener resultados por medio de los clientes que se presentan a dicha oficina específicamente y que en particular que estén interesados en algún tema crediticio ofrecido por la entidad.

3.1.4 Naturaleza

Ulate (2012) explica que:

La recolección de los datos se fundamenta en la medición y el análisis, es decir, en procedimientos estadísticos. Este tipo ofrece la posibilidad de generalizar los resultados y brinda un punto de vista de conteo. Sus características hacen posible replicar los resultados, o bien comparar estudios similares.

Investigación cuantitativa: es secuencial y probatorio. Es un proceso que sigue todo un orden, el cual se presenta al final estadísticamente.

Investigación cualitativa: utilizan el razonamiento inductivo que va de lo particular a lo general. En estas se pueden plantear preguntas e hipótesis durante o después de la recolección de datos. (p.58)

La presente investigación es de naturaleza cualitativa, debido a que, por medio de la recolección de datos con el instrumento seleccionado y la evaluación de las características propias del crédito, se pretende mostrar el impacto que tiene la implementación del procedimiento alternativo propuesto para el estudio crediticio en el otorgamiento de financiamiento personal.

Este tipo de investigación permite mostrar el impacto en porcentajes numéricos en cuanto al aumento o disminución en el otorgamiento de crédito personal sin fiador con la aplicación de la nueva propuesta y la relación cuando se utilizaba el procedimiento anterior, con el fin de determinar un comportamiento sobre las variables encontradas en la recolección de datos.

3.1.5 Carácter.

Se busca asociar variables para conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables, en un contexto en particular, mediante este tipo de estudios se puede saber cómo se comporta un

concepto o una variable al determinar el comportamiento de otras variables relacionadas (Ulate, 2012, pág. 60)

El tipo de investigación es de carácter correlacional, pues se enfoca en detallar el procedimiento actual de otorgamiento de crédito de manera completa, describiendo todos los estudios que lo componen y los procedimientos que se utilizan. Por lo que pretende detectar que impacto tienen este actual procedimiento en el otorgamiento de crédito personal sin fiador y al realizarle modificaciones a la estructura actual que impacto puede provocar en los índices crediticios y en la satisfacción de los clientes de la entidad.

Con la información que se desea recolectar se puede evaluar y describir cuales son las necesidades actuales de los consumidores y poder describir las posibles soluciones al realizarle una modificación al estudio crediticio.

3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN.

3.2.1 Primera mano.

Ulate (2012) afirma: Son aquellas fuentes que proporcionan datos de primera mano, es decir, información obtenida directamente de quien la produjo, el autor original. (p.44)

Se toman en consideración las siguientes tesis como fuentes de investigación:

- La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo, periodo 2013, Universidad Nacional de Trujillo, Perú, 2014. (Calderón R).
- Diseño de credit scoring para evaluar el riesgo crediticio en una entidad de ahorro y crédito popular, Universidad Tecnológica de la Mixteca, Huajuapán de León Oaxaca, 2014. (Cabrera, A.)
- El riesgo de crédito en la cartera de consumo y su relación con el sobreendeudamiento. Universidad de Guayaquil, Ecuador, 2016. (López, M)
- Principales motivos de financiamiento para personas y empresas pequeñas y medianas en la provincia de San José, Costa Rica. Universidad Hispanoamericana, 2014. (Aguilar, E y López Brenes, C)
- Análisis y valoración del proceso de recepción y aprobación de créditos en diferentes líneas del Banco Nacional de Costa Rica sucursal Orotina, Universidad Hispanoamericana, 2014. (Campos, Y.)

3.2.2 Segunda mano.

Ulate (2012) afirma que: Son resúmenes de fuentes primarias, recopilaciones, comentarios de artículos, de libros o tesis. También pueden ser libros que desarrollan un tema a partir de su propia recopilación de información. (p.45)

Para esta investigación se toman en cuenta los siguientes procedimientos internos de la entidad, necesarios para el desarrollo de la misma y se detallan a continuación;

- Análisis de la fuente de pago: en este módulo se exponen los principales aspectos a considerar cuando se realiza análisis de la fuente de capacidad de pago. Para ello estudia la normativa crediticia vigente tanto interna como externa. El objetivo es establecer si este podrá hacer frente a las obligaciones financieras derivadas de un crédito
- AN04-PR04RP01- Guía de entrevista crediticia: presenta los pasos a seguir cuando un cliente se presenta a solicitar un financiamiento. Es una guía para el ejecutivo a cargo sobre los pasos a seguir, como tratar al cliente, los aspectos de alerta entre otros criterios todo para que se realice un adecuado análisis crediticio.
- PR05RP01- Procedimiento de otorgamiento de crédito: en este módulo se detalla cuáles son los pasos por seguir, tanto por el ejecutivo como por la entidad para concretar la colocación del crédito personal entre los pasos que se detallan son: la entrevista, recepción de documentos, estudio de capacidad de pago, verificación de la información, desembolso entre otros que confirman todo el procedimiento interno.
- NO09GR02- Generalidades crediticias: define todos los lineamientos generales concernientes a los créditos de BN, como lo son requisitos, detalla

el perfil del cliente, restricciones, fechas de pago establecidas, periodo de gracia, desembolsos, porcentajes de financiamiento entre otras.

- NO12GR0Z- Normativa del score: establece los lineamientos bajo los cuales se deben aplicar los scores, el cual se debe de aplicar a todas las personas físicas que se presenten a gestionar una solicitud de crédito, una vez que se completado los datos los posibles resultados se evalúan y se determina la aplicabilidad al crédito.
- Información y normativa publica por la superintendencia (SUGEF): este apartado hace referencia a la normativa externa la cual debe ser parte de los lineamientos utilizados de manera obligatoria por el BNCR en la gestión de crédito. Se pueden considerar los siguientes acuerdos: 1-05 el cual especifica el reglamento para la calificación de deudores. Acuerdo 12-10 relacionada a la normativa para el cumplimiento de la ley N. 8204 y el acuerdo 17-13 que indica el reglamento sobre la administración del riesgo de liquidez.
- Página Web oficial del banco: presenta de manera digital información de importancia para los clientes como lo es requisitos de los créditos, cálculo de las cuotas e incluso pueden gestionar las solicitudes por este medio siendo de mayor comodidad para gran cantidad de clientes.

3.2.3 Tercera mano.

Se dice que las fuentes de tercera mano son según Gónima (2012): “Documentos o material impreso que contiene datos de fuentes originales, pero que han sido distorsionados o modificados.”

En la actual investigación se toma en cuenta los siguientes artículos, los cuales son de la Web:

- Quilcate, J. (Com.) (2015) El sistema de intermediación financiera. Perú. Disponible en: http://jorgequilcate.com/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=78:el-sistema-de-intermediacion-financiera-&catid=1:publicaciones
- Belaunde, G. (Comp.) (2017). *El proceso crediticio: una pirada panorámica*. Perú. Disponible en: <http://blogs.gestion.pe/riesgosfinancieros/2012/01/el-proceso-crediticio-una-mira.html>
- Salazar, B. (Comp.) (2016). *Capacidad de pago*. Costa Rica. Disponible en: <http://www.abcfinanzas.com/>
- Torralbo, M. (Comp.) (2014). *Préstamos personales el “comodín” de algunas compras*. España. Disponible en: <http://www.rastreator.com/prestamos-personales/articulos-destacados/tipos-de-prestamos-personales.aspx>

3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO.

Constituye un subgrupo representativo de la población, idéntico en todos sus extremos, su tamaño no implica que una investigación sea mejor, porque se lleve a cabo con grupos grandes; sino que la calidad radica en que se describan claramente las características de la muestra, para evitar ambigüedades o confusiones. Puede ser de dos tipos: probabilística y no probabilística. (Universidad Hispanoamericana, 2017, p. 36)

Para esta investigación la población está conformada por los clientes que se presenten a la Plataforma de Servicios de la oficina principal en San José del BN y que muestren interés en un crédito personal sin fiador. El instrumento de

recolección de datos se aplica a los clientes antes descritos que se presenten a dicha sucursal y al departamento antes mencionado

Se utiliza el método probabilístico, ya que todos tienen la posibilidad de ser elegidos para la muestra, se recolecta la información necesaria y posteriormente realizar el análisis estadístico, la selección de los individuos se realiza según los clientes que se presenten de manera diaria a la plataforma de servicios de la oficina principal en San José del BN y que muestren interés en un crédito personal sin fiador por lo que puede ser variable dependiendo de la afluencia de clientes.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR LA INFORMACIÓN.

A continuación, se detallan las técnicas y los instrumentos de cada una de ellas para la recolección de la información y además se define cuál es la utilizada en esta investigación:

1. Observación: Este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables; a través de un conjunto de categorías y subcategorías. (Sampiere et al, 2014)

- Hoja de observación: “Es el procedimiento para obtener datos de la realidad mediante la percepción intencionada y selectiva de un objeto o fenómeno determinado, son conductas manifestadas en uno o varios individuos.”(Ulate, 2012,p. 63)
- Lista de cotejo: Es el que indica o no la presencia de un aspecto, rasgo, conducta o situación a ser observada, es conveniente vincularla a algún objetivo específico”. (Becerra, 2012)
- Bitácora: Es común que las anotaciones se registren en lo que se denomina diario de campo o bitácora que es una especie de diario personal. (Sampiere et al, 2014)

2. Entrevista:

- Cuestionario: “es un instrumento muy utilizado para recolectar datos, conjunto de preguntas con respecto a una o más variables” (Ulate, 2012)
- Entrevista: “implican que una persona calificada (entrevistador) aplica el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas. Su papel es crucial, resulta una especie de filtro”. (Sampiere et al, 2014)

La técnica utilizada en esta investigación es la entrevista con el instrumento específicamente del cuestionario, que es indispensable para el desarrollo de esta investigación. En la recolección se pretende percibir diferentes características y

percepciones de los clientes del BNCR. Para poder obtener la información congruente y necesaria para esta investigación se va a dirigir el cuestionario a las personas únicamente que se presenten al área de crédito de oficina principal en el BNCR, con las respuestas se pretende plasmar cual es la realidad percibida por los clientes y que soluciones de mejora se le puede proponer para atender de mejor manera las necesidades de los consumidores. Las preguntas del cuestionario se van a basar en los indicadores de las variables de manera que los datos sean posteriormente medibles, la cantidad de preguntas serán las necesarias para poder cubrir el objetivo de la investigación, estando compuesta por preguntas cerradas. De esta manera se podrá determinar si los clientes conocen sobre el estudio crediticio al que se someten para solicitar un crédito, las necesidades de los clientes y las posibles propuestas de mejora.

3.5 DEFINICIÓN CONCEPTUAL, OPERATIVA E INSTRUMENTAL DE LAS VARIABLES.

“Se lleva la variable de un nivel abstracto a un plano de concreción. A esto se le denomina “operacionalización”, para precisar al máximo el significado que se le otorga a la variable en ese estudio.” (UH, 2017, p. 39)

| Variable | Definición Conceptual | Definición Instrumental | Definición Operacional |
|--|---|--|-------------------------------|
| Funcionamiento del estudio crediticio | Cabrera (2014) “las diferentes etapas del | La técnica utilizada será la entrevista por medio del cuestionario; dichas | Según el instrumento de |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | proceso de crédito son parte importante de las operaciones financieras de la institución y es importante apoyar dicho proceso con herramientas que faciliten y agilicen la toma de decisiones para la concesión de créditos.” | preguntas de van a desarrollar por medio de los indicadores seleccionados. Se detalla la distribución; condiciones crediticias 6, 7, 8, 9,11 y 12. Garantías de crédito la 15. | estudio del BN este está diseñado para que acepte el 70% y rechace el 30% de las personas a las que se les realice el estudio. |
|--|---|--|--|

| Variable | Definición Conceptual | Definición Instrumental | Definición Operacional |
|-------------------------|---|---|---|
| Crédito personal | Es un financiamiento creado para ayudarle al cliente alcanzar sus aspiraciones, planes y gastos personales. Es una solución que le permitirá acceder a sus proyectos personales, del hogar, familiares o profesionales, cualesquiera que estos sean. (BNCR, 2015) | La técnica utilizada es la entrevista por medio del cuestionario; dichas preguntas de van a desarrollar por medio de los indicadores seleccionados. Se detalla la distribución; importancia en el desarrollo humano la 18 y 20. | Determina el nivel de colocación según los estudios aplicados a los clientes y los que son rechazados |

| Variable | Definición conceptual | Definición instrumental | Definición operacional |
|---------------------------|---|--|---|
| Riesgos implícitos | Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o contingentes que conlleva el no pago. (Calderón, 2014, pág., 44) | La técnica utilizada es la entrevista por medio del cuestionario; dichas preguntas de van a desarrollar por medio de los indicadores seleccionados Se detalla la distribución; tiempo de respuesta 10 y capacidad de pago 13 y 14. | Se pueden medir según el proceso de otorgamiento de crédito; depende de este análisis puede que un crédito sea colocado de una manera correcta y disminuya el riesgo. |

| Variable | Definición conceptual | Definición instrumental | Definición operacional |
|-----------------------|--|--|--|
| Riesgo latente | Permite mantener el riesgo de crédito dentro de parámetros aceptables, establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados y alcanzar sus objetivos de rentabilidad y eficiencia. (Calderón, 2014, pág., 45) | La técnica utilizada es la entrevista por medio del cuestionario; dichas preguntas de van a desarrollar por medio de los indicadores seleccionados Se detalla la distribución; riesgo crediticio 16,17 y 19. | Al implementar un nuevo sistema de estudio crediticio se debe de medir el riesgo y beneficio que se tiene de dicha acción. |

| Variable | Definición conceptual | Definición | Definición |
|-------------------------|---|--|---|
| Plan alternativo | El utilizar un plan B no es una opción conformista ni simplista, Por el contrario, es una visión real de las circunstancias, las herramientas que se posee y el trayecto que transitar hacia la meta. (Arévalo, 2014) | instrumental La técnica utilizada será la entrevista por medio del cuestionario; dichas preguntas de van a desarrollar por medio de los indicadores seleccionados. Se detalla la distribución; tipos de financiamiento 21. | operacional Representa la posibilidad de tener nueva apertura y mayor colocación de créditos personales, siendo una posibilidad de aumentar el posicionamiento y dando oportunidad a los consumidores |

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Se pretende con la aplicación de la siguiente encuesta dar una oportunidad a los consumidores para que conozcan y hagan conciencia sobre aspectos crediticios que quizás desconocen y que pueden impactar en sus decisiones financieras como lo son requisitos, tasas de interés, tiempos de respuesta, gastos de formalización, niveles de endeudamiento, proceso de estudio crediticio entre otras y que a la vez puedan expresar sus experiencias en el sistema financiero.

Inicialmente la encuesta pretende hacer una valoración general sobre cuál es el perfil de las personas que en el mayor de los casos se presentan a solicitar un crédito personal sin fiador con respecto a género, estado civil, rangos de edad, estudios y lugar de trabajo. Posteriormente es indispensable conocer si el cliente ya ha tenido alguna experiencia con algún tipo de crédito y cuáles son sus conocimientos básicos al momento de hacer una comparación en las oportunidades que se les puedan presentar en el mercado y elegir la que más le favorezca en cuanto a plazo, tasas, gastos de formalización, requisitos y tiempo de aprobación. También es importante conocer en qué rango de endeudamiento están por lo general los clientes que solicitan un medio de financiamiento, para conocer cómo entidad el riesgo que puedan representar, además de ser una guía para ofrecerle un producto acorde a su realidad.

A continuación, se va a mostrar la recopilación de la información que obtenida a raíz de la encuesta aplicada a los clientes de la plataforma de servicios en la oficina principal del BN en San José y que tienen interés en un crédito personal sin

fiador. Se realiza un análisis de cada una de las variables para poder concluir cual fue la razón de las respuestas obtenidas.

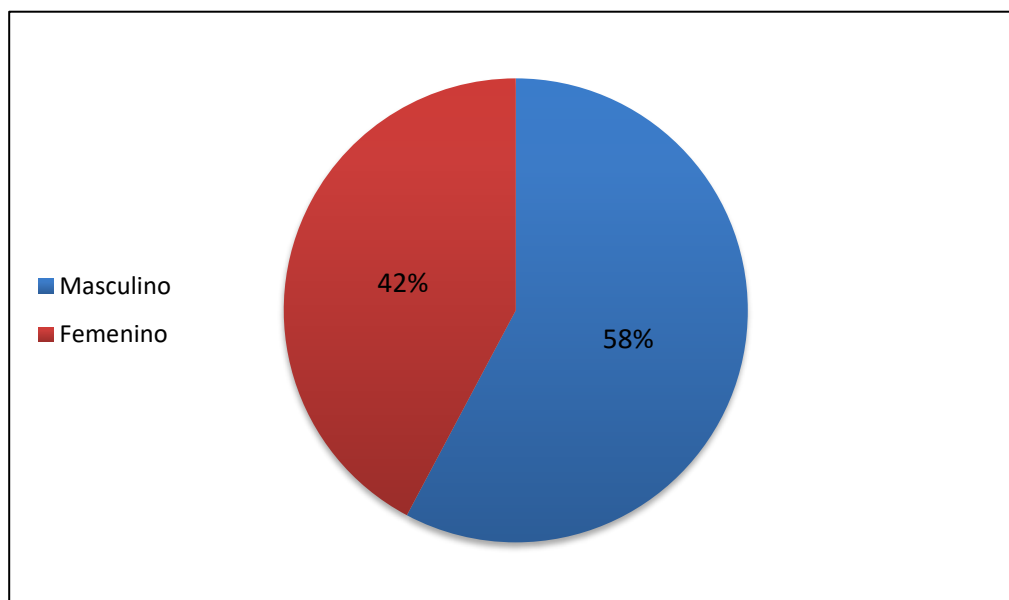
Además de presentar el consolidado de la encuesta también se muestran opiniones que fueron externadas por los clientes sobre algunas preguntas específicas que abren el panorama para la obtención de los objetivos de la presente investigación. Se realizan un total de 45 encuestas.

4.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Se detalla a continuación, el consolidado de la información recolectada:

Gráfico No. 1

Género de los encuestados



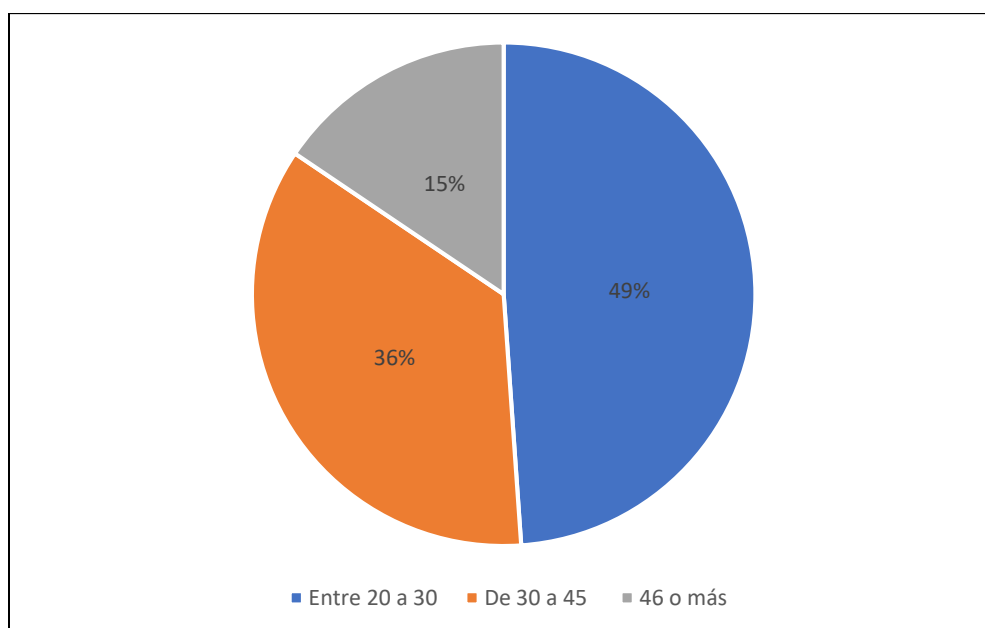
Fuente:Elaboración propia

De acuerdo con la información obtenida se identifica que la población que realiza trámites de crédito personal sin fiador en la plataforma de servicios en la oficina principal del BNCR en San José, muestra levemente una representación del 58% de la población es masculina y un 42% son mujeres, por lo que se puede deducir que la mayor población que solicita crédito personal sin fiador es masculina y asalariada. La entidad bancaria no posee condiciones crediticias que le ofrezcan mayores beneficios al segmento de mujeres, es por lo que es el segmento con menor porcentaje que se presenta con una solicitud de crédito sin fiador, esto

representa un riesgo ya que a nivel de competencia otras entidades les ofrecen condiciones especiales y campañas muy atractivas lo que puede provocar que se pierda una parte importante del segmento mujer en el área crediticia.

