

ANALISIS DEL CREDITO EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS

DANIEL CORTES CARDONA

YESICA ROMERO

JHON ALEJANDRO SERNA PATIÑO

TRABAJO DE GRADO PARA OBTENER TITULO DE TECNOLOGOS EN GESTION
FINANCIERA

ASESOR

NAIRON DURANDO RODRIGUEZ

TECNOLOGICO DE ANTIOQUIA INSTITUCION UNIVERSITARIA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

MEDELLIN

2017

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCCIÓN | 4 |
| 1. IDENTIFICACION DEL PROYECTO: | 6 |
| 1.1 Tema General de Investigación. | 6 |
| 1.2 Tema Específico de Investigación. | 6 |
| 1.3 Definición del Problema de Investigación. | 6 |
| 1.4 Definición del Espacio de Investigación..... | 6 |
| 1.5 Población. | 7 |
| 1.6 Revisión de Antecedentes. | 7 |
| 2. ANALISIS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION | 8 |
| 2.1 Planteamiento o Descripción del Problema: | 8 |
| 2.2 Preguntas Orientadoras del Proceso Investigativo..... | 10 |
| 2.2.1 Pregunta General..... | 10 |
| 2.2.2 Preguntas Específicas: | 10 |
| 3. OBJETIVOS | 10 |
| 3.1 Objetivo General..... | 10 |
| 3.2 Objetivos específicos. | 11 |
| 4. JUSTIFICACION | 11 |
| 5. MARCO REFERENCIAL..... | 12 |
| 5.1 Marco Teórico..... | 12 |
| 5.1.1 Aspectos claves en los estudios crediticios..... | 17 |
| 5.2 Marco Legal..... | 35 |
| 6. SISTEMA DE HIPOTESIS Y VARIABLES | 39 |
| 6.1 Hipótesis de Trabajo | 39 |
| 6.2 Variables Utilizadas | 41 |

| | |
|---|-----------|
| 7. DISEÑO METODOLOGICO..... | 41 |
| 7.2 Tipo De Investigación..... | 41 |
| 7.3 Fuentes De Investigación..... | 42 |
| 7.4 Instrumento de Aplicación:..... | 42 |
| 8. TABULACION Y ANALISIS DE LA INFORMACION RECOPIADA: | 43 |
| 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 45 |
| 9.1 Conclusiones | 45 |
| 9.2 Recomendaciones | 47 |
| LISTADO DE REFERENCIAS | 49 |

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación expone un acercamiento a la información de los créditos en Colombia, destacando más que todo el análisis de créditos en el sector financiero; La investigación contiene temas como los problemas más comunes del porqué no se puede otorgar un crédito a un solicitante sea persona natural o jurídica; además los requisitos e información contundente de cómo se ven frenados diferentes negocios en el país por la falta de agilidad en los procesos de créditos de las entidades financieras en el país.

La inclusión del tema de créditos en el sector financiero de esta investigación esta soportada por imágenes, tablas estadísticas, artículos de los principales diarios de finanzas de la nación y exponentes de corrientes como el capitalismo; Las bases de consulta están en cada uno de las pautas del trabajo de investigación, al igual que la información más importante para los estudiantes, docentes y entidades del sector financiero que pueden aplicar la información propuesta en la investigación para consolidar sus procesos y hacer una función más óptima en cuanto a tiempos, requisitos y atención al solicitante del servicio.

En la investigación se pautaron algunas estrategias para el consumidor y para las entidades financieras en relación a los créditos financieros; además se adjuntaron tablas comparativas de las principales entidades financieras y se destacaron mediante encuestas aplicadas a una muestra de estudiantes del tecnológico de Antioquia los tipos de entidades financieras que más tardan en entregar una respuesta al solicitante, por qué se puede dar una respuesta negativa, una respuesta donde el analista de crédito o analista de riesgo puede solicitar al consumidor más garantías para entregar el servicio o porque se puede aprobar una solicitud.

