

**UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



**VALUACIÓN DE LA CARTERA CREDITICIA  
DE UNA EMPRESA  
EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO**

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR

**KAREN ESTEFHANÍA ORELLANA PIMENTEL**

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE  
**CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**  
EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADO

GUATEMALA, MARZO DE 2007

**MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

Decano:	Lic. José Rolando Secaida Morales
Secretario:	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero:	Lic. Cantón Lee Villela
Vocal Segundo:	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero
Vocal Tercero:	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal Cuarto:	P. C. Efrén Arturo Rosales Álvarez
Vocal Quinto:	P. C. Deiby Boanerges Ramírez Valenzuela

**EXONERADO DEL EXAMEN DE ÁREAS  
PRÁCTICAS BÁSICAS**

De conformidad con los requisitos establecidos en el capítulo III, artículo 15 y 16 del Reglamento para la Evaluación Final de Exámenes de Áreas Prácticas Básicas y Examen Privado de Tesis y al inciso 6.3 del punto Sexto, del Acta No. 39-2004, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 24 de noviembre de 2004.

**PROFESIONALES QUE REALIZARON EL  
EXAMEN PRIVADO DE TESIS**

Presidente:	Lic. Albaro Joel Girón Barahona
Examinador:	Lic. Jorge Luis Reyna Pineda
Examinador:	Lic. Erick Roberto Flores López

ORIGINAL DEL DICTAMEN EMITIDO  
POR EL ASESOR QUE REVISÓ LA TESIS

ORDEN DE IMPRESIÓN

## **ACTO QUE DEDICO**

- A DIOS:** Todo Poderoso, por darme salud y sabiduría para llegar a vivir este momento.
- A MI PADRE:** Salvador Orellana, por haberme dado la vida y cuidarme desde el cielo.
- A MI MADRE:** Ana Ruth Pimentel, por ser la persona más admirable que conozco. Gracias por todo su amor, esfuerzos y sacrificios realizados para cumplir este sueño.
- A MIS ABUELOS:** Teodoro Pimentel y Ana María Botto, por ser como unos padres para mí y brindarme todo su cariño y amor.
- A MI ESPOSO:** Byron Mansilla, con todo mi amor, por estar conmigo en los momentos más importantes de mi vida, brindándome su amor, apoyo, cariño y comprensión.
- A MIS HERMANAS:** Claudia y María José, con mucho cariño, por ser ellas mi motivo de inspiración para lograr este triunfo.
- A MI HERMANO:** Salvador Orellana, por su cariño y apoyo.
- A MIS TÍOS Y TÍAS:** Jaime, Cruz, Brenda y Lorena, por su cariño y apoyo.
- A MIS AMIGOS:** A todos mis amigos, por brindarme su amistad, pero en especial a Dulce Rubio, por su cariño y apoyo incondicional.
- A MIS COMPAÑEROS DE ESTUDIO:** Por todos los momentos de esfuerzo y felicidad compartidos.

## ÍNDICE

	<b>Página</b>
INTRODUCCIÓN	i
1. CAPÍTULO I: GENERALIDADES DE TARJETAS DE CRÉDITO Y EMPRESAS EMISORAS	
1.1. Antecedentes	1
1.2. Origen y Evolución Histórica	2
1.3. Generalidades de Tarjetas de Crédito	4
1.3.1. Definición	4
1.3.2. Naturaleza Jurídica	5
1.3.3. Legislación de Bancos aplicable a Tarjetas de Crédito	6
1.4. Importancia	7
1.5. Funciones	9
1.5.1. Función Identificatoria	9
1.5.2. Función Operativa	9
1.5.3. Función Simbólica	10
1.5.4. Función Económica	10
1.6. Elementos presentes en una Tarjeta de Crédito	11
1.6.1. Elementos Físicos	11
1.6.2. Elementos que integran el Contrato	12
1.7. Usos de la Tarjeta de Crédito	13
1.8. Clasificación de las Tarjetas de Crédito	13
1.8.1. Según el criterio concedido y las condiciones de pago	13
1.8.2. Según la entidad emisora	13
1.8.3. Según el objeto	14
1.8.4. Según el ámbito territorial	14
1.9. Riesgos a los que están expuestas las Tarjetas de Crédito	14
1.9.1. Falsificación	14
1.9.2. Robo, Hurto o Retención indebida	15
1.9.3. Apropiación indebida	15
1.9.4. Estafa del Usuario	15
1.10. Principales Sistemas de Tarjetas de Crédito	15
1.10.1. Visa	15
1.10.2. Master Card	15

1.10.3.	American Express	16
1.10.4.	Diners Club	16
1.11.	Beneficios de las Tarjetas de Crédito	16
1.11.1.	Beneficios Económicos	16
1.11.2.	Beneficios en cuanto a la Seguridad	16
1.11.3.	Comodidad y Rapidez	16
1.11.4.	Flexibilidad	17
1.11.5.	Prestigio y Elegancia	17
1.12.	Ventajas y Desventajas para el Usuario de las Tarjetas de Crédito	17
1.12.1.	Ventajas para el Usuario	17
1.12.2.	Desventajas para el Usuario	18
1.13.	Contratos de Tarjetas de Crédito	18
1.13.1.	Descripción del Contrato	18
1.13.2.	Elementos del Contrato	19
1.14.	Empresas Emisora de Tarjetas de Crédito	20
1.14.1.	Generalidades	20
1.14.2.	Relación de las Empresas Emisoras de Tarjetas de Crédito con las partes que intervienen en un Contrato de Tarjetas de Crédito	21
1.14.3.	Obligaciones	21
1.14.4.	Ventajas y Desventajas	21
1.14.5.	Funcionamiento de las Entidades	22
1.15.	Las Empresas Emisoras de Tarjetas de Crédito como parte de un Grupo Financiero	23
1.15.1.	Grupo Financiero	23
1.15.2.	Empresas Especializadas en Servicios Financieros	24
1.15.3.	Facultades que tiene una Empresa Emisora de Tarjetas de Crédito, al formar parte de un Grupo Financiero	24
1.15.4.	Financiamiento de las operaciones de una Empresa Emisora de Tarjetas de Crédito	25
2.	CAPÍTULO II: LEGISLACIÓN APLICABLE A LA VALUACIÓN DE LA CARTERA DE LAS EMPRESAS EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO, SUJETAS A SUPERVISIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	
2.1.	Constitución Política de la República de Guatemala	26
2.2.	Decreto 2-70 Código de Comercio	26

2.3. Decreto 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros	26
2.3.1. Objeto de la Ley de Bancos y Grupos Financieros	27
2.3.2. Definición y Generalidades de Grupos Financieros	27
2.3.3. Supervisión Consolidada	27
2.3.4. Facultades de las empresas de un Grupo Financiero	28
2.3.5. Presunción de la existencia de Grupos Financieros	28
2.3.6. Empresas Especializadas en Grupos Financieros	29
2.3.7. Prohibiciones a las Empresas de un Grupo Financiero	29
2.3.8. Operaciones y Servicios que brindan los Bancos	30
2.3.9. Control Interno	31
2.3.10. Infracciones	31
2.3.11. Sanciones	32
2.4. Decreto 18-2002 Ley de Supervisión Financiera	32
2.4.1. Naturaleza y Objeto de la Superintendencia de Bancos	33
2.4.2. Supervisión	33
2.5. Decreto 67-2001 Ley Contra Lavado de Dinero u Otros Activos	33
2.6. Decreto 58-2005 Ley para Reprimir y Prevenir el Financiamiento del Terrorismo	34
2.7. Resolución JM-93-2005 Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito	34
2.7.1. Objeto	34
2.7.2. Base legal	35
2.7.3. Principales Definiciones	35
2.7.3.1. Activos Crediticios	35
2.7.3.2. Mora	35
2.7.3.3. Valuación	35
2.7.3.4. Capacidad de pago	36
2.7.3.5. Prórroga	36
2.7.3.6. Novación	36
2.7.3.7. Reestructuración	36
2.7.4. Información General de Personas Individuales	36
2.7.5. Información Financiera	36
2.7.6. Tipos de Categorías en que se dividen los Activos Crediticios	37
2.7.7. Constitución de Reservas y Provisiones	37
2.8. Resolución JM-54-2004 Reglamento sobre la Adecuación de Capital	

aplicable para Empresas Especializadas en Servicios Financieros	37
2.8.1. Objeto	37
2.8.2. Patrimonio Requerido	38
2.8.3. Categorías de Riesgo para los Activos y Contingencias	38
2.8.4. Patrimonio Computable	38
2.8.5. Posición Patrimonial	39
2.8.6. Deficiencia Patrimonial	39
2.9. Normativa para la Forma E 83	39
2.9.1. Generalidades	39
2.9.2. Base Legal	39
2.10. Manual de Crédito	40
3. CAPÍTULO III: ASPECTOS RELATIVOS A LA VALUACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE ACUERDO A LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	
3.1. Valuación de la Cartera de Créditos	41
3.1.1. Definición de Valuación	41
3.1.2. Periodicidad de la Valuación	42
3.1.3. Revisiones por parte de la Superintendencia de Bancos	42
3.2. Identificación de los Activos Crediticios para efectos de Valuación	42
3.2.1. Definición de Activos Crediticios	43
3.2.2. Estructuración del Activo Crediticio	43
3.2.3. Tipos de categorías en que se clasifican los Activos Crediticios de acuerdo al Reglamento de Admón. del Riesgo de Crédito	44
3.2.4. Criterios de Clasificación	45
3.3. Constitución de Reservas ó Provisiones	46
3.4. Proceso Crediticio	46
3.4.1. Solicitud de Información	47
3.4.1.1. Personas Individuales	47
3.4.1.2. Personas Jurídicas	47
3.4.2. Evaluación de los Solicitantes de Crédito	47
3.4.3. Aprobación	48
3.4.4. Formalización	48
3.4.5. Seguimiento	49
3.4.5.1. Seguimiento de la evaluación de la capacidad de pago del	

deudor y de la concentración del crédito	49
3.4.5.2. Custodia de expedientes	49
3.4.6. Recuperación	49
3.4.6.1. Para Bancos y entidades fuera de plaza (Off shore)	50
3.4.6.2. Para Tarjetas de crédito	50
3.5. Traslado de Información mensual de saldos de Cartera a la Superintendencia de Bancos	51
3.5.1. Descripción de los archivos solicitados según la Forma E 83	52
3.5.2. Estructura de los archivos de información	52
3.5.3. Medios para el envío de la información	56
3.5.4. Validaciones generales	56
3.6. Traslado de Información Trimestral de Valuación de Activos Crediticios a la Superintendencia de Bancos	57
3.6.1. Descripción de los archivos solicitados	57
3.6.2. Estructura de los archivos de información	57
3.6.3. Validaciones	62
3.7. Riesgos identificados en la Cartera de créditos	62
3.7.1. Definición de Riesgo	62
3.7.2. Perspectivas de los Riesgos	62
3.7.3. Riesgos identificados en la Cartera de Créditos	64
3.7.3.1. Riesgo Crediticio	64
3.7.3.2. Riesgo Financiero	68
3.7.3.3. Riesgo Operacional	69
3.7.4. Administración de los Riesgos	71
4. CAPÍTULO IV: VALUACIÓN DE LA CARTERA CREDITICIA DE UNA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO, DERIVADA DE LA INCORPORACIÓN A UN GRUPO FINANCIERO	
4.1. Antecedentes de la Empresa	73
4.1.1. Denominación	73
4.1.2. Nacionalidad y Domicilio	73
4.1.3. Objeto	73
4.1.4. Plazo	75
4.2. Principales Estados Financieros de la Empresa	75
4.2.1. Estado de Situación General	75

4.2.2.	Estado de Pérdidas y Ganancias	75
4.2.3.	Estado de Solidez Patrimonial	75
4.3.	Información de la Empresa	79
4.3.1.	Constitución y Operaciones	79
4.3.2.	Políticas Administrativas y Contables	79
4.4.	Identificación de las cuentas de Cartera de créditos	83
4.4.1.	Cartera de Tarjetas de Crédito	84
4.4.2.	Cartera de Convenios (Documentos por Cobrar)	84
4.5.	Valuación de la Cartera de Créditos	84
4.5.1.	Valuación de acuerdo a los porcentajes establecidos por la Administración de la Empresa	85
4.5.2.	Valuación de acuerdo a los porcentajes establecidos en el Reglamento de Administración del Riesgo de Crédito	87
4.5.3.	Comparación de los resultados de la Valuación de la Cartera de Créditos	88
4.5.4.	Impacto Financiero al valorar la Cartera de créditos conforme al Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito	89
4.6.	Traslado de Información Mensual y Trimestral de los Activos Crediticios a la Superintendencia de Bancos	89
4.6.1.	Comparación de la información requerida contra la existente en el sistema	89
4.6.1.1.	Información para la Forma E 83	89
4.6.1.2.	Información para la Valuación	94
4.6.2.	Revisión de expedientes	95
4.6.3.	Impacto Operativo al trasladar información mensual a la Superintendencia de Bancos	96
4.6.3.1.	Cálculo de las Reservas	96
4.6.3.2.	Solicitud e ingreso de información	96
4.6.3.3.	Autorización de Créditos	96
4.6.3.4.	Parametrización del Sistema	97
4.6.3.5.	Estructura de las Cuentas contables, de conformidad con el Manual de Instrucciones Contables	97
4.7.	Ventajas y Desventajas de la Empresa al valorar su cartera de créditos conforme a la normativa que rige a las entidades supervisadas por la Superintendencia de Bancos	98

4.7.1. Ventajas	98
4.7.2. Desventajas	98
4.8. Acciones a seguir para llevar a cabo el proceso de Valuación de Cartera	98
4.8.1. Nombrar a la persona responsable de verificar el proceso de Valuación	99
4.8.2. Nombrar a las personas responsables de Validar la información de Cartera que se trasladará a la Superintendencia de Bancos	99
4.8.3. Crear una Comisión encargada de revisar los expedientes, recopilar información y actualizar la información del sistema	99
4.9. Comprobación de Hipótesis	100
5. CONCLUSIONES	102
6. RECOMENDACIONES	103
7. BIBLIOGRAFÍA	104

## ÍNDICE DE CUADROS

	<b>Página</b>
8. Criterios de Clasificación Deudores Empresariales Menores	45
9. Criterios de Clasificación Microcréditos y Créditos de Consumo	46
10. Porcentajes para Constitución de reservas	46
11. Matriz de Aprobación de Tarjetas de Crédito	48
12. Archivo de Información de Créditos Nuevos	53
13. Archivo de Registro y Actualización de Personas	54
14. Archivo de Saldos y Movimientos de Crédito	55
15. Archivo de Actualización	56
16. Archivo de Valuación de Cartera de Créditos	58
17. Archivo de Valuación de Otros Activos Crediticios	59
18. Archivo de Personas que se relacionan con Otros Activos Crediticios	60
19. Archivo de Registro de Garantías	61
20. Perspectivas de los Riesgos	63
21. Riesgos identificados en la Valuación	64
22. Patrones de Riesgo	72
23. Estado de Situación General	76
24. Estado de Pérdidas y Ganancias	77
25. Estado de Solidez Patrimonial	78
26. Cartera de Créditos para Valuación	83
27. Porcentajes para Valuación de Cartera de Créditos utilizado por la Empresa Tarjetas, S.A.	85
28. Valuación con porcentajes establecidos por la Administración de la Empresa	86
29. Valuación con porcentajes establecidos por el Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito	87
30. Comparación de resultados de Valuación	88
31. Resumen de información incompleta en sistema	90
32. Fechas límites para envío de NIT	91
33. Catálogo de Actividades económicas	92
34. Campos faltantes para el archivo de Valuación de Créditos	94
35. Resultados de revisión de expedientes	95

## **INTRODUCCIÓN**

La incorporación y el devenir económico financiero de la tarjeta de crédito ha estimulado y fomentado la utilización y desarrollo masivo del crédito para el consumo e influido en gran medida, no sólo la economía de las empresas, sino la propia economía general a nivel nacional y hasta internacional.

El desarrollo del presente informe de tesis se enfoca específicamente en la Valuación de la Cartera Crediticia de una Empresa Emisora de Tarjetas de Crédito que forma parte de un Grupo Financiero, utilizando la normativa y reglamentos aplicables a éstos.

Tomando en cuenta lo anterior y debido a que la Cartera de Créditos de una Empresa Emisora de Tarjetas de Crédito representa uno de los principales rubros del Balance General, es importante establecer el porcentaje de recuperación de las cuentas y determinar el valor de la cartera incobrable.

En esta tesis se muestra el efecto que tiene una Empresa Emisora de Tarjetas de Crédito al valorar su Cartera de Créditos como parte de un Grupo Financiero, utilizando los porcentajes establecidos en el Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, los cuales son verificados por la Superintendencia de Bancos como ente supervisor de las empresas que forman parte de Grupos Financieros.

Por lo anterior, se considera necesario dar a conocer el impacto financiero y los cambios operativos que puede sufrir una Empresa Emisora de Tarjetas de Crédito al incorporarse a la metodología de valuación de cartera de créditos según lo requerido por la Superintendencia de Bancos.

En el capítulo I se dan a conocer las generalidades de las Tarjetas de Crédito y de las Empresas Emisoras, incluyendo una breve reseña histórica, definiciones importantes, beneficios, entre otros.

Seguidamente, en el capítulo II se hace un breve resumen de la legislación aplicable a la Valuación de la Cartera de Créditos de una Empresa Emisora de Tarjetas de Crédito, permitiendo con ello tener un conocimiento más amplio de la normativa legal que se puede consultar.

La teoría enfocada directamente a todos los aspectos relativos a la Valuación de Cartera de Créditos de acuerdo a lineamientos establecidos por la Superintendencia de Bancos, se detalla en el Capítulo III, como por ejemplo: definiciones importantes, identificación de la cartera objeto de valuación, constitución de reservas, traslado de información a la Superintendencia de Bancos y los riesgos que se identifican en dicho proceso.

Por último, el capítulo IV, presenta un caso práctico donde se muestran los resultados de la valuación de cartera de créditos con porcentajes establecidos según la Administración de la Empresa y los resultados de la valuación de la cartera de créditos con porcentajes establecidos en el Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito.

Para desarrollar el presente trabajo se utilizaron los siguientes métodos: deductivo, histórico, descriptivo y comparativo; asimismo, se hizo uso de las técnicas más importantes para la recopilación y análisis de la información como por ejemplo: la observación, entrevista, técnicas de redacción, etc.

Finalmente, se comprueba la hipótesis planteada para la elaboración del presente trabajo, formulándose las conclusiones y recomendaciones que se consideran pertinentes.

## **CAPÍTULO I**

### **GENERALIDADES DE TARJETAS DE CRÉDITO Y EMPRESAS EMISORAS**

#### **1.1 ANTECEDENTES**

En la actualidad, se advierte un notable cambio en lo relativo a los mecanismos de crédito y de pago utilizados en la actividad mercantil. “Durante la época primitiva cuando el hombre no contaba con un determinado bien para satisfacer sus necesidades recurría al trueque, cambio de un valor real por otro de la misma naturaleza. Dicha transacción se mantiene hasta que se inventó una medida común de valores (la moneda), que permitió el cambio de un valor real por uno representativo, dando origen a la compraventa”. (20:01)

Fue en una etapa más avanzada del desarrollo de la actividad mercantil cuando se empezó a emplear documentos representativos de dinero o títulos cuya prestación esencial consiste en pagar una cantidad de dinero, permitiéndose así el cambio en sentido estricto de valores representativos por otros del mismo carácter.

“A pesar de que en nuestros días el empleo del cheque, de la letra de cambio y del pagaré sigue siendo una práctica regular en el comercio para satisfacer necesidades de pago y de crédito, respectivamente, ha surgido, desde unas cinco décadas a esta parte, una forma de crédito diferente: la tarjeta de crédito, cuya utilización resulta cada vez más masiva, lo que justifica nuestra preocupación por descubrir su naturaleza jurídica para facilitar el conocimiento de la misma.” (20:02)

La visión y meta de los emisores de tarjetas de crédito en el futuro es reemplazar los cheques y el efectivo, convirtiéndose así en el principal sistema de pago global del consumidor. Las tarjetas de crédito se han convertido en un sistema de pago de casi obligada aceptación en la compra de bienes y retribución de servicios y, como algunos autores señalan, ha sido el último paso en la evolución histórica de los medios de pago, entendiendo esta expresión genéricamente como elemento movilizador de la riqueza.

La creciente e imparable difusión ha convertido hoy a las tarjetas de crédito en un instrumento indispensable en la ejecución de todo tipo de transacciones. Y, por eso mismo, en un importante objeto de estudio.

## 1.2 ORIGEN Y EVOLUCIÓN HISTÓRICA

Según el autor Silva Cueva, el surgimiento de la tarjeta de crédito está vinculado al desarrollo de las actividades mercantiles, al auge de la sociedad de consumo y de la contratación en masa; asimismo, como medio destinado a evitar la movilización del dinero en efectivo, y a simplificar las actividades de los consumidores.

Surge como un instrumento cuya presentación permite aplazar obligaciones de pago en determinadas transacciones. La exhibición de la tarjeta acreditará a su titular para disponer de bienes o servicios sin entrega inmediata de dinero en efectivo.

La tarjeta de crédito es empleada primero por varias cadenas de hoteles para identificar a clientes preferentes en cualquier punto del país; y para pagar sus cuentas, sin necesidad de hacer efectivo pago alguno, en moneda de curso legal, sino simplemente conformando las estadías o consumos, que eran liquidados a posteriori por las oficinas centrales del empresario. "Su utilización en EEUU toma gran auge a mediados de la década de los años veinte, emitida por algunas compañías petrolíferas (como Texaco y Standard Oil) y grandes almacenes, que la entregaban a sus mejores clientes para la adquisición de productos, como medio de pago de sus compras". (02:04)

"Las tarjetas de crédito constituyen un mecanismo para incentivar el consumismo, habiendo aparecido en 1949 en la ciudad de New York, de la experiencia de un hombre de negocios de apellido McNamara quien al consumir en un restaurante y no tener efectivo para cancelar la cuenta, se planteó la necesidad de crear un nuevo medio de pago que no fuera el efectivo o cheque, el cual debería ser reconocido y aceptado en todo lugar para que funcionara." (12:05)

Su nacimiento se produce por motivos o razones de diversa índole y con un funcionamiento de diferentes matices, respecto de su actual y mayoritaria estructuración como sistema pago. A causa de la Segunda Guerra Mundial decae su uso. Las tarjetas llegan casi a desaparecer debido a la enorme limitación del acceso al crédito durante la economía de guerra y como consecuencia de las medidas restrictivas adoptadas por el gobierno de EEUU.

Hasta ese momento tenía un simple carácter bilateral, mediando entre el empresario que vendía bienes o prestaba servicios, el cual facilitaba también la financiación, y el cliente consumidor de los mismos.

Acabada la Segunda Guerra Mundial, se relanza la utilización de las tarjetas y aparece por primera vez su uso con carácter trilateral. El papel del emisor se disocia del suministrador de bienes y servicios, distinto del emisor. Este suministrador entrega los bienes o presta los servicios al titular, cobrando su precio al emisor de la tarjeta. El emisor se convierte en una compañía especializada en la emisión administración de tarjeta de una determinada marca, en principio propia. Entrega al titular la tarjeta abriéndole una cuenta de crédito que salda mensualmente.

La primera empresa emisora especializada de tarjetas fue Diners Club, quien se constituye en 1950, la emite recién en 1951. En 1952 había emitido 20,000 tarjetas y pocos años después, en 1959, había alcanzado un millón de tarjetas. Diners Club les pagaba a los comercios por transacciones efectuadas con la tarjeta, deduciendo un porcentaje pequeño como "descuento" para compensar el papel desempeñado en la venta por la tarjeta. Se les cobraba a los usuarios por sus cargos, y se les requería que pagaran el monto total debido al recibo de la cuenta.

El Banco se incorpora como administrador de tarjetas y en algunos países garantiza a sus mejores clientes. Efectivamente, a partir de 1951 los bancos norteamericanos se abrieron a este mercado. El primero en emitir una tarjeta utilizable por clientes de otras instituciones financieras fue el Franklin National Bank of New York, concretamente en agosto de 1951. En 1957 había 26 bancos que ofrecían su tarjeta a casi 750,000 titulares, que les era aceptada en más de 11,000 establecimientos comerciales. Las transacciones superaban los 40 millones de dólares.

Para fomentar más esa expansión del sistema de pago, a mediados de los años sesenta, los Bancos utilizaron la técnica de remitir tarjetas a clientes sin su previa solicitud. Con el desarrollo del sistema también proliferó el fraude. Todo ello acompañado de la falta de estudios previos de solvencia en las entregas de las tarjetas, hizo que éstas atravesaran un bache durante algunos años.

Una de cada tres transacciones comerciales en el mundo se efectúa mediante una tarjeta de crédito. Sin embargo, a pesar de su uso generalizado, las tarjetas de pago pertenecen a una industria relativamente reciente.

Según el material elaborado por Juan Fentanes, podemos considerar que la tarjeta de crédito ha sufrido dos etapas fundamentales:

**La etapa evolutiva:** o sea la época en que existía un carácter bilateral entre la empresa vendedora de bienes o prestataria del servicio, que absorbía la financiación del mismo, y por el otro lado el cliente consumidor de esos bienes o esos servicios. En su operatoria, el cliente abonaba mensualmente la liquidación de sus compras o de sus gastos, o abonaba las cuotas en que se financiaban tales compras. Después de abonada la liquidación en el primer caso o un determinado número de cuotas en el segundo, se reabría el crédito automáticamente por el monto acordado, o podía continuar su consumo hasta el momento en que su cuota mensual alcanzaba un determinado límite para su propio crédito.

**La etapa de adultez:** donde la tarjeta de crédito fue extendiéndose a un amplio espectro de compras, hasta ser prácticamente admitida como una forma usual de adquisición de una multitud de bienes y servicios.