Gráfico No. 1

Rango de edad de los encuestados



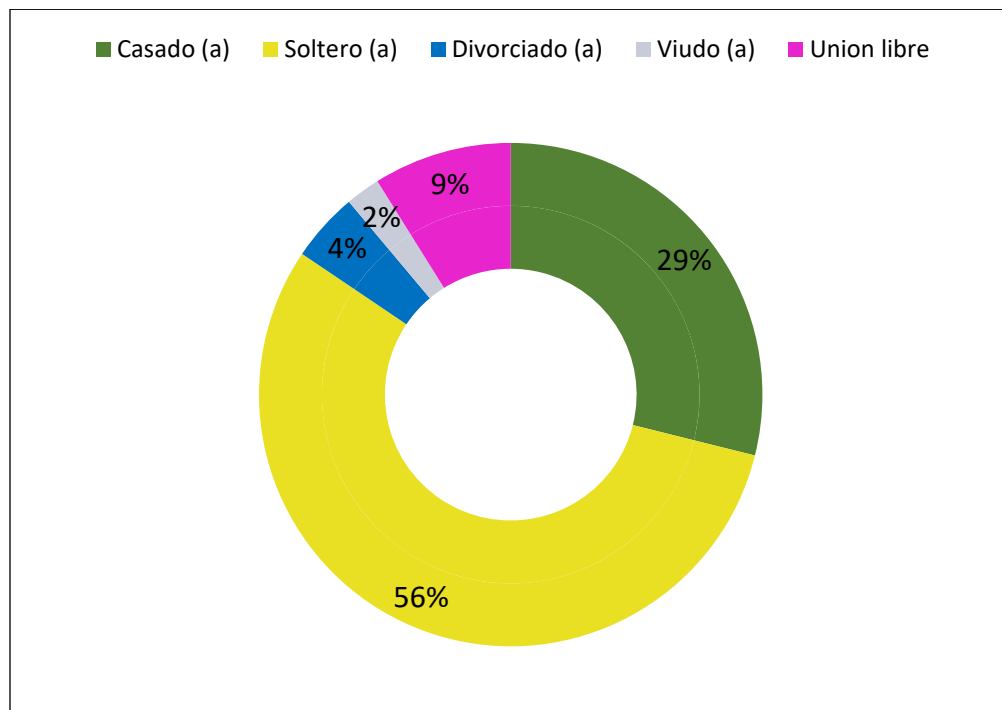
Fuente:Elaboracion propia

El rango de edad que tiene más frecuencia entre los solicitantes es de los 20 a 30 años, con un 49%; se interpreta que es el segmento de la población que más presenta interés por algún tipo de financiamiento, sean estos para crédito personal sin fiador, vivienda, compra de vehículos, entre otros, lo cual se determinará más adelante en este trabajo de investigación. Posteriormente se encuentra el rango de 30 a 45 que representan un 36% y de 46 o más con un 15% Esto representa una

oportunidad, ya que como entidad se pueden conocer los intereses de los clientes según el rango de edad, ya que poseen necesidades diferentes.

Gráfico No. 2

Estado Civil de los Encuestados



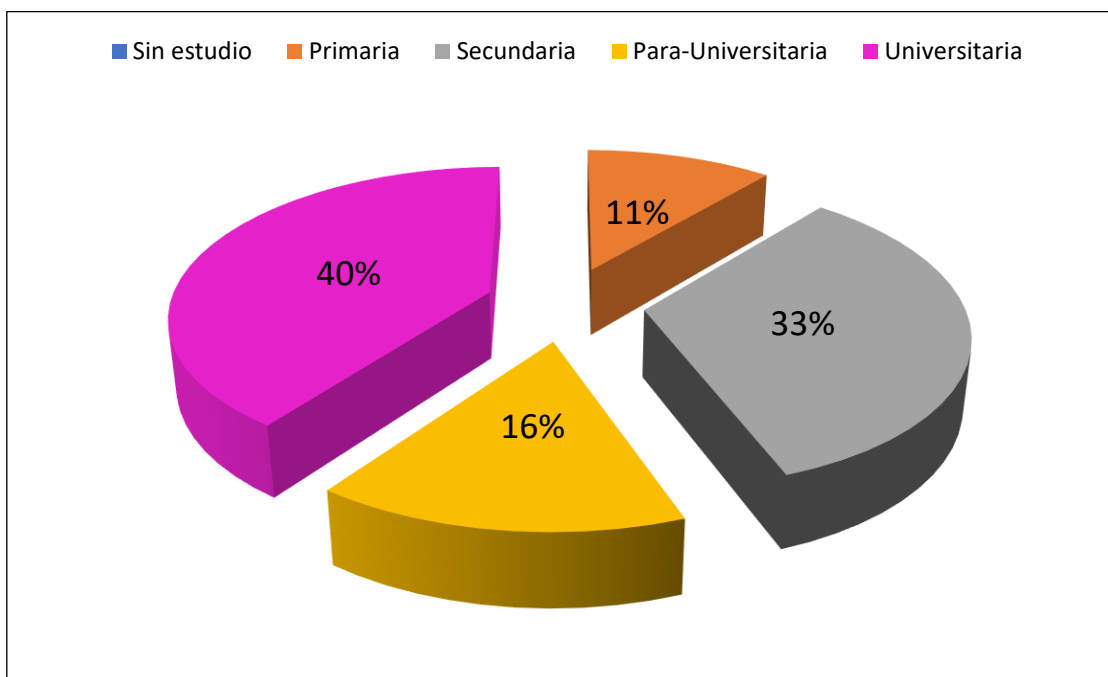
Fuente: Elaboración propia

Según la información obtenida se refleja que las personas que muestran mayor interés en un crédito personal sin fiador son aquellas que están solteras; se puede deducir que este sector de la población en el mayor de los casos representa una disminución de responsabilidades con respecto a otras personas que quizás ya poseen mayores compromisos, por ejemplo, familia, préstamos hipotecarios,

educación de hijos, entre otros. El 56% representan a los solteros, 29% de personas casadas, 9% en unión libre, 4% son divorciados y un 2% representa a las personas viudas.

Gráfico No. 3

Nivel de escolaridad

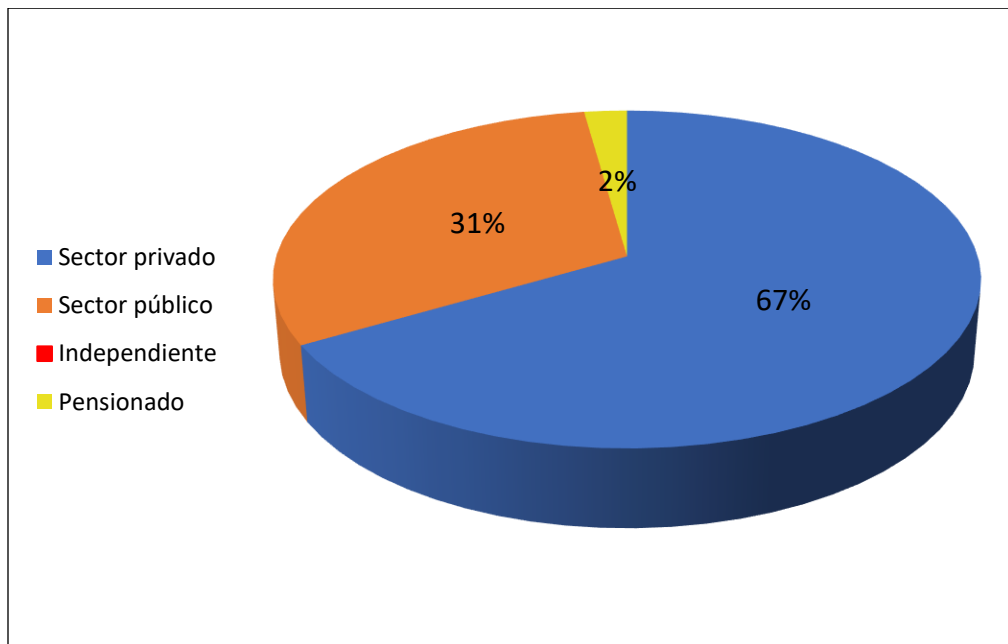


Fuente: Elaboración propia

La gráfica anterior demuestra que puede existir gran variedad en el nivel de educación de cada cliente que se presenta a solicitar un financiamiento; esta variable del nivel educativo de los clientes puede impactar a nivel crediticio en referencia a que no todos conocen o manejan temas técnicos, como por ejemplo: la diferencia entre tasas fijas y variables, periodos de gracia, intereses cobrados por

anticipado, interés por mora, comisiones por pronto pago, pagaré, intereses moratorios entre otros aspectos propios del trámite de crédito, sin embargo, no es un tema que represente una limitante para poder otorgar crédito sino es una cuestión de servicio al cliente en referencia a que hay personas que requieren mejor explicación y orientación que otro segmento de la población. La mayor parte de la población con un 40% son universitarios, 33% poseen secundaria, un 16% para-universitaria y un 11% es la población con primaria. Cabe destacar que no hay ningún encuestado sin estudio, se puede determinar que esto se debe a que en el mayor de los casos en las áreas laborales se solicita algún nivel de estudio.

Gráfico No. 4
Tipo Sector laboral

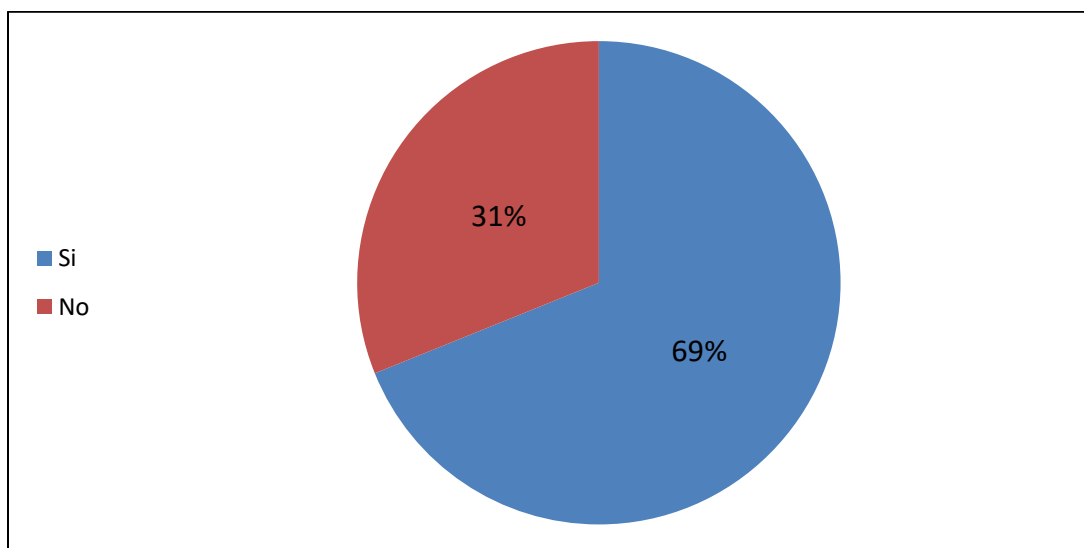


Fuente: Elaboración propia.

El 67% de los encuestados provienen del sector privado, estos tienen menos posibilidades de crédito por vías alternativas como las existentes para el sector público por medio de cooperativas o asociaciones; sin embargo, un 31% son del sector público, es decir, que aún tienen la necesidad de adquirir financiamiento por medio de una entidad bancaria. Entre las ocupaciones que se presentaron están: servicio al cliente, asistente administrativo, secretaria, asesor de ventas, importador, técnicos, ingeniero, mantenimiento, oficial de seguridad, informático, medico e incluso un 2% representa a un pensionado.

Gráfico No. 5

Utilización de alguna fuente de financiamiento



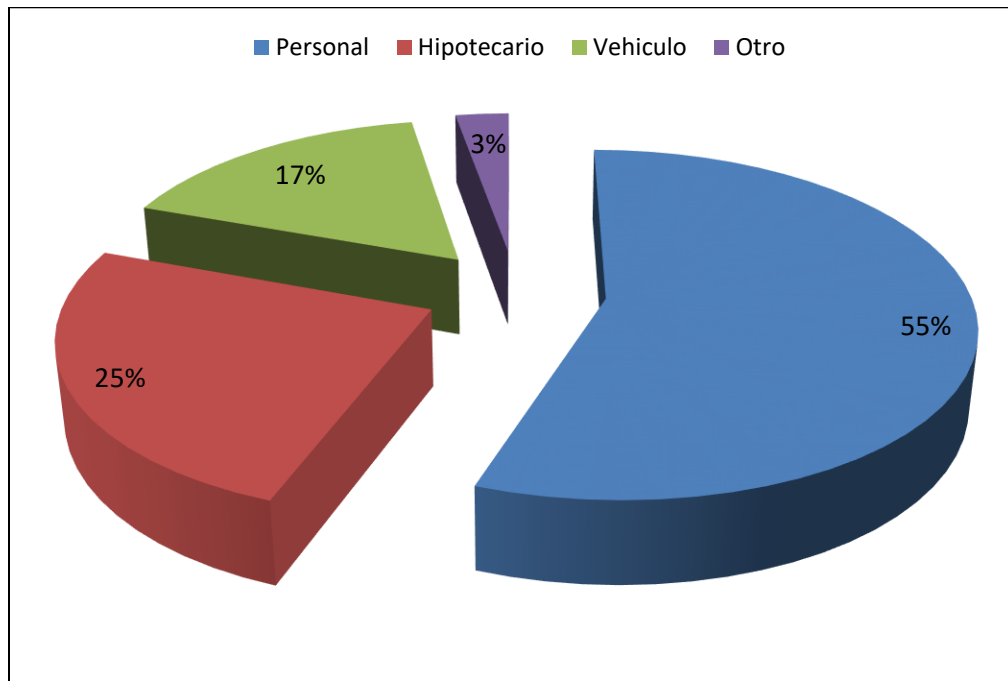
Fuente:Elaboración propia.

Se puede identificar que el 69% de las personas encuestadas han necesitado una fuente de financiamiento para poder adquirir sus bienes o alguna necesidad de

importancia a sufragar; y un 31% no han tenido la necesidad de financiamiento. Esto representa una oportunidad para todas las entidades financieras debido a que los consumidores presentan en el mayor de los casos una necesidad de financiarse para poder tener más liquidez o adquirir aquello que dentro de sus posibilidades no logran obtener. Por ello es importante brindarles acceso a todas las posibilidades de crédito actual como los son: los personales, las tarjetas de crédito, hipotecarios y de vehículos

Gráfico No. 6

Tipo de crédito gestionado

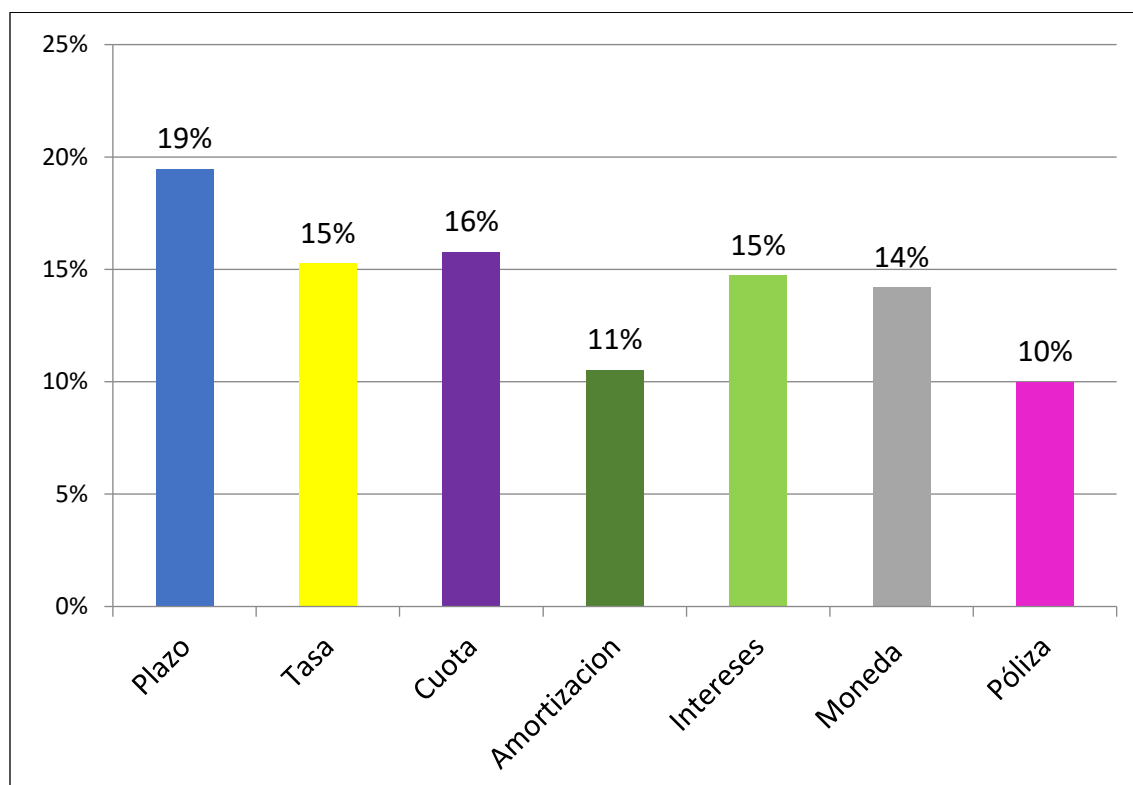


Fuente: Elaboración propia.

Respecto del 69% de las personas que indican con anterioridad que han solicitado alguna fuente de financiamiento, se muestra que en el mayor de los casos han gestionado créditos personales sin fiador con un 55%, a los cuales se les puede dar diferente uso como para viajes, salud, educación, unificación de deudas entre otros, también los hipotecarios, los cuales se pueden utilizar para compra de vivienda o cancelación de deudas con un 25%, un 17 % lo utilizan para la adquisición de vehículos, los cuales funcionan como un crédito prendario y el 3% indica que se han financiado por medio de tarjetas de crédito. Es importante destacar que los consumidores con mayor interés están en busca de créditos personales sin fiador, es decir, existe bastante mercado que la entidad bancaria (BNCR) puede ganar por medio de la colocación crediticia, sin embargo, por el estudio subjetivo que está utilizando puede perder gran cantidad de clientes y estos van en busca de financieras u otras entidades que les brinden mayores oportunidades.