En cuanto al marco legal se destacan las leyes y estatutos que regula la jurisdicción colombiana impuesta para las entidades financieras y el manejo de créditos financiero.

Se identificaron oportunidades de mejora en procesos y analizamos bases de datos como lo es datacredito y posibles resultados de consulta de personas naturales, en esta parte de la investigación se podrá observar los diferentes puntajes de orden cuantitativo que puede tener un solicitante y el significado del alguno de estos puntajes, así lograr entregar una información más puntual y entendible para los estudiantes, docentes y entidades que se verán beneficiadas con la investigación.

1. IDENTIFICACION DEL PROYECTO:

1.1 Tema General de Investigación.

Análisis de crédito

1.2 Tema Específico de Investigación.

Análisis y estudio de crédito en entidades financieras.

1.3 Definición del Problema de Investigación.

Se identifica que en la mayoría de las entidades financieras los estudios de crédito presentan falencias las cuales afectan de manera directa al cliente o consumidor ya que los tiempos de espera son muy prolongados, hay muchos agentes o situaciones internas que el cliente desconoce, por lo cual la investigación permitirá conocer las demoras y las dificultades en las cuales se ven expuestos diariamente estos estudios.

1.4 Definición del Espacio de Investigación.

Este se llevará a cabo en el sector financiero tomando como muestra información de algunas entidades financieras, el cual llevará soportes documentales e información verídica.

1.5 Población.

Dirigida a personas naturales, mayores de 18 años, económicamente activas, con capacidad de decisión, y a personas jurídicas legalmente constituidas, que han solicitado crédito en entidades financieras.

1.6 Revisión de Antecedentes.

Para la revisión de antecedentes, se recopiló información de varios trabajos de investigación que sustentan el presente proyecto investigativo, pues con estos se logró evidenciar que muchos de nuestros objetivos tiene la ideología adecuada y que la investigación realizada tiene buenas guías, conceptos e información que puede ser totalmente valorada para lograr solucionar el problema de cómo se puede obtener un crédito con mayor agilidad por parte de una entidad del sector financiero en Colombia.

- Introducción al sistema financiero y bancario.

Autor: Ricardo Dueñas

Politécnico GranColombiano Institución Universitaria Member of Whitney International University System.

- Aspectos básicos del Análisis de Créditos

Autor: Gustavo Manéz

<http://www.monografias.com/trabajos5/asba/asba.shtml#ava>

- Sistema financiero colombiano, evolución y perspectivas.

Autor: Paula Andrea Bustamante López

Negocios y Finanzas Internacionales Universidad EAN convenio UNIQUINDIO.

- Medición y control de créditos financieros.

Autor: Juan Carlos Ávila Bustos

Universidad Javeriana de Bogotá DC.

- Impacto del crédito financiero en las personas naturales y jurídicas

Autor: Royer Tarazona

Universidad San Martín.

2. ANALISIS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION

2.1 Planteamiento o Descripción del Problema:

Se identifica que, en algunas entidades financieras, los estudios de crédito presentan demoras en su aprobación, las cuales afectan de manera directa al cliente o consumidor. Esto, según un acercamiento inicial no formal con algunos solicitantes, en el cual se demuestra que en algunos casos la aprobación puede tardar hasta siete meses, y que los clientes tienen un desconocimiento general de los procesos del estudio. Por lo cual, esta investigación se centra en identificar los factores que más influyen en la demora de un estudio de crédito por parte de las entidades financieras, y plantear una solución estratégica que busque la eficacia y la agilidad en la aprobación del producto, para ayudar a los solicitantes a que tengan la capacidad económica requerida, sea para vivienda, educación,

libre inversión, inyección de capital a grandes compañías, fomento o creación de pequeñas y medianas empresas.

Según el diario Vanguardia (2012), algunas entidades financieras como Banco Agrario presentaban demoras en el estudio y aprobación de crédito entre 4 y 6 meses, por lo cual presentaba un alto índice de afectación en la línea de consumo para clientes, generando pérdidas y poca credibilidad a la entidad, con mejoras realizados el 95% de las solicitudes son atendidas en un plazo inferior a los 20 días.