“En Guatemala, la tarjeta de crédito se aceptó como medio de pago en el mercado desde principios de la década de los años ochenta, donde al inicio únicamente la población de la ciudad tenía acceso a la misma, debido a la falta de una red eficiente de telecomunicaciones y a la preferencia de los habitantes a utilizar el efectivo en sus actividades comerciales.” (12:06)

En nuestro país la evolución no discurre al mismo ritmo que en las naciones industrializadas, como tampoco es igual la capacidad económica de quienes prestan los servicios o de quienes los reciben. No obstante los guatemaltecos han creado un mercado financiero cada vez más exigente y competitivo, en el cual la emisión de tarjetas plásticas como instrumentos de pago o de crédito está en apogeo.

### **1.3 GENERALIDADES DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO**

Para analizar el funcionamiento de las tarjetas de crédito es necesario conocer los aspectos más importantes que se relacionan con las mismas.

#### **1.3.1 Definición**

“El concepto de tarjeta de crédito debe necesariamente derivarse de su funcionamiento, diciendo que es el contrato comercial por el cual una empresa especializada (bancaria o financiera) conviene con otra (el cliente) en la apertura de determinado crédito, para que el cliente, exhibiendo el instrumento de crédito de que se le provee (tarjeta de crédito)

adquiera cosas u obtenga la prestación de servicios en los comercios que se le indican.” (15:22)

La tarjeta se emite por la entidad emisora en cumplimiento de un contrato celebrado previamente con el cliente. Las Tarjetas de Crédito son planes de ventas al crédito de mucho uso y trascendencia en la actualidad, dando lugar a un sustituto del dinero, ya que provee al consumidor de varios privilegios para obtener productos y servicios a crédito.

También se define a la tarjeta de crédito como “el documento materializado, en un soporte de plástico dotada de una banda magnética o un chips informático, personalísimo, creado por una empresa especializada, por una entidad de crédito o por un establecimiento comercial, que permite a su titular, mediante su presentación y el cumplimiento de ciertos requisitos, efectuar pagos y/o obtener dinero en metálico, realizar operaciones bancarias y, en su caso, gozar de otros servicios y beneficios.” (14:137)

También se dice que la tarjeta de crédito “es un contrato complejo de características propias, que establece una relación triangular entre un comprador, un vendedor y una entidad financiera, posibilitando al primero la adquisición de bienes y servicios que ofrece el segundo, mediante la promesa previa formulada a la entidad emisora de abonar el precio de sus compras en un plazo dado por esta última, la que se hará cargo de la deuda abonando inmediatamente el importe al vendedor, previa deducción de las comisiones que hayan estipulado entre ambos”. (15:23)

### **1.3.2 Naturaleza Jurídica**

Según el autor Juan Fentanes, “La tarjeta no es una carta de crédito, ni instrumento de crédito porque la tarjeta no es un contrato y no vale por sí, sino que vale en la medida que exista el contrato anterior entre la entidad emisora y el cliente usuario por el cual se la emite y se regula su uso. La mera tarjeta no serviría para reclamar derechos o cumplir obligaciones porque no contiene en si misma elemento alguno que sustente tales pretensiones”. (09:02)

Similares argumentos pueden expresarse acerca de su consideración como título. Un título es un instrumento que se vale por si mismo, pues incorpora en su propia materialidad su valor económico y el valor jurídico de reclamar su pago o la

contraprestación de que se trate, por la sola propiedad de su titular, sin necesidad de exhibir otra causa que le otorgue validez. No ocurre esto con la tarjeta de crédito, pues la misma necesita como condición ineludible de validez, estar soportada por un contrato. Tal contrato da facultades al emisor para suspender o anular la tarjeta a su criterio, lo cual es incompatible con la naturaleza de un título. Asimismo, la tarjeta tiene plazo de caducidad y es renovable automáticamente.

La tarjeta de crédito no pertenece en propiedad a quien la usa. Los contratos de emisión de tarjeta estipulan, por una necesidad operatoria propia, la propiedad de la tarjeta por parte de su emisor. El usuario es un mero tenedor de la tarjeta y prueba de ello es que la reposición de una tarjeta perdida se cobra al usuario con el valor material de la misma.

“Debe decirse como una cualidad de la tarjeta que el crédito que incorpora es el resultante de una relación contractual que subyace en la misma: la exigencia de una determinada conducta (prestación) que supone la modificación (previamente pactada) y en particular la posesión deudora (tarjeta de crédito)” (14:140)

### 1.3.3 Legislación de Bancos aplicable a las Tarjetas de Crédito

Una empresa que forma parte de un Grupo Financiero, está sujeta a la legislación que regula los Bancos y entidades financieras y a todas las resoluciones que emita la entidad supervisora de las mismas, que para el caso de Guatemala es la Superintendencia de Bancos. A continuación se detalla una breve descripción de la principal legislación bancaria aplicable a las Tarjetas de Crédito, las cuales se mencionan más ampliamente en el Capítulo II.

- **La Constitución Política de la República de Guatemala:** en su artículo 43 menciona aspectos relacionados con tarjetas de crédito.
- **Decreto Ley 2-70 Código de Comercio:** incluye un artículo relacionado al tema de las tarjetas de crédito, siendo éste el 757.
- **Decreto 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros:** esta ley da a conocer todos los aspectos relacionados a la constitución, funcionamiento y todos los aspectos relativos a los Bancos y entidades que formen parte de Grupos Financieros.

- **Decreto 18-2002 Ley de Supervisión Financiera:** describe los temas y aspectos más importantes relacionados con la Superintendencia de Bancos, como por ejemplo: su organización, entidades que supervisa, entre otros.
- **Resolución JM-93-2005 Reglamento para la administración del riesgo de crédito:** es la base fundamental para el proceso de Valuación de Cartera de Créditos, ya que en el mismo se describen detalladamente todos los aspectos relacionados a la Valuación de Cartera de entidades de carácter financiero, supervisadas por la Superintendencia de Bancos.
- **Resolución JM-54-2004 Reglamento sobre Adecuación de Capital para Entidades Fuera de Plaza o Entidades Off shore, Casas de Bolsa, Empresas especializadas en Servicios Financieros, Almacenes Generales de Depósito y Casas de Cambio, que forman parte de un Grupo Financiero:** tiene como objetivo normar lo relativo a la adecuación de capital de estas entidades, de conformidad con lo que se establece en los artículos 68 y 113 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros.
- **Decreto 67-2001 Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos:** en su artículo 18, indica que las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos están obligadas a lo establecido en esta Ley
- **Decreto 58-2005 Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo:** tiene como objeto adoptar medidas para la prevención y represión del financiamiento del terrorismo; indicando como personas obligadas, las establecidas en la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.

#### 1.4 IMPORTANCIA

En la actualidad, las tarjetas de crédito juegan un rol crucial aportando al desarrollo de las economías de los países. En la medida en que los consumidores llegan a tener mayores facilidades para la adquisición de bienes y servicios, igualmente va creciendo la demanda en los distintos sectores del mercado.

Otro aspecto que marca la importancia de las tarjetas de crédito es el hecho de que sirven para la adquisición de todo tipo de bienes de consumo masivo, llegando a formar

parte significativa hasta del presupuesto doméstico de muchos hogares. De ahí que, de símbolos de alta categoría económica y social, las famosas tarjetas de crédito han pasado a convertirse en una prenda más común.

En el tráfico económico y jurídico las tarjetas de crédito constituyen uno de los medios más difundidos y seguros utilizados en el ámbito de los pagos. “Las tarjetas de crédito son los medios de pago por excelencia que bien se puede decir que van sustituyendo a otros medios tan usuales como lo es el cheque, con menos costos y facilidades que brinda éste”. (14:135)

“La tarjeta de crédito como un medio de pago cuenta con ventajas en comparación con el efectivo o cheque, sin embargo, no debe olvidarse que para muchos de sus usuarios se ha convertido en la causa principal de endeudamiento, y es casi habitual para quienes no administran correctamente el crédito disponible, que el nivel de endeudamiento sea cada vez más alto, con el agravante de continuar pagando tasas de interés elevadas.” (12:08)

Según la revista Dinero del Mañana, Plástico de Hoy, la creatividad de los empresarios para ofrecer nuevas tarjetas avanza más rápido que la capacidad de pago o de endeudamiento de quienes la poseen. Aunque algunas personas temen caer en la tentación de pagar con tarjeta, por la facilidad con que ésta permite utilizar y gastar el dinero propio y ajeno, otras han sabido aprovechar el beneficio de comprar hoy y pagar en un plazo de 54 a 60 días sin recargo de intereses. Muchos usuarios más han hecho uso del financiamiento, que significa tener que pagar más o menos un 4% adicional cada mes sobre el saldo adeudado. “Algunos tarjetahabientes cumplen con las condiciones del crédito, a los plazos establecidos; sin embargo, el interés es una carga que pesa cada vez más sobre quienes caen en mora y no disponen del dinero para cubrir sus gastos”. (02:02)

En la actualidad, el nivel de vida de ciertos estratos sociales de los guatemaltecos ha subido y la última moda en medios de pago son las tarjetas de crédito, que se han vuelto una necesidad de uso diario. Por ello, últimamente, se ha producido un interés de los emisores por impulsar promociones especiales, descuentos y una serie de servicios para sus tarjetahabientes.

Poseer tarjeta de crédito tiene algunas ventajas. La mayoría de emisores ofrecen al tarjetahabiente seguros de vida, programas de Extrafinanciamientos especiales, promociones, descuentos y toda una gama de servicios financieros. Asimismo, las tarjetas de crédito ofrecen mayor seguridad a sus usuarios para llevar a cabo transacciones comerciales.

## **1.5 FUNCIONES**

“Las tarjetas de crédito son los instrumentos que facilitan la función de pago o cumplimiento de las obligaciones de dinero contraídas con las personas que prestan un servicio o venden bienes (establecimientos adheridos al sistema) mediante la concesión de un crédito al titular de la misma por parte de la entidad emisora”. (14:141)

“La posibilidad de que el plástico reemplace definitivamente el papel como medio de pago efectivo parece increíble pero no es de ninguna manera remota”. (02:13)

El valor de la tarjeta de crédito, según el autor Juan Fentanes, está dado por sus múltiples funciones, las cuales se explican a continuación:

### **1.5.1 Función Identificatoria**

“La tarjeta reúne los datos básicos con los que la Empresa Emisora de Tarjetas de Crédito identifica a sus clientes; sólo con esos datos el sistema puede operar, aún sin existir materialmente la tarjeta, como se da en los casos de sistemas de venta telefónica, por correo, por catálogo publicitario, etc.” (09:02)

### **1.5.2 Función Operativa**

Se evidencia principalmente en la forma que opera una empresa emisora de tarjetas de crédito y está asociada a la función identificatoria. Mediante la tarjeta, el usuario y el comerciante asociados a la empresa emisora se reconocen, llevan a cabo las operaciones deseadas, etc.

“Simultáneamente la función operativa ofrece seguridad y comodidad al usuario, pues al operar con la misma evita la necesidad de transportar sumas de dinero, es fuente de recursos en casos de necesidad inminente o imprevista como accidentes, enfermedades, viajes, le permite mantener fácilmente un registro de gastos, permite acumular los pagos en una fecha única, etc. Asimismo es relevante para el

establecimiento pues favorece el incremento de ventas y ofrecimiento de facilidades, entre otras ventajas.” (09:02)

### 1.5.3 Función Simbólica

Es muy importante para explicar su razón de ser y su éxito comercial; está ligada al aspecto psicológico de las personas y se relaciona con la necesidad de diferenciarse de los demás y con el atractivo del poder. “Esta función proporciona sentido de pertenencia a un círculo selecto con personas con un elevado nivel de ingresos, aunque en los últimos años las empresas de tarjetas y bancos han lanzado una ofensiva comercial sobre los sectores medios y medios bajos, masificando el uso de las mismas en un nivel bastante considerable, a partir de una flexibilización de los requisitos de obtención de tarjetas”. (09:03)

Con respecto al tema del sentimiento de poder que origina, esta idea se relaciona con que la tarjeta permite separar lógicamente y cronológicamente el acto de adquirir del acto de pagar. Al respecto debemos decir que no estamos ante un medio de pago sino ante una modalidad de pago, pues la tarjeta no paga, sino que permite cursar el pago en dinero a través del sistema de tarjeta de crédito.

### 1.5.4 Función Económica

Según el Autor Roberto Muguillo, en su libro Tarjeta de Crédito, describe la función económica de las tarjetas de crédito, respondiendo a ciertas necesidades, como la de “satisfacer una finalidad de desarrollo comercial, una finalidad de desarrollo crediticio, una finalidad de garantía y una finalidad de sustituir el dinero como instrumento de pago”. (15:26)

A continuación se realiza un breve resumen:

- **Función de Desarrollo Comercial:** permite al comerciante y empresario una ampliación de los consumidores, los cuales pueden llegar por la venta de sus bienes o la prestación de sus servicios; facilitando su adquisición no sólo al individuo que viene con efectivo o recurre al crédito de la propia empresa, sino a quien careciendo de esos medios o no queriendo retardar su adquisición puede por medio de su tarjeta de crédito, satisfacer en el momento su necesidad de compra.

- **Función de Crédito:** paralelamente a la función de desarrollo comercial, la tarjeta de crédito habilita a su usuario directa e inmediatamente con un crédito para la adquisición de bienes o servicios en todos los establecimientos adheridos al sistema, siendo entonces un instrumento de crédito automático. Se cierra el ciclo del crédito al usuario cuando el producto o servicio adquirido se liquida mediante el pago efectivo que en forma diferida o total hace a la empresa emisora de su tarjeta de crédito.
  
- **Función de Garantía:** con la aceptación de la tarjeta de crédito el comerciante o empresario se evita en la venta de sus bienes o servicios tener que absorber los múltiples riesgos de falta de pago de sus clientes, puesto que en la empresa emisora de la tarjeta encuentra una garantía total del pago de la venta realizada. La empresa emisora al hacerse cargo del pago de las compras que efectúen los usuarios de las tarjetas, se transforma en instrumento garantizante de esas compras frente al empresario o comerciante, siempre y cuando el proveedor interesado haya cumplido con las obligaciones a su cargo, por ejemplo: verificación de la identidad del consumidor, de la vigencia de la tarjeta, autorización, etc. De este modo el empresario se encuentra respaldando la deuda por parte de la empresa emisora que garantiza el pago de la operación realizada por el usuario tenedor de la tarjeta.
  
- **Función de Pago:** la tarjeta de crédito cumple para el tenedor usuario de ella, la función de instrumento de pago, ya que la adquisición de bienes o servicios realizada por medio de ésta, implica para el usuario el cumplimiento de su obligación frente al empresario o comerciante, evitándole al usuario el uso y traslado de efectivo.

## 1.6 ELEMENTOS PRESENTES EN UNA TARJETA DE CRÉDITO

Los elementos presentes en las tarjetas de crédito pueden ser de dos tipos:

### 1.6.1 Elementos Físicos:

En una tarjeta de crédito, físicamente se observan varios elementos, los cuales se detallan a continuación:

- Nombre del cliente
- Número de cuenta
- Nombre de Institución Financiera

- Fecha de Vencimiento
- Holograma
- Logo de la Red de Cajeros u otros servicios
- Banda para la Firma
- Banda Magnética, que se encuentra al dorso y es una franja negra en la que se encuentran grabadas informaciones vitales sobre la tarjeta.
- Información sobre el Emisor

### 1.6.2 Elementos que integran el Contrato:

Según el autor Roberto Muguillo, indica que contemplado someramente, el modo en que se produce el funcionamiento de las empresas de tarjetas de crédito, nos da la pauta de los elementos que integran el contrato, así como el conjunto de relaciones que crea su operativa. A continuación se definen brevemente los elementos más importantes.

#### ➤ **Partes**

Por lo general la tarjeta crea una triplicidad de relaciones entre las siguientes partes: entidad emisora, usuario-titular de la tarjeta de la tarjeta y proveedor adherido al sistema.

#### ➤ **Objeto**

Podemos definir el objeto como el de producir un otorgamiento o apertura de un crédito de uso eventual limitado, un diferimiento de pago a favor del usuario titular, una garantía de pago y una posibilidad de ampliación de clientela en el proveedor beneficiado con el acercamiento de la oferta y la demanda que el sistema produce y una directa utilidad a través de comisiones por parte y a favor de la empresa emisora.

#### ➤ **Precio**

El precio está representado básicamente por los intereses que abona el usuario por la disponibilidad del crédito concedido o por la comisión que el proveedor abona sobre el total de las ventas efectuadas a través del sistema.

#### ➤ **Tarjeta de Crédito**

La tarjeta de crédito propiamente dicha, es el elemento identificatorio y habilitante de la operatoria a favor del usuario que acredita su carácter.

## 1.7 USOS DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO

“Se utilizan en medios electrónicos, cajeros automáticos, como medio de seguridad, en las transacciones a través del comercio electrónico y se utiliza también como requisito para brindar información del tarjetahabiente a la hora de que éste desee solicitar cualquier otro tipo de crédito para adquirir algún bien o servicio.” (23:22)

La operativa normal nos permite advertir que crea una triplicidad de relaciones que convergen a una finalidad común y que podemos sintetizar de la siguiente forma:

- Relación entidad emisora – particular usuario de la tarjeta de crédito.
- Relación entidad emisora – proveedor de bienes y servicios adherido al sistema.
- Relación usuario – proveedor adherido, que es la relación que conforma el arranque para que cobre operatividad el sistema.

## 1.8 CLASIFICACIÓN DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO

Las tarjetas de crédito pueden clasificarse de conformidad con varios criterios, sin embargo, adoptando la clasificación utilizada por el autor Roberto Muguillo en su libro “Tarjetas de Crédito”, podríamos describir los siguientes criterios:

### 1.8.1 Según el crédito concedido y las condiciones de pago:

De acuerdo a la modalidad de pago, las tarjetas de crédito pueden clasificarse de la manera siguiente:

- **Tarjetas de crédito de pago inmediato:** son aquellas en las que se difiere el pago a un plazo determinado, en el cual se debe cancelar el crédito;
- **Tarjetas de crédito como crédito revolvente:** que permiten hacer uso del monto total del crédito que se otorga, siempre que se haya abonado el total, un número determinado de mensualidades o un determinado monto del crédito.

### 1.8.2 Según la entidad emisora:

Según la entidad emisora, las tarjetas de crédito pueden clasificarse como se detalla a continuación:

- **Bancarias:** cuando la empresa emisora es una entidad bancaria, ya sea una única entidad bancaria o un grupo de entidades bancarias asociadas;
- **No bancarias:** cuando las tarjetas son emitidas por organismos o entidades no bancarias, lo cual es más común hoy en día.

### 1.8.3 Según el Objeto:

Según el objeto para el cual se utilizarán, las tarjetas de crédito se clasifican en:

- **Tarjetas múltiples o universales:** cuando por medio de ellas se puede lograr la adquisición o contratación de una multiplicidad de bienes o servicios.
- **Tarjetas particulares para uno o varios servicios:** se les puede incluir en este punto de la clasificación o en el anterior, según sea para consumo general o para consumo en determinada cadena de comercios.

### 1.8.4 Según el ámbito territorial:

Se pueden clasificar de la siguiente forma:

- **Internacionales:** puesto que pueden utilizarse en casi todo el mundo, en los lugares y establecimientos adheridos al sistema;
- **Nacionales:** cuando sólo pueden usarse dentro de una localidad determinada.

## 1.9 RIESGOS A LOS QUE ESTÁN EXPUESTAS LAS TARJETAS DE CRÉDITO

Dado el carácter de instrumento de pago de las tarjetas de crédito, es común que el usuario titular de ella absorba la responsabilidad de su uso. Los principales riesgos a los que están expuestas las tarjetas de crédito son los siguientes:

### 1.9.1 Falsificación

La tarjeta de crédito opera como un documento privado y tiene la aceptación como medio de pago de obligaciones de diversa índole, por lo que la falsificación de una tarjeta de crédito provoca un alto riesgo económico para el tarjetahabiente.

### **1.9.2 Robo, Hurto o Retención Indevida**

Si bien la tarjeta de crédito tiene escaso valor en sí misma (su costo de reposición es mínimo), su posesión conlleva la posibilidad de ejercer derechos que pueden llegar a confirmar un alto valor económico; por lo cual el usuario es responsable de notificar el robo o pérdida de la misma.

### **1.9.3 Apropiación indebida**

Una persona que utiliza una tarjeta de crédito tiene el riesgo de extraviarla y que otra persona pueda hacer uso de ella; sin embargo, la apropiación indebida de una tarjeta de crédito se considera como los delitos de falsificación y estafa.

### **1.9.4 Estafa del Usuario**

Tan comunes como los hechos delictivos mencionados anteriormente, pueden ser los casos en que tales hechos se originen no en terceros, sino en el propio usuario titular de la tarjeta de crédito. Por lo tanto, todo reclamo del usuario conlleva una investigación por parte de la empresa emisora de la tarjeta de crédito.

## **1.10 PRINCIPALES SISTEMAS DE TARJETAS DE CRÉDITO**

Existen diversos sistemas de tarjetas de crédito que operan en todo el mundo, sin embargo, los principales se describen a continuación:

### **1.10.1 Visa:**

“Fue introducida en España en 1971 por el entonces Banco de Bilbao; si bien fueron incorporándose más bancos, el crecimiento en España fue muy acelerado: en 1982 existían 2,8 millones de tarjetas, 130,000 establecimientos adheridos y los bancos y cajas eran 91. En 1986 había ya 4,5 millones de tarjetas, 200,000 establecimientos adheridos y las entidades de depósito emisoras de VISA superaban las 160. A nivel mundial existían en 1986 unos 142 millones de tarjetas VISA con 4 millones de establecimientos adheridos, y las entidades bancarias de todo el mundo autorizadas a emitir VISA superaban las 14,000.” (07:393)

### **1.10.2 Master Card:**

“Estas tarjetas se emiten en más de 150 países. Existen actualmente más de 125 millones de tarjetas en circulación, con más de 5 millones de comercios asociados. En

Europa son aproximadamente unos 12 millones de tarjetas las que se emiten bajo esta marca, y los establecimientos afiliados se acercan al millón.” (07:394)

### **1.10.3 American Express:**

“Se trata de una empresa norteamericana que en su origen se dedicaba al transporte de mercancías, valores y correspondencia, pero que a partir de 1891 empezó a emitir cheques de viaje y en 1958, tarjetas de pago. En este momento tiene en circulación 24 millones de tarjetas en más de 170 países, que son aceptadas por aproximadamente 1,8 millones de establecimientos. Existen distribuidas por todo el mundo unas 14,000 oficinas de American Express.” (07:394)

### **1.10.4 Diners Club:**

“Diners norteamericana es la primera tarjeta que se puso en circulación en el mundo, en 1950, y también la pionera en España, en 1954. Se considera que se tienen distribuidas en todo el mundo unas 5 millones de tarjetas.” (07:395)

## **1.11 BENEFICIOS DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO**

La utilización de las tarjetas de crédito incorpora beneficios de diferente índole como beneficios económicos, de seguridad, comodidad, rapidez, etc., los cuales se describen a continuación:

### **1.11.1 Beneficios Económicos:**

- Crédito de 55 días, automático y sin intereses.
- Crédito a mediano plazo con intereses.
- Aumento de crédito automático según historial de pago.

### **1.11.2 Beneficios en cuanto a la Seguridad:**

- No se necesita mucho dinero en efectivo.
- Se puede adquirir bienes y servicios hasta los límites de crédito en los establecimientos afiliados.
- Protección personal contra accidentes en viajes.

### **1.11.3 Comodidad y Rapidez:**

- Permite retirar dinero en efectivo en cajeros automáticos.

- Facilidad de pagos de servicios a través del teléfono: agua, luz, teléfono, comida rápida, etc.

#### **1.11.4 Flexibilidad:**

- Permite reservación y alquiler de carros y hoteles.
- Facilidad de financiamiento a través de extrafinanciamientos y sobregiros.

#### **1.11.5 Prestigio y Elegancia:**

- El tarjetahabiente es considerado como una persona moral y económicamente solvente.
- Le confiere al usuario prestigio y confiabilidad.

### **1.12 VENTAJAS Y DESVENTAJAS PARA EL USUARIO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO**

El obtener una tarjeta de crédito representa ventajas y desventajas para el usuario, las más importantes se describen a continuación:

#### **1.12.1 Ventajas para el Usuario**

- Se ofrece crédito inmediato en numerosos establecimientos a nivel nacional e internacional y de todo género para la adquisición de bienes y servicios, sin que exista necesariamente alguna relación entre el tarjetahabiente y los establecimientos afiliados.
- La sustitución de manejo de efectivo y el uso de cheques mediante la emisión de un solo cheque mensual para el pago de la tarjeta de crédito.
- El prestigio que aporta al usuario, ya que constituye un medio de identificación y confiabilidad, entendiéndose que todo poseedor de una tarjeta de crédito ha sido debidamente depurado y puede considerársele una persona económicamente solvente.
- Sirve para mejorar la administración del dinero propio.
- Para control presupuestario, ya que con una sola fuente de información o estado de cuenta se puede detectar con facilidad los excesos en algunos renglones y así facilitar el manejo racional del presupuesto familiar.

- El tarjetahabiente no necesita portar grandes sumas de dinero, eliminando así los riesgos innecesarios y evitando problemas ocasionados por la no aceptación de cheques.
- Sirven para resolver emergencias, enfermedades, visitas inesperadas, salidas improvisadas, regalos de aniversario o cumpleaños, así como el aprovisionamiento de productos comestibles y de todo género de necesidades en situaciones no previstas.

#### **1.12.2 Desventajas para el Usuario**

- La pérdida de tiempo en la transacción mientras autorizan el crédito.
- La posibilidad de que se haga fraude en casos de mal uso intencional, robo o pérdida de la tarjeta.
- Descontrol en gastos del usuario por la facilidad de utilización del crédito disponible.
- Uso excesivo del financiamiento otorgado.
- En cuanto a las desventajas que podrían enfrentar los establecimientos afiliados se pueden mencionar:
  - Obtener el efectivo por sus ventas en un plazo no menor de 48 horas, hasta que se realiza la liquidación de los vouchers de compra con la empresa emisora de la tarjeta de crédito.
  - Tiempo incurrido en la confirmación y aprobación del crédito solicitado por el cliente.
  - Pago de una comisión a las Empresas Emisoras de Tarjetas de Crédito.