Gráfico No. 7

Conocimiento de variables de crédito



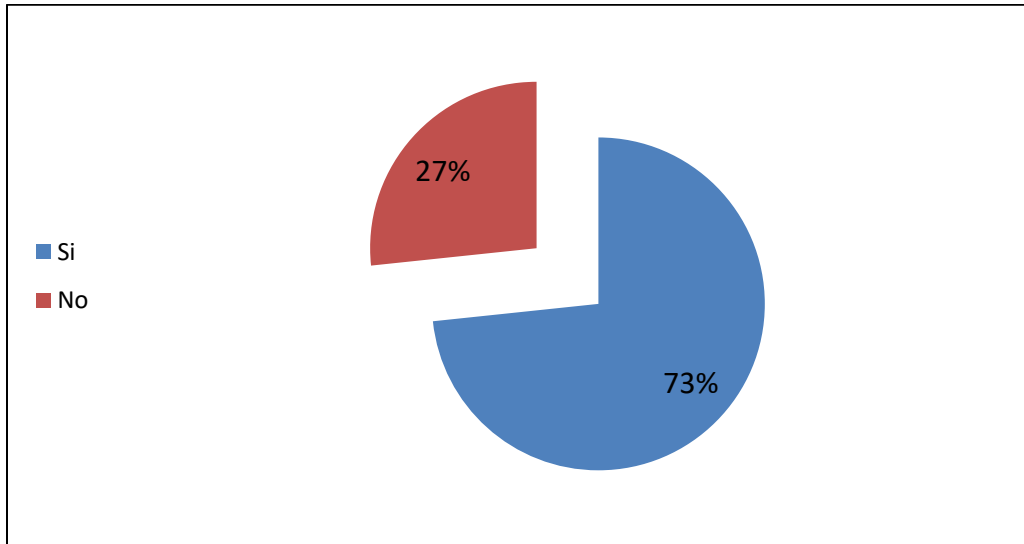
Fuente:Elaboración propia

De la totalidad de clientes encuestados se presentan casos en los que conocen todas las variables involucradas en el trámite de crédito y otros casos en los que conocen solo algunas de ellas. Se detalla a continuación los porcentajes obtenidos: con un 19% la que más conocen es el plazo, 16% la cuota, 15% intereses y la tasa, 14% la moneda, 11% amortización y un 10% la póliza. La elección de una correcta opción de financiamiento por lo general radica en el conocimiento que el cliente pueda tener en aspectos que actualmente o en el futuro le vayan a afectar

significativamente, es decir, el peso que conlleva en un crédito cada una de las variables detalladas anteriormente. El desconocimiento de alguna o todas de las variables se debe a dos factores específicamente; falta cierto nivel de conocimiento técnico de los clientes con respecto a las variables mencionadas anteriormente esto porque no han estado relacionados con trámites de crédito o por su nivel de estudio, y en segundo lugar porque el ejecutivo de crédito no se toma el debido tiempo para aclarar todos los aspectos importantes del crédito y cuáles son las variables que van más allá de los conceptos básicos como lo es día de pago y la tasa de interés; en la gestión de un crédito personal sin fiador el desconocimiento de las variables crediticias representa un riesgo alto ya en el transcurso del plazo al que fue otorgado se pueden presentar situaciones como incumplimiento en el plan de inversión, falta de pago, desconocimiento de los intereses implicados en el proceso de estudio, no disponer de la póliza de desempleo; entre otros que pueden aparecer en el transcurso por el simple hecho de no especificar correctamente todas las en el momento de iniciar el análisis crediticio o en su formalización.

Gráfico No. 8

Conocimiento de los documentos para realizar una solicitud de crédito.



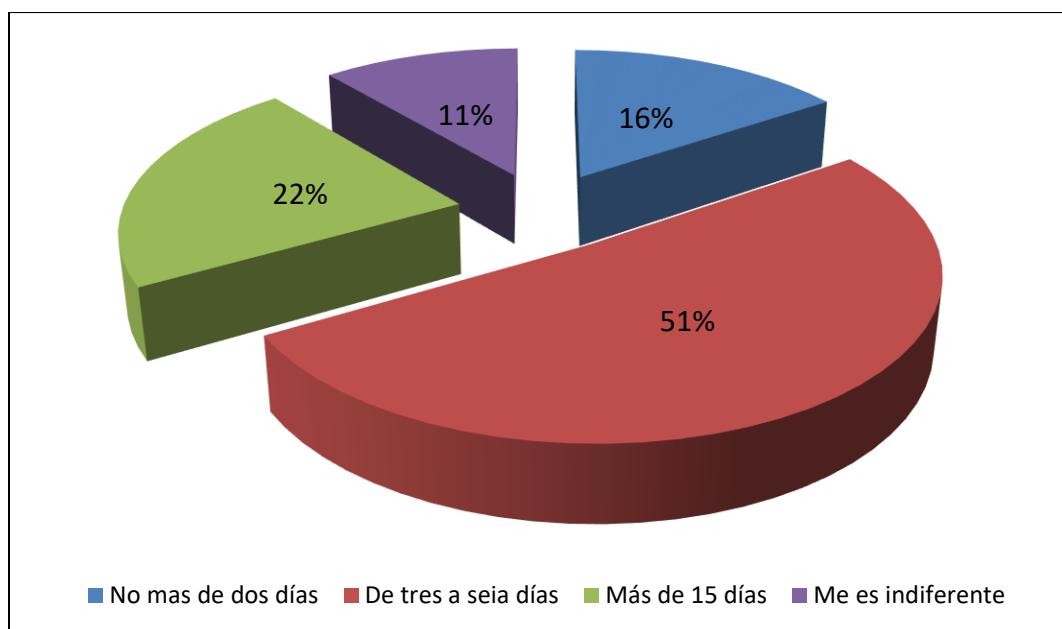
Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los encuestados con 73% conocen los requisitos para realizar una solicitud de crédito debido a que en algún momento tramitaron algún tipo de financiamiento o se tomaron la tarea de investigar por sus propios medios, un 27% desconocen cuál es la documentación necesaria al momento de solicitar un crédito personal sin fiador, no existen suficientes medios de información al cual tengan acceso todos los consumidores, es decir, por medio de la página del banco se publican los requisitos, pero no todos los clientes tienen acceso o manejan en un 100% los medios electrónicos, adicional en la página oficial del banco se solicitan más documentos y al llegar a la oficina no son necesarios todos los que estaban publicados, esto puede provocar que los clientes tenga preferencia por otra entidad para realizar su financiamiento porque la solicitud de gran cantidad de requisitos

aleja al consumidor ya que están en busca de una solución rápida y eficaz. El banco actúa como un canal facilitador que debe orientar al cliente para que él tenga el conocimiento necesario al momento de solicitar un crédito, la información debe de estar expuesta tanto por medio de los canales electrónicos como por medio de los ejecutivos encargados de atender a los clientes que se presentan a la entidad.

Gráfico No. 9

Tiempo aceptable en una solicitud de crédito



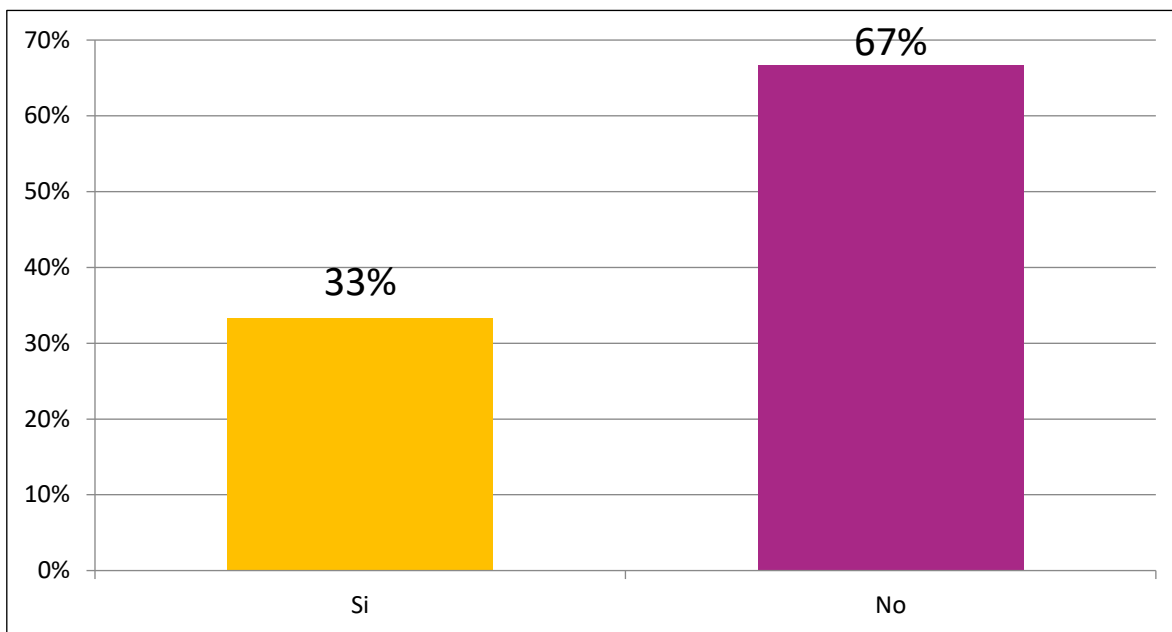
Fuente: Elaboración propia

La respuesta que ofrece la entidad bancaria ante las solicitudes de crédito puede marcar la diferencia en la escogencia al momento de realizar un sondeo en el mercado, a criterio de los encuestados un 51% indica que una solicitud debe de ser atendida de tres a seis días; 22% más de quince días, 16% no más de dos días

y un 11% le es indiferente. Es importante destacar que este aspecto va a variar depende del tipo de financiamiento a como hay créditos que se aprueban al instante como los personales; los hipotecarios pueden durar de 15 días a un mes aproximadamente. En referencia a los créditos personales sin fiador, el tiempo de espera para la aprobación y desembolso están condicionadas al correcto análisis crediticio realizado por el ejecutivo de crédito; el reproceso es generado si se omite algún estudio que afecte en la decisión final o si la capacidad de pago se analizó de una manera incorrecta y el aprobador considera que no se le debe dar continuidad al crédito o pedir más documentación para replantearlo; esto repercute en el descontento del cliente por no cumplir con el tiempo de calidad esperado y pactado en el momento inicial. La referencia de este cliente sobre la entidad va a ser de disconformidad aun si el crédito se gestionará, ya que el cliente va a buscar la entidad que le brinde mayor rapidez por ser un crédito para cubrir necesidades inmediatas. Durante el tiempo de aprobación se lleva a cabo una tarea de suma importancia para la entidad en donde una persona más especializada (aprobador) realiza nuevamente la revisión de los documentos recolectados por el ejecutivo, esto hace que se minimice el riesgo, ya que funciona como un segundo filtro y en caso que se presente alguna inconsistencia se devuelva el caso, es por eso que de un monto mayor a los dos millones quinientos mil el crédito no puede ser aprobado el mismo día sino que requiere un estudio posterior a la recepción de los documentos.

Gráfico No. 10

Conocimiento gastos de una formalización



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el gráfico anterior, el mayor porcentaje de los encuestados no conocen los gastos de formalización de una operación de crédito; entre el 33% que afirma conocerlos mencionaron los siguientes gastos: comisión por formalización, intereses cobrados por adelantado, honorarios, comisión por tramitología y papelería, administrativos, legales, peritraje y avaluos. El 67% hacen referencia a que no conocen cuáles son los gastos de una formalización. Gran cantidad de clientes no conocen los gastos de formalización, quizás sí saben que existen, pero específicamente desconocen el monto u porcentaje, para la entidad no es un dato que haya que priorizar en la entrevista con el cliente de primera instancia debido a que depende del tipo de crédito si corresponde a un alto

porcentaje y es un dato que va a impactar en la decisión final del cliente, es por ello que gran porcentaje de clientes hace referencia a que no los conocen, los ejecutivos están en la obligación comunicarlo en caso de realizar la gestión de crédito. Este es un aspecto que perjudica directamente la solicitud del cliente; debido a que los gastos de formalización o comisiones son altas y se deben de rebajar del monto del crédito solicitado o deben de ser cubiertos por los clientes y los mismos no lo tienen contemplado al solicitar el monto del crédito. Según el estudio de campo realizado se detallan los gastos de formalización según la clase de crédito:

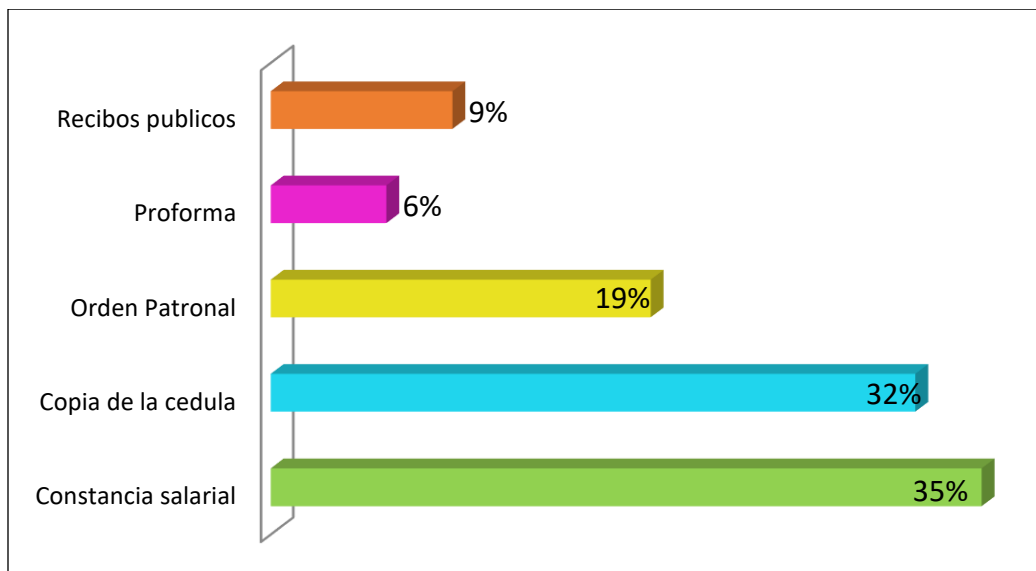
- Crédito personal: 4% gastos de formalización, 2% primera cuota cobrada por anticipado y \$10 por atraso
- Crédito hipotecario: 1% pre cobro judicial, 2.50% comisión por pronto pago, \$10 por atraso, 2% sobre el monto del capital y 1.75% trámite y formalización
- Tarjetas de crédito: El único cobro es en caso de pérdida de \$2 a \$5 o robo \$10 a \$40 dependiendo del plástico.
- Vehículos: 3% gastos de formalización y 1% cobro administrativo.

El BNCR en relación con los gastos de formalización presenta el riesgo de que los clientes al enterarse del monto u porcentaje de rebajo desistan de realizar la solicitud de crédito correspondiente, ya que representa un rebajo en el monto de la solicitud inicial y que si no se le comunicó al cliente inicialmente representa una disminución en el monto desembolsado y si el cliente necesitaba el monto en su totalidad va a representar una disconformidad en el consumidor, incluso un

reproceso y pérdida para la entidad si al estar en el momento del desembolso el cliente prefiere desistir del trámite.

Gráfico No. 11

Documentos necesarios para solicitar un crédito



Fuente: Elaboración propia

Hay gran apertura en cuanto a los requisitos para las solicitudes de crédito y que cambian según la clase de préstamo que se selecciona, sin embargo, los requisitos de mayor peso son la constancia de salario y la cédula de identidad.

Por el avance tecnológico lo que es orden patronal y recibos pasaron a ser digitales, en caso de que se requieran se hace la observación correspondiente, pero de lo contrario ya fueron eliminados. Y los documentos en proformas se solicitan en

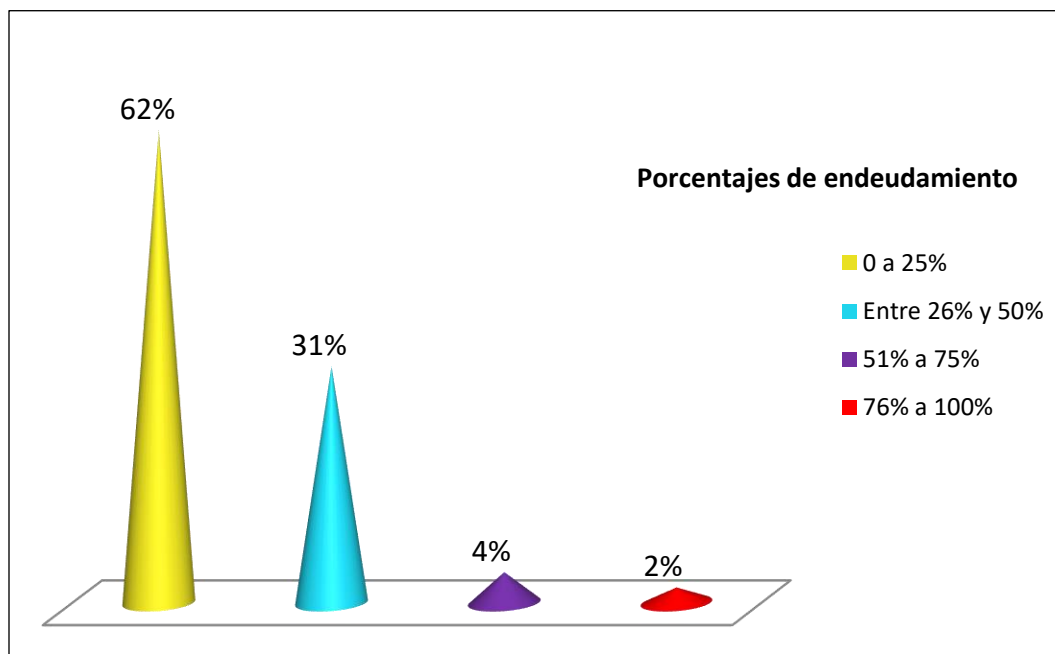
caso de que el crédito sea, por ejemplo, para compra de vehículo, en la cual se necesita este respaldo.

Los clientes entrevistados consideran en un 35% que se debe de presentar la constancia de salario, un 32% la copia de la cédula de identidad, 19% la orden patronal, un 9% copia de los recibos publicos y por último un 6% mencionaron la factura proforma

Los clientes no conocen en su totalidad los documentos requeridos para realizar un trámite crediticio, en la mayoría de los casos por la confusión con respecto a lo que solicitan los sistemas vrs lo que solicita la oficina, tambien entre oficinas del BNCR en el país cambian los requisitos de una sucursal a otra por linamientos propios de la oficina siendo lo correcto que se maneje un procedimiento estandar a nivel nacional si se trata de una misma entidad. Lo que provoca que los clientes no estén claros de lo necesario según el tipo de crédito a solicitar y se genere disconformidad, ya que tienen que acudir a la oficina en reiteradas ocasiones porque no cumplen con lo necesario y además de presentar la documentacion requerida se enfrentan a estudios subjetivos (SCORE) que les va a otorgar una calificación para saber si es apto para el crédito sin fiador o no; aun cumpliendo con todo lo solicitado si este sistema establece que es un “mal” cliente la solicitud no debe llevarse a cabo.