Para esto, se pretende recopilar información de los posibles factores y falencias que posee el sector financiero al momento de hacer un estudio de crédito, por medio de la descripción de los usuarios y un análisis de los procesos que las entidades llevan a cabo para la aprobación; y de la construcción de un método de análisis con técnicas financieras, en búsqueda de que el proceso del estudio sea más eficiente, de manera que la aprobación se efectúe en un periodo de tiempo más corto.

Dicho lo anterior, se estudiará la forma de proporcionar más oportunidades de aprobación a las personas naturales, empleadas e independientes, como a las grandes compañías o a las pequeñas y medianas empresas; con el fin de hacer más efectiva la colocación de dinero en el mercado y aumentar las utilidades de la entidad sin incurrir en un riesgo incontrolable.

En cuanto al proceso de estudio, se desea revisar qué tan necesario son los documentos exigidos por las entidades prestadoras del servicio de estudio de crédito,

formando un cuadro comparativo de qué es lo que cada entidad pide a los solicitantes para aprobar el beneficio económico.

2.2 Preguntas Orientadoras del Proceso Investigativo.

2.2.1 Pregunta General

¿Por qué las entidades financieras generan demora al momento del estudio y aprobación de un crédito?

2.2.2 Preguntas Específicas:

1. ¿Cuáles es el motivo más frecuente en la negación de un crédito?
2. ¿Cuáles son las medidas que están implementando los gerentes de las entidades financieras para optimizar los estudios de un crédito?
3. ¿Qué influye para que las personas obtén por tomar un crédito de manera informal (pagadario) que tomarlo en una entidad financiera?
4. ¿Qué documentos son fundamentales para un estudio de crédito?
5. ¿Cómo se ve afectado un solicitante, Persona Natural o Persona Jurídica, con la demora de en estudio de crédito?

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General.

Identificar los factores que más influyen en la demora de un estudio de crédito por parte de las entidades financieras.

3.2 Objetivos específicos.

1. Describir la percepción de las personas solicitantes de créditos en una entidad financiera.
2. Analizar los procesos empleados para un estudio de crédito.
3. Plantear soluciones estratégicas para generar más aprobaciones de créditos para una entidad financiera.
4. Conocer tipos de documentos y bases de consultas empleadas por el sector financiero para otorgar un crédito a una Persona Natural o Persona Jurídica.

4. JUSTIFICACION

Con el estudio que se realizará se pretende dar a conocer las posibles causas de las demoras en estudios y aprobación de crédito tanto para Personas Naturales como Jurídicas, desde diferentes aspectos como, económicos, documentales y evaluativos; ya que dependen de un área encargada (Departamentos de análisis, Comerciales y operativos).

Dar a conocer información fundamental para realizar un estudio de crédito en una entidad financiera, los procesos implementados y las bases de datos consultadas por los analistas de crédito.

Facilitar a las personas Naturales o Jurídicas la obtención de un crédito de manera rápida, y con un análisis de documentos confiable para la entidad financiera, de tal modo de no caer en siniestros para la compañía.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1 Marco Teórico

Esta investigación, está enfocada en la teoría existente de cómo poder solucionar demoras en un estudio de crédito, según investigaciones de la revista Portafolio (2016) el índice de valor de las solicitudes de crédito entre 2008 y 2016 ante una entidad financiera creció en 3.1 billones de pesos solo para la línea de crédito de vivienda.

Otra de las investigaciones del DANE publicada por el periódico El Tiempo (2014), muestran un alto índice de endeudamiento en las familias colombianas, dando como resultado que el 65% de los hogares colombianos admitió que uno o más miembros de la familia tienen hoy algún tipo de deuda con una entidad financiera. Por otro lado, una investigación realizada por la revista Dinero (2017) reveló que el sector financiero en Colombia cerró con ganancias de 7.056 billones de pesos en operaciones, de los cuales 5.637 billones fueron por la línea de créditos.