### **1.13 CONTRATOS DE TARJETAS DE CRÉDITO**

El contrato de tarjeta de crédito es básicamente, un documento en el cual las partes relacionadas se obligan a cumplir con las cláusulas establecidas para la utilización del crédito otorgado.

#### **1.13.1 Descripción del Contrato**

“Por virtud de la celebración del contrato, la institución se compromete con su cliente a concederle crédito en forma rotativa y hasta por un determinado monto o por cuantía

determinada, mediante el pago a los terceros que presenten sus facturas firmadas.”  
(19:381)

En primer término, los terceros a quienes la institución se compromete a pagar son determinados por el cliente cuando éste utilice sus servicios, pero dentro de un universo previamente establecido por la Empresa Emisora de Tarjetas de Crédito. En segundo lugar, la apertura del crédito que se concede, sólo puede ser utilizada mediante la adquisición de bienes y servicios ofrecidos por ese universo de terceros y no por otros.

### 1.13.2 Elementos del Contrato

Según el Autor Rodríguez Azuero, los elementos fundamentales que hacen parte de las estipulaciones contractuales se describen a continuación:

➤ **Cuantía:**

La existencia de una línea y la entrega de la tarjeta de crédito, presuponen el establecimiento de un cupo que puede ser variable, dependiendo de la capacidad económica en que los usuarios de la tarjeta sean clasificados.

➤ **Plazo:**

Existen diversos plazos: el plazo general que puede ser prorrogado en forma indefinida si la institución lo acepta, decisión que tendrá en cuenta la forma como el cliente haya hecho uso del crédito concedido; y la otra posibilidad consiste en que, aprovechando las facilidades crediticias que brinde la empresa, el cliente opte por utilizar un sistema de pago diferido, según el cual podrá cancelar el monto de sus utilidades dentro de un cierto plazo, mediante el reconocimiento, desde luego, de la tasa de interés correspondiente.

➤ **Forma de utilizar el crédito:**

Las posibilidades mediante las cuales la empresa atiende su obligación fundamental se reducen a dos: desembolso de dinero en efectivo, mediante la presentación de la tarjeta; y los pagos a terceros contra presentación de facturas debidamente suscritas por el cliente acreditado.

➤ **La Remuneración:**

También en el caso de las tarjetas de crédito se presenta un sistema mixto de remuneración, como se menciona a continuación:

- La comisión: en el caso de las tarjetas, tiene una doble procedencia. De una parte surge del contrato entre la empresa emisora y los establecimientos afiliados; y la otra comisión es pagada por el usuario de la tarjeta y se conoce como una cuota de afiliación o sostenimiento, que debe pagarse hágase o no, uso de la tarjeta.
- Los intereses: existe también una modalidad que es preciso tener en cuenta, pues si bien se aplica el principio general de que el crédito otorgado genera intereses, puede existir una especie de plazo de gracia, de manera que no se causen intereses si se produce un pronto pago. No realizado el pago en este lapso y colocándose en mora o utilizando las facilidades crediticias ofrecidas por el sistema, el cliente deberá pagar una tasa de interés para el plazo.

#### **1.14 EMPRESAS EMISORAS DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO**

A continuación se dan a conocer los aspectos más importantes relacionados con las Empresas Emisoras de Tarjetas de Crédito.

##### **1.14.1 Generalidades**

Para comprender el concepto técnico de la tarjeta de crédito es necesario comprender el sistema de tarjeta de crédito. “La tarjeta de crédito vale por pertenecer al sistema que le ha dado origen y en cual opera”. (09:02)

“El objeto de la Empresa Emisora de Tarjetas de Crédito, está constituido primordialmente por la propia operativa y rentabilidad del sistema; cuando se trate de una empresa especializada, está enfocado principalmente a las comisiones e intereses que se perciban. Si la empresa emisora es también la propia empresa comercial, el objeto de ésta se identifica con el del proveedor, ya que entonces estará constituido por el interés en producir una apertura de su comercio a nuevos segmentos del mercado consumidor y en una ampliación de su cartera de clientes que contribuya a una mayor rentabilidad general de la empresa.” (15:37)

#### 1.14.2 Relación de las Empresas Emisoras de Tarjetas de Crédito con las partes que intervienen en un Contrato de Tarjeta de Crédito

“Como es sabido, en la utilización de una tarjeta de crédito intervienen tres sujetos: entidad emisora, proveedor y usuario. La empresa emisora se relaciona con los dos de la manera siguiente:” (15:44)

- **Entidad Emisora – Usuario:** esta relación bilateral crea dentro de lo multiforme de su estructura un grupo de derechos y obligaciones que se regulan particularmente por las cláusulas del acuerdo de adhesión que por lo general presenta la entidad emisora.
- **Entidad Emisora – Proveedor:** esta relación de derechos y obligaciones está enfocada a la protección y beneficio del usuario consumidor.

#### 1.14.3 Obligaciones

“Las Empresas Emisoras de Tarjetas de Crédito tienen obligaciones tanto con el usuario como con el proveedor, siendo principalmente las siguientes:” (15:34)

- **Frente al titular – usuario:** le corresponde hacer entrega al mismo de la tarjeta codificada o personalizada como identificación de su adhesión al servicio; entregarle la nómina de proveedores adheridos y mantener una información periódica actualizada de los mismos; practicar periódicamente la liquidación de los gastos o compras efectuados por el usuario para la actualización de la información, y en general proveer los medios necesarios para salvaguardar al usuario contra las prácticas desleales que pudieran utilizar los proveedores del sistema.
- **Frente al proveedor de bienes y servicios:** la empresa emisora tiene la obligación de abonar en los períodos acordados el monto de todas las operaciones realizadas por los usuarios del sistema, previa retención de su comisión; mantener una información permanente de todas las tarjetas de crédito en circulación y autorizar o rechazar operaciones de los usuarios si así corresponde, según el monto permitido a cada uno.

#### 1.14.4 Ventajas y Desventajas

Si bien para muchos la posición de la entidad emisora es favorable por lo interesante de sus beneficios, también se ha demostrado que las dificultades e inconvenientes pueden llegar a ser de tal envergadura que hagan naufragar a la empresa.

#### 1.14.4.1 Ventajas

- En primer lugar, el sistema de tarjetas de crédito permite un modo sumamente rentable de inversión monetaria, ya que la entidad emisora percibe beneficios de las dos otras partes de la relación. Del proveedor, a través de porcentajes que por comisiones le cobra y del usuario, por los cobros anuales, intereses y otros, según sean las distintas formas de su operativa.
- Obtener clientela. Si se trata de una entidad especializada, la jerarquía de su sistema le permite atraer mayor clientela usuaria de la tarjeta y por ende mayor beneficio. Si la entidad emisora fuere una entidad bancaria, ello promoverá que converja una mayor afluencia de depósitos en cuenta corriente por los pagos recibidos de las partes relacionadas. Y finalmente si la entidad fuere una empresa comercial que emite su propia tarjeta de crédito o de compra, el servicio le permitirá ingresar en una gama más amplia de consumidores que, atraídos por el pago diferido, constituirán una ampliación de cartera o de clientela.

#### 1.14.4.2 Desventajas

- Los abusos a que se puede prestar la tarjeta de crédito en los casos de robo, hurto, o aún, los propios usuarios insolventes que fraudulentamente hacen compras que después no pagan;
- El elevado costo operativo propio de los programas de informaciones de solvencia de personas, lo cual es necesario para la empresa; y
- El elevado costo de personal, instalaciones y equipamiento para llevar un estricto control y monitoreo para prevención de fraudes.

#### 1.14.5 Funcionamiento de las entidades

Una Empresa Emisora de Tarjetas de Crédito puede ser una entidad especializada, un Banco, una entidad financiera o cualquier otra persona, hasta el propio comerciante que la emite para la adquisición de bienes en sus distintos establecimientos.

Los emisores deben de tener aplicaciones de software apropiadas que les permitan medir el consumo de los clientes durante los primeros dos meses de poseer la tarjeta. Transcurrido dicho período, y si los clientes aún no han utilizados los servicios de ésta, significará que no están muy convencidos de lo que se les ofreció; por lo tanto, se les

debe de contactar lo antes posible para efectuar una labor de postventa, ya que una cuenta sin facturar únicamente representa gastos operativos.

Las entidades emisoras regularmente se constituyen como sociedades anónimas, que son personas jurídicas independientes de sus socios quienes regularmente tienen un capital de trabajo suficiente para efectuar operaciones como las mencionadas. Dicho tipo de sociedades se regulan en el Código de Comercio, especialmente en los siguientes aspectos:

- Constitución
- Acciones
- Accionistas
- Capital
- Derechos y Obligaciones
- Órganos
- Terminación, Plazo, Liquidación y Fusión de dichas sociedades

En Guatemala, las Empresas Emisoras de Tarjetas de Crédito que no forman parte de Grupos Financieros, están bajo la inspección y supervisión de la Superintendencia de Administración Tributaria; sin embargo, al formar parte de un Grupo Financiero, son supervisadas por la Superintendencia de Bancos.

#### **1.15 LAS EMPRESAS EMISORAS DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO COMO PARTE DE UN GRUPO FINANCIERO**

Se considera que una Empresa Emisora de Tarjetas de Crédito forma parte de un Grupo Financiero, cuando éste se encuentra debidamente autorizado por la Superintendencia de Bancos, por lo cual estará sujeta a supervisión por parte de este ente supervisor, y rigiéndose por las disposiciones que la Superintendencia de Bancos establezca. Para comprender el funcionamiento de estas empresas como parte de Grupos Financieros, se desarrollan algunos temas siguientes:

##### **1.15.1 Grupo Financiero**

“Un Grupo Financiero es la agrupación de dos o más personas jurídicas que realizan actividades de naturaleza financiera, de las cuales una de ellas deberá ser Banco, entre las cuales existe control común por relaciones de propiedad, administración o uso de imagen corporativa, o bien sin existir estas relaciones, según acuerdo, deciden el control común.” (05:08)

Los Grupos Financieros están integrados por las empresas siguientes:

- Bancos,
- Sociedades financieras,
- Casas de cambio,
- Almacenes generales de depósito,
- Compañías aseguradoras,
- Compañías afianzadoras,
- Empresas especializadas en emisión y/o administración de tarjetas de crédito,
- Empresas de arrendamiento financiero,
- Empresas de factoraje,
- Casas de bolsa,
- Entidades fuera de plaza o entidades off shore y
- Otras que califique la Junta Monetaria.

#### **1.15.2 Empresas especializadas en Servicios Financieros**

“De acuerdo con el artículo 36 de la Ley de Bancos, las empresas especializadas en servicios financieros, que sean parte de Grupos Financieros, estarán sometidas a supervisión consolidada por parte de la Superintendencia de Bancos.” Cada una de estas empresas deberá tener como objeto social exclusivo, uno o más de los siguientes:

(5:10)

- Emitir y administrar tarjetas de crédito;
- Realizar operaciones de arrendamiento financiero;
- Realizar operaciones de factoraje; o,
- Otros que califique la Junta Monetaria, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos.

#### **1.15.3 Facultades que tiene una Empresa Emisora de Tarjetas de Crédito, al formar parte de un Grupo Financiero**

Según lo descrito en la Ley de Bancos, solamente las empresas que formen parte de un Grupo Financiero podrán:

- Actuar de manera conjunta frente al público;
- Usar denominaciones iguales o semejantes, imagen corporativa común, símbolos, identificación visual o identidad visual, que las identifiquen frente al público como integrantes de un mismo grupo, o bien usar su propia razón social o denominación;
- y,

- Usar en su razón social o denominación, en su nombre comercial o en la descripción de sus negocios, la expresión “Grupo Financiero” u otras derivadas de dichos términos.

#### **1.15.4 Financiamiento de las Operaciones de una Empresa Emisora de Tarjetas de Crédito**

“Las empresas especializadas en servicios financieros podrán financiar sus operaciones con recursos provenientes de su propio capital, de crédito bancario y de la creación y colocación de títulos valores en oferta pública bursátil, siempre que los mismos no sean susceptibles de redención anticipada, que sean creados en serie y que los títulos tengan las mismas características cuando formen parte de la misma serie, y otras fuentes de financiamiento que sean autorizadas por la Junta Monetaria”. (05:10)

**CAPÍTULO II**  
**LEGISLACIÓN APLICABLE A LA VALUACIÓN DE LA CARTERA DE LAS**  
**EMPRESAS EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO, SUJETAS A SUPERVISIÓN DE LA**  
**SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

**2.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA**

Una Empresa Emisora de Tarjetas de Crédito, al igual que toda empresa establecida en la República de Guatemala, se registrará en primera instancia, por lo establecido en la Constitución Política de la República, en su artículo 43, el cual indica que “se reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo, salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes”.

**2.2 DECRETO LEY NÚMERO 2-70 CÓDIGO DE COMERCIO**

En nuestra legislación sólo existe un artículo que regula la actividad de las Empresas Emisoras de Tarjetas de Crédito, siendo éste el artículo 757 del Código de Comercio, el cual establece que “las tarjetas de crédito deberán expedirse a favor de personas determinadas y no serán negociables, deberán contener el nombre de quien las expide y la firma autógrafa de la persona a cuyo favor se extiende así como también deberá expresarse en ellas el territorio y plazo en el cual son válidas”. (03:105)

“En realidad casi nada disciplina el Código de Comercio, si tomamos en cuenta las múltiples relaciones que se desprenden del título mismo de la tarjeta y del contrato. Se satisfizo el legislador en considerarla como una operación de crédito dentro de la denominación que lleva el mismo nombre, pero no contempla aspectos importantes como la naturaleza, sus elementos personales y su objeto o finalidad. Por lo tanto, acudir a la doctrina es una obligada necesidad a fin de encontrar los elementos que la integran y deducir de ello los efectos que su creación y uso determinan.” (14:137)

**2.3 DECRETO NÚMERO 19-2002 LEY DE BANCOS Y GRUPOS FINANCIEROS**

Derivado a que la presente tesis está enfocada a una Empresa Emisora de Tarjetas de Crédito como parte de un Grupo Financiero, los cuales se rigen principalmente por lo establecido en el Decreto 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros, es importante conocer todos aquellos aspectos señalados en esta ley, relacionados con el tema objeto de valuación.

### **2.3.1 Objeto de la Ley de Bancos y Grupos Financieros**

El objeto principal de esta Ley es “regular lo relativo a la creación, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones y liquidación de Bancos y Grupos Financieros, así como al establecimiento y clausura de sucursales y de oficinas de representación de bancos extranjeros”. (05:02)

### **2.3.2 Definición y Generalidades de Grupos Financieros**

Como se mencionó anteriormente, un Grupo Financiero es un conjunto de instituciones que realizan actividades de naturaleza financiera, las cuales están bajo la supervisión e inspección de la Superintendencia de Bancos

Los Grupos Financieros deberán organizarse bajo el control común de una empresa controladora constituida en Guatemala, o de una empresa responsable del Grupo Financiero, que será el Banco, conforme la estructura organizativa autorizada por la Junta Monetaria, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos.

Cuando exista empresa controladora, los Grupos Financieros estarán integrados por ésta y por dos o más de las empresas siguientes: Bancos, sociedades financieras, casas de cambio, almacenes generales de depósito, compañías aseguradoras, compañías afianzadoras, empresas especializadas en emisión y/o administración de tarjetas de crédito, empresas de arrendamiento financiero, empresas de factoraje, casas de bolsa, entidades fuera de plaza o entidades off shore y otras que califique la Junta Monetaria. Corresponde a la Junta Monetaria autorizar la conformación de Grupos Financieros, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos.

Todas y cada una de las empresas integrantes de los Grupos Financieros estarán sujetas a supervisión consolidada por parte de la Superintendencia de Bancos.

### **2.3.3 Supervisión Consolidada**

Para efectos del presente trabajo, y según el artículo 28 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Supervisión Consolidada “es la vigilancia e inspección que realiza la Superintendencia de Bancos sobre un Grupo Financiero, con el objeto de que las entidades que conformen el mismo, adecúen sus actividades y funcionamiento a las normas legales, reglamentarias y otras disposiciones que le sean aplicables, y los riesgos que asumen las empresas de dicho grupo, que puedan afectar al Banco, sean evaluados y controlados sobre una base por empresa y global.” (05:08)

La Superintendencia de Bancos, como ente supervisor, tendrá acceso a la información de operaciones y actividades del Grupo Financiero, sobre una base por empresa y consolidada.

Tomando en cuenta lo anterior, una Empresa Emisora de Tarjetas de Crédito al formar parte de un Grupo Financiero, está supervisada por la Superintendencia de Bancos y tiene la obligación de trasladar toda la información que ésta requiera.

#### **2.3.4 Facultades de las empresas de un Grupo Financiero**

Según lo descrito en el artículo 29 de la Ley de Bancos, las empresas que formen parte de Grupos Financieros tendrán facultades que éste les confiera, únicamente cuando estén legalmente inscritas ante la Superintendencia de Bancos. Dichas empresas podrán:

- Actuar de manera conjunta frente al público;
- Usar denominaciones iguales o semejantes, imagen corporativa común, símbolos, identificación visual o identidad visual, que las identifiquen frente al público como integrantes de un mismo grupo, o bien usar su propia razón social o denominación. En todo caso, deberán agregar la expresión “Grupo Financiero” y la denominación de dicho Grupo; y,
- Usar en su razón social o denominación, en su nombre comercial o en la descripción de sus negocios, la expresión “Grupo Financiero” u otras derivadas de dichos términos.

#### **2.3.5 Presunción de la existencia de Grupos Financieros**

Según el artículo 30 de la Ley de Bancos, se presume la existencia de un Grupo Financiero cuando, entre las empresas que lo conforman exista relación de afinidad y de intereses, tales como:

- La realización de actividades propias de un Grupo Financiero;
- La presencia común de accionistas, miembros de consejos de administración o de juntas directivas y funcionarios principales, o ejecutivos;
- El otorgamiento de créditos por montos significativos, en relación con el patrimonio del prestatario o sin garantías adecuadas;
- La posibilidad de ejercer el derecho de veto sobre negocios;

- La asunción frecuente de riesgos compartidos, que permitan deducir la existencia de control común entre ellas.

“Toda empresa que sin ser integrante de un Grupo Financiero actúe como si fuera parte del mismo será sancionada por la Superintendencia de Bancos con multa diaria de quinientos a cinco mil unidades de multa, a partir de la fecha de notificación de la sanción y hasta que regularice su situación, sin perjuicio de que, si transcurridos dos meses no regulariza su situación legal, se le apliquen los regímenes de suspensión de operaciones y/o de liquidación.” (05:26)

### **2.3.6 Empresas especializadas en Servicios Financieros**

“Las empresas especializadas en servicios financieros, que sean parte de Grupos Financieros, estarán sometidas a supervisión consolidada por parte de la Superintendencia de Bancos.” (05:10)

Cada una de las empresas especializadas en servicios financieros deberá tener como objeto social exclusivo, uno o más de los siguientes:

- Emitir y administrar tarjetas de crédito;
- Realizar operaciones de arrendamiento financiero;
- Realizar operaciones de factoraje; o,
- Otros que califique la Junta Monetaria, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos.

### **2.3.7 Prohibiciones a las empresas de un Grupo Financiero**

Según el artículo 46 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, a todas las empresas que formen parte de un Grupo Financiero les está prohibido:

- Otorgar financiamiento directo o indirecto para la adquisición de acciones representativas de su capital, de la empresa controladora, de la empresa responsable o de cualquier otra empresa financiera del grupo al que pertenezca;
- Efectuar operaciones financieras o de prestación de servicios entre sí, en condiciones de plazo, tasas, montos, garantías y comisiones diferentes a las que utilicen en operaciones similares con terceros. La Junta Monetaria reglamentará las operaciones que podrán efectuar dichas entidades entre sí; y,

- Realizar operaciones y prestar servicios financieros que la Junta Monetaria considere incompatibles con el negocio financiero.

### **2.3.8 Operaciones y Servicios que brindan los Bancos**

Los Bancos autorizados conforme a la Ley de Bancos, podrán efectuar las operaciones en moneda nacional y extranjera y prestar los servicios siguientes:

#### ➤ **Operaciones pasivas:**

- Recibir depósitos monetarios;
- Recibir depósitos a plazo;
- Recibir depósitos de ahorro;
- Crear y negociar bonos y/o pagarés, previa autorización de la Junta Monetaria;
- Obtener financiamiento del Banco de Guatemala, conforme la ley orgánica de éste;
- Obtener créditos de bancos nacionales y extranjeros;
- Crear y negociar obligaciones convertibles;
- Crear y negociar obligaciones subordinadas; y,
- Realizar operaciones de reporto como reportado.

#### ➤ **Operaciones activas:**

- Otorgar créditos;
- Realizar descuento de documentos;
- Otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito;
- Conceder anticipos para exportación;
- Emitir y operar tarjeta de crédito;
- Realizar arrendamiento financiero;
- Realizar factoraje;
- Invertir en títulos valores emitidos y/o garantizados por el Estado, por los bancos autorizados de conformidad con esta Ley o por entidades privadas. En el caso de la inversión en títulos valores emitidos por entidades privadas, se requerirá aprobación previa de la Junta Monetaria;
- Adquirir y conservar la propiedad de bienes inmuebles o muebles, siempre que sean para su uso, sin perjuicio de lo previsto en el numeral 6 anterior;
- Constituir depósitos en otros bancos del país y en bancos extranjeros; y,
- Realizar operaciones de reporto como reportador.

➤ **Operaciones de confianza:**

- Cobrar y pagar por cuenta ajena;
- Recibir depósitos con opción de inversiones financieras;
- Comprar y vender títulos valores por cuenta ajena; y,
- Servir de agente financiero, encargándose del servicio de la deuda, pago de intereses, comisiones y amortizaciones.

➤ **Pasivos contingentes:**

- Otorgar garantías;
- Prestar avales;
- Otorgar fianzas; y,
- Emitir o confirmar cartas de crédito.

➤ **Servicios:**

- Actuar como fiduciario;
- Comprar y vender moneda extranjera, tanto en efectivo como en documentos;
- Apertura de cartas de crédito;
- Efectuar operaciones de cobranza;
- Realizar transferencia de fondos; y,
- Arrendar cajillas de seguridad.

### **2.3.9 Control Interno**

“Los Bancos y las Empresas que integran Grupos Financieros deben mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza y escala de sus negocios, que incluya disposiciones claras y definidas para la delegación de autoridad y responsabilidad, separación de funciones, desembolso de sus fondos, la contabilización de sus operaciones, salvaguarda de sus activos, y una apropiada auditoria interna y externa independiente, así como una unidad administrativa responsable de velar porque el personal cumpla estos controles y las leyes y disposiciones aplicables.” (05:16)

### **2.3.10 Infracciones**

“Las infracciones que cometan los Bancos, sociedades financieras y las empresas integrantes de Grupos Financieros, a cualesquiera de las disposiciones de la Ley de

Bancos y Grupos Financieros y otras que les sean aplicables, a las disposiciones que emita la Junta Monetaria, a su ley o escritura constitutiva, a reglamentos o estatutos, a órdenes administrativas o disposiciones de la Superintendencia de Bancos, así como la presentación de informaciones, declaraciones o documentos falsos o fraudulentos, obstrucción o limitación a la supervisión de la Superintendencia de Bancos, o que conlleven el incumplimiento de los requerimientos patrimoniales, serán sancionados por el órgano supervisor.” (05:27)

### **2.3.11 Sanciones**

Según el artículo 99 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, las infracciones que cometan los Bancos, Sociedades Financieras y las empresas integrantes de Grupos Financieros, se sancionarán de la manera siguiente:

- A los Bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza:
  - En la primera infracción, una sanción pecuniaria de quinientos a cuarenta mil unidades de multa de acuerdo con la gravedad de la infracción.
  - En la segunda infracción sobre un hecho de la misma naturaleza del hecho ya sancionado, una sanción igual al doble de unidades de multa impuesta en la primera infracción; y,
  - En la tercera infracción sobre un hecho de la misma naturaleza del hecho ya sancionado, una sanción igual al doble de unidades de multa indicadas en el numeral anterior.
  
- A otras empresas integrantes de Grupos Financieros, cuyas leyes específicas no establezcan sanciones para las infracciones a que se refiere el artículo 98 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, se aplicará una sanción de cien a diez mil unidades de multa de acuerdo con la gravedad de la infracción.

## **2.4 DECRETO NÚMERO 18-2002 LEY DE SUPERVISIÓN FINANCIERA**

Es importante hacer mención de lo que es en sí la Superintendencia de Bancos como ente supervisor de los Bancos y Grupos Financieros, según lo contenido el Decreto Número 18-2002 Ley de Supervisión Financiera.

#### **2.4.1 Naturaleza y Objeto de la Superintendencia de Bancos**

“La Superintendencia de Bancos es un órgano de Banca Central, organizado conforme a esta ley; eminentemente técnico, que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria y ejerce la vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, Bancos, Sociedades financieras, instituciones de crédito, entidades afianzadoras, de seguros, almacenes generales de depósito, casas de cambio, Grupos Financieros y empresas controladoras de Grupos Financieros y las demás entidades que otras leyes dispongan.”

(04:02)

La Superintendencia de Bancos tiene plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, goza de la independencia funcional necesaria para el cumplimiento de sus fines, y para velar porque las personas sujetas a su vigilancia e inspección cumplan con sus obligaciones legales y observen las disposiciones normativas aplicables en cuanto a liquidez, solvencia y solidez patrimonial.

#### **2.4.2 Supervisión**

La Ley de Supervisión Financiera, indica que para sus efectos, se entiende por supervisión la vigilancia e inspección realizada por la Superintendencia de Bancos, con el objeto de que las entidades sujetas a supervisión, adecuen sus actividades y funcionamiento a las normas legales, reglamentarias y a otras disposiciones que les sean aplicables, así como la evaluación del riesgo que asuman las entidades supervisadas.

La función de supervisión que ejerce la Superintendencia de Bancos no implica, en ningún caso, la asunción de responsabilidades por ésta o por sus autoridades, funcionarios o personal, por la gestión que realicen las entidades sometidas a su supervisión, ni garantiza el buen fin de dicha gestión, la que será siempre por cuenta y riesgo de la propia entidad, de sus administradores y de sus accionistas.