Gráfico No. 12

Nivel de endeudamiento de los clientes



Fuente: Elaboración propia

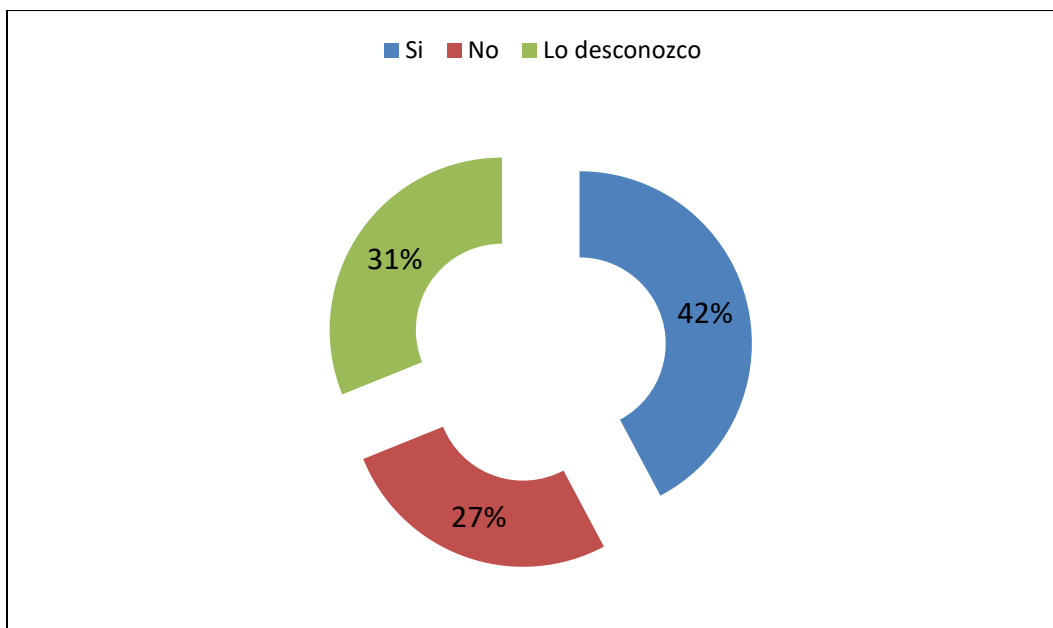
De acuerdo con la información obtenida de la muestra de 45 personas, se refleja que todas han acudido algún tipo de financiamiento para poder cubrir su necesidad diaria; difiere de una persona a otra el nivel de endeudamiento incluso se puede reflejar que existen personas con un endeudamiento mayor a lo que está permitido. Según el Acuerdo de SUGEF 01-05 Reglamento para la calificación de deudores en el punto D de los lineamientos para el análisis de capacidad de pago de una persona física indica: que el servicio total de las deudas, incluyendo la operación en estudio, debe ser igual o menor al 30% del ingreso del deudor neto de cargas sociales e impuesto de renta, sin embargo, en el apartado E indica que es

responsabilidad exclusiva de cada entidad financiera, la cual debe valorar la información sobre el deudor que considere pertinente. Esto muestra una realidad y dificulta en ocasiones el poder cubrir todos los gastos con el salario, por lo que únicamente existe la opción de buscar otras facilidades a corto o largo plazo, se muestra que un 62% de los entrevistados posee un endeudamiento de 0% a 25% de su salario, 31% se encuentran entre 26% y 50%, 4% entre el 51% y el 75% y por último un caso que muestra un 2% con un grado de endeudamiento del 76% al 100.

El nivel de endeudamiento en los clientes representa uno de los mayores riesgos para la entidad bancaria, debe ser analizado de una manera exhaustiva. El BNCR más que colocar necesita que su cartera de crédito sea sólida para que no se disparen los índices de morosidad e incobrables, en la entrevista inicial con el cliente hay que valorar su situación en particular para poder analizar que en realidad va a poder hacer frente a la nueva deuda y no ser promotores del sobreendeudamiento, sino que el cliente adquiera mayor solvencia y no de esta manera que los índices de riesgo del banco no se incrementen por créditos mal analizados. Además, existe el riesgo de que los historiales de crédito de los clientes se vean afectados según su comportamiento de pago y limiten la gestión de un nuevo crédito.

Gráfico No. 13

Estado actual de morosidad de los clientes



Fuente: Elaboración propia.

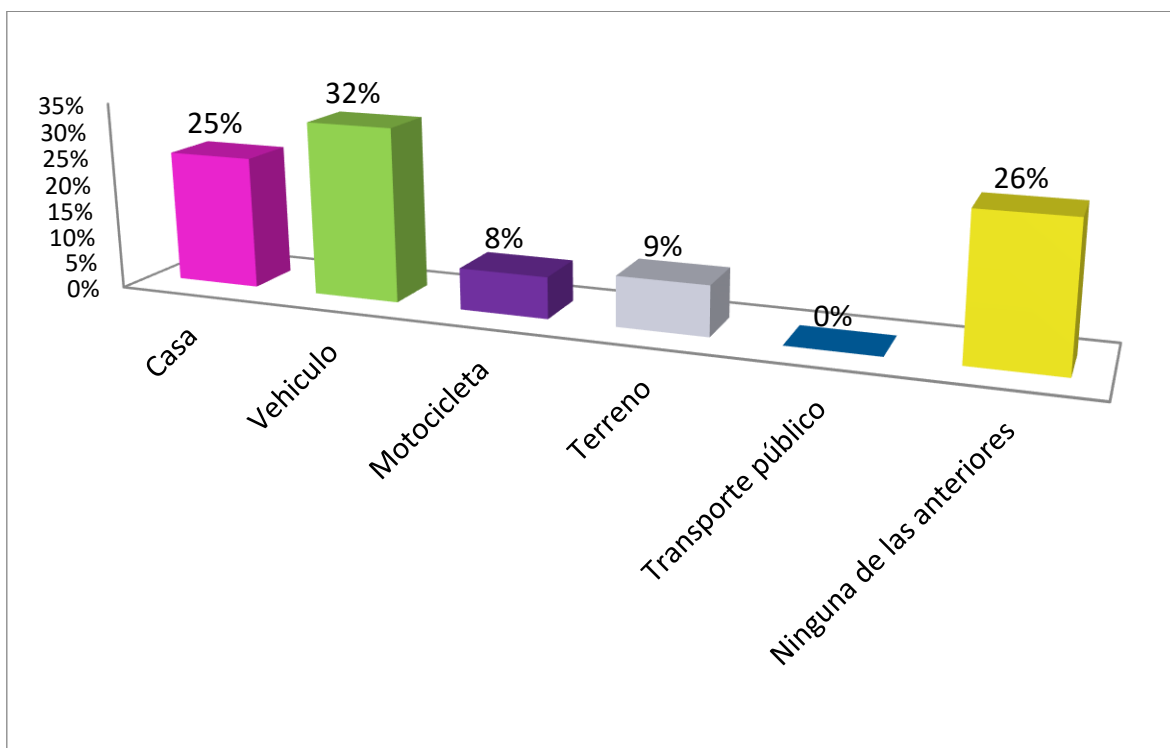
Según la gráfica el 31% (14 personas) desconocen acerca de su estado de morosidad, 42% (19 personas) si conocen su estado y el 27% (12 personas) no conocen su estado de morosidad. Este aspecto es de suma importancia al momento de solicitar un crédito personal sin fiador en cuanto al historial crediticio de un cliente; que es una herramienta utilizada para medir qué tan riesgoso es el caso que se está atendiendo, sin embargo de los encuestados, gran porcentaje no conocen de este término o nunca se han interesado por saber su estado actual y en ocasiones llegan a enterarse de atrasos o manchas que han tenido hasta el momento en que se presentan a realizar una solicitud de crédito.

La causa de que el consumidor se encuentre en estado de morosidad se debe a que ha incumplido en lo estipulado en el contrato de crédito pactado con una entidad específica, sin embargo, desconocen que se les ha creado una mancha a nivel crediticio, ya que las entidades no se responsabilizan en la comunicación de

este acto solamente se ejecuta, el cliente es el principal interesado en mantener su perfil crediticio limpio, pero en ciertos casos desconocen el funcionamiento de los rangos de atraso para que se inicien las manchas en el sistema financiero, es un problema tanto de comunicación de las entidades como del interés demostrado por el consumidor.

Si un cliente nuevo o vigente en el BNCR posee historiales de atraso en sus créditos pasados o en los que tiene vigentes representa una alerta, ya que este cliente posee un perfil de alto riesgo por su comportamiento de no pago o por pagar según su conveniencia y que a lo largo del plazo suman periodos importantes de atraso; este comportamiento en un cliente altera los niveles de morosidad de la entidad, los cuales deben de estar entre lo estipulado por el ente regulador. Los clientes con este perfil de morosidad deben ser detectados desde el momento de la entrevista y no llevar a cabo su solicitud para disminuir el incremento en los niveles de morosidad del banco.

La SUGEF establece como un nivel normal de morosidad un 3% si el porcentaje de la entidad se encuentra en una cifra menor o igual se considera que esta en un nivel óptimo, si se llega a superar se deben tomar medidas correctivas sobre la cartera de crédito como realizar una reserva por incobrabilidad. En el último semestre el nivel de morosidad del BN se ha encontrado en un rango del 2.11% al 2.25% encontrándose en un nivel adecuado

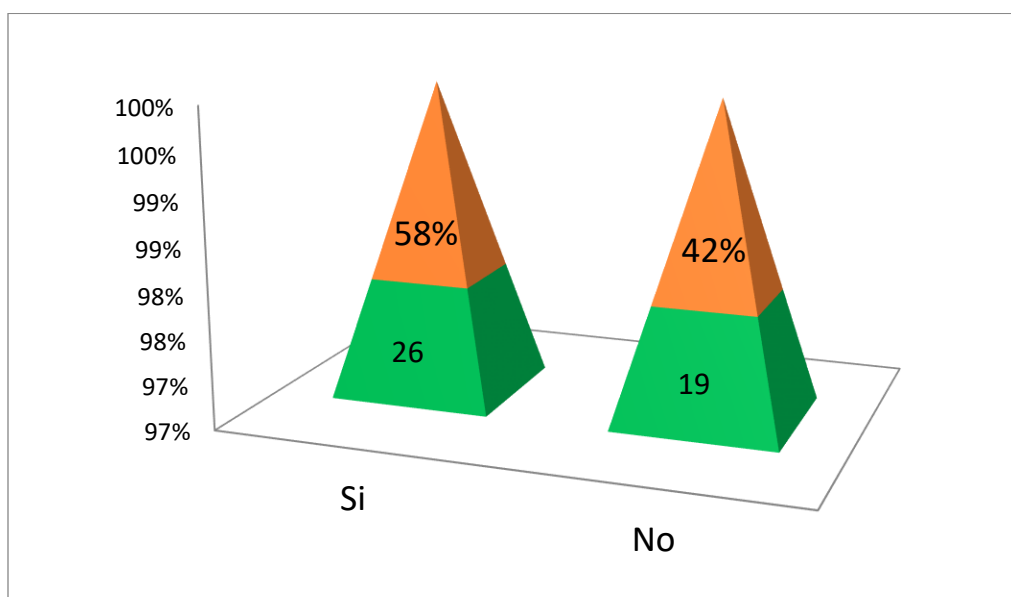
Gráfico No. 14**Posesión de bienes**

Fuente: Elaboración propia.

En el presente gráfico se muestra que la mayor cantidad de personas encuestadas posee un vehículo con un 32% o una casa con un 25 % y no con gran diferencia 17 personas un 26% afirman no tener ningún bien a nombre propio. Posteriormente un 9% poseen un terreno, 8% una motocicleta y ningún cliente tiene un bien de transporte público. Esto en el momento de una solicitud de crédito puede representar una posible garantía o forma de recuperación en caso de impago en la operación de crédito. Es una forma de reducir el riesgo en el momento del análisis.

Gráfico No. 15

Entendimiento de la información del contrato de crédito



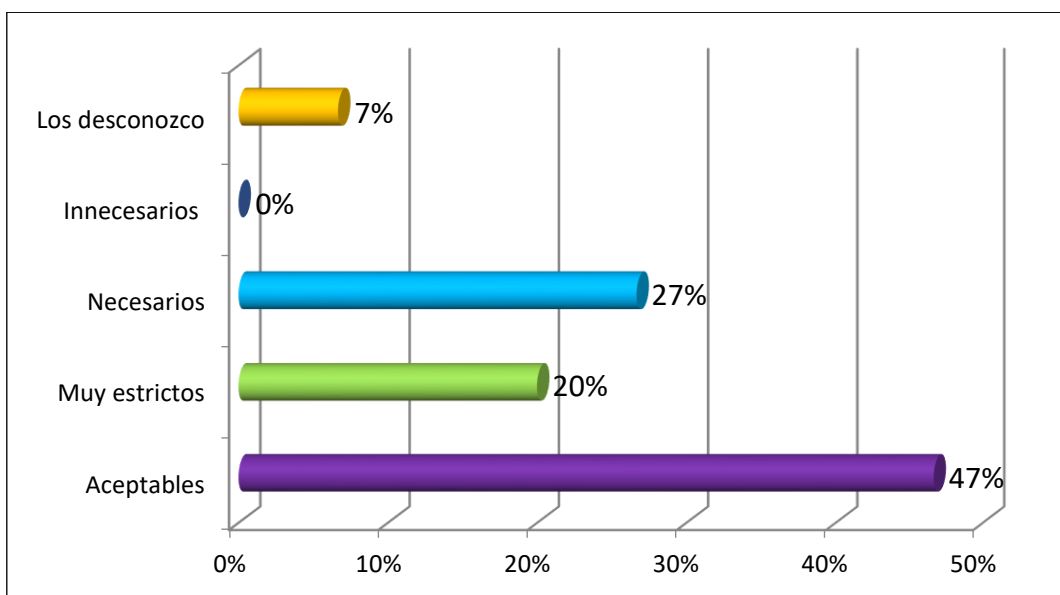
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la información obtenida el 58% de la población (26 personas) consideran que la información de los contratos sí es clara y precisa mientras que el 42% de la población (19 personas) considera que la información no es clara y precisa; entre las especificaciones expuestas se encuentran: términos muy técnicos que no entienden los clientes, debe ser más explícito y claro, no especifica el aumento de intereses, mucho término legal no comprensible, son muy extensos y hay palabras que no se entienden.

En el procedimiento de otorgar un financiamiento el ejecutivo de crédito en la mayor de las ocasiones no se toma el tiempo necesario para explicar toda la terminología que comprende un contrato mercantil de crédito (puede ser por desconocimiento o por falta de servicio al cliente) y de igual forma el cliente por ya tener su crédito aprobado y salir rápido del papeleo correspondiente no se toma el tiempo de examinar determinadamente toda la información expuesta en el contrato y que en un futuro le va a perjudicar.

El entendimiento del contrato de crédito es de suma importancia para las dos partes involucradas (banco y cliente) ya que representa un riesgo para ambos, el cliente debe conocer todos los escenarios que se le pueden presentar en el trayecto del crédito como: multas por atraso, intereses moratorios, tipo de tasa, multas por pago anticipado entre otras, y para la entidad se va a materializar el riesgo dado que el cliente puede incumplir en las condiciones pactadas en el contrato mercantil incluso al momento de enterarse de las condiciones reales puede trasladar la operación crediticia a otra entidad disminuyendo la cartera crediticia del BNCR.

Gráfico No. 16
Estudios para solicitar un financiamiento



Fuente: Elaboración propia

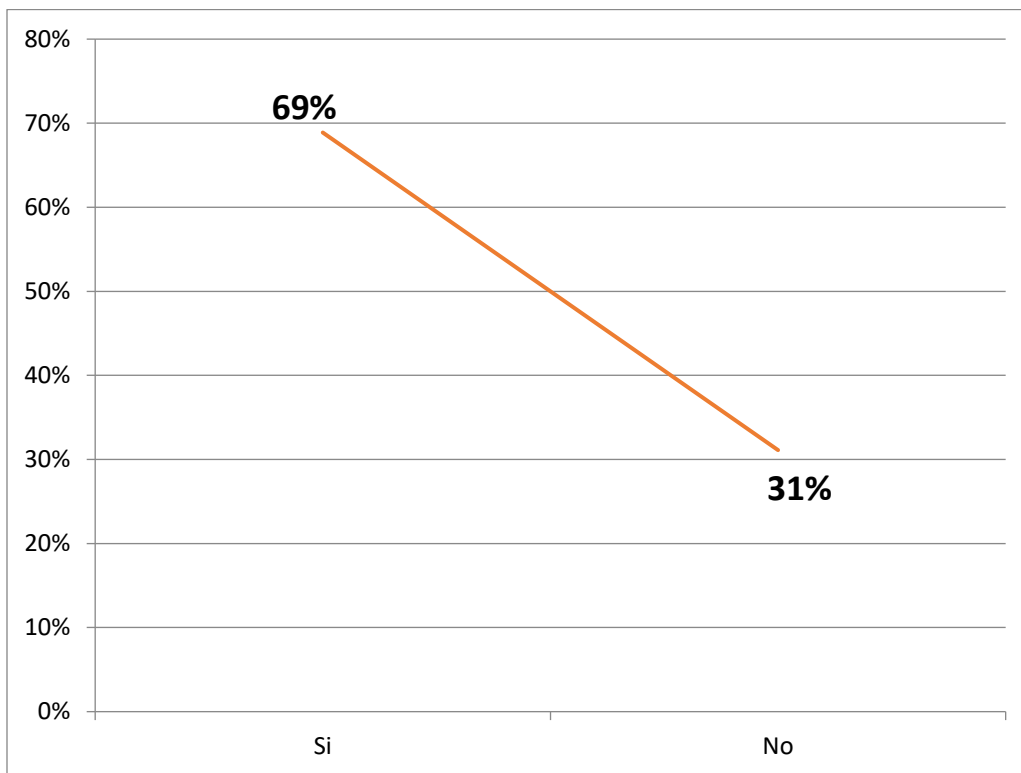
En el ámbito externo la percepción de los clientes con referencia a los estudios crediticios los califican como aceptables en la mayoría de los casos con un 47% ; luego indican que son necesarios 27% y muy estrictos 20%, además un 7% indica que desconoce los estudios que se realizan y un 0% considera que son innecesarios.

La causa por la que un 47% considere que son necesarios es porque saben que la entidad debe cuidar el riesgo de su cartera crediticia y es el motivo principal por el cual deben ser sometidos a varios procedimientos para validar su nivel de riesgo para la entidad; además, este estudio va de la mano con los requisitos que solicita la entidad que también cumple un porcentaje del estudio analizado.

El análisis del riesgo crediticio representa también disconformidad con los clientes, ya que el BNCR realiza adicional a los estudios estipulados por ley de SUGEF, otro estudio completamente subjetivo (SCORE) que provoca que los clientes califiquen el procedimiento como muy estricto o incluso como un argumento innecesario para la determinación del riesgo en el otorgamiento de crédito personal sin fiador, lo que aumenta la posibilidad de que el consumidor busque mayores facilidades en financieras que solicitan menos requisitos y el trámite es más ágil.

Gráfico No. 17

Uso de medios de financiamiento



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la recolección de datos el 69% (31 personas) afirman que han utilizado créditos para comprar todas aquellas cosas que por medio de su salario o de contado no les ha sido posible y un 31% (14 personas) no lo han necesitado.

Entre las observaciones de los encuestados se mencionan:

- si pudiera compraría todo de contado,
- todo está muy caro, es imposible comprar casa de contado,
- ocurren emergencias de salud,
- mayor facilidad para adquirir vehículo o bienes,
- hay más tiempo para pagarlo,
- el salario no alcanza para comprar ciertas cosas,
- los montos son muy elevados, implica un beneficio a mediano y largo plazo, resulta una solución más fácil.