Según el diario Vanguardia (2012), algunas entidades financieras como Banco Agrario presentaban demoras en el estudio y aprobación de crédito entre 4 y 6 meses, por lo cual presentaba un alto índice de afectación en la línea de consumo para clientes, generando

perdidas y poca credibilidad a la entidad, con mejoras realizados el 95% de las solicitudes son atendidas en un plazo inferior a los 20 días.

Según el Banco de la Republica (2015) las entidades financieras tuvieron una demanda positiva en créditos para todas las modalidades, los cuales requerían de un largo periodo para su estudio y aprobación. Adicionalmente, las compañías de financiamiento comercial tuvieron una expansión en la demanda de los préstamos de microcrédito y vivienda, mientras que los de consumo presentaron una disminución. Cabe anotar que dicha entidad expone que, el principal factor que impide la aprobación de un crédito es la capacidad de pago del solicitante, entre otros resaltan la falta de historial crediticio y la actividad económica del mismo.

Además, según lo manifestado por Contexto Ganadero (2016) Los ganaderos presentaron problemas para solicitar créditos con el Banco Agrario, debido a la cantidad de trámites que deben hacer para acceder a un préstamo, ya que incluye un pago previo de un tramitador, la mala atención de las oficinas y el incumplimiento de alivios por parte de la entidad, a pesar de que la entidad indico que no tiene tramitadores para los créditos y que la aprobación de los mismos va ligada al gobierno, esta situación generó desconfianza de los ganaderos frente a la entidad y perdió credibilidad en los mismo.

Por otra parte, el Banco de la Republica (2017), conceptualiza los determinantes del acceso al crédito de los hogares colombianos, y dice que diferentes sectores del gobierno han discutido sobre la necesidad de aumentar el acceso a servicios financieros para gran parte o la mayoría de los hogares colombianos, esto, con el fin de conseguir unas mejores condiciones en términos de oportunidades y bienestar de la población. Sin embargo,

esto se ha visto afectado o restringido en términos de acceso a créditos, lo cual obstaculiza los procesos productivos que optimicen su bienestar, lo que demora el desarrollo económico y puede generar un círculo vicioso; en el cual, el bajo crecimiento genera altos niveles de pobreza y, al mismo tiempo, la pobreza conduce a un menor crecimiento.

En el último trimestre del año 2016 la apreciación de la demanda por nuevos microcréditos se situó en elevaciones cercanas a cero, tanto para el mercado no regulado, 0,30% como para las entidades reguladas 0,25%, conducta que se presentó a lo largo de todo el año. Así lo dio a conocer un estudio del Banco de la República en que se indica que, aunque estos indicadores se ubicaron por encima del promedio del último año -1,9% para el mercado de microcrédito y -1,6% para las entidades reguladas, reflejan una caída significativa en la demanda con respecto al promedio de 2015, cuando se ubicaban en 14,4% y 29,0%, en su orden. (Nuevo Siglo, 13 de Febrero de 2017.)

Con respecto a lo anterior, se dice que los factores que impiden un mayor volumen de los microcréditos es la capacidad de pago de los clientes y el sobreendeudamiento, lo cual tomo fuerza en los últimos tres meses; asimismo, se encuentra que el Fondo Nacional de Garantías, avaló durante 2016 microcréditos por \$1,28 billones, lo que muestra una disminución frente al monto garantizado durante 2015 que ascendió a \$1,31 billones, su director manifiesta que *“este fenómeno se dio por el sobreendeudamiento de los microempresarios, que son quienes más recurren al microcrédito”*, lo cual da a entender que los créditos en la actualidad se están viendo afectados por las altas deudas que tienen las personas o las empresas al momento de solicitar un préstamo.