### **2.5 DECRETO 67-2001 LEY CONTRA EL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS**

Esta ley tiene por objeto prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito. Según el artículo 18 de la presente ley, se consideran personas obligadas las siguientes:

- Las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos,

- Las personas individuales y jurídicas que se dediquen al corretaje o a la intermediación en la negociación de valores.
- Las entidades emisoras y operadoras de tarjetas de crédito.
- Las entidades fuera de plaza denominadas off-shore que operan en Guatemala
- Las personas individuales o jurídicas que realicen cualesquiera de las siguientes actividades:
  - Operaciones sistemáticas o sustanciales de canje de cheques
  - Operaciones sistemáticas o sustanciales de emisión, venta o compra de cheques de viajero o giros postales
  - Transferencias sistemáticas o sustanciales de fondos y/o movilización de capitales.
  - Factorajes
  - Arrendamiento financiero
  - Compra venta de divisas
  - Cualquier otra actividad que por naturaleza de sus operaciones pueda ser utilizada para el lavado de dinero u otros activos, como se establezca en el reglamento.

## **2.6 DECRETO 58-2005 LEY PARA PREVENIR Y REPRIMIR EL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO**

Según el artículo 1, el objeto de la presente ley es adoptar medidas para la prevención y represión del financiamiento del terrorismo. Se consideran personas obligadas las establecidas en la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.

## **2.7 RESOLUCIÓN JM-093-2005 REGLAMENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO**

Por medio de las resoluciones emitidas, la Junta Monetaria, proporciona los lineamientos para la Administración del Riesgo de Crédito. Actualmente, el Reglamento está contenido en la Resolución de Junta Monetaria 93-2005, en el cual se describen todos los aspectos relacionados a la Valuación de Cartera de Créditos, siendo los principales los que se detallan a continuación:

### **2.7.1 Objeto**

“El Reglamento para la administración del riesgo de crédito tiene por objeto normar aspectos que deben observar los Bancos, las entidades fuera de plaza o entidades off shore y las empresas de un Grupo Financiero que otorguen financiamiento, relativos al

proceso de crédito, a la información mínima de los solicitantes de financiamiento y de los deudores, y a la valuación de activos crediticios.” (18:01)

### **2.7.2 Base Legal**

El Reglamento para la administración del riesgo de crédito se fundamenta en los artículos 50, 51, 52, 53, 55, 56 y 57 del Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República, Ley de Bancos y Grupos Financieros.

### **2.7.3 Principales Definiciones**

En su artículo 03, la resolución JM-93-2005 detalla las definiciones de los temas más importantes relacionados con la administración del riesgo de crédito, principalmente lo relacionado a la valuación de cartera. A continuación se mencionan las definiciones más importantes.

#### **2.7.3.1 Activos Crediticios**

Los activos crediticios son todas aquellas operaciones que impliquen un riesgo crediticio para la institución, directo o indirecto, sin importar la forma jurídica que adopten o su registro contable, tales como: préstamos, documentos descontados, documentos por cobrar, pagos por cuenta ajena, deudores varios, financiamientos otorgados mediante tarjeta de crédito, arrendamiento financiero o factoraje, y cualquier otro tipo de financiamiento o garantía otorgada por la institución.

#### **2.7.3.2 Mora**

Es el atraso en el pago de una o más de las cuotas de capital, intereses, comisiones u otros recargos en las fechas pactadas, en cuyo caso se considerará en mora el saldo del activo crediticio. Para los activos crediticios que no tengan una fecha de vencimiento determinada, ésta se considerará a partir de la fecha en que se haya realizado la erogación de los fondos.

#### **2.7.3.3 Valuación**

Es el resultado del análisis de los factores de riesgo crediticio que permite establecer la clasificación del activo crediticio y la constitución de reservas o provisiones, cuando corresponda, para llegar a determinar el valor razonable de recuperación de sus activos crediticios.

**2.7.3.4 Capacidad de pago**

Es la capacidad económico-financiera de los deudores de generar flujos de fondos que provengan de sus actividades y que sean suficientes para atender oportunamente el pago de sus obligaciones.

**2.7.3.5 Prórroga**

Es la ampliación del plazo originalmente pactado para el pago del activo crediticio.

**2.7.3.6 Novación**

Es el acto por medio del cual deudor y acreedor alteran sustancialmente una obligación, extinguiéndola mediante el otorgamiento de un nuevo activo crediticio concedido por la misma institución, en sustitución del existente.

**2.7.3.7 Reestructuración**

Es la ampliación del monto, la modificación de la forma de pago o de la garantía de un activo crediticio.

**2.7.4 Información General de Personas Individuales**

Según el artículo 14 del Reglamento para la administración del riesgo de crédito, con respecto a los solicitantes de operaciones que den lugar a activos crediticios y de los deudores que sean personas individuales, las instituciones deberán obtener la información y documentación siguiente:

- Datos generales
- Solicitud debidamente firmada
- Fotocopia completa de la cédula de vecindad o pasaporte según sea el caso
- Para el caso de comerciantes individuales obligados legalmente a llevar contabilidad, fotocopia de la Patente de Comercio de Empresa
- Referencias bancarias y/o comerciales respecto a operaciones crediticias
- Constancia de consulta efectuada al sistema de Información de Riesgos Crediticios de conformidad con la normativa aplicable.

**2.7.5 Información Financiera**

La información financiera que requieran las instituciones de sus solicitantes y deudores estará en función de la clasificación siguiente:

- Solicitantes o deudores empresariales mayores;
- Solicitantes o deudores empresariales menores;

- Solicitantes o deudores de microcrédito;
- Solicitantes o deudores de créditos hipotecarios para vivienda; y
- Solicitantes o deudores de créditos de consumo.

#### **2.7.6 Tipos de Categorías en que se dividen los Activos Crediticios**

De conformidad con el artículo 28 del Reglamento, todos los activos crediticios se clasificarán en alguna de las cinco categorías siguientes, de menor a mayor riesgo:

1. Categoría A. De riesgo normal.
2. Categoría B. De riesgo superior al normal.
3. Categoría C. Con pérdidas esperadas.
4. Categoría D. Con pérdidas significativas esperadas.
5. Categoría E. De alto riesgo de irrecuperabilidad.

#### **2.7.7 Constitución de reservas o provisiones**

“Las instituciones deberán aplicar al saldo base de cada activo crediticio, de acuerdo a la categoría de clasificación de éstos, los porcentajes mínimos para constitución de reservas o provisiones establecidos en el Reglamento.” (18:11)

### **2.8 RESOLUCIÓN JM-054-2004 REGLAMENTO SOBRE LA ADECUACIÓN DE CAPITAL APLICABLE PARA EMPRESAS ESPECIALIZADAS EN SERVICIOS FINANCIEROS**

En el Anexo a la Resolución JM-54-2004 se detallan todos los aspectos relativos a la adecuación de capital para entidades fuera de plaza o entidades off shore, casas de bolsa, empresas especializadas en servicios financieros, almacenes generales de depósito y casas de cambio, que forman parte de un Grupo Financiero. Una Empresa Emisora de Tarjetas de Crédito está clasificada como empresa especializada en servicios financieros, por lo cual debe regirse por este Reglamento.

#### **2.8.1 Objeto**

“El presente Reglamento tiene por objeto normar la adecuación de capital de las entidades fuera de plaza o entidades off shore, casas de bolsa, empresas especializadas en emisión y/o administración de tarjetas de crédito, empresas de arrendamiento financiero, empresas de factoraje, almacenes generales de depósito, casas de cambio y de otras empresas especializadas en servicios financieros que la Junta Monetaria califique, que formen parte de un Grupo Financiero, de conformidad con

lo que establecen los artículos 68 y 113 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros.”  
(17:01)

### **2.8.2 Patrimonio Requerido**

El monto mínimo del patrimonio requerido para las entidades fuera de plaza o entidades off shore, empresas especializadas en emisión y/o administración de tarjetas de crédito, empresas de arrendamiento financiero, empresas de factoraje y para otras empresas especializadas en servicios financieros que la Junta Monetaria califique, será la suma de:

- El equivalente al diez por ciento (10%) de los activos y contingencias ponderados de acuerdo a su riesgo, según las categorías contenidas en los artículos 4 al 8 del Reglamento; y,
- El cien por ciento (100%) del monto de los gastos diferidos por amortizar.

### **2.8.3 Categorías de Riesgo para los Activos y Contingencias**

Las categorías se describen en los artículos del 4 al 8 del Reglamento, sin embargo a continuación se presenta una breve descripción de las mismas.

- Categoría I: Los activos y contingencias con ponderación del cero por ciento (0%)
- Categoría II: Los activos y contingencias con ponderación del diez por ciento (10%)
- Categoría III: Los activos y contingencias con ponderación del diez por ciento (20%)
- Categoría IV: Los activos y contingencias con ponderación del diez por ciento (50%)
- Categoría V: Los activos y contingencias con ponderación del diez por ciento (100%)

### **2.8.4 Patrimonio Computable**

De conformidad con el artículo 16 del Reglamento, el patrimonio computable para las empresas especializadas en emisión y/o administración de tarjetas de crédito, será el equivalente al capital contable menos las deducciones siguientes:

- Inversiones en acciones y aportes para acciones de cualesquiera de las empresas integrantes del Grupo Financiero; y,
- Inversiones en instrumentos de deuda convertible en acciones y deuda subordinada, emitidos por cualesquiera de las empresas integrantes del Grupo Financiero y que sean incluidas dentro del capital computable de tales empresas.

### 2.8.5 Posición Patrimonial

“La posición patrimonial de las entidades a que se refiere el presente reglamento será la diferencia entre el patrimonio computable y el patrimonio requerido, debiendo mantenerse un patrimonio computable no menor a la suma del patrimonio requerido.”  
(17:06)

### 2.8.6 Deficiencia Patrimonial

Cuando el patrimonio computable sea menor al patrimonio requerido existirá deficiencia patrimonial, la que deberá ser subsanada por la empresa deficitaria o, en su defecto, por la empresa responsable o la empresa controladora, según corresponda.

## 2.9 NORMATIVA PARA LA FORMA E 83

Toda empresa que forme parte de un Grupo Financiero debe reportar información mensual a la Superintendencia de Bancos, a través de la Forma E 83. A continuación se mencionan algunos aspectos de importancia correspondientes a esta Forma.

### 2.9.1 Generalidades

La Forma E 83 contiene las indicaciones que los entes obligados deben atender para el envío mensual de la información de saldos de cartera a la Superintendencia de Bancos. Contempla, por una parte la base legal que sustenta el requerimiento de información a los entes obligados, y por otra, aspectos específicos para preparar la información.

### 2.9.2 Base Legal

La Forma E 83 se fundamenta principalmente en la base legal siguiente:

- **Decreto 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros:**
  - En el Artículo 58, se establece que la Superintendencia de Bancos implementará un sistema de información de riesgos, para lo cual los entes a que se refiere dicho Decreto están obligados a proporcionar la información que para el efecto determine la Superintendencia de Bancos.
  - En el Artículo 61 se establece que “Los Bancos y las empresas que conforman los Grupos Financieros deberán presentar a la Superintendencia de Bancos, referida al fin de cada mes y de cada ejercicio contable, la información detallada de sus operaciones conforme a las instrucciones generales que les comunique la Superintendencia de Bancos. Asimismo, estarán obligados a proporcionar la

información periódica u ocasional que les requiera la Superintendencia de Bancos o la Junta Monetaria. Dicha información podrá ser verificada en cualquier momento por la Superintendencia de Bancos (...)"

➤ **Acuerdo 12-2004 del Superintendente de Bancos, Disposiciones Relativas a la Utilización del Sistema de Riesgos Crediticios:**

En el Artículo 2 se establece que los entes obligados a suministrar información a la Superintendencia de Bancos, para el Sistema de Información de Riesgos Crediticios, son los Bancos, sociedades financieras y empresas de un Grupo Financiero que otorguen financiamiento.

## **2.10 MANUAL DE CRÉDITO**

Según el Artículo No. 5 del Reglamento para la administración del Riesgo de Crédito, "las políticas y los procedimientos para la evaluación, estructuración, aprobación, formalización, desembolso, seguimiento y recuperación de los distintos activos crediticios deberán constar por escrito en un Manual de Créditos que será aprobado por el Consejo de Administración, o quien haga sus veces". (18:03)

El objeto de un Manual de Crédito es el establecer las normas mínimas que se deberán observar para la evaluación, estructuración, aprobación, formalización, desembolso, seguimiento y recuperación de los activos crediticios que otorguen las entidades que integran un Grupo Financiero, para la correcta administración del riesgo crediticio, en concordancia con las normas legales que les apliquen a las distintas entidades.

El Consejo de Administración, o quien haga sus veces, deberá velar por la actualización del Manual de Crédito y autorizará las modificaciones al mismo, las que serán comunicadas a la Superintendencia de Bancos, a más tardar diez (10) días hábiles después de su aprobación.

Las nuevas instituciones que se constituyan deberán remitir una copia del Manual de Créditos a la Superintendencia de Bancos antes del inicio de sus operaciones.

### **CAPÍTULO III**

## **ASPECTOS RELATIVOS A LA VALUACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE ACUERDO A LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

### **3.1 VALUACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS**

“Los Bancos y las empresas del Grupo Financiero que otorguen financiamiento deben valorar sus activos, operaciones contingentes y otros instrumentos financieros que impliquen exposiciones a riesgos, de conformidad con la normativa correspondiente. Los Bancos y, en su caso, las empresas del Grupo Financiero, deben constituir contra los resultados del ejercicio, las reservas o provisiones suficientes, conforme la valuación realizada.” (05:15)

Cuando las reservas o provisiones a constituir excedan el máximo legal permitido como gasto deducible para fines fiscales, tales excedentes podrán crearse directamente contra cuentas de capital.

En caso de incumplimiento, la Superintendencia de Bancos podrá ordenar la reclasificación de los activos y la correspondiente constitución de reservas o provisiones, sin perjuicio de las sanciones que correspondan.

#### **3.1.1 Definición de Valuación**

“Valuación es el resultado del análisis de los factores de riesgo crediticio que permite establecer la clasificación del activo crediticio y la constitución de reservas o provisiones cuando corresponda, para llegar a determinar el valor razonable de recuperación de sus activos crediticios.” (18:03)

Una Valuación de activos crediticios es básicamente el proceso mediante el cual se establecen los riesgos y otros factores que afectan la recuperación de los activos crediticios y determina las reservas de valuación necesarias para cubrirlos, deduciendo éstas del saldo a cargo del deudor con el objeto de determinar el valor razonable que se espera obtener de dichos activos.

La importancia de realizar una valuación es principalmente que las entidades obligadas efectúen un análisis del riesgo que están asumiendo y mantenerlos adecuadamente clasificados, valuados y constituir las reservas necesarias, a efecto de que se registre

contable, adecuada y oportunamente su valuación, clasificación y las reservas que sean necesarias.

### **3.1.2 Periodicidad de la Valuación**

De conformidad con el artículo 24 del Reglamento para la administración del riesgo de crédito, las instituciones deberán valorar todos sus activos crediticios cuatro veces al año, con saldos referidos al cierre de los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre, y los resultados deberán ser informados a la Superintendencia de Bancos, en los formatos y medios que ésta indique, dentro de los primeros diez días de los meses de mayo, agosto, noviembre y febrero respectivamente.

### **3.1.3 Revisiones por parte de la Superintendencia de Bancos**

La Superintendencia de Bancos podrá, en cualquier momento, revisar los resultados de la valuación de activos crediticios. Si como consecuencia de estas revisiones se determina que la clasificación de los activos crediticios y/o la constitución de reservas o provisiones no se ha realizado de conformidad con las disposiciones emitidas, la Superintendencia de Bancos deberá ordenar la reclasificación de los activos y la correspondiente constitución de reservas o provisiones. “Cuando a juicio del Superintendente de Bancos existan factores de riesgo que requieran la constitución de reservas o provisiones especiales adicionales, éste deberá ordenar, en cada caso, la constitución de las mismas, con el fin de cubrir el riesgo en la medida necesaria”. (18:07)

## **3.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS ACTIVOS CREDITICIOS PARA EFECTOS DE VALUACIÓN**

“Los Bancos y las empresas que integran Grupos Financieros deben contar con políticas escritas actualizadas, relativas a la concesión de créditos, inversiones, evaluación de la calidad de activos, suficiencia de provisiones para pérdidas y, en general, políticas para una adecuada administración de los diversos riesgos a que están expuestos. Asimismo, deben contar con políticas, prácticas y procedimientos que les permitan tener un conocimiento adecuado de sus clientes, con el fin de que los Bancos y Grupos Financieros no sean utilizados para efectuar operaciones ilícitas.” (05:16)

Tomando en cuenta lo anterior y los lineamientos básicos descritos en el Reglamento para la administración del riesgo de crédito, se considera necesario que todas las

instituciones financieras elaboraren un Manual de Créditos en el cual se estipulen todos los requisitos y procedimientos necesarios para llevar a cabo el proceso de crédito.

### 3.2.1 Definición de Activos Crediticios

Los activos crediticios “son todas aquellas operaciones que impliquen un riesgo crediticio para la institución, directo o indirecto, sin importar la forma jurídica que adopten o su registro contable, tales como: préstamos, documentos descontados, documentos por cobrar, pagos por cuenta ajena, deudores varios, financiamientos otorgados mediante tarjeta de crédito, arrendamiento financiero o factoraje, y cualquier otro tipo de financiamiento o garantía otorgada por la institución”. (18:01)

Para el caso objeto de estudio, los activos crediticios los constituyen básicamente las Tarjetas de Crédito y los Documentos por Cobrar que están representados por los Convenios de pago realizados con los tarjetahabientes que no pueden cancelar su deuda de tarjeta de crédito.

### 3.2.2 Estructuración del Activo Crediticio

En el artículo 8 del Reglamento para la Administración de los Riesgos de Crédito, se detalla la estructuración de los activos crediticios. A continuación una descripción de los elementos que debe incluir su estructura, enfocados específicamente a tarjetas de crédito.

- **Monto del Activo Crediticio:** el monto lo constituye el total del crédito otorgado para su utilización, que corresponde específicamente al límite de crédito total otorgado a la tarjeta de crédito.
- **Programación de desembolsos:** para el caso de las tarjetas de crédito, no existe una programación de desembolsos, debido a que el cliente puede utilizar el crédito en el momento que desee, ya sea en forma total o parcial.
- **Forma de pago de capital e intereses:** a forma de pago la determina el cliente, ya que éste decide si realiza sus pagos de contado o utiliza el financiamiento que la empresa otorga, con las tasas de intereses convenidas.

- **Período de gracia:** el período de gracia es el tiempo que se le otorga a cliente para que realice su pago de capital sin que se le realice cargo en concepto de intereses. Actualmente casi todas las empresas utilizan 55 días, que transcurren desde la fecha de corte hasta la fecha de pago.
- **Tasa de Interés:** las tasas de interés son establecidas por la administración de la empresa de conformidad con las tasas existentes en el mercado, las cuales oscilan entre 2% y 5% mensual.
- **Plazo:** el plazo es determinado por políticas de cada empresa, tomando en cuenta el financiamiento que deseen otorgar a sus clientes.
- **Destino del crédito:** para tarjetas de crédito, el destino es básicamente la compra de bienes y servicios y productos para el consumo.
- **Garantías:** las tarjetas de crédito cuentan con garantía fiduciaria; su otorgamiento depende básicamente de un adecuado análisis de crédito que incluye: confirmación de referencias, análisis de capacidad de pago, etc. Es importante mencionar que existen casos en que las tarjetas de crédito están respaldadas por inversiones que los clientes tienen en la empresa y según sea el caso, por un codeudor.
- **Otras condiciones que se pacten:** se pueden incluir todas las condiciones que se consideren necesarias.

### 3.2.3 Tipos de categorías en que se clasifican los Activos Crediticios de acuerdo al Reglamento de Administración del Riesgo de Crédito

Según el artículo 28 del Reglamento, para efectos de valuación, las instituciones deberán agrupar los activos crediticios de la forma siguiente:

- Endeudamiento directo de deudores empresariales mayores;
- Endeudamiento directo de deudores empresariales menores;
- Microcréditos;
- Créditos hipotecarios para vivienda; y
- Créditos de Consumo.

Los solicitantes o deudores mediante tarjetas de crédito pueden pertenecer indistintamente a las modalidades de créditos empresariales, microcréditos o créditos de consumo, y no son una modalidad de crédito en sí mismas.

Para efectos de clasificación de los grupos mencionados anteriormente, todos los activos crediticios se clasificarán en alguna de las cinco categorías siguientes, de menor a mayor riesgo:

1. Categoría A. De riesgo normal
2. Categoría B. De riesgo superior al normal
3. Categoría C. Con pérdidas esperadas
4. Categoría D. Con pérdidas significativas esperadas
5. Categoría E. De alto riesgo de irrecuperabilidad

### 3.2.4 Criterios de Clasificación

“Tomando en cuenta que los solicitantes de tarjetas de crédito pueden pertenecer a distintas modalidades de créditos, pueden clasificarse utilizando diferentes criterios...”  
(18:08)

A continuación se describen los principales criterios de clasificación que pueden aplicar a tarjetas de crédito:

- Cuando se trate de Deudores Empresariales Menores, el criterio para la clasificación de los activos crediticios será la morosidad, considerando los plazos siguientes:

#### **Cuadro No. 1**

##### **Criterios de Clasificación Deudores Empresariales Menores**

<b>Categoría del Activo Crediticio</b>	<b>Situación de pago del Activo Crediticio</b>
A	al día o hasta 1 mes de mora
B	más de 1 hasta 3 meses de mora
C	más de 3 hasta 6 meses de mora
D	más de 6 hasta 12 meses de mora
E	más de 12 meses de mora

Fuente: Resolución JM-93-2005 Reglamento para la administración del riesgo de crédito

- Cuando se trate de Microcréditos y Créditos de Consumo, el criterio para la clasificación de los activos crediticios será la morosidad, considerando los plazos siguientes:

**Cuadro No. 2**

**Criterios de Clasificación  
Microcréditos y Créditos de Consumo**

Categoría del Activo Crediticio	Situación de pago del Activo Crediticio
A	al día o hasta 1 mes de mora
B	más de 1 hasta 2 meses de mora
C	más de 2 hasta 4 meses de mora
D	más de 4 hasta 6 meses de mora
E	más de 6 meses de mora

Fuente: Resolución JM-93-2005 Reglamento para la administración del riesgo de crédito

### 3.3 CONSTITUCIÓN DE RESERVAS O PROVISIONES

El saldo base para la constitución de reservas o provisiones será igual al saldo del activo crediticio a la fecha de la valuación, salvo que cuente con garantía suficiente. La mayoría de las tarjetas de crédito no cuentan con garantía real, por lo cual el saldo a la fecha de valuación es el saldo base para la constitución de reservas. En el Reglamento se estipulan los porcentajes aplicables a los activos crediticios, de acuerdo a la categoría en que éstos se clasifiquen por la mora que presenten, como se muestra en los Cuadros No. 1 y 2.

**Cuadro No. 3**

**Porcentajes para constitución de reservas**

Categoría del Activo Crediticio	% de Reserva o Provisión
A. De riesgo normal	0%
B. De riesgo superior al normal	5%
C. Con pérdidas esperadas	20%
D. Con pérdidas significativas esperadas	50%
E. De alto riesgo de irrecuperabilidad	100%

Fuente: Resolución JM-93-2005 Reglamento para la administración del riesgo de crédito

### 3.4 PROCESO CREDITICIO

El proceso crediticio para el otorgamiento de tarjetas de crédito incluye varias etapas o fases, las cuales se describen a continuación:

### **3.4.1 Solicitud de Información**

Constituye el primer paso del proceso crediticio, como punto de partida para llevar a cabo el análisis de un cliente. La información mínima que debe contener el expediente de una tarjeta de crédito es la siguiente:

#### **3.4.1.1 Personas Individuales**

- La solicitud del crédito
- Formulario de la IVE
- Fotocopia completa de la cédula de vecindad o pasaporte, según sea el caso
- Constancia de Ingresos en caso de trabajar en relación de dependencia o fotocopia de Patente de Comercio de Empresa si es comerciante individual
- Estados de cuenta bancarios correspondientes a los últimos tres meses
- Recibo de agua, luz o teléfono (para confirmar dirección)
- Constancia de la consulta realizada al Sistema de Información de Riesgos Crediticios o a cualquier otro sistema para confirmación de referencias crediticias.

#### **3.4.1.2 Personas Jurídicas**

- Solicitud de crédito
- Formulario de la IVE
- Fotocopia completa de cédula o pasaporte, según sea el caso, del Representante Legal
- Escritura de Constitución de la Empresa y sus modificaciones y ampliaciones
- Fotocopia del nombramiento de Representación Legal
- Estados Financieros de los últimos dos períodos contables
- Patente de Sociedad y de Comercio
- Constancia de Inscripción al IVA

### **3.4.2 Evaluación de los Solicitantes de Crédito**

La evaluación de los solicitantes de crédito debe llevarse a cabo tomando en cuenta lo siguiente:

- Comportamiento financiero con base en la información requerida
- Experiencia de pago en la institución y en otras instituciones
- Nivel de endeudamiento
- Estabilidad laboral
- Cargas familiares
- Referencias personales y comerciales

### 3.4.3 Aprobación

En una institución deben existir órganos designados para la autorización, denegatoria, novación, prórroga y modificación de los créditos, los cuales deberían estar organizados en Comités. Para definir claramente las funciones y responsabilidades de cada Comité, es necesario elaborar una Matriz de Aprobación de Créditos como la que se sugiere a continuación:

**Cuadro No. 4**

#### MATRIZ DE APROBACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO

AUTORIZACIÓN	MAS DE \$100,000.00 ó Q800,000.00	HASTA \$100,000.00 ó Q800,000.00	HASTA \$30,000.00 ó Q240,000.00	HASTA \$1,500.00 ó Q12,000.00
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	XXX	XXX	XXX	XXX
COMITÉ EJECUTIVO		XXX	XXX	XXX
DOS FIRMAS B ó UNA FIRMA B Y DOS FIRMAS C			XXX	XXX
DOS FIRMAS D				XXX
<b>CATEGORÍA DE FIRMAS</b>				
<b>A</b>	<b>B</b>		<b>C</b>	<b>D</b>
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	GERENTE GENERAL		GERENTE DE COBROS	JEFE DE COBROS
PRESIDENTE DEL COMITÉ EJECUTIVO	GERENTE DE DIVISION DE TARJETAS DE CREDITO		GERENTE COMERCIAL DIRECTOR DE ANALISIS DE CREDITO	JEFE DE VENTAS
	ASISTENTE DE DIVISION DE TARJETAS DE CREDITO			ASISTENTE DE ANALISIS DE CRÉDITO

OBSERVACIONES: ÁREA SOMBRÉADA EN ROJO REPRESENTA COBERTURA DE AUTORIZACIÓN

Fuente: Manual de Créditos de Grupo Financiero G&T Continental, S.A.