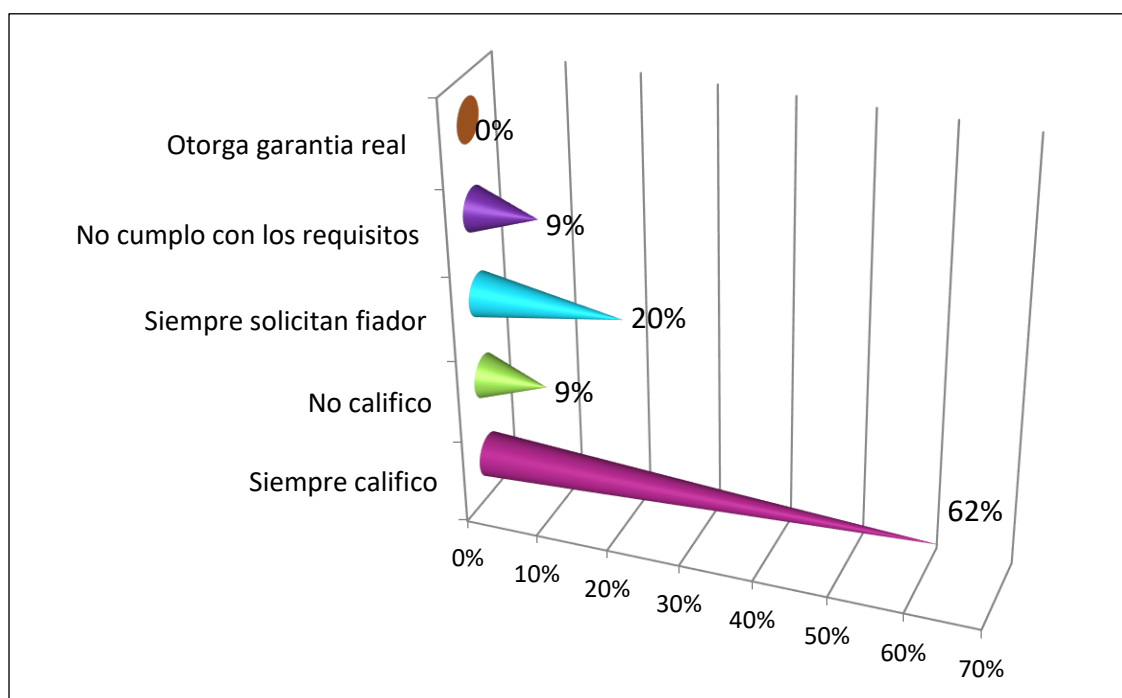
Los consumidores acuden a los diferentes tipos de financiamiento por búsqueda de mayor liquidez, además de poder obtener aquello que por medio de su salario no pueden comprar, esto ya que el costo de la vida en el país es alto y provoca que para poder comprar algún bien el ahorro se debe efectuar a muy largo plazo y es por ello por lo que los consumidores prefieren acudir a una fuente de financiamiento.

Para la entidad bancaria representa un reto la atracción de nuevos clientes a su cartera de crédito ya que en aspectos como: procedimientos, publicidad y servicio al cliente se encuentran rezagados con respecto a la competencia y la necesidad

del cliente para financiarse es mayor que aquellos clientes que sí tienen solvencia inmediata, es decir, que se puede perder gran segmento de la población al no ofrecer mejores oportunidades.

Gráfico No. 18

Posibilidad de crédito personal en las entidades bancarias



Fuente: Elaboración propia

Por lo general, las experiencias cambian de un cliente a otro por la posibilidad que hayan tenido de conseguir un medio de financiamiento; siendo en este caso la mayoría siempre han calificado como deudores con un 62%. Ya después de pasar por todo un estudio y análisis de riesgo es donde se le indica al cliente si califica o

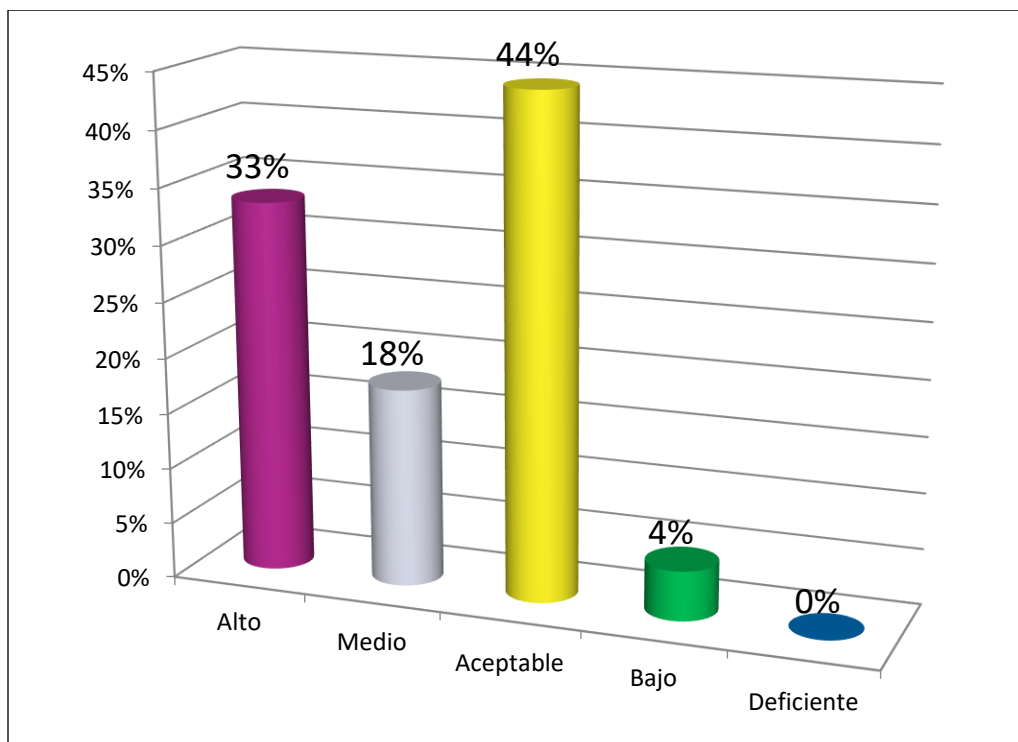
se le recomienda un fiador o en el último de los casos no se le podría otorgar el crédito solicitado. Sin embargo, cada caso se evalúa de manera individual ya que no solo debe de pasar los estudios crediticios sino que tenga la capacidad de pago para hacer frente a la nueva deuda.

Posteriormente, un 20% indica que siempre le solicitan fiador, esto puede pasar porque no cumple con la capacidad de pago o en dado caso por que no cumple con los estudios realizados, entonces la entidad para cubrir el riesgo que pueda presentar opta por solicitarle un fiador. Un 9% indica que no califica o que no cumple con los requisitos. No se indica por parte de algún entrevistado que les soliciten una garantía real para realizar la solicitud de crédito.

El BNCR según la utilización del sistema Score para el análisis de créditos personales sin fiador tiene un parámetro estipulado en donde un 60% de los clientes son rechazados y un 40% es aceptado según la calificación de las variables matemáticas puestas a medición. Esto provoca que gran cantidad de clientes no obtengan la calificación idónea para optar por un crédito personal sin fiador en la entidad y probablemente se dirija a una entidad en la cual no tienen problema para calificar, ya que tienen buen historial crediticio y capacidad de pago para cumplir con la nueva obligación.

Gráfico No. 20

Grado de satisfacción de la entidad que frecuenta



Fuente: Elaboración propia.

Con base en la recolección de datos los encuestados califican su grado de satisfacción según la atención del personal y las oportunidades de crédito ofrecidas como: aceptable con un 44%, sus comentarios al respecto son los siguientes:

- Todo depende de mi capacidad de pago.
- Piden muchos requisitos y provocan estrés mientras se espera la aprobación.
- Tardan mucho en los trámites.

La capacidad de pago tiene una función primordial para poder otorgar un crédito personal sin fiador y no puede ser alterada, se realiza según los lineamientos. Sin embargo, el tema de requisitos en el BNCR si se puede ajustar según la realidad del cliente y del mercado al que se enfrente, dejando de obstaculizar la posibilidad de crédito de los clientes.

Un 33% lo califica como Alto siendo sus comentarios los siguientes:

- No tengo problemas para pedir un crédito.
- Cumple con todas las especificaciones.
- Siempre amables y dispuestos ayudar.
- Muy profesionales.
- Buena atención

El BNCR enfrenta el riesgo de atraer a los clientes a la entidad para así poder mantener una cartera sólida y crear fidelización en sus clientes, la diferencia en el servicio al cliente con respecto a la competencia puede influir en la decisión final del consumidor, por ello el personal enfrenta el reto de estar en constante capacitación

Y en tercer lugar esta medido con un 18% que indican lo siguiente;

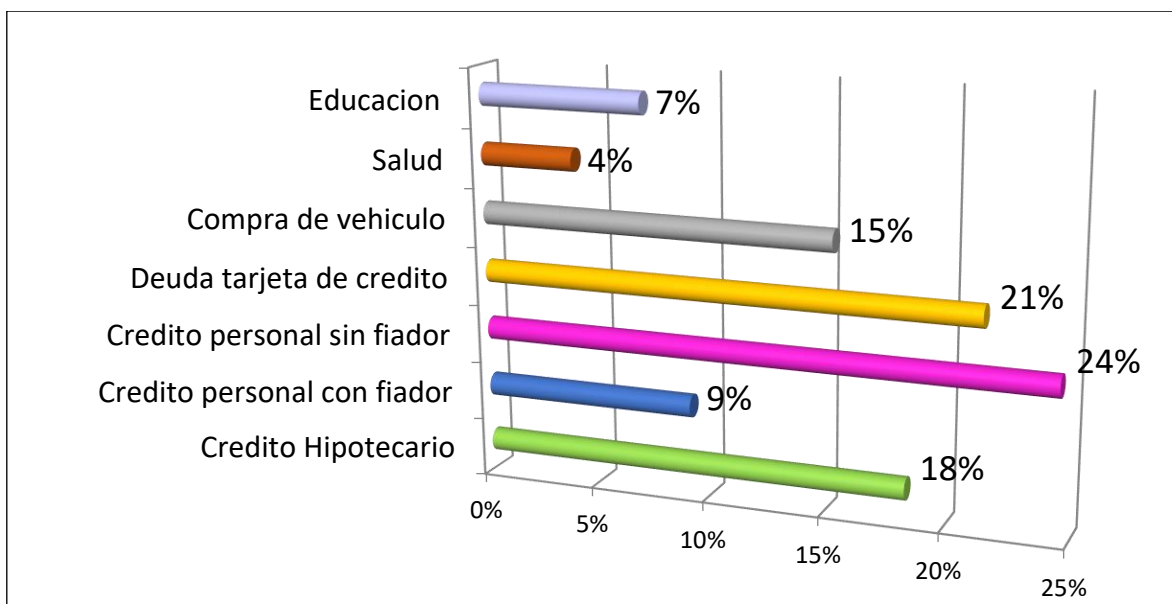
- Muchas veces no ofrecen oportunidades de financiamiento para todos por igual.
- Dependiendo del crédito tardan mucho.

Un 4% consideran que es bajo y un 0% considera que es deficiente.

La entidad bancaria con base en sus servicios y oportunidades crediticias puede perder la fidelidad de sus clientes y no será la primera opción para que el consumidor solicite un medio de financiamiento por no gestionar las solicitudes de una manera eficaz y eficiente, sino al contrario creando mayores trabas en el sistema que provoca rechazos en los consumidores.

Gráfico No. 19

Medio de financiamiento más utilizado por los costarricenses



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica se muestra la gran variedad de preferencias en cuanto a los créditos que los clientes necesitan, un 24% solicitan crédito sin fiador, 21% deuda por medio de tarjeta de crédito, 18% crédito hipotecario, un 15% compra de vehiculo, un 9% crédito personal con fiador, 7% educacion y por último un 4% en salud; hay más facilidades en diferentes áreas, hacen ferias de vehículos y de viviendas en donde tienen mayor acceso clientes; de igual manera las tarjetas de crédito en entidades se colocan de manera masiva y los créditos personales están teniendo una apertura muy agresiva por medio de publicidades donde se le expone al consumidor la posibilidad de atender necesidades o emergencias con una fuente de financiamiento más rápida y con el interés más bajo.

El motivo por el cual el crédito personal sin fiador presenta mayor demanda en el mercado actual es por ser el crédito que se otorga con mayor facilidad en el mercado y es para cubrir necesidades inmediatas, mientras que los demás financiamientos ya requieren una planificación más exhaustiva para desear optar por ese tipo de créditos.

El BNCR presenta un reto en el servicio de créditos personales sin fiador, ya que puede perder un segmento importante de los consumidores que presentan esta necesidad; aun cuando posea gran gama de productos financieros, el fuerte es el consumo masivo el cual debe ser atendido de la manera más oportuna y con mejores opciones y no con sistemas subjetivos que apartan al cliente de la entidad.

Análisis de Campo.

El presente análisis de campo se realiza como un complemento a la encuesta aplicada en la presente investigación; para evaluar de manera práctica el comportamiento del riesgo en la concesión de créditos en el Banco Nacional en el primer semestre, año 2017. Para realizar este análisis se elige una serie de expedientes de los créditos otorgados en el Departamento de Crédito del Banco Nacional en Oficinas Principales de San José; entre los cuales se pueden mencionar: los créditos hipotecarios, créditos personales sin fiador, tarjetas de crédito y crédito de vehículos. Se lleva a cabo el estudio de seis expedientes de

cada clase de crédito, correspondiente a los últimos seis meses, es decir, un expediente por mes de cada tipo de crédito.

Riesgo de tasa de interés.

Según la revisión realizada, los clientes que buscan como medio de financiamiento las tarjetas de crédito tienen la seguridad de una tasa fija en todo el periodo que la desee tener, esta tasa es de un 35.60% en caso de ser estándar y un 33.50% cuando se trate de platino y oro. En cuanto a los créditos de vivienda, vehículos y los personales, estos están sujetos a la variación de la tasa básica del Banco Central, ya que la tasa es compuesta. Un porcentaje es estipulado por la entidad más la tasa básica. En el transcurso de los últimos seis meses, la tasa básica ha estado en un promedio según el banco central de 4.35% a un 6%, experimentando la mayor alza en los meses de julio y agosto. El riesgo que representa tanto para el consumidor como para la entidad es el aumento en las cuotas mensuales de los préstamos otorgados.

En el último semestre el Spread del banco se ha colocado en un rango de 1.50% y 1.90%, siendo su tasa mayor la de recuperación (tasa activa), es decir, la que se ofrece en el otorgamiento de crédito. Por lo general con respecto al mercado, el BN maneja las tasas pasivas a la baja; en relación con el riesgo-beneficio por tratarse de una entidad pública su enfoque no es dar altos rendimientos sino por el contrario ofrecer seguridad, por lo que no es tan competitiva a nivel de mercado, pero, aun así, tiene una amplia cartera de inversiones y por otro lado sus tasas activas están

dentro de un rango bajo con respecto a la competencia, lo que da apertura a atraer nuevos clientes.

En el siguiente cuadro se muestra la variación de tasas de interés que ha tenido el sistema financiero en las tasas activas en los últimos seis meses;

| Créditos | Bancos Privados | Bancos Públicos | Entidades financieras no bancarias |
|----------|-----------------|-----------------|------------------------------------|
| Consumo | 33.15% a 33.81% | 21.70% a 23.15% | 15.54% a 16.05% |
| Vivienda | 12.09% a 13.17% | 8.60% a 10.90% | 15% |
| Comercio | 12.37% a 13.78% | 10.74% a 12.45% | 22.32% 22.31% |

Fuente: SUGEF

Figura 3 Variación tasas de interés

Con referencia al mercado, el BN se encuentra entre el rango de tasas más bajo en comparación con el sector privado y las entidades financieras no bancarias, excepto en el área de crédito de consumo; el cual posee la tasa más baja entre las entidades financieras no bancarias. En el transcurso del año 2017, el BN ha tenido tendencia al aumento de las tasas de interés por el cambio en el tipo de cambio y por ende aumento en la tasa básica lo que se ha materializado en el aumento de las cuotas en todos los tipos de créditos.

Riesgo de liquidez

Este riesgo está completamente asociado a la escasez de fondos que impide cumplir con las obligaciones en los términos pactados. Según la revisión de campo, el análisis de las tasas de interés y la liquidez están totalmente ligadas, ya que al cliente se le hace un análisis de capacidad de pago en un momento específico, sin embargo, por ser créditos sujetos a la variación de las tasas, puede que, en el transcurso del plazo del crédito, la cuota tienda a incrementarse por el aumento en la tasa básica. En los créditos de vehículos y los personales estos aumentos en los últimos seis meses han representado un incremento en la mensualidad de ¢2.000 a ¢6.000 colones, sin embargo, en los hipotecarios por el volumen del crédito ha aumentado hasta en ¢25.000 colones. Este riesgo debe de ser considerado por el consumidor en el momento de adquirir un crédito en el que la tasa no es fija, ya que en algún momento puede que la tasa tienda a incrementarse y que con su salario no pueda cumplir la obligación crediticia. Este escenario de riesgo se puede minimizar si en el momento de que el ejecutivo de crédito realiza la capacidad de pago le muestra al cliente el escenario más favorable y menos favorable y de esta manera razonar si en el peor de los escenarios aún puede hacer frente a la responsabilidad adquirida.

Riesgo de morosidad.

Según el estudio realizado, el consumidor afronta ciertas adversidades que lo pueden llevar a incurrir en el no pago de sus obligaciones, esto representa para la

entidad bancaria el mayor riesgo que conlleva el otorgamiento de financiamiento. Estos elementos mencionados se pueden definir cómo: aumento del tipo de cambio, inestabilidad en las tasas de interés, la inflación y el desempleo entre otros factores externos que puede perjudicar de manera repentina la capacidad de pago del deudor. Esto conlleva a que los clientes no tengan liquidez para hacer frente a sus responsabilidades o en dado caso que paguen según sus conveniencias y no según lo pactado en el contrato bancario lo que va a provocar que la morosidad de la entidad aumente.

En los expedientes revisados del último semestre ninguno de los estudiados presenta días de atraso en sus pagos mensuales; sin embargo, es importante destacar que existe un proceso de gestión de recuperación crediticia en el cual se le da seguimiento a los casos de manera mensual; al cliente al presentar 30 días de atraso debe de justificar su atraso para que departamento de cobro le habilite el pago según el acuerdo programado, cuando llegan a tener 90 días de atraso y el cliente no responde a los contactos facilitados a la entidad, el crédito pasa a cobro judicial. Es importante destacar que los créditos otorgados en estos últimos seis meses puede que la morosidad no la presenten ahora, sin embargo, es un riesgo a largo plazo que no se puede controlar, pero sí minimizar con un correcto seguimiento hasta que se cumpla el fin del plazo.

Sin embargo, el nivel de morosidad de la entidad en el último semestre se ha encontrado en un nivel óptimo según los parámetros establecidos por la SUGEF. Se ha encontrado en un rango del 2.11% al 2.25% encontrándose en un nivel

adecuado. La SUGEF establece como nivel normal un 3%, mientras la entidad se encuentre en ese nivel o una cifra menor es considerada como aceptable.

El banco para cubrir el riesgo al que se encuentra expuesto al ser una entidad intermediaria posee tres pilares fundamentales; ser líderes en la captación con el público, mantener un bajo nivel de costo de endeudamiento, poseer activos de alta calidad, de conservar un bajo grado de exposición de la brecha entre activos y pasivos.

En la siguiente figura se pretende demostrar los límites de riesgo establecidos por la entidad propiamente para el área crediticia:

| Tipo de Riesgo | | Parámetro | Máximo | Permitido | Asumido | Deseado |
|----------------|----------------------|--|-----------|------------|---------|-----------------|
| | | | Capacidad | Tolerancia | Apetito | Límite Objetivo |
| CRÉDITO | Crédito ⁴ | Mora a más de 90 días ³ | 3.38% | 2.97% | 2.55% | 2.00% |
| | | Mora Legal | 8.58% | 7.69% | 6.79% | 5.59% |
| | | VaR de Crédito de Crédito ⁵ | 2.92% | 2.67% | 2.42% | 2.09% |
| | | VaR de Crédito (Inversiones) | 10.50% | 9.50% | 8.50% | 7.50% |

Fuente: BN PORTAL (sitio interno)

Figura 4 Determinación de los límites de riesgo

El incumplimiento de pago afecta tanto al consumidor en su calificación crediticia, pero también trae consecuencias para la entidad, el nivel de morosidad de la entidad es aceptable y es manejable, sin embargo, en el momento que los controles crediticios dejen de funcionar o algún factor externo influya y se dispare el

nivel de morosidad van a tener que aumentar las provisiones solicitadas por el ente regulador y esto afecta directamente la rentabilidad de la entidad por ser dinero que no se puede colocar.