El diario La República (2015) expone que los bancos en Colombia han adquirido el compromiso de ofrecer servicios financieros a personas que nunca han tenido ninguna experiencia con la banca, esto conllevó a que las entidades bancarias realizaran estudios que posibilitaran la formalización de la economía de las personas que acuden a préstamos informales, las cuales para ese periodo de tiempo oscilaban en un 55%, y no acudían a préstamos formales por las exigencias que tiene el sector financiero al momento de ofrecer créditos.

En el mismo sentido, según un estudio realizado por el área de productos de inclusión financiera del Grupo Bancolombia (2014), los jóvenes, las mujeres, los de bajos recursos y los residentes rurales son los menos favorecidos para ser bancarizados. Sin embargo, la nueva ley de inclusión financiera le apunta a la equidad en cuando a que los servicios financieros sean de bajo costo, permitiendo que cerca de 20 millones de personas tengan acceso a los productos; Colombia cuenta con 23 entidades bancarias comerciales que se están enfocando en hacerle ver la necesidad a las personas naturales o jurídicas de adquirir productos para financiarse o de incorporarse en el mundo de la banca con al menos uno de los productos que se manejan.

Asimismo, un informe elaborado por el Banco de la República, que corresponde al tercer trimestre del año 2014, manifiesta que la demanda de microcréditos en Colombia ha tenido un crecimiento de un 9,8% con respecto al mismo periodo del año 2013. Sin embargo, siguen habiendo dificultades que disminuyen la probabilidad de hacer efectivo un crédito, como la poca capacidad de pago de los solicitantes, el nivel de endeudamiento o créditos con múltiples entidades.

Por otro lado, se encontró que las entidades financieras en Colombia deben ser muy rigurosas con el estudio de las solicitudes de crédito, por ende se debe tener una estructura adecuada para que las personas que hacen dichos estudios consoliden la información y tomen buenas decisiones para la empresa; esto en búsqueda de, mitigar el riesgo que abarca un desfase económico para una entidad financiera, o un caso de lavado de activos por parte de los solicitantes del servicio. A continuación, se destacarán algunos aspectos básicos para tener en cuenta en un análisis de crédito, por parte de las entidades del sector financiero del país. (Hernández, 2005)

Por un lado, se encuentra el SARC (Sistema de administración de riesgo crediticio), el cual es un conglomerado de políticas, procedimientos, normas y metodologías que determinan los riesgos, a los que se ven expuestos los procesos de crédito y cobranza de las entidades financieras. Este, debe tener en cuenta una ruta que precise los medios y los criterios mediante los cuales la entidad evalúa, asume, califica, administra y cubre su riesgo crediticio. Por otro lado, dicho riesgo crediticio, debe ser tenido en cuenta por la entidad, ya que su administración puede ser una oportunidad de incurrir en pérdidas y disminuir el valor de los activos de dichos entes, como consecuencia de que un deudor o contraparte incumpla con sus obligaciones. (Hernández, 2005)

El SARC debe contar al menos con los siguientes componentes básicos:

1. Políticas de administración del riesgo crediticio.
2. Procesos de administración del riesgo crediticio.
3. Modelos internos o de referencia para la estimación o cuantificación de pérdidas esperadas.
4. Sistema de provisiones para cubrir el riesgo crediticio.
5. Procesos de control interno.

Otro aspecto importante y de control Bancario es el SARLAFT (Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo), el cual se clasifica en dos etapas: La Primera, corresponde a la prevención del riesgo, y tiene como objetivo prevenir la introducción de actividades relacionadas con el lavado de activos y/o la financiación del terrorismo al sistema financiero; La Segunda, corresponde al control, y su intención es detectar y reportar las operaciones que se pretendan realizar, o se hayan realizado para intentar dar apariencia de legalidad, a operaciones vinculadas al lavado de activos y/o a la financiación del terrorismo. La importancia de lo anterior, radica en el control que obtiene la entidad financiera sobre la proveniencia y destinación de los recursos otorgados, por medio de organismos de control interno, como revisorías fiscales y auditorías internas. (Unidad de información y análisis financieros, 2008)

5.1.1 Aspectos claves en los estudios crediticios

5.1.1.1 Conocimiento del sujeto de crédito

Tiene que ver con su solvencia moral, su reputación y su disposición para cumplir sus compromisos con terceros; conocer su historial crediticio. En Colombia se ha implantado el denominado Datacrédito, que es un sistema de información o central de riesgo que registra a los acreditados que incumplieron con alguna obligación crediticia, con información proveniente de todo el sistema financiero.