### 3.4.4 Formalización

Una vez definidos los comités de Aprobación de los Créditos, se deberán establecer los formatos para emitir Resoluciones de Créditos, como constancia por las decisiones tomadas por los Comités encargados, las cuales deben contar con las firmas de los funcionarios que integran dichos Comités, cuando se trate de lo siguiente:

- Autorización de créditos nuevos
- Renovación de créditos
- Prórrogas
- Modificaciones a forma de pago, plazo, tasa de interés
- Ampliaciones de monto
- Sustitución de garantías
- Otros que se considere necesarios

La Administración de la institución podrá variar la forma de formalización, conforme lo estime pertinente a fin de cubrir adecuadamente el riesgo crediticio.

### **3.4.5 Seguimiento**

Posterior a la formalización, continúa la etapa de Seguimiento del crédito, en la cual se deben llevar a cabo actividades tales como:

#### **3.4.5.1 Seguimiento de la evaluación de la capacidad de pago del deudor y de la concentración del crédito**

Esta actividad puede llevarse a cabo de la manera siguiente:

- A los deudores mayores deberá dársele el seguimiento correspondiente que verifique la capacidad de pago de estos. Esta revisión debe consistir en evaluar las condiciones en las que se aprobó el crédito, así como monitorear la situación financiera del cliente con la finalidad de verificar la exposición del riesgo crediticio en función de la capacidad de generar los flujos de fondos necesarios para la atención de sus deudas.
  
- Realizar monitoreo de los factores externos del mercado y de las principales industrias a las cuales se les ha concedido financiamiento.
  
- Asimismo, también se deben aplicar otros procedimientos que se consideren necesarios para aquellos activos crediticios con mayor exposición al riesgo.

#### **3.4.5.2 Custodia de expedientes**

La custodia y control de documentos de formalización de créditos estarán a cargo de la Gerencia que tengan a su cargo la administración y cobro de la cartera en las distintas entidades que conforman el Grupo Financiero.

### **3.4.6 Recuperación**

Existen mecanismos para la recuperación del financiamiento otorgado, los cuales pueden diferir de acuerdo a la institución que la realice.

#### 3.4.6.1 Para Bancos y Entidades Fuera de Plaza (Off Shores)

Conforme mecanismos internos definidos, esta labor debe realizarse sobre la base de una labor preventiva y actividades de cobro directo, utilizando para el efecto el recurso humano y la tecnología disponible. Debe manejarse un ambiente de comunicación efectiva con los clientes y motivar la cultura del pago en tiempo, debiendo realizar las siguientes tareas:

- **Labor preventiva.** Debe contemplar actividades que permitan informar oportunamente a los clientes de sus vencimientos y pagos de capital, intereses y otros cargos que deben ser cancelados en las fechas establecidas para el efecto.
- **Cobro directo.** La Administración debe promover que la actividad de cobro directo cumpla con el objetivo de mantener una cartera sana, velando que las Direcciones de Cobro cuenten con los elementos y herramientas necesarias para atender a los Clientes y darles las facilidades necesarias para que efectúen sus pagos en las fechas programadas.
- **Cobro Judicial.** Agotadas las instancias de recuperación administrativa, en coordinación con la Gerencia de Negociación Jurídica se deberán trasladar los créditos en mora para su cobro por la vía judicial.

#### 3.4.6.2 Para Tarjetas de Crédito

Las políticas internas de cobro de Tarjetas de Crédito están orientadas para que los clientes cumplan con sus obligaciones de acuerdo a lo acordado, y en algunos casos, a renegociar los saldos existentes, respondiendo al propósito de reunir elementos más viables de recuperación. Los procedimientos internos establecerán mecanismos de cobro para las siguientes categorías:

- **Cobro Administrativo**

En este cobro se incluyen las siguientes instancias:

1. Pre-mora (Todas aquellas cuentas que transcurrida su fecha de pago, aun no han cancelado su pago mínimo).
2. Mora 30 días
3. Mora 60 días

El cobro administrativo si bien es menos agresivo, es uno de los más importantes debido a que se debe avisar al cliente de la fecha de su pago, asegurarse que haya recibido su estado de cuenta así como informarle sobre los recargos a que puede estar expuesto por el no pago de su deuda; esto con el fin de mantener una cartera sana y evitar requerimientos de reserva.

➤ **Cobro Pre-Jurídico**

En el cobro pre-jurídico se incluyen las siguientes instancias:

1. Mora 90 días
2. Mora 120 días
3. Mora 150 días

Este cobro es más agresivo que el administrativo, procediendo a enviar cartas de cobro e incluso avisos a las viviendas u oficinas de los clientes.

➤ **Documentos por Cobrar**

Después de haber realizado el cobro pre-jurídico sin obtener resultados satisfactorios y tomando en cuenta que existe buena disposición del cliente para el pago de su deuda, se procede a ofrecer al cliente una reestructuración de la misma, a través de un Convenio de pago, el cual se realiza por medio de reconocimientos de deuda, cheques pre-fechaos y letras de cambio. Para su recuperación, los procedimientos internos de cobro estarán en torno a la siguiente clasificación:

- Al día
- Mora 30 días
- Mora 60 días
- Mora 90 días
- Mora 120 días
- Mora 150 días en adelante

### **3.5 TRASLADO DE INFORMACIÓN MENSUAL DE SALDOS DE CARTERA, A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

Los Bancos y las empresas que conforman los Grupos Financieros debidamente autorizados, deberán presentar a la Superintendencia de Bancos, referida al fin de cada mes y de cada ejercicio contable, la información detallada de sus operaciones conforme a las instrucciones generales que les comunique la Superintendencia de Bancos.

Asimismo, estarán obligados a proporcionar la información periódica u ocasional que les requiera la Superintendencia de Bancos o la Junta Monetaria.

Las empresas a que se refiere el artículo 36 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros (empresas especializadas en servicios financieros), que no formen parte de un Grupo Financiero, no estarán sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos; sin embargo, estarán obligadas a proporcionar a dicho órgano supervisor todas las informaciones y reportes periódicos u ocasionales que éste les requiera.

“Las empresas especializadas en servicios financieros que no formen parte de Grupos Financieros, estarán obligadas a permitir a la Superintendencia de Bancos el libre acceso a todas sus fuentes y sistemas de información para que ésta pueda verificar las informaciones proporcionadas por ellas mismas, por un Banco o por empresas que formen parte de Grupos Financieros a los cuales les presten servicios.” (05:11)

### **3.5.1 Descripción de los archivos solicitados según la Forma E 83**

Todas las entidades sujetas a supervisión por parte de la Superintendencia de Bancos, deberá trasladar en forma mensual la información de la Cartera de Créditos en cuatro archivos, los cuales se detallan a continuación:

- Archivo de Información de Créditos Nuevos
- Archivo de Registro y Actualización de Personas
- Archivo de Saldos y Movimientos de Créditos
- Archivo de Actualización

### **3.5.2 Estructura de los archivos de Información**

Según el Instructivo para el envío de la información, la estructura de los cuatro archivos que solicita la Superintendencia de Bancos se detalla a continuación:

#### **➤ Archivo de Información de Créditos Nuevos**

Contendrá la información de todos los activos crediticios que sean concedidos en el período. Esta Información deberá ser reportada mensualmente. A continuación se detallan todos los campos que debe contener este archivo:

**Cuadro No. 5**  
**Archivo de Información de Créditos Nuevos**

<b>CAMPO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
01	Identificación del Activo Crediticio
02	Código de Origen del Crédito
03	Tipo de Activo Crediticio
04	Moneda
05	Tipo de documento de Formalización
06	Fecha de Concesión
07	Fecha de Vencimiento
08	Capital Original
09	Forma de pago Capital
10	Forma de pago Intereses
11	Fecha de Vencimiento del período de gracia del capital
12	Tasa de Interés
13	Tipo de Garantía para el préstamo
14	Origen de los fondos
15	Agrupación del Activo Crediticio
16	Actividad Económica destino del Activo Crediticio
17	Código pago de deuda
18	Tipo de gasto
19	Sectorización del Activo Crediticio
20	País de aplicación de los fondos
21	Área geográfica departamento
22	Solicitud del Activo Crediticio
23	Número de Acta

Fuente: Instructivo para el envío mensual de la Forma E-83.

➤ **Archivo de Registro y Actualización de Personas**

Contendrá la información de personas relacionadas con los activos crediticios. Este archivo presenta la estructura siguiente:

**Cuadro No. 6**  
**Archivo de Registro y Actualización de Personas**

<b>CAMPO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
01	Tipo de Registro
02	Identificación del Activo Crediticio
03	Vínculo de relación con el Activo Crediticio
04	Tipo persona
05	Primer apellido
06	Segundo apellido
07	Primer nombre
08	Segundo nombre
09	Tercer nombre
10	Apellido de casada
11	Fecha de nacimiento
12	Número de orden y registro de cédula de vecindad
13	Municipio
14	Número de identificación equivalente a la cédula de vecindad
15	País de origen del documento de identificación equivalente a la cédula de vecindad
16	Número de Pasaporte
17	País de emisión del pasaporte
18	Razón o Denominación Social
19	Nombre Comercial
20	Número de Identificación Tributaria
21	Número de Identificación Tributaria equivalente
22	País de emisión del documento equivalente al número de identificación tributaria
23	Actividad económica a la que se dedica el deudor
24	Dirección
25	Dirección – Municipio
26	Dirección – País
27	Código de identificación interno del deudor en la institución

Fuente: Instructivo para el envío mensual de la Forma E-83

➤ **Archivo de Saldos y Movimientos de Créditos**

Contendrá la información de los saldos y movimientos de cada activo crediticio durante el mes de referencia. A continuación se detallan todos los campos que debe contener este archivo:

**Cuadro No. 7**

**Archivo de Saldos y Movimientos de Créditos**

<b>CAMPO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
01	Identificación del Activo Crediticio
02	Moneda
03	Situación del Activo Crediticio
04	Número de identificación del Activo Crediticio con que se sustituyó o canceló el Activo Crediticio que se reporta por última vez
05	Estado del Activo Crediticio
06	Tasa de interés
07	Saldo de capital
08	Monto formalizado pendiente de recibir
09	Pago mínimo
10	Monto de Capital amortizado en el mes
11	Monto de entregas de capital en el mes
12	Monto total de las cuotas de capital en mora
13	Meses de morosidad en cuotas de capital
14	Monto de intereses en mora
15	Meses de morosidad de intereses
16	Intereses por cobrar
17	Intereses cesantes

Fuente: Instructivo para el envío mensual de la Forma E-83.

➤ **Archivo de Actualización**

Contendrá la información de los cambios que se han efectuado a los activos crediticios durante el mes de referencia. A continuación se detallan todos los campos que debe contener este archivo:

**Cuadro No. 8**  
**Archivo de Actualización**

<b>CAMPO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
01	Tipo de modificación
02	Identificación del Activo Crediticio
03	Fecha de vencimiento
04	Monto de la ampliación del capital
05	Forma de pago capital
06	Forma de pago intereses
07	Fecha de vencimiento del período de gracia del capital
08	Solicitud del Activo Crediticio
09	Número de Acta
10	Número ordinal de la prórroga

Fuente: Instructivo para el envío mensual de la Forma E-83.

### 3.5.3 Medios para el Envío de la Información

Los entes obligados podrán enviar la información de cartera (Forma E 83) por las vías siguientes:

- Bancared,
- RAS Remote Access Service (Conexión electrónica vía línea telefónica a través de los números telefónicos que la Superintendencia de Bancos determine) y,
- Otros que en el futuro determine la Superintendencia de Bancos.

### 3.5.4 Validaciones Generales

“La información enviada por la entidad obligada, sin importar el medio de envío elegido, se sujetará a la validación correspondiente en la Superintendencia de Bancos. Dicha validación en caso de no ser satisfactoria dará lugar al rechazo de la información.”  
(21:41)

La Superintendencia de Bancos realiza Validaciones Generales, las cuales se detallan a continuación:

- La información mensual de saldos de cartera contenida en la Forma E 83 para Bancos y Sociedades Financieras y las otras entidades que conforman los Grupos

Financieros debe expresarse en quetzales al tipo de cambio comprador a la fecha de referencia que calcule y publique el Banco de Guatemala.

- Para cada activo crediticio debe existir al menos un Deudor titular conforme el catálogo 01 Vínculo con el activo crediticio.
- Si el Deudor titular es una Persona Jurídica se deberá reportar a su Representante Legal.
- Los valores monetarios deben reportarse en quetzales con centavos.
- No deberán reportarse valores negativos.
- Cuando existan campos que correspondan a códigos de catálogos, se verificará que sea un código válido según el catálogo correspondiente.

### **3.6 TRASLADO DE INFORMACIÓN TRIMESTRAL DE VALUACIÓN DE ACTIVOS CREDITICIOS A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

Según lo establecido en el Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, todas las entidades que forman parte de Grupos Financieros, están obligadas a valorar en forma trimestral sus activos crediticios, para lo cual deben trasladar la información a la Superintendencia de Bancos en cuatro archivos, los cuales se describen a continuación.

#### **3.6.1 Descripción de los Archivos Solicitados**

La información se recibirá en 4 archivos electrónicos diferentes, con la información siguiente:

- Archivo de valuación de cartera de créditos
- Archivo de valuación de otros activos crediticios
- Archivo de personas que se relacionan con otros activos crediticios
- Archivo de registro de garantías

#### **3.6.2 Estructura de los archivos de Información**

Según el Instructivo para Valuación de Cartera, la estructura de los cuatro archivos que solicita la Superintendencia de Bancos es la siguiente:

##### **➤ Archivo de Valuación de Cartera de Créditos**

Contiene la valuación de los créditos reportados en la información de Saldos de Cartera (Forma E-83) del mes a que está referida la valuación. Su estructura es la siguiente:

**Cuadro No. 9**  
**Archivo de Valuación de Cartera de Créditos**

CAMPO	DESCRIPCIÓN
01	Identificación del Activo Crediticio
02	Agrupación del Activo Crediticio
03	Criterio de Valuación del Activo Crediticio
04	Clasificación actual
05	Clasificación anterior
06	Clasificación del fiador, codeudor, avalista o garante, por capacidad de pago
07	Saldo base
08	Porcentaje de reserva
09	Valor de reserva
10	Activo
11	Activos corrientes
12	Inventarios
13	Cuentas por cobrar
14	Propiedad, planta y equipo
15	Pasivo
16	Pasivos corrientes
17	Cuentas por pagar
18	Pasivo a largo plazo
19	Patrimonio
20	Capital pagado
21	Utilidades retenidas
22	Ventas o ingresos
23	Costo de ventas
24	Compras de bienes o servicios
25	Gastos financieros
26	Utilidad antes de impuestos
27	Resultado del ejercicio
28	Capacidad para generar flujo de fondos suficientes
29	Fecha de referencia de la información financiera

Fuente: Instructivo para la Valuación de Activos Crediticios.

➤ **Archivo de Valuación de Otros Activos Crediticios**

Contiene el detalle de la información de los activos crediticios registrados en cuentas diferentes al grupo de cuentas 103 Cartera de créditos. A continuación se presenta un detalle con los campos que contiene.

**Cuadro No. 10**  
**Archivo de Valuación de Otros Activos Crediticios**

CAMPO	DESCRIPCIÓN
01	Identificación del Activo Crediticio
02	Tipo de otros Activos Crediticios
03	Moneda
04	Fecha de concesión
05	Fecha de vencimiento
06	Capital original
07	Forma de pago capital
08	Forma de pago intereses
09	Tasa de interés
10	Tipo de garantía suficiente para el Activo Crediticio
11	Situación del Activo Crediticio
12	Saldo de capital
13	Monto total de las cuotas de capital en mora
14	Meses de morosidad en cuotas de capital
15	Monto de intereses en mora
16	Meses de morosidad de intereses
17	Agrupación del Activo Crediticio
18	Criterio de valuación del Activo Crediticio
19	Clasificación actual
20	Clasificación anterior
21	Clasificación del fiador, codeudor, avalista o garante, por capacidad de pago
22	Saldo base
23	Porcentaje de reserva
24	Valor de reserva

Fuente: Instructivo para la Valuación de Activos Crediticios.

➤ **Archivo de Personas que se relacionan con Otros Activos Crediticios**

Contiene la información de las personas vinculadas con los créditos concedidos bajo condiciones especiales, reportados en el Archivo de Valuación de Otros Activos Crediticios.

**Cuadro No. 11**

**Archivo de Personas que se relacionan con Otros Activos Crediticios**

<b>CAMPO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
01	Identificación del Activo Crediticio
02	Vínculo con el Activo Crediticio
03	Tipo persona
04	Primer apellido
05	Segundo apellido
06	Primer nombre
07	Segundo nombre
08	Tercer nombre
09	Apellido de casada
10	Número de orden y registro de cédula de vecindad
11	Municipio
12	Número de identificación equivalente a la cédula de vecindad
13	País de origen del documento de identificación equivalente a la cédula de vecindad
14	Número de pasaporte
15	País de emisión del pasaporte
16	Razón o denominación social
17	Nombre comercial
18	Número de identificación tributaria
19	Número de identificación tributaria equivalente
20	País de emisión del documento equivalente al número de identificación tributaria
21	Código de identificación interno del deudor en la institución

Fuente: Instructivo para la Valuación de Activos Crediticios.

➤ **Archivo de Registro de Garantías**

Contiene el detalle de la información correspondiente a las garantías suficientes relacionadas con los activos crediticios reportados. Su estructura se detalla a continuación:

**Cuadro No. 12**  
**Archivo de Registro de Garantías**

CAMPO	DESCRIPCIÓN
01	Identificación del Activo Crediticio
02	Código de detalle de tipo de garantía suficiente
03	Finca
04	Folio
05	Libro
06	Número de prenda
07	Departamento
08	Lugar que ocupa la hipoteca
09	Valor de la inscripción del gravamen
10	País de ubicación de la garantía
11	Valor del avalúo
12	Fecha del avalúo
13	Valor de la garantía según informe reciente de actualización de avalúo
14	Fecha de informe reciente de actualización de avalúo
15	Valor de otras garantías
16	Calificación de otras garantías
17	Nombre de la calificador de riesgo
18	Situación de la garantía suficiente
19	Porcentaje de garantía suficiente a deducir del saldo base
20	Valor de garantía suficiente a deducir del saldo de capital del Activo Crediticio.

Fuente: Instructivo para la Valuación de Activos Crediticios.

### **3.6.3 Validaciones**

“La información enviada por los Bancos, sociedades financieras, entidades fuera de plaza o entidades Off-shore y otras entidades del Grupo Financiero que otorguen financiamiento, se sujetará a la validación correspondiente en la Superintendencia de Bancos. En caso de que el resultado de la validación no sea satisfactorio, dará lugar al rechazo de la información, en cuyo caso deberá ser enviada nuevamente con las correcciones correspondientes.” (22:48)

## **3.7 RIESGOS IDENTIFICADOS EN LA CARTERA DE CRÉDITOS**

“Los Bancos y las empresas que integran Grupos Financieros deberán contar con procesos integrales que incluyan, según el caso, la administración de riesgos de crédito, de mercado, de tasas de interés, de liquidez, cambiario, de transferencia, operacional y otros a que estén expuestos, que contengan sistemas de información y un comité de gestión de riesgos, todo ello con el propósito de identificar, medir, monitorear, controlar y prevenir los riesgos.” (05:16)

Para llevar a cabo un proceso de valuación de cartera, es necesario conocer todos los aspectos de riesgo que puedan presentarse en la Cartera de Créditos de una Empresa Emisora de Tarjetas de Créditos. Las definiciones y principales riesgos identificados se describen a continuación:

### **3.7.1 Definición de Riesgos**

Los riesgos son eventos futuros inciertos que podrían influir en el logro de los objetivos de una organización, incluyendo los objetivos estratégicos, de operación, financieros y de cumplimiento.

### **3.7.2 Perspectivas del los Riesgos**

Relacionando los riesgos al área de cartera de créditos y tomando en cuenta la experiencia, se considera que todo aspecto de riesgo debe verse desde tres perspectivas diferentes que son:

- Oportunidad
- Incertidumbre
- Peligro

**Cuadro No. 13**  
**Perspectivas de los Riesgos**

<b>Perspectiva</b>	<b>Consecuencias</b>	<b>Cuestionamiento</b>	<b>Acciones para llevar a cabo</b>
Oportunidad	Potencial de pérdida	¿Hay alguna forma de crear una oportunidad a partir del análisis del riesgo?	Técnicas para maximizar las oportunidades dentro de las limitaciones del ambiente.
Incertidumbre	Posibles eventos de impacto negativo	¿Cómo puedo evitar que suceda un evento negativo?	Determinar cómo evitar en forma proactiva cualquier evento con impacto negativo.
Peligros	Ocurrencia de Eventos negativos potenciales	¿Cuál es el plan de contingencia en caso de que suceda un evento negativo?	Actuar en forma reactiva para mitigar el daño si ocurre un evento negativo.

Fuente: Elaboración propia

➤ **Oportunidad**

Al ver el riesgo desde la perspectiva de una oportunidad, tiene que reconocerse la relación inherente entre el riesgo y el rendimiento. Mientras mayor sea el riesgo, mayor debe ser el rendimiento potencial y, necesariamente, mayor puede ser el potencial de pérdida. Dentro de este contexto, las organizaciones pueden responder usando técnicas para maximizar el lado de oportunidades dentro de las limitaciones del ambiente de operación de una organización.

➤ **Incertidumbre**

Cuando se consideran aspectos identificados desde la perspectiva de la incertidumbre, las organizaciones deben determinar cómo pueden evitar en forma más proactiva que cualquier evento futuro incierto tenga un impacto negativo en la organización.

Con el manejo de la incertidumbre se busca asegurar que el desempeño real de una organización caiga dentro de un rango definido. El manejo de la incertidumbre requiere que los ejecutivos hagan que todos los sistemas de administración de la compañía, desde el manejo de la información, pasando por la medición de desempeño, hasta los programas de incentivos, funcionen unidos para lograr el resultado esperado.

➤ **Peligros**

Los aspectos de riesgo pueden verse como la posibilidad de que se presente un evento negativo. Dichos eventos negativos potenciales incluyen las pérdidas financieras, el fraude, robo, daños a la reputación, fallas de sistemas, etc. A pesar de manejar el riesgo desde el punto de vista del peligro, las personas actúan en una forma reactiva en el sentido de que mitigan el grado de daño que se sufriría si ocurre un evento.

### 3.7.3 Riesgos Identificados en la Cartera de créditos

En la cartera de créditos de una Empresa Emisora de Tarjetas de Crédito, se pueden identificar riesgos, como se observa en el siguiente cuadro:

**Cuadro No. 14**  
**Riesgos identificados en la Valuación**

Riesgo	Efectos
Crediticio	Concentración Crediticia
	Quiebra de la empresa deudora o fallecimiento del deudor
	Carencia o deficiencia del análisis de crédito
Financiero	Incumplimiento
	Exposición
	Recuperación
Operacional	Deficiencias de Control Interno
	Procedimientos inadecuados
	Errores humanos y fraudes
	Fallos en los sistemas informáticos

Fuente: Elaboración propia

#### 3.7.3.1 Riesgo Crediticio

Es la posibilidad de que la entidad financiera no recupere los fondos prestados en las condiciones que se pactaron. Se define como riesgo de crédito a las pérdidas esperadas de un incumplimiento por parte del acreditado, o los efectos que produciría el deterioro de la calidad de crédito. Esta definición simplificada esconde varios riesgos, la "cantidad" de riesgo es el saldo existente del crédito otorgado y la "calidad" resulta, tanto de la probabilidad de que ocurra el incumplimiento, como de las garantías que reducen la pérdida en el caso del incumplimiento.

La principal operación activa de las instituciones financieras es la concesión de préstamos, por lo tanto están expuestos al incumplimiento de las obligaciones de los prestatarios, lo cual repercute negativamente en su situación financiera, provocando problemas de liquidez; asimismo, que el órgano supervisor las sancione o en el peor de los casos las intervenga, con el objeto de que subsanen las deficiencias que presente.

Los principales riesgos crediticios son los siguientes:

➤ **Concentración Crediticia**

Este es uno de los principales factores que influyen en la calidad de la cartera, pues el riesgo de irrecuperabilidad estará concentrado en pocas personas o empresas, por lo cual lo más recomendable para evitar este problema, es que la cartera esté distribuida adecuadamente. Las principales formas de concentración se clasifican así:

▪ **Créditos concedidos a empresas vinculadas:**

Son los préstamos otorgados a empresas que tienen nexos de propiedad con la entidad prestataria, asimismo se consideran créditos vinculados los otorgados a los Accionistas, Directores o empleados de la institución. En estos casos los créditos en su mayoría tienen trato preferencial, en los cuales se antepone intereses particulares en detrimento de los intereses de la entidad.

▪ **Créditos otorgados a empresas relacionadas:**

Se entiende como empresas relacionadas, al grupo de entidades que pertenecen a una Corporación Financiera, y que tienen nexos en cuanto a propiedad, dirección o interdependencia comercial entre ellas y que son deudores de una sola entidad bancaria o financiera. El principal riesgo que se corre al otorgar créditos a empresas relacionadas, es que se origine el riesgo de contagio, el cual es el que se presenta cuando una de las entidades del grupo traslada sus problemas financieros a varias o a todas las empresas de su grupo, lo que provocaría en determinado momento la insolvencia de éstas, por lo cual ya no estarían en capacidad de cumplir con sus obligaciones; lo que viene a incidir negativamente en la recuperación de los recursos que las entidades financieras les hayan prestado.