Es por esta razón que también las tasas de interés se pueden ver afectadas, ya que, para cubrir las provisiones y disminución de la rentabilidad, las tasas de interés aumentan afectando a los clientes que sí pagan bien y los nuevos. Depende de la entidad también pueden asumir ese riesgo de pérdida de rentabilidad y no afectar las tasas.

Como se mencionó anteriormente en el acuerdo de SUGEF 3374-2015 sobre la Ley orgánica del Sistema Banco Nacional, ley N°1644, la necesidad de las reservas para determinar las utilidades netas de la entidad; se muestra el siguiente cuadro con el último reporte presentado por la entidad en el 2016:

| Nombre de la cuenta de gasto requerida | Autorizado Sesión J.D. 12.130 artículo 14° del 12/diciembre/2016 | Saldo Contable diciembre 2016 | Variación |
|---|---|--------------------------------------|------------------|
| Gastos por estimación de deterioro e incobrabilidad de cartera de créditos | 12,460,074,147.52 | 12,460,074,147.52 | - |
| Gastos por estimación de deterioro e incobrabilidad de otras cuentas por cobrar | 970,086,253.21 | 924,551,059.42 | (45,535,193.79) |
| Gastos por estimación genérica y contra cíclica para cartera de créditos | 5,820,593,579.44 | 6,540,527,268.11 | 719,933,688.67 |
| Gastos por estimación genérica y contra cíclica para cartera contingentes | 10,005,002.79 | 10,005,002.79 | - |
| Pérdida por estimación de deterioro y disposición legal de bienes realizables | 814,645,156.91 | 814,645,156.91 | - |
| Provisiones para obligaciones patronales | 5,788,898,928.52 | 5,628,531,461.00 | (160,367,467.52) |
| Provisiones por litigios pendientes | 993,162,361.60 | 1,041,845,334.83 | 48,682,973.23 |
| Otras Provisiones | 7,599,595,521.84 | 7,252,742,262.89 | (346,853,258.95) |
| Amortización costos directos diferidos asociados a créditos | 185,393,781.22 | 200,953,860.03 | 15,560,078.81 |

| | | | |
|---|----------------------------|----------------------------|-----------------------|
| Decimotercer sueldo | 3,507,161,130.13 | 3,438,398,985.11 | (68,762,145.02) |
| Vacaciones | 3,465,997,145.47 | 3,427,753,025.65 | (38,244,119.82) |
| Salario escolar | 3,275,730,351.32 | 3,198,576,089.28 | (77,154,262.04) |
| Depreciación de vehículos | 13,297,550.23 | 13,244,983.76 | (52,566.47) |
| Depreciación de propiedad planta y equipo | 6,624,256,548.85 | 6,661,547,955.32 | 37,291,406.47 |
| Depreciación de bienes dedicados al arrendamiento operativo | 675,417.99 | 676,773.48 | 1,355.49 |
| Amortización de mejoras a propiedades tomadas en alquiler | 204,401,945.06 | 204,400,549.12 | (1,395.94) |
| Pérdida por deterioro de inmuebles, mobiliario y equipo excepto vehículos | 198,881.51 | 198,881.51 | - |
| Amortización de otros cargos diferidos | 9,244,703.45 | 9,233,644.14 | (11,059.31) |
| Amortización de Software | 1,017,489,163.89 | 1,047,568,391.80 | 30,079,227.91 |
| Total General | ¢ 52,760,907,570.95 | ¢ 52,875,474,832.67 | 114,567,261.72 |

Fuente: BN PORTAL (sitio interno)

Figura 5 Estimación de provisiones anual

El BN trabaja con una calificación de riesgo por cliente, esto significa que en el transcurso del tiempo que se le otorga el crédito al consumidor, este puede ganar una buena o mala calificación a nivel interna según su comportamiento de pago. Esto a futuro tiene beneficios, ya que los clientes con calificación A, AA, AAA se le dan mayores beneficios y facilidades para tener los productos del banco. O si al contrario es calificado riesgoso se le restringen las oportunidades crediticias.

A continuación, se presenta en detalle los expedientes sujetos a revisión para esta investigación los cuales fueron analizados anteriormente:

| Tipo de crédito | Tasa | Comisiones/ gastos de formalización | Tiempo de aprobación promedio | Estado civil | Edad promedio | Documentación |
|-------------------------|---|---|-------------------------------------|--|--------------------|---|
| BN Rapiditos | <u>Clientes nuevos:</u> 21%+ TB <u>Clientes vigentes A,</u> AA, AAA: Fija 23.75% | 4% gastos de formalización 2% primera cuota cobrada por anticipado. \$10 por atraso | El mismo día a 4 días | Casados (a) y solteros (a) | De 22 a 37 años | Cédula Constancia de salario Desglose de la planilla |
| Hipotecario | <u>12 meses:</u> TB+4.50% <u>13 a 36 meses:</u> TB+4.95 <u>Resto del plazo:</u> | 1%pre cobro judicial. 2.50% comisión por pronto pago. \$10 por atraso 2% sobre el monto del capital. | De 15 días a 47 días | Soltero (a) Casado (a) Unión libre | De 36 a 51 años | Cédula Constancia de salario. Opción compraventa. Permisos de construcción. Planos. |

| | | | | | | |
|---------------------------|--|--|-----------------------|---|-----------------|---|
| | TB+5.95% | 1.75% trámite y formalización | | | | Presupuesto de obras. Permisos municipales. (varían según tipo financiamiento) CPA |
| Tarjeta de crédito | <u>Estándar:</u> 35.60% <u>Oro-Platino:</u> 33.50% | El único cobros en caso de pérdida de \$2 a \$5 o robo \$10 a \$40 dependiendo del plástico. | El mismo día a 3 días | Casados (a) y solteros (a) | De 29 a 53 años | Cédula Constancia de salario |
| BN Vehículos | <u>24 meses:</u> 10.55% <u>25 a 48 meses:</u> TB+5.60% <u>Resto del plazo:</u> TB+6.40% | 3% gastos de formalización 1% cobro administrativo | De 1 a 7 días | Casado (a) Soltero (a) Divorciada | De 26 a 52 años | Cédula Constancia de salario Desglose de salario Factura proforma CPA Constancia de tiempo extra |

BN Rapiditos:

| Cliente | Tiempo de aprobación | Estado civil | Edad | Documentación | Monto aprobado | Cumple con la normativa y procedimientos |
|---------|----------------------|--------------|------|---|----------------|--|
| N° 1 | 1 día | Casada | 28 | Constancia Orden patronal Cédula | 3.000.000 | Si cumple |
| N° 2 | 1 día | Casado | 25 | Constancia Cédula | 7.500.000 | Si cumple |
| N° 3 | 3 días | Casado | 37 | Constancia Cédula | 5.000.000 | Si cumple |
| N°4 | 4 días | Soltero | 32 | Constancia Cédula Desglose de planilla. | 3.000.000 | Si cumple |
| N°5 | Mismo día | Soltero | 22 | Constancia Cédula | 750.000 | Si cumple |
| N° 6 | 3 días | Soltero | 26 | Constancia / Cédula | 5.850.000 | Si cumple |

BN Vehículos

| Cliente | Tiempo de aprobación | Estado civil | Edad | Documentación | Monto aprobado | Cumple con la normativa y procedimientos |
|---------|----------------------|--------------|------|---|----------------|--|
| N° 1 | 1 día | Casada | 52 | Constancia de salario Cédula Factura proforma | 9.454.145 | Si cumple |
| N° 2 | 2 días | Divorciada | 52 | CPA Cédula Factura proforma | 23.715.400 | Si cumple |
| N° 3 | 1 día | Casado | 29 | Constancia de salario Cédula Factura proforma | 20.793.150 | Si cumple |
| N° 4 | 1 día | Soltero | 36 | Constancia | 16.538.520 | Si cumple |

| | | | | | | |
|------|--------|---------|----|--|------------|-----------|
| | | | | Cédula Carta de descargo Factura proforma. | | |
| N° 5 | 2 días | Soltera | 26 | Constancia Cédula Factura proforma Desglose del salario Constancia tiempo extra. | 11.502.000 | Si cumple |
| N° 6 | 7 días | Soltero | 31 | Constancia Cédula Factura proforma Desglose del salario | 13.556.000 | Si cumple |

Tarjeta de crédito

| Cliente | Tiempo de aprobación | Estado civil | Edad | Documentación | Monto aprobado | Cumple con la normativa y procedimientos |
|---------|----------------------|--------------|------|---------------------------------|----------------|--|
| N° 1 | 1 día | Casado | 53 | Cédula Constancia de salario | \$1.000 | Si cumple |
| N° 2 | 3 días | Casada | 49 | Cédula Constancia de salario | \$1.000 | Si cumple |
| N° 3 | 3 días | Casada | 37 | Cédula Constancia de salario | \$1.500 | Si cumple |
| N° 4 | 1 día | Soltera | 47 | Cédula Constancia de salario | \$2.000 | Si cumple |
| N° 5 | El mismo día | Soltero | 29 | Cédula Constancia de salario | \$3.000 | Si cumple |

Crédito de vivienda

| Cliente | Tiempo de aprobación | Estado civil | Edad | Documentación | Monto aprobado | Cumple con la normativa y procedimientos |
|---------|----------------------|--------------|------|--|----------------|--|
| N° 1 | 47 días | Soltero | 35 | Constancia Cédula Opción compraventa (compra de casa nueva) | 79.000.000 | Si cumple |
| N° 2 | 15 días | Casado | 34 | Constancia Cédula Permisos de construcción. Planos. Permisos municipales. (construcción en lote propio) | 42.000.000 | Si cumple |
| N° 3 | 30 días | Soltero | 41 | Constancia Cédula | 50.000.000 | Si cumple |

| | | | | | | |
|------|---------|-------------|----|--|------------|-----------|
| | | | | Estados de cuenta. Presupuesto de obras. (cancelar cuentas) | | |
| N° 4 | 26 días | Unión libre | 51 | Constancia Cédula Compraventa. Disponibilidad de servicios básicos. Permiso municipal. (compra de lote) | 8.730.000 | Si cumple |
| N° 5 | 27 días | Casada | 36 | Constancia Cédula Compraventa. Disponibilidad de servicios básicos. Permiso municipal. (compra de lote) | 40.700.000 | Si cumple |

De acuerdo con el estudio referente a las encuestas y el estudio de campo; se puede valorar la utilización de un plan alternativo como una estrategia comercial que impulse la colocación de créditos personales sin fiador, el cual es el financiamiento que actualmente tiene la mayor demanda en el mercado. Este plan lo que va a permitir es facilitar la gestión de estudio crediticio, brindando un estudio más accesible y congruente con los perfiles del cliente que se presente a la oficina a realizar una solicitud crediticia. Su principal fin es eliminar el filtro de clientes (Score), es decir, que este factor no sea el determinante final para tomar la decisión de si se puede o no otorgar el crédito personal sin fiador.

Por lo general, los consumidores están en busca de este tipo de financiamiento (crédito personal sin fiador) para cubrir necesidades inmediatas y buscan en la mayoría de los casos que las entidades financieras no soliciten tantos requisitos, que brinden un buen servicio, que el trámite sea gestionado de manera eficiente y que los términos del financiamiento sean claros y competitivos en el mercado en general, estas variables de la encuesta dan pie a que en el plan alternativo se tenga que brindar mayor accesibilidad a todo tipo de clientes que cumplan con un perfil determinado, pero que no dependan de estudios subjetivos para poder tener acceso al financiamiento.

Para la entidad el uso de este plan puede traer riesgos, los cuales son normales de la implementación de un nuevo proceso, pero también beneficios en su cartera crediticia; estos aspectos y los del plan alternativo en general se detallan en el Capítulo VI con mayor amplitud.

Se muestran a continuación, los hallazgos y acciones a seguir, que se encontraron específicamente en el análisis de resultados:

Hallazgos:

1. Se refleja, de acuerdo con la muestra, que un 69% de personas ha utilizado las diferentes fuentes de crédito para financiar sus necesidades, ya que en el momento de querer solventarlas no tienen liquidez para poder cubrirlas y optan por los créditos.
2. En un 55% el financiamiento que más busca el consumidor es el crédito personal, ya que se pueden cubrir necesidades inmediatas y no es necesaria tanta documentación como cuando existe un bien de por medio, sin embargo, los estudios sí son más estrictos por tratarse de un financiamiento de consumo masivo y que su garantía es un pagaré firmado por el deudor.
3. Se determina que el conocimiento de las variables de crédito (plazo, tasa, cuota, amortización, intereses, moneda, póliza) es indispensable para evitar el riesgo en el transcurso del crédito por desconocimiento de algunos términos, sin embargo, los clientes no las conocían todas. Según la encuesta, los consumidores conocían entre 2 ó 4 variables. Lo que puede aumentar muchos factores de riesgo como lo es la liquidez, morosidad, fechas de pago, desconocimiento de tasas, parámetros que cubren la póliza entre otros.
4. Todas las personas encuestadas presentan un nivel de endeudamiento, con la diferencia en el porcentaje de uno a otro, esto se debe a que no han podido

hacer frente a sus necesidades o sueños de contado, es decir, con lo que perciben de su salario no es suficiente, sino que han tenido que recurrir a los financiamientos, es por ello que se demuestra que los créditos son una necesidad para todos los consumidores.

5. Se pudo determinar que un 31% no conocía su estado de morosidad en las entidades financieras, lo que es indispensable en un análisis de crédito, ya que es la referencia con la que cuenta el banco para conocer su historial crediticio y medir el riesgo para un nuevo financiamiento.

Acciones a seguir:

1. Se recomienda brindar mayores facilidades de crédito, acorde con los parámetros que la normativa permite, ofreciéndoles a los consumidores el acceso a todos los tipos de crédito según su necesidad.
2. Se recomienda tener una mayor apertura en los créditos personales, que son los que demuestran mayor demanda, realizando los estudios necesarios por ley de SUGEF y no por la calificación del cliente según el sistema Score y que de esta manera se puedan cubrir las solicitudes de la mayor cantidad posible de consumidores.
3. Se recomienda brindar un correcto asesoramiento al cliente en el momento que solicite información del crédito y en el momento de la formalización del mismo, ya que se involucran términos que deben quedar totalmente claros y los posibles escenarios que se puedan presentar para ambas partes, de esta manera el cumplimiento de la nueva obligación crediticia se lleve a cabo de la manera correcta.

4. Se recomienda al BNCR realizar un correcto análisis de la capacidad de pago del consumidor, de manera que no tenga un sobreendeudamiento y que a la vez el ejecutivo de crédito muestre el mejor o peor escenario del financiamiento solicitado para reducir el riesgo de solvencia en un futuro por el impacto de las variables económicas en el país.
5. Se recomienda valorar la posibilidad de financiamiento basados en el historial crediticio del cliente en los diferentes sistemas establecidos por SUGEF para conocimiento del mismo, ya que, aunque el cliente tenga capacidad de pago y cumpla con los requisitos debe tener su historial limpio como principal determinante para el otorgamiento de crédito.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

La intermediación financiera realizada por el BN es una labor fundamental en el mercado financiero, su labor en el otorgamiento de créditos es un pilar para su funcionamiento y el alcance de sus metas estratégicas. Sin embargo, también posee la responsabilidad de velar y resguardar el riesgo que conlleva el otorgar financiamiento.

Posee una responsabilidad social como organización, ya que además de velar por sus intereses debe preocuparse por su fuente principal de funcionamiento que son sus clientes; es por ello que en la realización de todas sus labores debe existir una balanza entre el riesgo-beneficio.

Es por ello que el proceso crediticio debe tener mayor apertura al consumidor; eliminando trámites engorrosos, estudios subjetivos y brindando mayor accesibilidad, alcanzado un balance entre el alcance de sus intereses corporativos y la necesidad del consumidor.

- 5.1.1 Se puede concluir, con base en la investigación realizada, en relación con los riesgos en el proceso de otorgamiento de crédito, que indiferentemente del estudio realizado por la entidad y las normativas utilizadas en dicho estudio el otorgar crédito de cualquier índole ya trae implícito una serie de riesgos externos que no pueden ser controlados por el ser humano sino que provienen del constante movimiento y cambio de la economía en el país, como lo son las tasas de interés, la inflación, el

cambio del dólar y el desempleo. En cuanto al riesgo de morosidad que es el de mayor impacto para la entidad, el BN se encuentra dentro de los márgenes normales aceptados por el ente regulador, esto también es una determinante, ya que muestra que el seguimiento a los clientes ha sido satisfactorio y han mitigado el riesgo crediticio de la entidad.

5.1.2 Se determinó a través de la presente investigación el funcionamiento del análisis crediticio para otorgar financiamiento en el BN, en el cual existe una limitante en uno de sus estudios iniciales, que es un sistema de filtrado de clientes denominado SCORE, responsable directo del criterio final en el otorgamiento de créditos personales sin fiador. El actual sistema (SCORE), el cual se le aplica a los clientes en la entrevista inicial del proceso, está basado en variables que podrían considerarse subjetivas, las cuales provocan que se le niegue el crédito personal sin fiador a clientes potenciales que presentan un historial crediticio impecable, este sistema fue implementado por la entidad como un complemento de los estudios requeridos por normativa de la SUGEF para tener un balance ante un producto masivo como lo es el crédito personal, el rechazo de clientes representa para la entidad, clientes disconformes que buscan en la competencia una solución a su necesidad.

5.1.3 El funcionamiento actual del análisis crediticio se encuentra bajo la responsabilidad de los ejecutivos del área crediticia de oficina principal en

San José, ellos cumplen un papel fundamental en el proceso de análisis, ya que tiene que cumplir con todo el proceso de investigación, evaluación y aprobación de las solicitudes crediticias, y bajo la realización de una correcta labor pueden garantizar la calidad en la cartera gestionada. En su función, además de tener que cumplir con las normativas estipuladas también realizan una gestión como asesor financiero (ejecutivos de crédito) de los clientes, para prevenir un sobreendeudamiento, lo que puede provocar que a la entidad le aumente el nivel de morosidad a futuro. Con un correcto cumplimiento de las normativas y reglamentos de crédito emitidos por la SUGEF se pueden prevenir todos los riesgos que se derivan de una mala colocación de crédito.

5.1.4 En la presente investigación se pudo demostrar que al hacer uso de un plan alternativo (propuesta) para el otorgamiento de crédito, la entidad está asumiendo un riesgo a largo plazo al no aplicar el filtro de clientes (SCORE) lo que en el futuro se puede convertir en un riesgo de morosidad por insolvencia de los clientes, sin embargo, también se puede concluir que al tener mayor accesibilidad en los análisis aplicados, la cantidad de créditos colocados aumentó y la cartera de crédito está más diversificada por medio de la posibilidad de atraer nuevos clientes. Por ejemplo; el nivel de colocación de los créditos personales sin fiador para el mes de mayo 2017 fue de ¢54.183.510.57 y con la aplicación de la propuesta en el mes de junio 2017 fue de ¢388.066.141.25 existiendo una notoria diferencia de

¢333.882.630.68. Además, que como la competencia en el mercado va cada vez más en aumento, el banco consideró la oportunidad del plan alternativo (propuesta) para aumentar las colocaciones y disminuir el dinero ocioso. Y esto aumenta el beneficio con respecto al riesgo.