El datacredito tiene una calificación que se mide de la siguiente manera:



Fuente: buró de crédito, comparaguru.com

Con esta las entidades financieras saben si el solicitante de un crédito es apto o no para tomar este servicio, también existen otro tipo de calificaciones que muestra el datacredito al momento de hacer el análisis de una solicitud de crédito los cuales son:

- 000: informa que el solicitante no tiene ningún tipo de obligación con ninguna entidad comercial o financiera, por lo general estas personas deben soportar más garantías al momento de solicitar un crédito.
- 001: cartera castigada o en dudoso recaudo, esta es la peor de las calificaciones por lo general las personas con este historial no se les puede otorgar ningún tipo de crédito ni producto financiero.

- 003: cliente reportado como fallecido por alguna entidad, al salir esta calificación se debe tener cuidado con el solicitante, dado que es una alerta como posible suplantación.
- 004: esta calificación hace referencia a los solicitantes que solo han servido como deudores de cuentas de telecomunicaciones y que por lo general no tiene historial crediticio.
- 007: informa a los analistas que este solicitante tiene historial de crédito pero que solo se ha presentado ante una entidad financiera para servir como deudor de obligaciones ajenas a las suyas.
- 950: información que tiene una persona cuando es intachable con sus obligaciones en cualquier sector (financiero o comercial).
- Consulta tipo 6: este es un resultado que da a un solicitante que no tiene registro alguno con el sector financiero colombiano.

En el datacredito, también se pueden ver las huellas de consulta de una persona y cómo ha sido su hábito de pago con sus obligaciones cerradas, por esto es una herramienta fundamental para el analista poder tomar la decisión de si es o no viable para la entidad financiera dar el crédito solicitado.

En cuanto a las huellas de consulta, es otra de las características que debe tener en cuenta un analista para detectar una posible suplantación o documentos falsos, esto lo puede hacer comparando los créditos otorgados al solicitante con las huellas y las fechas de no tener créditos y en cambio tener muchas huellas de consulta puede ser que a esta persona la estén suplantando con su propio documento de identificación y si por el contrario tiene muchos créditos y pocas huellas de consulta hace más confiable la aprobación de crédito.

Las obligaciones cerradas lo que muestran es la calificación del solicitante en su vida crediticia, las mismas entidades que le prestaron a esta persona al final de sus obligaciones emiten una calificación a este solicitante que quedara registrada en el datacredito siendo (A, B, C viables de estudio y de aprobación y D y E la calificación que tendrán en cuenta para descartar el crédito). Un datacredito se visualiza de la siguiente manera:

SE PRESENTA REPORTE NEGATIVO CUANDO LA(S) PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS EFECTIVAMENTE SE ENCUENTRAN EN MORA EN SUS CUOTAS U OBLIGACIONES. SE PRESENTA REPORTE POSITIVO CUANDO LA(S) PERSONA(S) NATURALES Y JURÍDICAS ESTÁN AL DÍA EN SUS OBLIGACIONES.

| TIPO DE CUENTA | ENTIDAD | NUMERO | TIPO DE REPORTE | DETALLE |
|---|--------------|--------|-----------------------------------|----------------|
| Cuentas de ahorro y bancarias | | **** | No Aplica | ver detalle... |
| Tarjeta de crédito | | **** | Positivo <input type="checkbox"/> | ver detalle... |
| Tarjeta de crédito | | **** | Positivo <input type="checkbox"/> | ver detalle... |
| Tarjeta de crédito | | **** | Positivo <input type="checkbox"/> | ver detalle... |
| Tarjeta de crédito | | **** | Positivo <input type="checkbox"/> | ver detalle... |
| Cartera Bancaria Rotativa | | **** | Positivo <input type="checkbox"/> | ver detalle... |
| Cartera compañías de financiamiento comercial | | **** | Positivo <input type="checkbox"/> | ver detalle... |
| Cartera compañías de financiamiento comercial | | **** | Positivo <input type="checkbox"/> | ver detalle... |
| Cartera de comunicaciones | DIRECTV COL. | **** | Positivo <input type="checkbox"/> | ver detalle... |