- **Cartera excesivamente concentrada en deudores individuales:**

Esta situación se presenta cuando una institución aumenta gradualmente la cartera crediticia de algunos clientes, o bien los créditos de mayor cuantía son otorgados a pocos individuos, por lo cual el peligro de que la institución se vea afectada por el incumplimiento simultáneo de estos deudores es mucho más grande que si tuviera una cartera más diversificada.

- **Créditos otorgados en determinadas áreas geográficas:**

Este tipo de concentración se origina cuando una institución orienta excesivamente sus recursos al financiamiento de actividades productivas de ciertas regiones del país. En este caso, el riesgo se presenta cuando la región es afectada por catástrofes naturales o humanas o por problemas de índole política que afectan la economía de la región y por ende, los proyectos financiados podrían ir al fracaso, con lo cual los deudores no estarían en capacidad real de cubrir sus obligaciones crediticias.

- **Exceso de créditos otorgados a un sector económico:**

La concentración por sector económico se refiere a la preferencia de algunas instituciones de financiar determinados sectores productivos del país, tales como el de construcción, el cafetalero, etc., por lo cual la sanidad de la cartera depende de que estos sectores no tengan problemas financieros, lo cual en la mayorías de los casos es impredecible, tal es el caso de la industria cafetalera que se ve expuesta a catástrofes que afectarían su producción, o bien se presenta una caída de precios en el mercado mundial de este producto, lo cual tiene repercusiones negativas en los resultados de estas entidades, lo que conlleva a que la cartera crediticia de este sector caiga en mora, en detrimento de los intereses de la entidad prestataria.

- **Quiebra de la empresa deudora o fallecimiento del deudor**

Este tipo de riesgo es muy difícil de pronosticar, por lo cual la entidad prestataria debe asegurarse que las codeudorías sean las adecuadas y en el caso de que los préstamos tengan garantías reales, debe cerciorarse de que las mismas estén debidamente valuadas y verificar que no tengan limitaciones de ninguna índole que le impida en determinado momento disponer de ellas para recuperar capital e intereses de los préstamos que caigan en incobrabilidad.

➤ **Carencia o deficiencia del análisis del crédito**

La concesión de un crédito debe efectuarse después de haber realizado una investigación completa del deudor tanto de aspectos financieros, como de aspectos morales, es decir que se establezca su honradez. Para ello es indispensable que se cuente con un departamento especializado técnica y profesionalmente en seleccionar adecuadamente a los sujetos de crédito. Por lo cual para cumplir con su propósito de establecer la honorabilidad del sujeto, deben investigar sus antecedentes crediticios y su capacidad de pago.

En ciertas ocasiones las instituciones pasan por alto, analizar la situación financiera del deudor, ya sea por cuestiones de compadrazgo, amistad o por mala fe de funcionarios que tienen intereses particulares. Asimismo se puede presentar el caso de que el análisis lo hacen en forma deficiente, al no contar con los métodos adecuados para hacerlo o porque carecen del personal calificado para realizar este trabajo, lo cual ocasiona que no se tengan los elementos de juicio mínimos que ayudarían a detectar a aquellos clientes morosos.

Como se ha observado los riesgos a los cuales están expuestas las instituciones financieras son de toda índole, por lo cual deben tomar conciencia de los peligros a los cuales se enfrentan periódicamente, y por tanto deben tomar las medidas necesarias de prevención, tales como:

- Seleccionar adecuadamente el personal de la entidad, desde el Gerente hasta los auxiliares, esto tomando en consideración que el ser humano es el principal e indispensable elemento para que funcione el engranaje productivo de una empresa.
- Poseer equipo moderno y adecuado para las funciones de selección de personal, desarrollo de la seguridad, de auditoría interna, de análisis de crédito, del control de depósitos, etc.
- Implementar un adecuado control interno, que se adecue a las necesidades de la institución, y que sea de carácter obligatorio, lo cual hace indispensable que el Auditor Interno no dependa de la Gerencia, sino directamente del Consejo de Administración.
- Selección y administración adecuada de los riesgos.

### 3.7.3.2 Riesgo Financiero

El riesgo financiero hace referencia a la incertidumbre asociada al rendimiento de la inversión debida a la posibilidad de que la empresa no pueda hacer frente a sus obligaciones financieras (principalmente al pago de los intereses y la amortización de las deudas). (13:03)

El riesgo financiero está íntimamente relacionado al Riesgo de crediticio, el cual puede analizarse en tres dimensiones básicas:

➤ **Riesgo de Incumplimiento:**

Se define como la probabilidad de que se presente un incumplimiento en el pago de un crédito. Existen diversas definiciones para incumplimiento: el no cumplimiento de una obligación de pago, el rompimiento de un acuerdo en el contrato de crédito o el incumplimiento económico. Generalmente, se declara incumplimiento de pago cuando un pago programado no se ha realizado dentro de un período determinado, o se efectúa con posterioridad a la fecha en que estaba programado dicho pago.

➤ **Riesgo de Exposición:**

El riesgo de exposición se genera por la incertidumbre respecto a los montos futuros en riesgo. En muchos casos, el crédito debe amortizarse de acuerdo a una tabla o a fechas pre-establecidas de pago y por lo tanto, en un momento determinado, es posible conocer anticipadamente el saldo remanente; sin embargo, no todos los créditos que la banca otorga tienen estas características, un ejemplo clásico es el de los créditos otorgados a través de Tarjetas de Crédito o líneas de crédito revolventes para capital de trabajo; si bien es cierto que el riesgo está limitado por el monto de la línea de crédito otorgada al tarjetahabiente, no se tiene la certeza sobre el monto del que dispondrá ni de la forma de pago, si lo hará en una sola exhibición o en varias que pudieran llegar a alargar el plazo del crédito; además, al tratarse de una línea de crédito revolvente, la estimación se torna más compleja, ya que tampoco se conoce el monto del saldo insoluto en el futuro.

➤ **Riesgo de Recuperación:**

En el evento de incumplimiento, la recuperación no se puede predecir, ya que depende del tipo de incumplimiento y de numerosos factores relacionados con las garantías que se hayan recibido, el tipo de garantía de que se trate y su situación al momento del incumplimiento. Para estimar la recuperación, es importante que se

consideren los aspectos legales que ésta pudiera conllevar, tales como el proceso de reconocimiento de adeudo, el proceso de elaboración de los documentos necesarios para tomar una acción legal, etc.

### 3.7.3.3 Riesgo Operacional

“De una forma general, podemos definir el riesgo operacional como la posibilidad de que se produzca una pérdida financiera debida a acontecimientos inesperados en el entorno operativo y tecnológico de una entidad.” (10:05)

“Es el riesgo de pérdida resultante de inadecuados o fallidos procesos internos, de la gente, y de sistemas, o de acontecimientos externos.” (10:02)

En sí, la evaluación de riesgo operacional, es el análisis integral de los factores que puedan afectar un área o un proceso, tanto internos como externos, legales, de riesgo moral, de cumplimiento etc. Esta evaluación analiza desde el inicio hasta el final de la operación, su funcionamiento, el establecimiento de las reglas, los responsables, los puntos de apoyo y la determinación de los factores que garanticen el adecuado funcionamiento del área a evaluar.

El riesgo operativo u operacional es un concepto muy amplio en el que suelen agrupar una gran variedad de riesgos relacionados con aspectos diversos, tales como:

- Deficiencias de control interno
- Procedimientos inadecuados
- Errores humanos y fraudes
- Fallos en los sistemas informáticos

Esta clasificación genérica de los riesgos operacionales a los que se pueden enfrentar una entidad, puede desagregarse más, según el siguiente esquema:

- **Deficiencias de Control Interno:**
  - Estructura organizativa
  - Segregación de funciones
  - Autorizaciones

- **Procedimientos Inadecuados:**
  - Solicitud e ingreso de la información
  - Nuevas actividades y productos
  - Procesamiento de operaciones
  
- **Errores humanos y fraudes:**
  - Integridad y buen juicio
  - Recursos humanos
  - Fraudes y conflicto de intereses
  
- **Fallos en los sistemas informáticos:**
  - Interrupción en el procesamiento de las operaciones
  - Falta de generación de reportes

Aunque en el principio es difícil medir el riesgo operacional al que está expuesta una entidad, éstas deben intentar cuantificarlo, para poder asignar el capital necesario. Una alternativa podría ser la siguiente:

- En primer lugar, las entidades deben evaluar la calidad de los controles internos implantados en los diferentes negocios en los que operan, con el fin de poder dar, para cada negocio, una calificación global de la calidad del control operativo.
  
- En segundo lugar, las entidades deben definir, para cada negocio, qué magnitudes son las más representativas del riesgo operativo asumido, por ejemplo:
  - Saldos de operaciones de activo y pasivo
  - Volumen de ingresos y costos
  - Volumen de activos y pasivos
  
- En tercer lugar, las entidades deben calcular para cada negocio el riesgo operacional asumido.

El hecho de que el riesgo operacional sea difícil de cuantificar, no implica que dicho riesgo no se deba gestionar y reducir a través del establecimiento de un marco de control de las operaciones que garantice la integridad de los datos y una segregación de funciones adecuada.

Las entidades deben elaborar manuales para cada uno de los negocios que posean, en los que se recopilen e integren, de forma detallada, todas las políticas y procedimientos que tienen implantados para controlar el riesgo operativo, los cuales serán de cumplimiento obligatorio para todo el personal de la entidad involucrado en dichas actividades.

Los objetivos en la evaluación del riesgo operacional son los siguientes:

- Determinar el ambiente de control en el área
- Determinar el control y la segmentación de funciones para todos aquellos procesos críticos
- Introducir cultura de Riesgo Operacional en la entidad
- Cumplimiento de política interna del Riesgo Operacional
- Establecer una cultura de autocontrol
- Cumplimiento de aspectos legales internos y externos
- Garantizar el funcionamiento del área
- Realización de Back-ups de los archivos más importantes
- Moral Hazard y prevención del fraude
- Reducción en los fallos y errores
- Creación de indicadores y alertas
- Generar un formulario y un plan que permita realizar auditorias posteriores de seguimiento o cumplimiento.

#### **3.7.4 Administración de los Riesgos**

La administración de riesgos es la cultura, procesos y estructuras que están dirigidas hacia la administración efectiva de oportunidades potenciales y efectos adversos. “El proceso de administración de riesgos consiste en la aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas para establecer el contexto, identificar, analizar evaluar, tratar, monitorear y comunicar riesgos”. (08:03)

Para realizar un adecuado análisis y evaluación de los riesgos presentes en el proceso, es necesario elaborar patrones de riesgo que nos permita identificarlos y medirlos a fin de eliminarlos o mitigarlos. A continuación se muestra un ejemplo que puede aplicarse a los riesgos identificados en el proceso de Valuación de Cartera:

**Cuadro No. 15****Patrones de Riesgo**

Fuente: Folleto Metodología para Evaluar los Riesgos

<b>PATRONES DE RIESGO</b>				
<b>Severidad</b> Expresa el nivel de pérdidas monetarias esperada en función del daño provocado. Representa la materialidad de las diferencias o inconsistencias	<b>1 Riesgo Leve</b> -No requiere supervisión ni cambio alguno.	<b>2 Riesgo Moderado</b> , requiere determinación de planes de mejora futura y seguimiento mínimo.	<b>3 Riesgo Alto</b> prioridad alta por unidades de control, planes de mejora y seguimiento.	<b>4 Riesgo Grave</b> -Urgente intervención Unidades de Control, e informes constantes a Gerencia General
	<10,000.00 Cp.Unicas	<25,000.00 Cp.Unicas	<50,000.00 Cp.Unicas	<100,000.00 Cp.Unicas
	<50,000.00 Cp.Relacionadas	<75,000.00 Cp.Relacionadas	<150,000.00 Cp.Relacionadas	<250,000.00 Cp.Relacionadas
	De ser Desconocido será la suma de los relacionados	De ser Desconocido será la suma de los relacionados	De ser Desconocido será la suma de los relacionados	De ser Desconocido será la suma de los relacionados
<b>Probabilidad</b> de ocurrencia futura ( escenarios) o basado en datos históricos. Debe considerarse también el volumen de transacciones realizadas o administradas.	<b>IMPROBABLE</b> -No requiere supervisión ni cambio alguno.	<b>POCO PROBABLE</b> , requiere determinación de planes de mejora futura y seguimiento mínimo.	<b>HA SUCEDIDO</b> prioridad alta por unidades de control, planes de mejora y seguimiento.	<b>FRECUENTE</b> -Urgente intervención Unidades de Control, e informes constantes a Gerencia General
	No existen datos de probabilidad pasada o futura, mínimo según indicadores de gestión.	Datos expresan ocurrencia mayor a trimestres, indicadores de gestión demuestran tendencia clara y baja, análisis de probabilidad.	Datos de ocurrencia mensual, indicadores con datos elevados o descontrolados, análisis de probabilidad.	Existen datos de ocurrencia diaria o semanal, indicadores de gestión altos, análisis de probabilidad.
	Existe Indicador de Gestión	Existe Indicador de Gestión	Existe Indicador de Gestión	Existe Indicador de Gestión
	Por Volumen de Transacciones	Por Volumen de Transacciones	Por Volumen de Transacciones	Por Volumen de Transacciones
<b>Control</b> Expresa el nivel de control que se mantiene en Políticas, Personas y Procesos. Un buen ambiente de control, genera una adecuada administración del riesgo, ya que permite establecer oportunamente situaciones anómalas.	<b>CONTROLADO</b> -No requiere supervisión ni cambio alguno.	<b>CONTROL MODERADO</b> requiere determinación de planes de mejora futura y seguimiento mínimo.	<b>POCO CONTROL</b> prioridad alta por unidades de control, planes de mejora y seguimiento.	<b>NINGUN CONTROL</b> -Urgente intervención Unidades de Control, e informes constantes a Gerencia General
	Procesos certificados.	Procesos certificados.	Procesos certificados.	Procesos certificados.
	Políticas Evaluadas Recientemente	Políticas Evaluadas Recientemente	Políticas Evaluadas Recientemente	Políticas Evaluadas Recientemente
	Integridad de Datos	Integridad de Datos	Integridad de Datos	Integridad de Datos
	Planes de Contingencia	Planes de Contingencia	Planes de Contingencia	Planes de Contingencia
	Seguimiento por Controles	Seguimiento por Controles	Seguimiento por Controles	Seguimiento por Controles
	Indicadores de Gestión	Indicadores de Gestión	Indicadores de Gestión	Indicadores de Gestión
	Capacitación Permanente	Capacitación Permanente	Capacitación Permanente	Capacitación Permanente
	Gestión Administrativa Recurso Humano	Gestión Administrativa Recurso Humano	Gestión Administrativa Recurso Humano	Gestión Administrativa Recurso Humano
	Evaluación de Desempeño	Evaluación de Desempeño	Evaluación de Desempeño	Evaluación de Desempeño
	Manuales	Manuales	Manuales	Manuales
	Controlado, representa tener políticas, procesos y controles claros y certificados. También procesos administrativos completos, indicadores de gestión y planes estratégicos. Proceso integrado y listo para migrar.	No tiene indicadores de gestión, proceso revisado recientemente o certificado. Proceso integrado. Administrativamente proceso con organigramas y delimitación de funciones.	No tiene planes de contingencia, procesos administrativos, indicadores de gestión. Ultima verificación de funcionalidad o certificación mayor a 6 meses. No preparado para la migración.	Fuera de control, no tiene: manuales de operación, políticas revisadas, planes de contingencia, controles certificados, integridad de datos, delimitación de responsabilidad y segmentación de funciones, indicadores de gestión.

## **CAPÍTULO IV**

### **VALUACIÓN DE LA CARTERA CREDITICIA DE UNA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO, DERIVADA DE LA INCORPORACIÓN A UN GRUPO FINANCIERO**

#### **4.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA**

Para desarrollar el presente caso práctico es necesario conocer los antecedentes de la empresa, los cuales se describen a continuación:

##### **4.1.1 Denominación**

La sociedad girará bajo la denominación de Tarjetas Sociedad Anónima, que podrá abreviarse Tarjetas, S.A. La traducción a otros idiomas que se haga de la denominación y el nombre comercial, no conlleva cambio o alteración de los mismos. La sociedad podrá además, por resolución de la Asamblea General de Accionistas, el Consejo de Administración o el Administrador Único, adoptar las marcas, señales y expresiones de propaganda relacionadas con sus servicios cuando así convenga al mismo.

##### **4.1.2 Nacionalidad y Domicilio**

La sociedad es de nacionalidad guatemalteca. El domicilio es la Ciudad de Guatemala, Municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala, donde también se establece su sede social, sin perjuicio que, según lo disponga la Asamblea General de Accionistas, su Consejo de Administración o el Administrador Único, y en todo caso cumpliendo con las disposiciones legales de la materia, podrá fundar, organizar o establecer sucursales, agencias, establecimientos, representaciones, lugares de operación, oficinas y corresponsalías en cualquier parte del país o en el extranjero, sin que ello implique cambio de domicilio.

##### **4.1.3 Objeto**

La sociedad tendrá por objeto social:

- La participación, emisión y administración de tarjetas de crédito, incluyendo el proceso desde su elaboración, promoción de tarjetahabientes y establecimientos autorizados, mercadeo, afiliación, colocación, financiamiento, renovación, cancelación, cobro y atención a su clientela, y el pago a establecimientos autorizados;
  
- La sociedad podrá desarrollar y/o participar en redes de terminales de pagos y cajeros automáticos que le permitan atender y prestar un mejor servicio a sus

clientes, adquirir y conservar la propiedad de bienes inmuebles o muebles que sean necesarios para el uso de la entidad;

- Celebrar convenios de pago y transacciones con sus clientes y admitir en pago de sus obligaciones toda clase de bienes;
- Emitir acciones preferentes y otros títulos de crédito que no necesiten de autorización especial;
- En igual forma, la sociedad podrá llevar a cabo toda actividad que directa e indirectamente sea y resulte necesaria o complementario del objeto antes indicado, incluyendo la realización y suscripción de contratos de emisión, coemisión, cobro por cuenta ajena y pago a terceros;
- La empresa podrá dedicarse a la realización de operaciones de arrendamiento financiero de toda clase de bienes así como la consecuente compra de los bienes que diere o negociare bajo la modalidad de arrendamiento financiero;
- Otorgar y recibir contratos y derechos de franquicia, licencias, marcas, alianzas comerciales y de marca, siempre que las anteriores tengan que ver o se relacionen con los servicios de tarjeta de crédito;
- Podrá invertir en proyectos de información, base de datos, informática y computación en general, mediante la utilización de computadoras tanto en el territorio nacional, como el acceso a bancos de datos en cualquier parte del mundo; podrá comprar e importar accesorios y repuestos de computadoras, cajeros automáticos, POS y demás instrumentos conexos con los servicios que la sociedad preste;
- Realizar toda clase de operaciones que no necesiten autorización previa, inclusive otorgar y obtener créditos o financiamientos de entidades y personas en la República de Guatemala o en el extranjero, por cualquier forma y título permitido por la ley, los cuales se destinen como capital de trabajo y/o inversiones a favor de la entidad. Asimismo, podrá solicitar a la Junta Monetaria la autorización de otras actividades, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos.

#### **4.1.4 Plazo**

La duración de la sociedad será por tiempo indefinido y su plazo empezará a contar a partir de la fecha de inscripción en el Registro Mercantil General de la República.

## **4.2 PRINCIPALES ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA**

En la empresa Tarjetas, S.A. se elaboran en forma mensual el Balance General, Estado de Resultados y Estado de Solidez Patrimonial, esto con el fin de analizar la situación de la empresa. A continuación se dan a conocer los Estados Financieros de la empresa, con saldos referidos al 31 de Diciembre de 2005.

### **4.2.1 Balance General**

El Balance General refleja la situación patrimonial de una empresa a una fecha determinada. Los principales rubros de activo que maneja la empresa son: la cartera de crédito y las inversiones temporales; y el mayor rubro de pasivo son las obligaciones financieras que corresponden específicamente a Pagarés Financieros.

### **4.2.2 Estado de Resultados**

El Estado de Resultados muestra las operaciones de una empresa durante un período determinado, tomando como parámetros los ingresos y gastos efectuados. Los principales ingresos para la empresa los constituyen los Productos Financieros por Colocación que se refieren a los intereses cobrados a tarjetahabientes y los intereses por inversiones temporales y los Gastos por Captación corresponde principalmente a los intereses pagados por las Obligaciones Financieras.

### **4.2.3 Estado de Solidez Patrimonial**

Para el caso de las instituciones supervisadas por la Superintendencia de Bancos, el Estado de Solidez Patrimonial es uno de los estados financieros complementarios más importantes, en el cual se muestra la situación patrimonial de la entidad, después de ponderar sus activos de conformidad con los porcentajes establecidos en el Anexo de la Resolución de JM-54-2004.

**Cuadro No. 16**  
**Balance General de la Empresa Tarjetas, S.A.**  
 Saldos al 31 de Diciembre de 2005  
 Cifras en Quetzales

<u>ACTIVO</u>	MONEDA NACIONAL	MONEDA EXTRANJERA	TOTAL	<u>PASIVO</u>	MONEDA NACIONAL	MONEDA EXTRANJERA	TOTAL
<b>Disponibilidades</b>			2,568,168.36	<b>Créditos Obtenidos</b>			0.00
Caja	13,750.00			Banco Central	0.00	0.00	
Bancos del País	1,691,651.71	144,394.24		Instituciones Financieras	0.00	0.00	
Bancos del Exterior	0.00	718,372.41		Entidades Extranjeras	0.00	0.00	
<b>Inversiones Temporales</b>			58,122,000.00	<b>Obligaciones Financieras</b>	57,227,500.00	0.00	57,227,500.00
Títulos-Valores de Emisores Nac.	58,122,000.00	0.00		<b>Gastos Financieros por Pagar</b>	178,148.23	0.00	178,148.23
Títulos-Valores de Emisores Ext.	0.00	0.00		<b>Cuentas por Pagar</b>	4,186,093.23	113,984.42	4,300,077.65
<b>Cartera de Créditos</b>			32,102,732.18	<b>SUMA DEL PASIVO</b>			61,705,725.87
<u>Vigentes:</u>				<b>Otras Cuentas Acreedoras</b>	833,024.43	0.00	833,024.43
Al Día	16,905,270.37	518,342.38		<b>SUMA PASIVO Y OTRAS CUENTAS ACREEDORAS</b>			<b>62,538,750.30</b>
En Mora	1,508,241.03	0.00		<b>CAPITAL CONTABLE</b>			
<u>Vencidos:</u>				<u>Capital Primario</u>			44,230,515.76
En Proceso de Prorroga	0.00	0.00		Capital Autorizado	62,500,000.00	0.00	
En Cobro Administrativo	10,361,574.62	2,627,892.65		Capital No Pagado (-)	(19,125,000.00)	0.00	
En Cobro Judicial	11,958,742.47	0.00		Reserva Legal	855,515.76	0.00	
(-) Estimaciones por Valuación	(11,777,331.33)	0.00		<u>Capital Complementario</u>			(4,024,841.18)
<b>Productos Financieros por Cobrar</b>	833,024.43	0.00	833,024.43	Ganancias por Aplicar Ejercicios Ant.	2,563,365.85	0.00	
<b>Cuentas por Cobrar</b>	942,389.80	589,976.59	1,532,366.39	Valuación de Activos de Dudosa Rec.	(7,065,486.56)	0.00	
<b>Gastos Anticipados</b>	2,320,371.18	0.00	2,320,371.18	Resultado del Ejercicio	477,279.54	0.00	
<b>Activos Extraordinarios</b>	273,073.00	0.00	273,073.00	<b>SUMA CAPITAL CONTABLE</b>			39,905,674.59
<b>Inversiones a Largo Plazo</b>			4,630,487.50	<b>SUMA IGUAL AL ACTIVO</b>			<b>102,744,424.88</b>
Títulos-Valores de Emisores Nac.	8,380,487.50	0.00					
Títulos-Valores de Emisores Ext.	0.00	0.00					
(-) Estimaciones por Valuación	(3,750,000.00)	0.00					
<b>Inmuebles y Muebles</b>	8,212,496.28	0.00	310,679.54				
(-) Depreciaciones Acumuladas	(7,901,816.74)	0.00					
<b>Cargos Diferidos</b>	52,638.39	0.00	51,522.31				
(-) Amortizaciones Acumuladas	(1,116.08)	0.00					
<b>SUMA TOTAL ACTIVO</b>			<b>102,744,424.88</b>				

**Cuadro No. 17**  
**Estado de Resultados de la Empresa Tarjetas, S.A.**  
 Saldos al 31 de Diciembre de 2005  
 Cifras en Quetzales

	SUB-PARCIAL	PARCIAL	TOTAL
<b>Productos por Colocación</b>		945,172.55	
Financieros	917,164.78		
Por Operaciones en Moneda Extranjera	28,007.78		
<b>Gastos por Captación</b>		529,092.14	
Financieros	529,092.14		
Por Operaciones en Moneda Extranjera	0.00		
<b>MARGEN DE INVERSIONES</b>			<b>416,080.41</b>
<b>Productos por Servicios</b>		589,309.75	
<b>Gastos por Servicios</b>		0.00	
<b>MARGEN DE SERVICIOS</b>			<b>589,309.75</b>
<b>Otros Productos y Gastos de Operación</b>			
<b>Productos:</b>		0.00	
De Urbanización y Vivienda	0.00		
Por Promoción de Empresas	0.00		
Por Dividendos y Participaciones	0.00		
<b>Gastos:</b>		0.00	
De Urbanización y Vivienda	0.00		
Por Promoción de Empresas	0.00		
Estimaciones por Fluctuaciones del Precio del Mercado	0.00		
<b>MARGEN OTROS PRODUCTOS Y GASTOS OPERACIÓN</b>			<b>0.00</b>
<b>MARGEN OPERACIONAL BRUTO</b>			<b>1,005,390.16</b>
<b>Gastos de Administración</b>			<b>528,110.63</b>
<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>			<b>477,279.54</b>
<b>Productos y Gastos Extraordinarios</b>		0.00	
Productos	0.00		
Gastos	0.00		
<b>Productos y Gastos de Ejercicios Anteriores</b>		0.00	
Productos	0.00		
Gastos	0.00		0.00
<b>GANANCIA O PERDIDA BRUTA</b>			<b>477,279.54</b>
Impuesto Sobre la Renta			0.00
<b>GANANCIA O PERDIDA NETA</b>			<b>477,279.54</b>

**Cuadro No. 18**  
**Estado de Solidez Patrimonial**  
**Empresa Tarjetas, S.A.**  
 Saldos al 31 de Diciembre de 2005  
 Cifras en Quetzales

	Sub-totales	Totales
<b>I Patrimonio Computable</b>		
Capital Primario	44,230,515.76	
Capital Complementario	(4,024,841.17)	
(-) Deduciones a la suma de Capital Primario y Complementario	0.00	
<b>TOTAL PATRIMONIO COMPUTABLE .....</b>		<b><u>40,205,674.59</u></b>
<b>II Patrimonio Requerido</b>		
Activos y Contingencias Ponderados		
	<b>Montos</b>	<b>Porcentaje</b>
A Ponderar al 0%	44,216,401.51	0.00
A Ponderar al 10%	0.00	0.00
A Ponderar al 20%	10,207,881.97	2,041,576.39
A Ponderar al 50%	0.00	0.00
A Ponderar al 100%	99,288,709.78	99,288,709.78
<b>TOTAL ACTIVOS Y CONTINGENCIAS PONDERADOS.....</b>		<b><u>101,330,286.17</u></b>
	<b>10.00% Requerimiento</b>	<b>10,133,028.62</b>
	( + ) Cargos Diferidos	<b><u>5,152.23</u></b>
		<b><u>10,138,180.85</u></b>
<b>III Comparación</b>		
Total Patrimonio Computable (-)	40,205,674.59	
Total Patrimonio Requerido	10,138,180.85	<b><u>30,067,493.74</u></b>
<b>POSICION PATRIMONIAL</b>		<b><u>30,067,493.74</u></b>

### 4.3 INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

La empresa presenta la siguiente información:

#### 4.3.1 Constitución y Operaciones:

- La empresa Tarjetas, S.A., fue constituida bajo las leyes de la República de Guatemala por tiempo indefinido, el 11 de agosto de 1985. La Compañía está domiciliada en Guatemala y lleva sus registros contables en Quetzales. Su actividad principal consiste en la emisión, administración y operación de tarjetas de crédito.
- Los accionistas principales de Tarjetas, S.A., son las entidades Acceso, S.A. y Contivalores, S.A., organizadas bajo las leyes de la República de Guatemala.
- Las oficinas de Tarjetas, S.A. están ubicadas en 7<sup>a</sup>.avenida, 08-05, zona 9, Guatemala.