5.1.5 Como fruto del instrumento utilizado en la presente investigación, se resaltó por parte de los clientes que los estudios realizados por la entidad en temas de otorgamiento crediticio son muy estrictos y que en ocasiones los mismos procesos les cierran el acceso a lo que están buscando, ya que, al solicitar más requisitos, convierte el trámite en algo engorroso y alejado a lo que sus necesidades pueden cubrir. Por tales razones, como se mencionó anteriormente, el sistema actual genera disconformidad y aleja a un posible segmento de clientes potenciales, en relación con el cambio generado con la implementación del plan alternativo, los consumidores, razón de ser de una entidad bancaria, mostraron mayor interés en el plan ofrecido por la institución. Saliendo satisfechos y con deseos de volver a solicitar futuros servicios con el banco.

5.2 CONCLUSIONES

5.2.1 Promover, actualizar y mejorar los sistemas utilizados para los estudios crediticios que dan como resultado el otorgamiento de

créditos personales sin fiador, específicamente el mecanismo de filtrado de clientes (Score). La utilización de un nuevo proceso y calificación de clientes es trascendente e indiscutible, ya que esto probablemente colocará a la Institución a la vanguardia en los servicios solicitados y por ende en el primer lugar de escogencia de los clientes, que al final y al cabo son el corazón mismo de cualquier entidad financiera.

5.2.2 Realizar un análisis crediticio de manera integral, es decir, basarse en las normativas estipuladas por el BN y las del ente regulador, las cuales establecen los procedimientos que se deben cumplir de manera obligatoria, pero a la vez que en el momento que se realice el estudio para otorgar un crédito, el criterio del encargado (ejecutivo de crédito) de la entrevista tenga validez, ya que es el primer acercamiento de la institución con el cliente. Logrando que de esta manera reducir los filtros de clientes (SCORE) que discrimina un segmento de los consumidores por aspectos subjetivos.

5.2.3 Realizar capacitaciones de manera periódica, debido a la importancia de los créditos de consumo en la actualidad, todo el personal a cargo de realizar esta función debe de estar en constante capacitación y actualización de las normativas y procedimientos a seguir para realizar una correcta colocación de créditos personales sin fiador, y que de esta manera, los funcionarios

puedan actuar no solo en beneficio de los intereses de la entidad sino como asesores de los consumidores, razón de ser de una entidad bancaria, logrando que desarrollen la capacidad de hacer un análisis micro y macro de la realidad que atraviesan en un determinado momento, tanto la entidad como los clientes.

5.2.4 Realizar únicamente los estudios establecidos de manera obligatoria por el ente regulador, brindando estudios más accesibles por medio de la eliminación de estudios subjetivos (SCORE), y de esta manera tener un incremento prudencial en la colocación crediticia de la entidad y la fidelización de los clientes. Ya que la competencia en el mercado financiero ha aumentado considerablemente, los clientes son cada vez más exigentes y estudian más el mercado en busca de la entidad que les brinde mayores beneficios, por tal razón es muy importante que la Institución tome medidas que pretendan consolidar la fidelización de los clientes con medios alternativos que pueden traer más beneficios que consecuencias al centro financiero.

5.2.5 Fomentar el uso del plan alternativo en otras sucursales del BN puede generar un incremento en la colocación en todas las zonas y los clientes de todos los sectores se verán beneficiados con el producto a través de un novedoso sistema, que busca no solo la satisfacción del cliente sino además la consolidación de un cartera extensa y fiel. Dándole más empoderamiento

a las sucursales más pequeñas para que los trámites sean más ágiles al no centrarse toda la operativa en una sola sucursal.

- 5.2.6 Implementar el plan alternativo (propuesta) en el BNCR, oficina principal, como un plan piloto para valorar su funcionamiento, los beneficios y el riesgo que le puedan generar a la entidad y a los consumidores.

CAPÍTULO VI
PROPUESTA

Propuesta Plan Alternativo de estudio crediticio.

La propuesta a desarrollar en el siguiente capítulo tiene como finalidad dar una solución alternativa a las debilidades que se pudieron detectar a lo largo de la presente investigación, con referencia al proceso de otorgamiento de crédito y sus filtros para el análisis de los clientes.

La propuesta se va a denominar como un “Plan Piloto” enfocado en el análisis de estudio crediticio, el cual se pone en práctica en la oficina principal del Banco Nacional en San José; específicamente en el área de plataforma de servicios en el periodo de junio y julio, año 2017.

6.1 Nombre de la propuesta.

Implementación de un Plan piloto en el análisis crediticio que exime la utilización del sistema denominado Score para el otorgamiento de crédito.

6.2 Lugar de desarrollo, organización o población involucrada.

Organización: Banco Nacional de Costa Rica.

Lugar de desarrollo: Plataforma de servicios ubicada en la oficina principal en San José.

Población: Clientes que se acerquen a la plataforma de servicios de oficina principal con una necesidad de financiamiento sin fiador.

6.3 Objetivo general y específico

General:

- Establecer una propuesta alternativa en el estudio crediticio de préstamos personales, en la que el sistema Score no sea un determinante en la concesión del financiamiento.

Específicos:

- Ofrecer rapidez y simplicidad a los clientes solicitantes, en el proceso de formalización de créditos otorgados por el Banco Nacional
- Aumentar el porcentaje de colocaciones de créditos de parte de institución para alcanzar una alta rentabilidad de ganancias con respecto al volumen colocado.
- Crear mayor fidelización y accesibilidad a los clientes para garantizar una cartera de consumidores confiable y de exponencial crecimiento.

6.4 Cronograma de actividades y responsables.

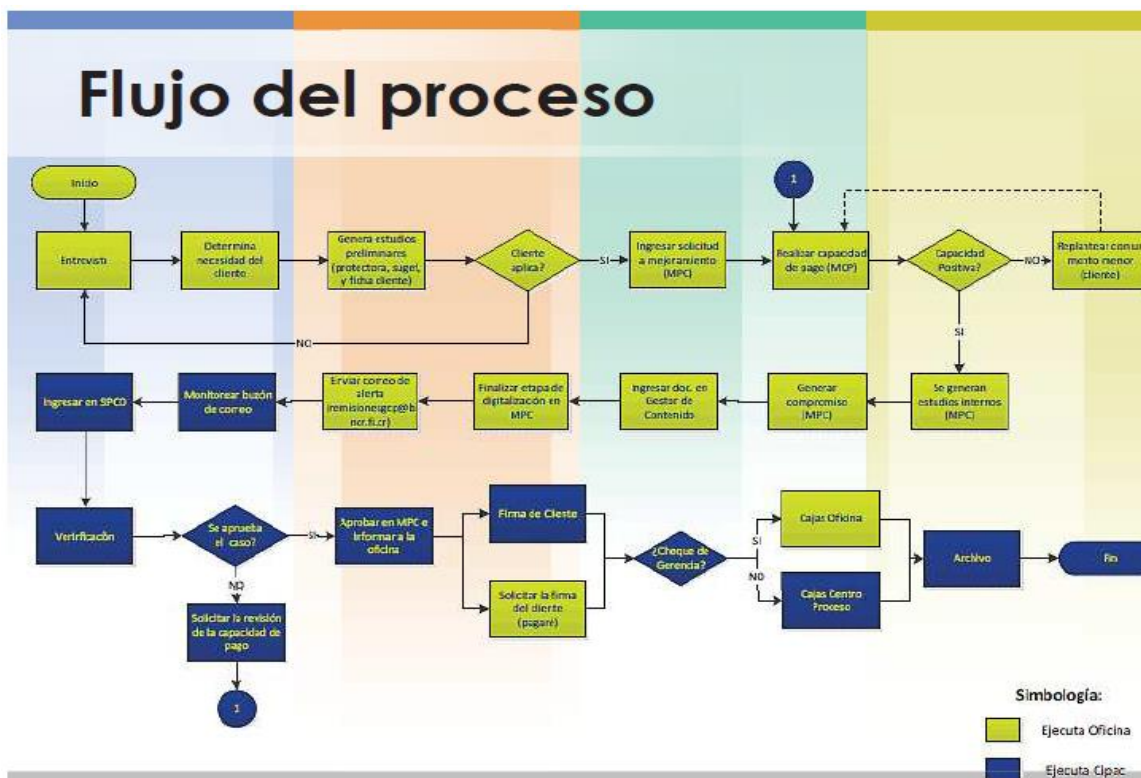
Por tratarse de un plan piloto, su ejecución no puede llevarse a cabo por todo el personal que pertenece a la plataforma de servicios en donde se va aplicar el plan

específicamente, sino que se llevó a cabo una previa capacitación y se destinaron tres analistas de crédito y un aprobador para desarrollar la propuesta.

En el siguiente cuadro se explica brevemente las actividades de los responsables directos del otorgamiento de créditos basados en la utilización de la propuesta a desarrollar (ver página 146), cabe mencionar que la capacitación recibida (en el mes de mayo), permitió implementar la propuesta para los meses de junio y julio.

| Responsable | Actividad |
|--|--|
| <p><u>Analistas de crédito:</u></p> <p>María Fernanda Jiménez Arias</p> <p>Leslie Mena Fernández</p> <p>Michelle Camacho Ramírez</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Entrevista al cliente. • Identificar el tipo de trámite y la necesidad del cliente. • Solicitar los requisitos. • Actualizar los datos. • Aplicar los estudios y análisis internos. • Verificar trámites en proceso o activos • Realizar la capacidad de pago preliminar. • Entregar requisitos y formularios. • Realizar el análisis de los documentos y la solicitud. • Enviar aprobación. • Subir en el sistema digital del banco. • Enviar aprobación. • Realizar el desembolso. |
| <p><u>Aprobador:</u></p> <p>Andrey Feoli Chinchilla</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los casos pendientes de aprobación. • Verificar que cumpla con los requisitos • Analizar el perfil del cliente. • Analizar la capacidad de pago. • Aprobar, rechazar o replantear la solicitud de crédito. |

Para mejor comprensión del proceso como tal, se describe a través del flujo de proceso a través de la figura N°7



Fuente: BN PORTAL (SITIO INTERNO)

Figura 6 Flujo de proceso de otorgamiento de crédito

6.5 Desarrollo de la propuesta.

Las instituciones financieras se encuentran en una constante competencia, el mercado se ha vuelto más competitivo y la selección de una entidad bancaria por parte del consumidor se ha vuelto más complejo, ya que tienen diversos escenarios disponibles con ciertas variables en productos o servicio al cliente.

Por esto las Instituciones en su continua búsqueda de la vanguardia en el mercado financiero se ve en la constante necesidad de crear estrategias novedosas y llamativas que atraigan a más consumidores logrando de manera paralela la obtención de más beneficios para la entidad financiera.

Por tal motivo, surgen soluciones que satisfacen las necesidades presentadas tal y como es la propuesta a implementar que viene con la promesa de lograr mayor apertura en la colocación de créditos masivos, por medio de un análisis crediticio más amigable con la realidad de los consumidores y facilitando la gestión de los mismos.

Las características del Plan Piloto establecidas son las siguientes

Producto a ofrecer:

BN SOLUCIONES SIN FIADOR

Mercado meta:

El producto está dirigido únicamente a clientes nuevos que se presenten a la oficina principal del BNCR en San José, y que cumplan con condiciones básicas tales como: asalariados (públicos o privados), y que sean mayores de edad. El producto a ofrecer no aplica para pensionados ni asalariados independientes.

Publicidad

Por referirse a un “Plan piloto” y que solo va a ser aplicado en una de las sucursales (Oficina Principal de San José); de las tantas que posee el Banco Nacional únicamente se van a estar entregando volantes en el lobby sur y norte de la oficina, con una especificación de que únicamente en esta oficina antes mencionada se proporciona el servicio, y que de esta manera las personas que visitan por otras razones el edificio como (cajas, servicios al cliente, plataforma u otra) se enteren del producto que se está ofreciendo.

Requisitos indispensables:

1. Cédula de identidad.
2. Constancia de salario. (con no más de 45 días de emitida)
3. Salario mínimo de ¢300.000
4. Tener al menos seis meses de laborar con el mismo patrono.

Beneficios:

- Tasa de interés competitiva (Tasa fija del 22%, mientras esté vigente el plan piloto)
- Plazo de hasta 96 meses, independientemente del monto solicitado.
- Excelentes tiempos de aprobación.

- Financiamiento del 100% del plan de inversión.

Plan de inversión:

Por tratarse de un financiamiento rápido, está dirigido a cubrir necesidades inmediatas, por lo que cliente lo puede utilizar para imprevistos, viajes, vacaciones, menaje, tecnología, reparación de casa o vehículo, estudios e incluso se puede utilizar para refundición de deudas con otras entidades.

Montos de financiamiento:

Desde los ¢300.000 hasta ¢7.500.000 cuando se refiera a cliente nuevos y ¢15.000.000 para clientes del banco con récord A, AA, AAA. El récord crediticio mencionado hace referencia a clientes que ya tuvieron algún tipo de financiamiento con la entidad o que aún lo tienen vigente y por su comportamiento de pago alcanzan una categoría para la entidad, si un cliente adquiere un crédito no significa que al mes siguiente si paga bien ya tienen la calificación, sino que es una constante evaluación y tiene que transcurrir al menos un año para que pueda tener récord crediticio.

Garantía:

Pagaré firmado por el mismo deudor.

Se debe de cumplir con una serie de requisitos mínimos, para poder ser sujeto del pagaré, para poder optar por este medio de financiamiento, en el que no hay ningún bien o prenda de por medio, los cuales se detallan en la siguiente figura:

| Condiciones para aplicar el Pagaré firmado por el Deudor. | | | | | | |
|---|---|-------------|------------------------|------------------------------------|--------------|--------------------|
| Tipo de Cliente | Condición Score | CIC – SUGEF | Categoría de Riesgo BN | Referencia crediticia | Plazo Máximo | Monto Máximo Hasta |
| Asalariado / Cliente Vigente de Crédito | -Score de Comportamiento igual a "AAA", "AA", "A" o con al menos 12 meses de tener crédito con cero días de atraso en cada mes de vigencia y Score de Comportamiento B. | N1 | A1 o A2 | No aplica | 96 meses | €15 millones |
| Asalariado con histórico de Crédito | -Score de Comportamiento igual a "AAA", "AA", o "A". | | No aplica | No aplica | | €15 millones |
| Asalariado / Cliente Nuevo de Crédito | -Score de Captaciones igual a "AAA", "AA", "A" o -Aprobar Score de Originación | | No aplica | Sin referencia comercial negativa. | | €7.5 millones |

Fuente: BN PORTAL (sitio interno)

Figura 7 Condiciones pagaré firmado por el deudor

Básicamente en el estudio que se realiza en la entrevista inicial, el cliente debe de ser sujeto a crédito si no posee ningún tipo de referencia de morosidad y que cumpla con los requisitos mínimos.

Comisión:

- 2.8% para gastos personales, sobre el monto solicitado, se cobra el momento de formalizar.
- 1% anual de administración, la cual se exonera si el cliente paga siempre al día sus cuotas.

Moneda:

Solo se financia en colones.

Seguros:

Seguro de Saldo Deudor y Seguros de Desempleo incluido en el producto, no requiere documentos adicionales.

Requisitos para el trámite:

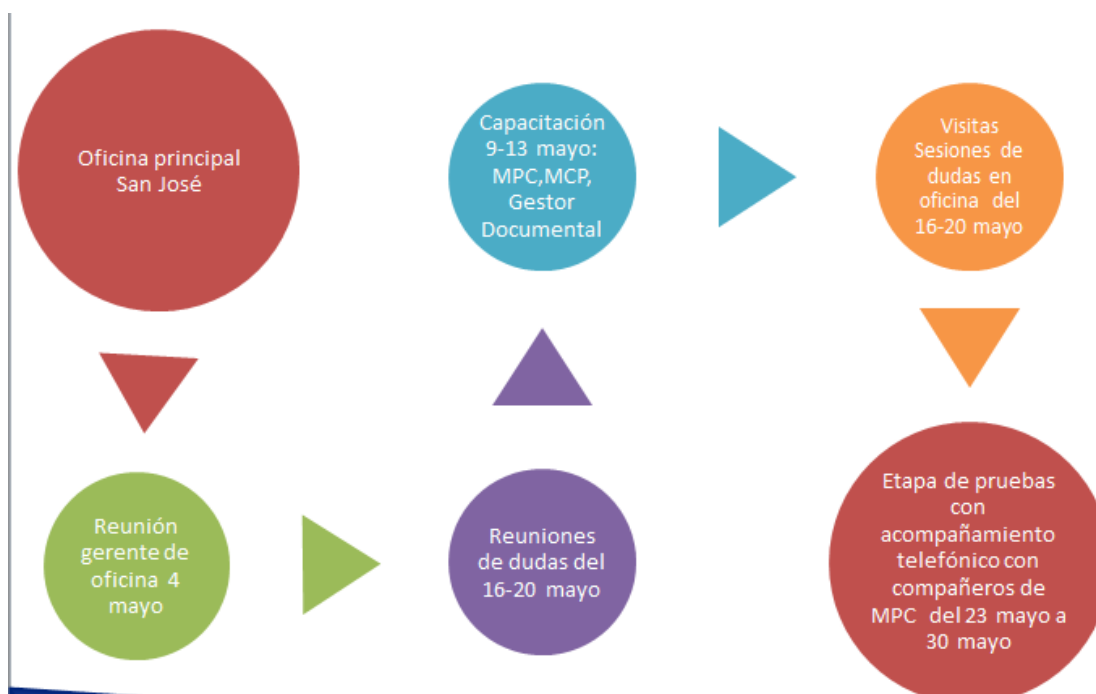
- Declaración jurada de las deudas.
- Documento CIC firmador por el cliente.
- Formulario de la solicitud de crédito.

Tiempos de aprobación:

La aprobación puede variar depende del monto solicitado, se establece que de un monto igual o menor a los ¢2.500.000 se aprueba y desembolsa el mismo día en la cuenta del cliente; si el monto es mayor a los ¢2.500.000 la promesa de calidad indica que en aprobación, el caso puede durar un máximo de ocho horas efectivas, posterior a que se apruebe y el cliente se presente a firmar el pagaré, se cuentan con otras ocho horas para realizar el desembolso correspondiente.

Ejecución el Plan Piloto:

Es necesario el proceso de capacitación y planeación para poder ejecutar el plan piloto, de manera que todos los aspectos a ejecutar sean claros para quienes son parte del proceso. Se detalla a continuación en el siguiente cuadro;



Fuente: BN PORTAL (sitio interno)

Figura 8 Programación Plan Piloto

Proceso crédito BN soluciones sin fiador:

Esta fase del proceso es la que tiene mayor trascendencia en la propuesta, ya que hace referencia a los estudios que se le van aplicar al cliente y la omisión del uso (SCORE) como un determinante en la decisión de si el crédito es viable o no. A continuación se detalla el proceso aplicable en este caso:

- Entrevista de crédito.
- Identificar el tipo de trámite y necesidad del cliente: se debe de consultar la necesidad específica del cliente, con el objetivo de orientar y asesorarle de forma adecuada, además de determinar la fuente de los ingresos del cliente.
- Solicitar la cédula del cliente: se debe de leer el nombre del cliente, y de ahora en adelante dirigirse a él (ella) por medio de su nombre.
- Aplicar los estudios y análisis internos: se debe de evaluar el perfil del cliente a través de estudios e información financiera. Esta etapa permitirá identificar si el solicitante tiene un perfil aceptado por el BNCR. Los estudios a aplicar son los siguientes y deben de aplicarse en el orden indicado:

-Estudio centro de información crediticia (CIC): Se debe de emitir el CIC con autorización específica para evaluar el nivel de endeudamiento del solicitante, analizar el estado de las deudas que posea y determinar si tiene un buen récord

crediticio con otras entidades. En caso de tener un nivel no aceptado se le debe de comunicar al cliente dicha resolución e indicarle el proceder del mismo.