#### 4.3.2 Políticas Administrativas y Contables:

A continuación se da a conocer una descripción de las políticas administrativas y contables de la empresa Tarjetas, S.A.

##### ➤ Intereses por Financiamiento

Los intereses por financiamiento a tarjetahabientes se reconocen por el método de lo devengado, excepto por las cuentas que presentan más de tres cuotas vencidas, cuyos intereses se reconocen al ser efectivamente percibidos. Los intereses se registran como ingreso en el estado de resultados en las fechas de corte indicadas en la literal (d) posterior, calculados sobre el saldo pendiente de pago de cada tarjetahabiente a la fecha de corte del mes anterior.

##### ➤ Intereses por Mora

En adición a los intereses por financiamiento, la compañía cobra interés por mora sobre el monto de los pagos mínimos no realizados, computados a partir del día siguiente del vencimiento de las cuotas respectivas y acumuladas hasta tres meses de mora. A partir del cuarto mes se dejan de efectuar dichos cargos si el tarjetahabiente no ha cancelado sus cuotas atrasadas.

➤ **Comisiones cobradas a Establecimientos Afiliados**

La compañía cobra a los establecimientos locales afiliados una comisión sobre los consumos que los clientes efectúan en los mismos, con base en el reglamento operativo correspondiente, la cual oscila entre 0.5% y 4%. Dichas comisiones se reconocen como producto en el momento en que se reciben las cuotas de reembolso para el intercambio de transacciones locales, ya que hasta en ese instante las mismas se consideran devengadas.

➤ **Cuentas por Cobrar Tarjetahabientes**

Para efectos de cobros, los saldos de las cuentas por cobrar tarjetas de crédito están divididos en seis ciclos, cuyas fechas de corte mensual son en los días 3, 9, 15, 20, 25 y 31 de cada mes. Para efectos de cierres contables mensuales, los saldos se acumulan hasta el último día del mes.

➤ **Cuentas por Cobrar Convenios de Pago**

En la cuenta convenios con tarjetahabientes, se registran los saldos por reestructuración de deuda la cual incluye el capital negociado. Los intereses y recargos oscilan entre 1% a 2% mensual, más el IVA sobre el saldo a financiar y se registran por el método de lo percibido. Para el efecto, los intereses se registran inicialmente como una cuenta por cobrar y posteriormente, conforme las cuotas se van recibiendo, se rebaja dicha cuenta y se reconoce como producto.

➤ **Provisión para Cuentas Dudosas**

La compañía tiene registrada una provisión para cubrir saldos que pudieran resultar de dudosa recuperación, esta provisión se calcula dentro de los límites fijados por la ley.

➤ **Inversiones en Valores**

Las inversiones que se adquieren para venderse a corto plazo y para beneficiarse de sus variaciones en precio a corto plazo, se valúan a su valor de mercado y las ganancias o pérdidas realizadas y no realizadas se trasladan a resultados.

➤ **Activo Fijo**

El activo fijo se registra al costo de adquisición. Las renovaciones y mejoras importantes se capitalizan, mientras que los desembolsos por reparaciones y mantenimiento se cargan contra los resultados a medida que se efectúan.

➤ **Depreciación**

El mobiliario y equipo, equipo de cómputo y otros activos se deprecian por el método de línea recta, a tasas establecidas de acuerdo con la vida útil estimada.

➤ **Obligaciones Financieras**

Esta cuenta representa el monto de los fondos recibidos por la emisión de pagarés efectuada por la Compañía.

➤ **Indemnizaciones**

La Compañía, registra una provisión equivalente al 8.33% de los sueldos pagados en el año para cubrir el pago de indemnizaciones, ya que de acuerdo con las leyes laborales de Guatemala, los patronos tienen la obligación de pagar a sus empleados y trabajadores en caso de despido injustificado, indemnización equivalente al sueldo de un mes por cada año trabajado a su servicio, o a sus beneficiarios en caso de muerte, conforme a lo establecido en el artículo 85 inciso a) del Código de Trabajo.

➤ **Reserva Legal**

De acuerdo a los artículos 36 y 37 del Código de Comercio de Guatemala, toda sociedad deberá separar anualmente el cinco por ciento (5%) de las utilidades netas de cada ejercicio para formar la reserva legal. Esta no podrá ser distribuida de forma alguna entre los accionistas sino hasta la liquidación de la sociedad. Sin embargo podrá capitalizarse cuando exceda del quince por ciento (15%) del capital al cierre del ejercicio inmediato anterior, sin perjuicio de seguir reservando el cinco por ciento (5%) anual mencionado anteriormente.

➤ **Uso de Estimaciones Contables en la Preparación de los Estados Financieros**

La preparación de los estados financieros requiere que la Gerencia de la compañía realice ciertas estimaciones y supuestos que afectan los saldos de los activos y pasivos, Si en el futuro estas estimaciones y supuestos, que se basan en el mejor criterio de la Gerencia a la fecha de los estados financieros, se modificaran con respecto a las actuales circunstancias, los estimados y supuestos originales serán adecuadamente modificados en el año en que se produzcan tales cambios.

➤ **Deterioro de Activos**

Los valores corrientes de los activos de la empresa se revisan a la fecha del balance para determinar si hay indicativos de deterioro. Si dicho indicativo existe, se estima el valor recuperable del activo. Se reconoce una pérdida por deterioro cuando el valor neto en los libros del activo excede su valor de recuperación.

➤ **Unidad Monetaria**

Los estados financieros están expresados en Quetzales, la moneda de curso legal en Guatemala. Al 31 de diciembre de 2005 el tipo de cambio de referencia del Banco de Guatemala es: Comprador Q7.74 = US1.00 y Vendedor Q8.01 = US\$1.00, respectivamente.

➤ **Transacciones en Moneda Extranjera**

Las transacciones en moneda extranjera se contabilizan a su equivalente en quetzales utilizando la tasa de cambio vigente en el momento en que se realiza la operación. El diferencial de cambio, si existiera alguno, que resulta entre el momento en que se registra la operación y la fecha de su cancelación o la fecha del cierre contable se registra en los resultados del ejercicio.

➤ **Activos en Moneda Extranjera**

Los activos en moneda extranjera, se presentan a su valor equivalente en quetzales utilizando la tasa de cambio que estaba vigente al final del año.

#### 4.4 IDENTIFICACIÓN DE LAS CUENTAS DE CARTERA DE CRÉDITOS

La cartera de la empresa representa el 31% del total de los activos. A continuación, una breve descripción de los rubros de cartera objeto de valuación:

**Cuadro No. 19**  
**Cartera de créditos para Valuación**

CUENTA	DESCRIPCIÓN	SALDOS
1031	MONEDA NACIONAL	
103101	VIGENTES AL DIA	
103101.05	TARJETAS DE CREDITO	
103101.0501	Cartera Local	15,180,901.37
103101.99	OTROS	
103101.9902	Convenios	1,724,369.00
103102	VIGENTES EN MORA	
103102.05	TARJETAS DE CREDITO	
103102.0501	Cartera Local	1,134,423.35
103102.99	OTROS	
103102.9901	Convenios	373,817.68
103104	VENCIDOS EN COBRO ADMINISTRATIVO	
103104.05	TARJETAS DE CREDITO	
103104.0501	Cartera Local	8,829,864.28
103104.99	OTROS	
103104.9901	Convenios	1,531,710.34
103105	VENCIDOS EN COBRO JUDICIAL	
103105.05	TARJETAS DE CREDITO	
103105.0501	Cartera Local	7,953,139.52
103105.99	OTROS	
103105.9901	Convenios	4,005,602.96
1036	MONEDA EXTRANJERA	
103601	VIGENTES AL DIA	
103601.05	TARJETAS DE CREDITO	
103601.0501	Cartera Internacional	66,886.51
103601.8	DIFERENCIAL CAMBIARIO	451,455.86
103602	VIGENTES EN MORA	
103602.05	TARJETAS DE CREDITO	
103602.0501	Cartera Internacional	203,460.78
103602.8	DIFERENCIAL CAMBIARIO	1,373,274.81
103604	VENCIDOS EN COBRO ADMINISTRATIVO	
103604.05	TARJETAS DE CREDITO	
103604.0501	Cartera Internacional	135,640.52
103604.8	DIFERENCIAL CAMBIARIO	915,516.54
<b>SUB-TOTAL CARTERA DE CRÉDITOS</b>		<b>43,880,063.52</b>
(-) ESTIMACIONES POR VALUACIÓN		(11,777,331.33)
<b>SUB-TOTAL CARTERA DE CRÉDITOS NETA</b>		<b>32,102,732.19</b>
(+) PRODUCTOS FINANCIEROS POR COBRAR		833,024.43
<b>TOTAL CARTERA DE CRÉDITOS NETA</b>		<b>32,935,756.62</b>

Fuente: Balance de Saldos empresa Tarjetas, S.A.

Como puede observarse en el cuadro anterior, la reserva constituida para la cartera de créditos asciende a la cantidad de Q. 11,777,331.33, que al aplicarla a la cartera total, nos refleja una cartera de créditos neta de Q. 32,102,732.19.

#### **4.4.1 Cartera de Tarjetas de Crédito**

El principal objetivo de una Empresa Emisora de Tarjetas de Crédito es la colocación de Tarjetas de Crédito, lo cual origina que la cartera de créditos sea uno de los principales rubros del Balance General. En la empresa Tarjetas, S.A., la cartera de Tarjetas de Crédito se clasifica de la manera siguiente:

- Vigentes al día
- Vigentes en Mora
- Vencidos en Cobro Administrativo
- Vencidos en Cobro Judicial

#### **4.4.2 Cartera de Convenios (Documentos por Cobrar)**

Como una alternativa para recuperar todas aquellas cuentas con mora mayor de 120 días, se ofrece al cliente un Convenio de Pago, por medio del cual se reestructura y formaliza la deuda a un plazo determinado. La cartera de convenios en la empresa, se registra según la morosidad, de la manera siguiente:

- Convenios Vigentes al Día
- Convenios Vigentes en Mora
- Convenios Cobro Administrativo
- Convenios Cobro Judicial

### **4.5 VALUACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS**

Para mostrar el impacto que puede tener una empresa al cambiar los porcentajes de Valuación de Cartera Crediticia, se realizarán dos escenarios:

- De acuerdo a los porcentajes establecidos por la administración de la empresa, y
- Tomando como base los porcentajes establecidos en el Reglamento para la administración del riesgo de crédito.

#### 4.5.1 Valuación de acuerdo a los Porcentajes establecidos por la Administración

Debido a que la empresa no estaba obligada a presentar información a la Superintendencia de Bancos, ni a valuar su cartera de acuerdo a porcentajes establecidos por el Reglamento para la administración del riesgo de crédito, ésta manejaba la política de constituir reservas de cuentas incobrables de acuerdo a lo que consideraba necesario para hacer frente a las pérdidas futuras, utilizando los porcentajes siguientes:

**Cuadro No. 20**  
**Porcentajes para Valuación de Cartera de Créditos**  
**Utilizados por la Empresa Tarjetas, S.A.**

Situación de Pago	% Tarjetas de Crédito	% Convenios de Pago
Vigente	0%	0%
Al día o hasta 1 mes de mora	0%	0%
Más de 1 hasta 2 meses de mora	0%	20%
Más de 2 hasta 3 meses de mora	0%	30%
Más de 3 hasta 4 meses de mora	40%	50%
Más de 4 hasta 5 meses de mora	40%	60%
Más de 5 hasta 6 meses de mora	40%	70%
Más de 6 meses de mora	50%	100%

Fuente: Manual de Políticas de la empresa Tarjetas, S.A.

Los porcentajes descritos en el cuadro anterior, se aplican al total de la cartera de créditos dividida por las instancias de mora detalladas, con saldos referidos a cada fin de mes, con el objeto de tener una perspectiva clara del total de reserva requerida para su cartera crediticia. Es importante mencionar, que al realizar el proceso de valuación de cartera de esta manera, se constituyen reservas de conformidad con lo que la administración de la empresa decida, siendo en forma "Genérica" y no específicamente por las cuentas que lo requieran.

A continuación se muestra el resultado de aplicar los porcentajes establecidos por la Administración, tomando en cuenta los saldos al 31 de diciembre de 2005:

**Cuadro No. 21****Valuación con Porcentajes establecidos por la administración de la empresa**

<b>TARJETAS, S.A.</b>	<b>SALDOS Q</b>	<b>SALDOS \$ (Quetzalizado)</b>	<b>%</b>	<b>RESERVA</b>
<b>Cartera de Tarjetas de Crédito</b>				
Vigente	15,180,901.37	518,342.38	0%	-
Al día o hasta 1 mes de mora	340,327.01	473,020.68	0%	-
Más de 1 hasta 2 meses de mora	794,096.35	1,103,714.91	0%	-
Más de 2 hasta 3 meses de mora	1,765,972.86	210,231.41	0%	-
Más de 3 hasta 4 meses de mora	4,414,932.14	525,578.53	40%	1,976,204.27
Más de 4 hasta 5 meses de mora	2,648,959.28	315,347.12	40%	1,185,722.56
Más de 5 hasta 6 meses de mora	795,313.95	-	40%	318,125.58
Más de 6 meses de mora	7,157,825.57	-	50%	3,578,912.78
<b>Sub-Total</b>	<b>33,098,328.51</b>	<b>3,146,235.03</b>		<b>7,058,965.19</b>
<b>Cartera de Convenios (Doctos. Por Cobrar)</b>				
Vigente	1,724,369.00	-	0%	-
Al día o hasta 1 mes de mora	112,145.30	-	0%	-
Más de 1 hasta 2 meses de mora	261,672.37	-	20%	52,334.47
Más de 2 hasta 3 meses de mora	306,342.07	-	30%	91,902.62
Más de 3 hasta 4 meses de mora	765,855.17	-	50%	382,927.58
Más de 4 hasta 5 meses de mora	459,513.10	-	60%	275,707.86
Más de 5 hasta 6 meses de mora	400,560.30	-	70%	280,392.21
Más de 6 meses de mora	3,605,042.66	-	100%	3,605,042.66
<b>Sub-Total</b>	<b>7,635,499.97</b>			<b>4,688,307.41</b>
<b>TOTAL</b>	<b>40,733,828.48</b>	<b>3,146,235.03</b>		<b>11,747,272.60</b>
RESERVA ACUM.				11,777,331.33
<b>SUFICIENCIA DE RESERVA</b>				<b>30,058.73</b>

Fuente: Balance de Saldos de la Empresa Tarjetas, S.A.

Como puede observarse en el cuadro anterior, la deficiencia de reserva derivado de realizar la valuación de cartera es de Q. 30,058.73, debido a que están aplicando los porcentajes autorizados por la administración de la empresa, los cuales son bastante conservadores en lo que se refiere a la cartera de créditos mayor de 6 meses, aplicando únicamente un 50%.

#### 4.5.2 Valuación de acuerdo a los Porcentajes establecidos en el Reglamento de Administración del Riesgo de Crédito

En la empresa Tarjetas, S.A. todas las tarjetas de crédito que integran la cartera se clasifican como Créditos de Consumo, por lo tanto, se aplicarían los porcentajes de reserva establecidos en el artículo 35 del Reglamento, obteniendo los resultados siguientes:

**Cuadro No. 22**  
**Valuación con Porcentajes establecidos por el Reglamento**

TARJETAS, S.A.	SALDOS Q	SALDOS \$ (Quetzalizado)	%	RESERVA
<b>Cartera de Tarjetas de Crédito</b>				
Al día o hasta 1 mes de mora	15,521,228.37	473,020.68	0%	-
Más de 1 hasta 2 meses de mora	794,096.35	1,103,714.91	5%	39,704.82
Más de 2 hasta 3 meses de mora	1,765,972.86	210,231.41	20%	353,194.57
Más de 3 hasta 4 meses de mora	4,414,932.14	525,578.53	20%	882,986.43
Más de 4 hasta 6 meses de mora	3,444,273.24	315,347.12	50%	1,722,136.62
Más de 6 meses de mora	7,157,825.57	-	100%	7,157,825.57
<b>Sub-Total</b>	<b>33,098,328.51</b>	<b>2,627,892.65</b>		<b>10,155,848.00</b>
<b>Cartera de Convenios (Doctos. Por Cobrar)</b>				
Al día o hasta 1 mes de mora	1,836,514.30	-	0%	-
Más de 1 hasta 2 meses de mora	261,672.37	-	5%	13,083.62
Más de 2 hasta 3 meses de mora	306,342.07	-	20%	61,268.41
Más de 3 hasta 4 meses de mora	765,855.17	-	20%	153,171.03
Más de 4 hasta 6 meses de mora	860,073.40	-	50%	430,036.70
Más de 6 meses de mora	3,605,042.66	-	100%	3,605,042.66
<b>Sub-Total</b>	<b>7,635,499.97</b>	<b>-</b>		<b>4,262,602.42</b>
<b>TOTAL</b>	<b>40,733,828.48</b>	<b>2,627,892.65</b>		<b>14,418,450.42</b>
RESERVA ACUM.				11,777,331.33
DEFICIENCIA DE RESERVA				- 2,641,119.09

Fuente: Balance de Saldos de la Empresa Tarjetas, S.A.

Al realizar la valuación con los porcentajes que establece el Reglamento, se obtiene una deficiencia de reserva mucho mayor que la establecida por la empresa. Esta variación se obtiene principalmente en la cartera de tarjetas de crédito.

#### 4.5.3 Comparación de los resultados de la Valuación de la Cartera de Créditos

Como resultado de la aplicación de los porcentajes de reservas establecidos tanto por la administración de la empresa así como los establecidos en el Reglamento para la administración del riesgo de crédito, se obtuvieron dos resultados, los cuales se comparan a continuación:

**Cuadro No. 23**  
**Comparación de Resultados de Valuación**

TARJETAS, S.A.	Según % de la Admón.	Según Reglamento	Diferencia
<b>Cartera de Tarjetas de Crédito</b>			
Al día o hasta 1 mes de mora	-	-	-
Más de 1 hasta 2 meses de mora	-	39,704.82	- 39,704.82
Más de 2 hasta 3 meses de mora	-	353,194.57	- 353,194.57
Más de 3 hasta 4 meses de mora	1,976,204.27	882,986.43	1,093,217.84
Más de 4 hasta 6 meses de mora	1,503,848.14	1,722,136.62	- 218,288.48
Más de 6 meses de mora	3,578,912.78	7,157,825.57	- 3,578,912.78
<b>Sub-Total</b>	<b>7,058,965.19</b>	<b>10,155,848.00</b>	<b>- 3,096,882.81</b>
<b>Cartera de Convenios (Doctos. Por Cobrar)</b>			
Al día o hasta 1 mes de mora	-	-	-
Más de 1 hasta 2 meses de mora	52,334.47	13,083.62	39,250.86
Más de 2 hasta 3 meses de mora	91,902.62	61,268.41	30,634.21
Más de 3 hasta 4 meses de mora	382,927.58	153,171.03	229,756.55
Más de 4 hasta 6 meses de mora	556,100.07	430,036.70	126,063.37
Más de 6 meses de mora	3,605,042.66	3,605,042.66	-
<b>Sub-Total</b>	<b>4,688,307.41</b>	<b>4,262,602.42</b>	<b>425,704.98</b>
<b>TOTAL</b>	<b>11,747,272.60</b>	<b>14,418,450.42</b>	<b>- 2,671,177.83</b>

Fuente: Balance de Saldos de la Empresa Tarjetas, S.A.

El cuadro anterior muestra claramente las diferencias en constitución de reservas que se tienen con respecto a la aplicación de los porcentajes establecidos en el Reglamento para la administración del riesgo de crédito.

#### **4.5.4 Impacto Financiero al valorar la Cartera conforme al Reglamento para la administración del riesgo de crédito**

Como se puede observar en las valuaciones anteriores, la empresa utilizaba diferentes porcentajes para valuación de su cartera de créditos, por lo que la reserva requerida ascendía a la cantidad de Q. 11,747,272.60, la cual no supera la reserva constituida contablemente (Q. 11,777,331.32); sin embargo, con los porcentajes establecidos en el Reglamento para la Administración de Riesgo de Crédito, la reserva requerida asciende a la cantidad de Q. 14,418,450.42, existiendo una deficiencia de Q. 2,641,119.09 con respecto a la reserva ya constituida.

#### **4.6 TRASLADO DE INFORMACIÓN MENSUAL Y TRIMESTRAL DE LOS ACTIVOS CREDITICIOS A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

Una de las principales atribuciones que adquiere la empresa al formar parte de un Grupo Financiero, es el envío de información a la Superintendencia de Bancos, la cual se realiza en forma mensual en el caso del E 83 y en forma trimestral para efectos de la Valuación de Cartera. Tomando en cuenta que la empresa solicitaba la información que para sus usos era indispensable, no siendo precisamente la que requiere la Superintendencia de Bancos, será necesaria la verificación de todos los activos crediticios con el fin de elaborar un plan de acción que incluya por lo menos lo siguiente:

##### **4.6.1 Comparación de la información requerida contra la existente en el sistema**

Para realizar una comparación de la información existente contra la requerida por la Superintendencia de Bancos, es necesario sacar estadísticas de la información que contiene el sistema con el fin de evaluar el impacto negativo y las acciones a realizar. Tomando en cuenta lo anterior es necesario dividir la revisión en dos partes:

- Información y actualización mensual de Activos Crediticios (Forma E 83)
- Información trimestral de Activos Crediticios (Valuación)

##### **4.6.1.1 Información para la Forma E 83**

La cartera de la empresa está integrada por 4553 tarjetas de crédito y 359 convenios de pago, haciendo un total de 4,912 créditos. Al verificarse la información solicitada por la Superintendencia de Bancos, según reporte del sistema, se estableció que no se cuenta con el 100% de la información solicitada y en muchos casos la información está incompleta. A continuación se dan a conocer los resultados de la verificación en el sistema:

**Cuadro No. 24**  
**Resumen de Información incompleta en sistema**

No.	Descripción	Vigente	30	60	90	120	150	180 y más	Total
1	Solicitud del Activo Crediticio	1094	592	251	298	462	542	1314	<b>4553</b>
2	Número de Acta	1094	592	251	298	462	542	1314	<b>4553</b>
3	Nombres y Apellidos completos	25	29	15	28	24	38	162	<b>321</b>
4	Fecha de nacimiento	42	10	38	93	98	205	480	<b>966</b>
5	Número de orden y registro de cédula	48	32	28	47	135	188	253	<b>731</b>
6	Municipio de Cédula	184	356	49	83	177	290	523	<b>1662</b>
7	Número de Identificación Tributaria	292	459	183	275	258	447	1179	<b>3093</b>
8	Actividad Económica a la que se dedica el deudor	192	59	17	59	120	243	810	<b>1501</b>
9	Dirección	33	39	12	35	69	179	368	<b>736</b>
10	Código de Identificación Interno del Deudor	1094	592	251	298	462	542	1314	<b>4553</b>

Fuente: Archivos de información de clientes de la Empresa Tarjetas, S.A.

- **Solicitud del Activo Crediticio:** número del formulario por el cual se solicitó el activo crediticio. Para la carga inicial de información, la Superintendencia de Bancos autorizó que no se completara este campo, sin embargo, con la información de los activos crediticios otorgados a partir de esa fecha deben llevar un número que identifique el formulario de solicitud del crédito.
- **Número de Acta:** se debe colocar el número de Acta de Consejo con la que se aprobó el activo crediticio, sin embargo, para nuestro caso este campo no es indispensable, por lo que no requiere inversión de recursos.
- **Nombres y Apellidos:** en estos campos es donde se concentra gran parte del problema de falta de información debido a que la Superintendencia de Bancos valida que estos datos estén correctos y si el archivo contiene errores, es rechazado completamente.