-Ficha cliente: le permitirá identificar si el cliente esta codificado, analizar las operaciones y servicios que el solicitante tiene con el Banco con el fin de determinar si es un cliente favorable para establecer una relación comercial. En caso de tener una codificación no se puede proceder con el trámite hasta que se resuelva la misma, las codificaciones se hacen por efecto de algún sobre giro en cuentas del banco, por cobros judiciales con operaciones de crédito o porque no ha cumplido con la política de actualización de datos. En caso de que el cliente no posea cuenta con el Banco Nacional, se debe direccionar al área respectiva para la apertura de la cuenta.

- Aplicar el SCORE: con la aplicación del plan piloto se suprime el uso de este sistema como un determinante para tomar la decisión final; sin embargo, el ejecutivo de crédito puede realizar el análisis únicamente para tomar de referencia al resultado, pero no va a ser concluyente en la decisión final; ya que este sistema no vincula al cliente con su comportamiento crediticio en el presente o pasado, por lo que no puede evaluar si es un cliente que va o no a pagar bien sus obligaciones crediticias. Para identificar este comportamiento se están utilizando las herramientas establecidas por normativa como lo es el CIC, Ficha cliente y el Estudio de la protectora de crédito. Sin embargo, el fin del SCORE es segmentar todo el conglomerado de consumidores según variables como sexo, estado civil, estudio, años de laborar, ingresos, lugar de residencia entre otros aspectos subjetivos que no dan una validez real del comportamiento de pago del cliente. Es

solo una herramienta para filtrar según una calificación matemática y de esta manera no aprobarle el crédito a todos los que tengan un buen historial, sino que solo aquellos que sean seleccionados por el sistema. Es por ello por lo que para ejecutar el presente plan NO va a ser determinante el resultado del SCORE.

-Estudio de la protectora de crédito: se deberá emitir el estudio para evaluar el historial crediticio del solicitante para identificar si el solicitante posee juicios, referencias u otros. Determinar si presenta condiciones que no se puedan solventar con el fin de continuar con la solicitud, como juicios, embargos o referencias. Se aceptan las cartas de descargo exclusivamente si se trata de un cliente vigente, los clientes nuevos sí poseen referencias no se puede proseguir con la solicitud.

- Verificar trámites en proceso u activos: se debe determinar si el cliente cuenta con solicitudes en proceso, préstamos activos con el BNCR, líneas de crédito, hipotecas activas entre otros.
- Recibir y revisar requisitos: se debe revisar que todos los requisitos y formularios estén completos y vigentes, el cliente debe de aportar la lista inicial entregada y el ejecutivo debe verificar contra esta lista que estén contenidos todos los documentos que fueron solicitados inicialmente. En caso de que la documentación se encuentre incompleta o no cumpla con las condiciones de calidad mínimas requeridas por el Banco, se debe de informar al cliente que su trámite no dará inicio hasta que se reciba la totalidad de la documentación con la calidad solicitada e indicar que la documentación no podrá ser recibida.

- Realizar el análisis de capacidad de pago preliminar: se debe de realizar un pre análisis de capacidad de pago con la información que el solicitante suministre, indicando que el resultado preliminar queda sujeto a la documentación que aporte y la razonabilidad de los datos. En caso de no tener capacidad de pago se le debe indicar al cliente de inmediato, e informar las otras opciones a las que pueda acceder.
- Formalizar y desembolsar: en el momento que se consolide toda la información, se realice la capacidad de pago, se revisen los documentos y todo está bajo lo normado por la entidad se procede a formalizar el crédito, se ingresa al sistema y de acuerdo con el monto del crédito pasa por la aprobación o se desembolsa en el mismo momento.

Evaluación de los riesgos:

Es inevitable, por tratarse de un Plan Piloto que existan riesgos asociados al procedimiento que se desea implementar, sin embargo, es un riesgo asumido por la entidad para obtener un beneficio inmediato. Se detallan a continuación cuáles pueden ser los riesgos a los que se está más expuesto con la utilización del plan alternativo:

1. Por ser una campaña de colocación masiva puede que la mora del banco aumente si los clientes no llegan a tener el comportamiento de pago deseado, sin embargo, es algo que se podrá medir en el transcurso del plazo del crédito, como una forma de mitigar que este

riesgo se dispare, es necesario darle seguimiento a los créditos que específicamente fueron colocados sin SCORE.

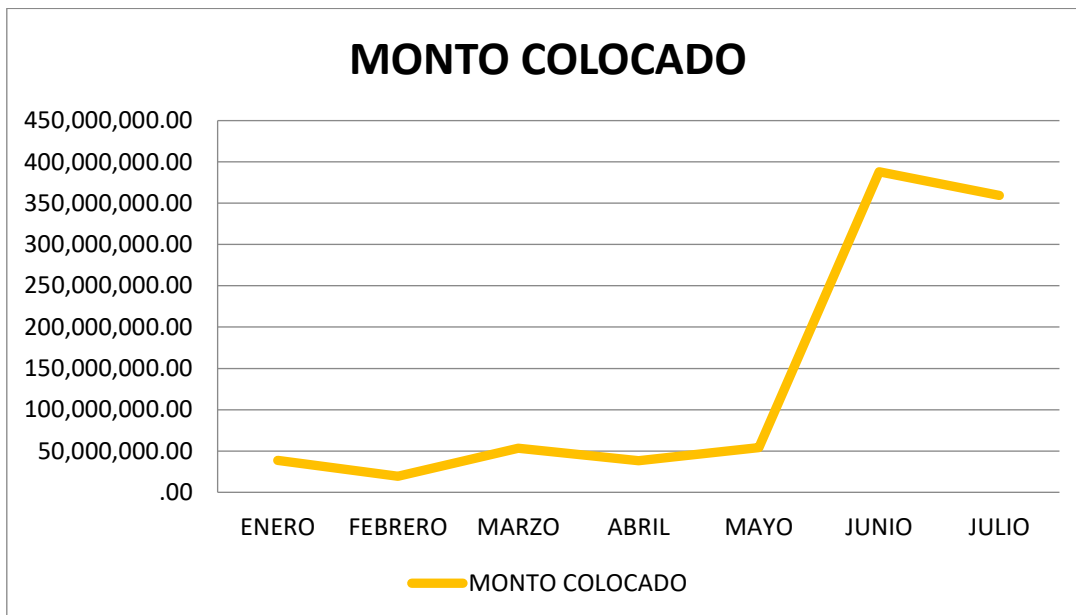
2. El pagaré únicamente cumple su función de documento legal que respalda la operación realizada entre la entidad y el consumidor, pero no es ninguna garantía de pago, puede que en dado momento el cliente no tenga manera de hacer frente a su obligación por múltiples motivos y el crédito tenga que considerarse como incobrable, además de realizar la debida codificación y mancha al cliente.
3. La estabilidad laboral solicitada es la mínima, pero como un medio para subsanar este aspecto se hace la colocación del crédito con la póliza de desempleo correspondiente, para evitar que, en el transcurso del desempleo, la cuenta entre en morosidad, esta póliza aplica únicamente si es por despido con responsabilidad patronal y cubre por un máximo de 12 meses.

Análisis de resultados:

Se muestran a continuación, los datos de colocación que tuvo el Banco Nacional con el estudio crediticio común y con la implementación del plan piloto en los meses de junio y julio, 2017.

Gráfico No. 20

Colocación Créditos sin fiador



Fuente: Elaboración propia.

| MES | MONTO COLOCADO |
|---------|----------------|
| ENERO | 38,550,000.00 |
| FEBRERO | 19,426,579.09 |
| MARZO | 53,327,693.04 |
| ABRIL | 38,302,400.78 |
| MAYO | 54,183,510.57 |
| JUNIO | 388,066,141.25 |
| JULIO | 359,572,102.61 |

Fuente: BN PORTAL (sitio interno)

Figura. 9 Montos de colocación

Sin duda alguna al hacer la eliminación del Score en el análisis para el otorgamiento de crédito personales sin fiador, el mayor beneficio que obtuvo la entidad fue el aumento en la colocación de créditos personales sin fiador, es decir, su cartera creció y se diversificó. Estos clientes son un segmento que ganó la entidad y a los cuales se les dio la oportunidad de iniciar y crear un perfil financiero en la entidad sin limitarlos con el uso del Score.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- Quilcate, J. (Com.) (2015) El sistema de intermediación financiera. Perú. Disponible en: http://jorgequilcate.com/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=78:el-sistema-de-intermediacion-financiera-&catid=1:publicaciones
- Hernández, R, Fernández, C y Bautista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6º Ed México: Ediciones Mc Graw Hill
- Gónima, C. (Com.) (2012) Las fuentes de investigación. Colombia. Disponible en: <https://comunicacioneinvest3.wordpress.com/2012/08/20/las-fuentes-de-información/>
- Universidad Hispanoamericana. (2017). *Guía trabajos finales de graduación, tesinas y tesis en ciencias sociales*.
- González Vallejo, L; Evans Meza, R. y Pérez Fallas D. (2017) *Manual Vancouver, APA. Citas y referencias bibliográficas*.
- Calderón, R. (2014). *La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo agencia sede institucional período 2013*. (Tesis inédita de licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Díaz, F. (2012). Determinar las características de la Cultura Financiera del Consumidor Costarricense con respecto a sus hábitos de ahorro y el uso de crédito. (Tesis inédita de bachillerato) Universidad Hispanoamericana, San José, Costa Rica
- Cabrera, A. (2014). *Diseño de Credit Scoring para evaluar el riesgo crediticio en una entidad de ahorro y crédito popular*. (Tesis inédita de Bachillerato). Universidad Tecnológica de la Mixteca, Huajuapán, Oaxaca.
- López, M. (2016). *El riesgo de crédito en la cartera de consumo y su relación con el sobreendeudamiento*. (Tesis inédita de Master). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Aguilar, E; y López Brenes, C. (2014). *Principales motivos de financiamiento para personas y empresas pequeñas y mediana en la provincia de San José, Costa Rica*. (Tesis inédita de Licenciatura. Universidad Hispanoamericana, San José, Costa Rica.

- Campos, Y. (2014). *Análisis y valoración del proceso de recepción y aprobación de créditos en diferentes líneas del Banco Nacional de Costa Rica sucursal Orotina*. (Tesis inédita de Bachillerato). Universidad Hispanoamericana, San José, Costa Rica.
- Acuña, M. (2014). Aumento provisión de puntos de las tarjetas de crédito Banco Nacional de Costa Rica, entre setiembre 2013 y febrero 2014 de la sucursal San Pedro de Montes de Oca. (Tesis inédita de Bachillerato) Universidad Hispanoamericana, San José, Costa Rica.
- Banco Nacional de Costa Rica. (2015). *Ética y valores Banco Nacional*.
- Belaunde, G. (Comp.) (2017). *El proceso crediticio: una pirada panorámica*. Perú. Disponible en: <http://blogs.gestion.pe/riesgosfinancieros/2012/01/el-proceso-crediticio-una-mira.html>
- Superintendencia General de Entidades Financieras. (2015). CIC
- Banco Nacional de Costa Rica. (2016). *Normativa de Score (Oxigenación, Comportamiento y Captaciones) y Rating*. Edición 04.
- Salazar, B. (Comp.) (2016). *Capacidad de pago*. Costa Rica. Disponible en: <http://www.abcfinanzas.com/>
- Sciaraffia, L. (Comp.) (2013). *cómo se formula correctamente una hipótesis*. Bolivia. Disponible en: <https://www.guioteca.com/educacion-secundaria/%C2%BFcomo-se-formula-correctamente-una-hipotesis/>
- Torralbo, M. (Comp.) (2014). *Préstamos personales el “comodín” de algunas compras*. España. Disponible en: <http://www.rastreator.com/prestamos-personales/articulos-destacados/tipos-de-prestamos-personales.aspx>
- Alfaro, L. (Comp.) (2012). *Intermediación financiera*. Guatemala. Disponible en: <http://www.incae.edu/ES/blog/2012/07/26/intermediacion-financiera/>
- Arévalo, J. (Comp.) (2014) *El famoso “Plan B” una alternativa para enfrentar las adversidades*. Disponible en: <http://www.infobae.com/2014/04/07/1555067-el-famoso-plan-b-una-alternativa-enfrentar-las-adversidades/>

- *Banco Nacional de Costa Rica. (2017) Página digital oficial BNCR. Disponible en: <https://www.bncr.fi.cr/BNCR/Default.aspx>*
- Banco Nacional de Costa Rica. (2017) BN Portal Corporativo. Disponible en: <http://bnportal/SitePages/Inicio.aspx>

GLOSARIO

- Crédito: es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un periodo determinado.
- SUGEF: Superintendencia General de Entidades Financieras
- Score: es empleada como sustantivo en el ámbito educativo o cualquier otro para referirse a la puntuación o calificación obtenida por una persona en un examen o evaluación.
- Tasa de interés: hace referencia al costo que tiene un crédito o bien a la rentabilidad de los ahorros.
- Protectora de crédito: es una empresa privada que proporciona servicios de recopilación, manejo, y entrega o envío de información relativa al historial crediticio de personas físicas y jurídicas.

ANEXOS



**ESTRUCTURA DEL TRABAJO
SEMINARIO DE GRADUACIÓN
CUADRO 1**

TS 102

| | | |
|--|--|--|
| <p>TÍTULO: Evaluación de los riesgos asociados en el otorgamiento de crédito personal en el Banco Nacional, durante el primer semestre del 2017</p> <p>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ¿Cuáles son los riesgos que implicaría el otorgamiento de crédito personal en el Banco Nacional, durante el primer semestre del 2017?</p> <p>OBJETIVO GENERAL: 1-Determinar los riesgos asociados en el otorgamiento de crédito personal en el Banco Nacional, durante el primer semestre</p> | <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar el funcionamiento actual del Banco Nacional en el análisis crediticio para el otorgamiento de financiamiento personal. 2. Identificar los riesgos implícitos en el proceso de otorgamiento de crédito personal sin fiador en el primer semestre, año 2017. 3. Establecer el riesgo latente para la institución al utilizar un procedimiento alternativo y lograr un balance entre los indicadores de riesgo-beneficio 4. Determinar la viabilidad de un plan alternativo en el estudio crediticio como un determinante para el otorgamiento de crédito <p>HIPÓTESIS Al realizar una modificación o mejora en el procedimiento de estudio crediticio actual del Banco Nacional, se puede dar una apertura mayor en el otorgamiento de créditos personales y de esta manera que los índices de colocación aumenten.</p> | <p>CONCLUSIONES.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. |
| <p>FACTOR A: Implementación de un procedimiento alternativo</p> | <p>FACTOR B: crédito personal</p> | <p>FACTOR C:</p> |

Cuadro N° 2

SEMINARIO

Hoja de control de variables indicadores y preguntas.

| Variables | Indicador | Instrumento | N° de pregunta | Se le aplica a |
|---------------------------------------|--|--------------|----------------|---------------------|
| Funcionamiento del estudio crediticio | 1.Condiciones crediticias | Cuestionario | 6-7-8-9-11-12 | Clientes de crédito |
| Riesgos implícitos | 2.Tiempo de respuesta | Cuestionario | 10 | |
| Riesgos implícitos | 3.Capacidad de pago | Cuestionario | 13-14 | |
| Funcionamiento del estudio crediticio | 4.Garantias | Cuestionario | 15- | |
| | | | | |
| | | | | |
| Riesgo latente | 1.Riesgo crediticio | Cuestionario | 16-17-19 | Clientes de crédito |
| Crédito personal | 2. Importancia en el desarrollo humano | Cuestionario | 18-20 | |
| Plan alternativo | 3. Tipos de financiamiento | Cuestionario | 21 | |

NOTA: Con este instrumento se diseña el cuestionario que se va a aplicar. Las primeras 5 preguntas son de datos personales.

Dr. Luis González Vallejo, 2017



Encuesta: Evaluación de los riesgos asociados en el otorgamiento de crédito personal en el Banco Nacional, para el primer semestre del 2017.

Buenas tardes; la presente encuesta es realizada como instrumento en la investigación para la tesis de grado; para optar por el título de licenciatura en Administración de negocios con énfasis en Banca y Finanzas de la Universidad Hispanoamericana. Será de utilidad que pueda contestar este breve cuestionario respecto al procedimiento de crédito y sus necesidades como consumidor. Sus respuestas serán anónimas y será utilizada solamente para fines de la investigación. Se le agradece de ante mano la información brindada.

Seleccione con una X.

| |
|--|
| <p>1. Sexo.</p> <p><input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino</p> |
| <p>2. Edad</p> <p><input type="checkbox"/> Entre 20 a 30 <input type="checkbox"/> De 30 a 45 <input type="checkbox"/> 46 ó más.</p> |
| <p>3. Estado civil</p> <p><input type="checkbox"/> Casado (a)</p> <p><input type="checkbox"/> Soltero (a)</p> <p><input type="checkbox"/> Divorciado (a)</p> <p><input type="checkbox"/> Viudo (a)</p> |

Unión libre

4. Nivel de estudio

Sin estudio

Primaria

Secundaria

Para Universitaria

Universitaria

5. Área para la que labora

Sector privado

Sector público

Independiente

Otra

Especifique la ocupación _____

6. ¿En alguna ocasión ha solicitado un crédito?

Sí

No *Si su respuesta es No omita la pregunta 7.

7. ¿Qué tipo de crédito?

- Personal
- Hipotecario
- Vehículo
- Otro. Especifique_____

8. Cuáles de las siguientes variables de crédito conoce:

- Plazo
- Tasa
- Cuota
- Amortización
- Intereses
- Moneda
- Póliza

9. ¿Conoce cuáles son los documentos necesarios para realizar una solicitud de crédito?

- Sí No

10. ¿Cuánto tiempo considera aceptable para que su solicitud de crédito sea estudiada y aprobada?

- No más de dos días.
- De tres a seis días.
- Más de 15 días.
- Me es indiferente.

11. ¿Conoce cuáles son los gastos de una formalización?

Sí No

Si su respuesta es Sí cite cuáles son _____

12. Cuáles de estos documentos son necesarios para un crédito:

Constancia salarial

Copia de la cédula

Orden patronal

Proforma

Recibos públicos

13. Lo que paga actualmente por sus deudas, ¿Cuánto representan respecto a sus ingresos?

0 a 25%

Entre 26% y 50%

51% a 75%

76% a 100%

14. ¿Conoce su estado actual de morosidad bancaria o en alguna casa comercial?

Sí

No

Lo desconozco

15. ¿Posee algún bien a nombre propio?

- Casa
- Vehículo
- Motocicleta
- Terreno
- Transporte público
- Ninguna de las anteriores

16. ¿Considera que la información de un contrato de crédito es clara y precisa?

- Sí
- No

Especifique:_____

17. ¿Cómo considera los estudios crediticios que le realizan las entidades al momento de solicitar un crédito personal?

- Aceptables
- Muy estrictos
- Necesarios
- Innecesarios
- Los desconozco

18. ¿Utiliza usted los créditos para comprar aquellos artículos que en función de sus posibilidades económicas no los puede adquirir de contado?

- Sí
- No

Porque explique:_____

19. ¿Cuál considera que es su estado para adquirir un crédito personal sin fiador en las entidades bancarias que visita?

- Siempre califico
- No califico
- Siempre solicitan fiador
- No cumplo con los requisitos
- Otorga garantía real.

20. ¿Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad bancaria en cuanto a los servicios; atención del personal y oportunidades de crédito que le ofrece a usted como usuario?

- Alto
- Medio
- Aceptable
- Bajo
- Deficiente

Especifique su respuesta: _____

21. ¿Qué tipo de financiamiento es por lo general el que los costarricenses más buscan y/o necesitan?

- Crédito Hipotecario
- Crédito personal con fiador
- Crédito personal sin fiador
- Deuda tarjeta de crédito
- Compra de vehículo
- Salud
- Educación