Tomando en cuenta que del total de créditos que tiene la empresa, 321 tienen problemas en los nombres y apellidos, es razonable que dichos errores se corrijan en cada uno de los registros, por lo cual se tiene que invertir en recurso humano.

- **Fecha de Nacimiento:** en este campo se encontró que 966 créditos no reflejan datos en la casilla de "Fecha de Nacimiento", por lo cual se tienen que invertir recursos tanto humanos como económicos para revisar los expedientes y tomar el dato de la fotocopia de la cédula, o en última instancia, llamar a los clientes y confirmar su fecha de nacimiento.
  
- **Número de Orden y Registro de Cédula:** el número de cédula es uno de los datos más críticos al momento de completar la información ya que se encontraron 731 casos que no se tenía en el sistema el número de cédula o el número estaba ingresado incorrectamente. Para completar esta información se necesita inversión de recursos tanto humanos como económicos, ya que es necesario buscar la información en los expedientes de clientes, sin embargo, hay cuentas que son tan antiguas que posiblemente no tengan un expediente completo; en estos casos, se debe localizar al cliente para solicitarle la papelería faltante y actualizar información.
  
- **Municipio de Cédula:** el 34% de los créditos que aparecen en el sistema no reflejan el municipio en el cual fue extendida la cédula, debido a que anteriormente no se tomaba como indispensable este dato; sin embargo, para los créditos nuevos es indispensable que las personas encargadas de ingresar la información en el sistema, tomen en cuenta el municipio en que se extendió la cédula; y con respecto a los casos ya existentes, debe realizarse un trabajo de actualización de información.
  
- **Número de Identificación Tributaria:** este es uno de los casos más críticos que se tiene con respecto a la falta de información, debido a que el número de identificación tributaria no era requerido entre la información solicitada por la empresa para la apertura de tarjetas de crédito. Al verificarse la información del sistema, se constató que 3,093 créditos no reflejan este dato y en muchos de los casos es porque los clientes no lo han tramitado.

Para este caso en particular, tomando en cuenta que la mayoría de las empresas no requerían esta información, la Superintendencia de Bancos, estipuló lo siguiente:

**Cuadro No. 25****Fechas límites para envío de NIT**

<b>Fecha límite</b>	<b>Descripción</b>
Al 31 de Diciembre de 2005	Se deberá contar con el Número de Identificación Tributaria de todas las personas individuales, que sean deudoras domiciliadas en el país que tengan activos crediticios por un monto mayor a treinta mil quetzales (Q. 30,000.00).
Al 31 de Diciembre de 2006	Se deberá contar con el Número de Identificación Tributaria de todas las personas individuales, que sean deudoras domiciliadas en el país que tengan activos crediticios por un monto mayor a veinte mil quetzales (Q. 20,000.00).
Al 31 de Diciembre de 2007	Se deberá contar con el Número de Identificación Tributaria de todas las personas individuales, que sean deudoras domiciliadas en el país que tengan activos crediticios.

Fuente: Resolución JM-93-2005 Reglamento para la administración del riesgo de crédito

- **Actividad Económica a la que se dedica el deudor:** este código identifica la actividad a la que se dedica el deudor, de conformidad con el Catálogo No. 5 que se detalla a continuación:

**Cuadro No. 26****Catálogo de Actividades Económicas**

<b>Código gran División</b>	<b>Descripción</b>
0	Consumo, Transferencias y Otros Destinos
1	Agricultura, Ganadería, Silvicultura, Caza y Pesca
2	Explotación de Minas y Canteras
3	Industrias Manufactureras
4	Electricidad, Gas y Agua
5	Construcción
6	Comercio
7	Transporte y Almacenamiento
8	Establecimientos Financieros, Bienes Inmuebles, Servicios Prestados a las Empresas
9	Servicios Comunales, Sociales y Personales

Fuente: Instructivo Forma E 83 Superintendencia de Bancos

Según la verificación realizada en el sistema, ninguno de los créditos cuenta con esta identificación por deudor, lo que implica que se deberá realizar una parametrización en el sistema a efecto que al aperturar una cuenta, exista un campo que requiera este dato.

- **Dirección:** el principal problema que se presenta con este dato son los errores en el ingreso de la información, ya que se presentan direcciones incompletas. El principal objetivo es la actualización de las direcciones, lo que puede realizarse a través de consultas a burós de crédito donde se pueda obtener la dirección y el número de teléfono de los clientes, para confirmar dicha información.
  
- **Código de identificación interno del deudor en la institución:** este código debe identificar al cliente con todos los productos que tiene relacionados dentro de la institución. Por ejemplo: si el cliente posee más de una tarjeta, todas deberían estar relacionadas a un mismo número de cliente. Actualmente, la empresa no cuenta con un código que agrupe todas las transacciones de un cliente; sin embargo, la Superintendencia de Bancos no está considerando como obligatorio dicho campo.

Asimismo, se verificó que en el sistema no existe información para los siguientes campos:

- Código origen del Activo Crediticio
- Tipo de Activo Crediticio
- Tipo de Documento de Formalización
- Tipo de Garantía para el préstamo
- Agrupación del Activo Crediticio
- Actividad Económica destino del Activo Crediticio
- Código para de deuda
- Tipo de Gasto
- Sectorización del Activo Crediticio
- Vínculo de relación con el Activo Crediticio
- Situación del Activo Crediticio
- Estado del Activo Crediticio

Los campos detallados anteriormente se deben ingresar de acuerdo con los catálogos establecidos por la Superintendencia de Bancos, por lo cual se requiere la parametrización en el sistema a efecto que se ingresen en la apertura de cada nuevo

crédito. En el caso de los créditos ya existentes, la información debe actualizarse cuando se realicen prórrogas, novaciones ó reestructuraciones.

#### 4.6.1.2 Información para la Valuación

Tomando en cuenta que para trasladar los archivos de Valuación es necesario tener actualizada la información enviada en la Forma E 83, adicionalmente se tiene que verificar la siguiente información:

#### **Cuadro No. 27**

#### **Campos faltantes para el archivo Valuación de Créditos**

Descripción	Vigente	30	60	90	120	150	180 y más	Total
Criterio de Valuación del Activo Crediticio	1094	592	251	298	462	542	1314	4553
Porcentaje de Reserva	1097	592	251	298	462	542	1314	4553
Valor de Reserva	1097	592	251	298	462	542	1314	4553

Fuente: Balances de Saldos de la Empresa Tarjetas, S.A.

- **Criterio de valuación del Activo Crediticio:** se refiere al criterio utilizado para valorar el activo crediticio, consignándose uno de los siguientes valores:

1 = Por capacidad de pago y mora

2 = Por mora

El criterio utilizado por la empresa es “Por mora”, por lo tanto deberá utilizar el código 2. Este cambio no requiere de parametrización en el sistema, ya que puede agregarse a todos los créditos en el archivo de traslado de información.

- **Porcentaje de Reserva:** este dato es indispensable que se parametrize en el sistema, debido a que actualmente la valuación y cálculos se realizan en un archivo de Excel. El hecho que lo realice el propio sistema simplifica el trabajo y evita errores humanos en el cálculo de los mismos.
- **Valor de Reserva:** este correspondería básicamente al valor del saldo adeudado por el porcentaje de reserva que le corresponde.

#### 4.6.2 Revisión de expedientes

Con el fin de obtener un panorama claro de la información que se necesita actualizar de los clientes, es necesario llevar a cabo una revisión de los expedientes. Para realizar dicha actividad se procedió a seleccionar una muestra del 15% del total de los créditos, siendo éstos 737 expedientes, procediéndose a realizar una cédula que contiene los siguientes datos:

- Datos generales
- Solicitud de Crédito debidamente firmada
- Fotocopia completa de Cédula de vecindad
- Referencias bancarias y/o comerciales
- Constancia de Ingresos
- Constancia de consulta efectuada al Sistema de Información de Riesgos Crediticios

Los resultados obtenidos de la verificación realizada se muestran a continuación:

**Cuadro No. 28**  
**Resultados de revisión de Expedientes**

Descripción		Estado de la cuenta							Total
		Vigente	30	60	90	120	150	180 y más	
<b>Datos Generales</b>	Nombre Completo	18	8	16	10	3	23	46	124
	NIT	11	32	34	56	38	76	342	589
	Número de Cédula	9	17	28	16	31	42	33	176
	Actividad Principal	14	8	16	13	7	13	27	98
	Dirección Particular	8	0	21	14	9	12	14	78
	Número de Teléfono	10	23	22	33	26	54	68	236
<b>Solicitud del Crédito</b>		7	5	18	19	21	12	31	113
<b>Fotocopia de Cédula</b>		19	22	5	11	46	34	52	189
<b>Referencias Bancarias y Comerciales</b>		5	14	17	20	29	11	39	135
<b>Constancia de Ingresos</b>		12	25	35	32	38	47	67	256
<b>Constancia de Consulta al SIRC</b>		35	40	43	65	69	90	395	737

Fuente: Expedientes de clientes de la empresa Tarjetas, S.A.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos, se llegó a la conclusión que la mayoría de expedientes carecen de información completa, lo cual hace necesaria la tarea de recopilación de información y documentación correspondiente.

#### **4.6.3 Impacto Operativo al trasladar información mensual a la Superintendencia de Bancos**

Una Empresa Emisora de Tarjetas de Crédito al integrarse a un Grupo Financiero, adicionalmente a la posibilidad de obtener un impacto financiero desfavorable con respecto a la constitución de reservas requeridas por la Superintendencia de Bancos, tiene que realizar cambios a nivel operativo para trasladar la información que se le está solicitando. A continuación mencionaremos algunos de los principales cambios:

##### **4.6.3.1 Cálculo de las reservas**

Con el fin de mantener controladas las reservas requeridas para una cartera de créditos, es necesario llevar un control individual y detallado de la instancia de mora que corresponde a cada una de las cuentas. Para el caso de esta empresa que manejaba “Reservas Genéricas”, esto implica que debe realizar el cambio para “Reservas Específicas”, asignando a cada una de las cuentas el porcentaje de reserva que le corresponde. Lo más recomendable es que se parametrize que este valor se genere automáticamente del sistema, ya que se debe reportar en forma trimestral.

##### **4.6.3.2 Solicitud e Ingreso de Información**

Al adoptar la normativa aplicable a las entidades supervisadas por la Superintendencia de Bancos, la empresa tiene la obligación de solicitar a los clientes toda aquella información que sea de carácter obligatoria. Esto implica que se deben girar instrucciones a todo el personal, principalmente a los siguientes:

- Vendedores: ya que ellos son los responsables solicitar toda la información necesaria a los clientes;
- Analistas de crédito: como responsables de revisar que la información esté completa para ingresarla al sistema.

##### **4.6.3.3 Autorización de Créditos**

La autorización de los créditos debe realizarse de acuerdo a las políticas establecidas en el Manual de Créditos Corporativo, autorizado para el Grupo Financiero y tomando como base lo establecido en el Reglamento para la administración del riesgo de crédito.

Para agilizar el proceso de autorización de los créditos, se considera necesario organizar “Comités de Créditos”, integrados por personas claves de las diferentes áreas, como se muestra a continuación:

- **Miembros del Comité Gerencial de Tarjetas de Crédito:**
  - Gerente de División de Tarjetas de Crédito
  - Gerente de Cobros
  - Gerente de Cartera
  - Gerente Comercial
  - Gerente de Riesgos Financieros (con voz pero sin voto)
  
- **Comité de Créditos Menores de Tarjetas de Crédito:**
  - Director de Cobros
  - Director de Cartera
  - Director de Ventas
  - Director de Análisis de Créditos (con voz, pero sin voto).

Es importante mencionar que también se deben definir niveles de autorización para cada Comité de Créditos.

#### **4.6.3.4 Parametrización del Sistema**

Tomando en cuenta que la empresa tiene que requerir información adicional de los clientes, es necesario que se adicionen campos al sistema lo cual conlleva un proceso de parametrización. Es importante considerar que en algunos software no es tan sencillo parametrizar información, por lo que temporalmente se podría utilizar un programa paralelo en el cual se incluyeran todos aquellos campos requeridos que no se tienen a nivel de sistema; sin embargo, es importante mencionar que esta práctica requiere que la empresa lleve un estricto control con la información.

#### **4.6.3.5 Estructura de las cuentas de acuerdo con el Manual de Instrucciones Contables**

Otro cambio importante que la empresa debe realizar es la reestructuración de sus cuentas, ya que los Estados Financieros se deben presentar de conformidad con la estructura definida en el Manual de Instrucciones Contables. Este cambio implica básicamente inversión de recurso humano, primero para la reestructuración de cuentas y segundo para la modificación de reportes e integraciones.

#### **4.7 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA EMPRESA AL VALUAR SU CARTERA DE CRÉDITOS CONFORME A LA NORMATIVA QUE RIGE A LAS ENTIDADES SUPERVISADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

Al formar parte de un Grupo Financiero y valuar su cartera de créditos de acuerdo a la normativa que rige a éstos, la empresa obtiene las siguientes ventajas y desventajas:

##### **4.7.1 Ventajas**

- Contar con el respaldo de ser una entidad supervisada por la Superintendencia de Bancos.
- Valuar de manera más exacta su cartera de clientes.
- Conocer mejor la Situación Financiera de la empresa.
- Mantener una cartera de clientes actualizada.

##### **4.7.2 Desventajas**

- La obligación de crear reservas, si al realizar la Valuación conforme a los porcentajes establecidos en el Reglamento, da como resultado Deficiencia de reservas.
- Recopilar toda la información faltante de los clientes y de los créditos para completar expedientes.
- Cambio de Procedimientos referentes a:
  - Solicitud de información
  - Ingreso de la información al sistema
  - Cuadre de la cartera
  - Proceso de Valuación
  - Otros
- Cambio de los parámetros establecidos en el sistema
- Cambio en la estructura de los reportes de cartera generados del sistema
- Cambio en la estructura contable

#### **4.8 ACCIONES A SEGUIR PARA LLEVAR A CABO EL PROCESO DE VALUACIÓN DE CARTERA**

Para enfrentar todos los cambios que conlleva el proceso de Valuación, adicionalmente a realizar todos los cambios y modificaciones en el sistema, es necesario elaborar un plan de acción que incluya como mínimo, lo siguiente:

#### **4.8.1 Persona responsable de verificar el proceso de Valuación**

Para llevar a cabo el proceso de Valuación, es indispensable nombrar a una persona que deberá ser la responsable de verificar y dar seguimiento a dicho proceso. Esto con el fin que la información trasladada sea razonable de acuerdo a los registros contables así como también que corresponda la instancia de mora en la que se está reflejando cada cuenta. La persona encargada de verificar el proceso de valuación, debe realizar como mínimo las siguientes funciones:

- Revisar que la información generada cumpla con todos los requisitos
- Cuadrar los saldos con la información registrada contablemente
- Verificar el cálculo de las reservas
- Otras relacionadas con el proceso de Valuación

#### **4.8.2 Nombrar a las personas responsables de Validar la Información de Cartera que se trasladará a la Superintendencia de Bancos**

Para realizar el proceso de traslado de información a la Superintendencia de Bancos (Forma E 83), es necesario que la institución designe a las personas que considere necesarias, quiénes deben verificar como mínimo lo siguiente:

- Revisar que las cuentas cumplan con toda la información requerida
- Verificar que la información de cuentas nuevas sea conforme al Reglamento
- Realizar el cuadro mensual contra lo registrado contablemente
- Depurar toda la información errónea que pueda existir en la base de datos
- Actualizar la información de cuentas (principalmente NIT, dirección, etc.)
- Otras relacionadas con el proceso de envío mensual de información

#### **4.8.3 Crear una Comisión encargada de revisar los expedientes, recopilar la información y actualizar la información del sistema:**

Como consecuencia de los cambios sufridos por la incorporación a un Grupo Financiero, la empresa está obligada a trasladar información a la Superintendencia de Bancos; dicha información puede no estar reflejada en el sistema, ya que no era indispensable en el momento de la apertura de la cuenta. Se debe crear una comisión especial para que realice el trabajo siguiente:

- Ordenar los archivos de los expedientes
- Revisar la información de los expedientes
- Actualizar la información reflejada en el sistema
- Localizar a los clientes para solicitar la información que se considere necesaria
- Otros que simplifiquen el proceso de depuración y actualización de la información.

#### 4.9 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Para el desarrollo del presente trabajo, se planteó una hipótesis que estaba enfocada a dos puntos que se describen a continuación:

**“Una Empresa Emisora de Tarjetas de Crédito que no valuaba su cartera de créditos de acuerdo a los porcentajes establecidos en el Reglamento de Administración del Riesgo de Crédito, puede tener un impacto financiero desfavorable si los porcentajes estipulados en éste son mayores a los que la empresa tenía establecidos a nivel de Política Administrativa.”**

Derivado del ejercicio realizado, se comprueba la hipótesis, tomando en cuenta que los porcentajes de constitución de reserva que utilizaba la empresa eran menores a los requeridos por la Superintendencia de Bancos, por lo que según el caso práctico desarrollado al 31 de diciembre de 2005, se obtiene deficiencia de reserva por Q. 2,671,177.83, lo cual provoca un impacto financiero a la empresa, ya que afecta los resultados del ejercicio.

**“Al cambiar de políticas administrativas y teniendo la obligación de trasladar información a un ente fiscalizador, una Empresa Emisora de Tarjetas de Crédito se puede enfrentar a los problemas de carácter operativo como los que se detallan a continuación:**

- **Falta de expedientes**
- **Información incompleta en los expedientes**
- **Errores humanos cometidos al ingresar la información**
- **Estructura de la base de datos diferente a la solicitada por la Superintendencia de Bancos**
- **Deficiencias en el Sistema al momento de generar los reportes**
- **Falta de personal para llevar a cabo la recopilación y verificación de la información clientes**
- **Falta de conocimientos necesarios por parte de las personas encargadas del ingreso de la información**
- **Falta de Asignación de responsabilidades para llevar a cabo la Valuación”**

Según los resultados del trabajo realizado, se determinó que la empresa al ser supervisada por la Superintendencia de Bancos, tuvo un impacto operativo desfavorable, tomando en cuenta que los requerimientos en cuanto a la información de

los clientes son mucho mayores a los que actualmente tenían establecidos; por lo tanto la información registrada en las bases de datos está incompleta en relación a lo solicitado por esta entidad supervisora.

Asimismo, es importante mencionar que la información que se tiene no es 100% correcta, puede estar errónea e incompleta, por lo cual se concluye que todos estos cambios conllevan a realizar nuevas actividades tales como: contratación personal para que recopilar y verificar la información existente, dar capacitación al personal para dar a conocer los cambios y que no existan problemas con la información de cuentas nuevas y asignar personas responsables para los nuevos procesos de traslado de información mensual y Valuación de la cartera de créditos. Tomando en cuenta lo anterior, se concluye que se comprueba la hipótesis planteada.

## **CONCLUSIONES**

1. Derivado a que las políticas de constitución de reserva autorizadas por la empresa emisora de tarjetas de crédito establecían porcentajes menores a los estipulados en el Reglamento para la administración del riesgo de crédito, se obtuvo un impacto financiero desfavorable al valuar la cartera de tarjetas de crédito y convenios como una empresa que forma parte de un Grupo Financiero y con la normativa que rige a éstos.
2. Las Empresas Emisoras de Tarjetas de Crédito que forman parte de Grupos Financieros, están obligadas a trasladar información mensual a la Superintendencia de Bancos, conforme a las estructuras definidas en el Instructivo para el envío de información mensual de saldos de cartera (E 83) y el Instructivo para el envío de información trimestral de Valuación de Activos Crediticios.
3. Los principales problemas operativos que enfrenta una Empresa Emisora de Tarjetas de Crédito como parte de un Grupo Financiero, es la falta de información o información incompleta de los clientes, falta de expedientes por la antigüedad de las cuentas, cambios en las estructuras de los sistemas para contar con toda la información solicitada por la Superintendencia de Bancos y principalmente la falta de conocimiento y capacitación del personal.
4. Uno de los principales cambios de una Empresa Emisora de Tarjetas de Crédito al integrarse a un Grupo Financiero, es la presentación y envío de los Estados Financieros a la Superintendencia de Bancos en forma mensual, los cuales deben ser consolidados con los estados financieros de las otras empresas que forman parte del Grupo Financiero. Asimismo, tomando en cuenta todos los cambios operativos que conllevan estos procesos, también se deben modificar la forma de presentación y estructura de las integraciones y reportes contables.
5. La Empresa Emisora de Tarjetas de Crédito debe contar un plan de acción establecido con el fin de enfrentar tanto el impacto financiero que afecta los resultados del período, como el impacto operativo que conlleva cambios estructurales para cumplir con el envío de la información y el proceso de Valuación de la cartera de créditos conforme lo estipulado en el Reglamento para la administración del riesgo de crédito.

### **RECOMENDACIONES**

1. Que las Empresas Emisoras de Tarjetas de Crédito constituyan reservas de valuación en forma específica (por cuenta), para identificar claramente cuál es la cartera irrecuperable y cuáles son las cuentas que les están representando 100% de reserva, pudiendo con esto elaborar planes estratégicos de cobro.
  
2. Tomando en cuenta la obligación de trasladar la información crediticia en forma mensual a la Superintendencia de Bancos, es necesario el fortalecimiento del proceso crediticio de la empresa para poder cumplir con los requerimientos de información establecidos, agregando a sus formularios de solicitud toda la información que sea de carácter obligatorio, así como también es importante que se informe al personal de ventas de tarjetas de crédito sobre la importancia de contar con todos los requisitos necesarios de los tarjetahabientes.
  
3. Que se conformen grupos o comisiones de trabajo que se encarguen de recopilar la información de clientes que no aparezca en sistema, esto por medio de revisión de expedientes, y en caso de no encontrar toda la información en los mismos, tratar de localizar al cliente por medio de consultas a los burós de crédito, bases de datos de las otras empresas que conforman el Grupo Financiero, etc., con el fin de actualizar los datos. Asimismo, es importante tomar en cuenta que los cambios en los software requieren inversión de tiempo, por lo cual es recomendable que se elabore un sistema temporal para el traslado de la información a la Superintendencia de Bancos, mientras se realizan los cambios necesarios para que los procesos de envío de información y valuación sean en forma automatizada.
  
4. La Empresa Emisora de Tarjetas de Crédito debe realizar una reestructuración de sus cuentas, de conformidad con el Manual de Instrucciones Contables de la Superintendencia de Bancos, con el fin de consolidar los Estados Financieros con el resto de las empresas que integran el Grupo Financiero.

5. Para hacer frente al impacto financiero derivado de la valuación conforme al Reglamento para la administración del riesgo de crédito es necesario conocer exactamente el valor de reserva a constituirse para proceder a:

- Presentar un plan de amortización de pago a la Superintendencia de Bancos, o
- Implementar una estrategia de cobro que le permita recuperar su cartera crediticia.

Con respecto al impacto operativo, la Empresa Emisora de Tarjetas de Crédito debe identificar a las áreas involucradas en los procesos de envío de información y valuación de cartera, con el fin de asignar a cada área, las actividades que les corresponden, nombrando a las personas responsables.

**BIBLIOGRAFIA**

1. Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de la República de Guatemala.
2. Bollmann, Christa. Revista Tarjetas de Crédito Plástico de hoy, dinero de mañana. Febrero 1998, Edición No. 326
3. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Ley 2-70 Código de Comercio
4. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 18-2002. Ley de Supervisión Financiera.
5. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 19-2002. Ley de Bancos y Grupos Financieros.
6. Del Cid Zambrano, Sergio. Revista Finanzas. Cronología de la Industria de la Tarjeta de Crédito en el Mundo.
7. Enciclopedia Práctica de Banca. Barcelona Planeta, 1989. 400 Páginas, Volumen 5
8. Estándar Australiano. Administración de riesgos. AS/NZS 4369:1999. 36 páginas.
9. Fentanes, Juan Eduardo. Folleto Tarjetas de Crédito. Facultad de Derecho, Universidad de Buenos Aires, Argentina. Pág. 1-6
10. Grupo Financiero G&T Continental, S.A. Folleto de Metodología para Evaluar los Riesgos. Enero 2005. 35 Páginas
11. Grupo Financiero G&T Continental, S.A. Manual de Créditos Corporativo. Año 2005. 46 Páginas
12. Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales, USAC. Boletín Economía. 3er. Nivel Edificio S-6, Ciudad Universitaria. Noviembre 2003
13. KPMG. Boletín Financiero. Colombia, Abril 2004. Páginas 1-6

14. Martínez Gálvez, Arturo. El Factoraje en el Derecho mercantil y en el Derecho Bancario la Tarjeta de Crédito. 1ª. Edición, año 2004. Guatemala, C.A.
15. Muguillo, Roberto. Tarjeta de Crédito. 2ª. Impresión, Editorial Astrea, Buenos Aires, Año 1991
16. Ortíz, Emilio. "El dinero plástico se impone". El Nacional. 03 de Agosto 1997. Pág. 15
17. Resolución JM-54-2004 de la Junta Monetaria. Reglamento sobre la Adecuación de Capital para Entidades Fuera de Plaza, Entidades Off Shore, Casas de Bolsa, Empresas especializadas en Servicios Financieros, Almacenes Generales de Depósitos y Casas de Cambio, que forman parte de un Grupo Financiero.
18. Resolución JM-93-2005 de la Junta Monetaria. Reglamento para la administración del riesgo de crédito.
19. Rodríguez Azuero, Sergio. Contratos Bancarios, Su significación en América Latina. Biblioteca Felaban, Segunda Edición, Bogotá 1979
20. Silva Cueva, José Luis. "Antecedentes y Evolución Históricas de la Tarjetas de Crédito". Monografías.com. Julio 2005.
21. Superintendencia de Bancos de Guatemala. Instructivo para el envío de Información Mensual de Saldos de Cartera (Forma E-83). Vigente a partir de Noviembre 2005. 47 Páginas
22. Superintendencia de Bancos de Guatemala. Instructivo para el envío de Información Trimestral de Valuación de Activos Crediticios. Vigente a partir de Diciembre 2005. 48 Páginas
23. Tarjeta versus Dinero. "El Plástico que revoluciona el Mundo". Revista Mercado. Año 3, Número 5. Página 22-32