Cerrar Sesión

Fuente: <https://www.datacredito.com.co/>

| CARTERA BANCARIA | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|-----------------------|---|--------------------------------|-----|--|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|
| INFORMADO POR | BCO AGRARIO | | | | | | | | | | | |
| NÚMERO | *****8223 | | | | | | | | | | | |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN | agosto de 2010 | ESTADO ACTUAL | AL DIA | | | | | | | | | |
| OFICINA DE RADICACIÓN | SANTUARIO (ANTIOQUIA) | NÚMERO DE MESES DE LA CLAUSULA DE PERMANENCIA | 000 | | | | | | | | | |
| SITUACIÓN ACTUAL DEL TITULAR | Normal | ESTADO DE ORIGEN DE LA CUENTA | Normal. Creación por apertura. | | | | | | | | | |
| TIPO DE CONTRATO DE LA CUENTA | | TIEMPO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO | | | | | | | | | | |
| CONDICIÓN TITULAR | Deudor | | | | | | | | | | | |
| CUPO O VALOR INICIAL | ██████████ | SALDO DE LA DEUDA | ██████████ | | | | | | | | | |
| VALOR CUOTA | ██████████ | TOTAL CUOTAS | 60 | | | | | | | | | |
| CUOTAS PAGADAS | 25 | | | | | | | | | | | |
| SALDO EN MORA | \$0 | | | | | | | | | | | |
| TIPO DE REPORTE | Positivo | | | | | | | | | | | |
| HISTORIA DE LA OBLIGACIÓN | | | | | | | | | | | | |
| AÑO/MES | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEPT | OCT | NOV | DIC |
| 2006 | | | | | | | | | - | - | - | - |
| 2007 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2008 | - | - | - | - | - | - | OK | OK | OK | OK | OK | OK |
| 2009 | OK | OK | OK | OK | OK | OK | OK | OK | OK | OK | OK | OK |
| 2010 | OK | OK | OK | OK | OK | OK | OK | | | | | |
| CONVENCIONES | | | | | | | | | | | | |
| OK | Al día | 60 | Mora 60 días | C | Obligación castigada | | | | | | | |
| - | Sin información | 90 | Mora 90 días | D | Obligación en Dudoso recaudo | | | | | | | |
| 30 | Mora 30 días | 120 | Mora 120 días o más | | Para obtener ayuda, posicione el cursor sobre este botón | | | | | | | |

Fuente: <https://www.datacredito.com.co/>

5.1.1.2 Capacidad de Pago:

Se analiza mediante un análisis financiero exhaustivo del solicitante, de tal manera que se refleje la volatilidad de las utilidades generadas históricamente. El flujo de efectivo debe garantizar la capacidad de pago de la firma o persona natural. Actualmente, se han desarrollado modelos y herramientas estadísticas que permiten calcular la probabilidad de incumplimiento, la provisión de cartera y la migración del crédito.

La evaluación de la capacidad de pago esperada de un deudor o proyecto a financiar es fundamental para determinar la probabilidad de incumplimiento del respectivo crédito. Para estos efectos, debe entenderse que el mismo análisis debe hacerse a los codeudores, avalistas, deudores solidarios y, en general, a cualquier persona natural o jurídica que resulte o pueda resultar directa o indirectamente obligada al pago de los créditos. Para evaluar esta capacidad de pago la entidad prestamista debe analizar al menos la siguiente información:

- Los flujos de ingresos y egresos, así como el flujo de caja del deudor y/o del proyecto financiado o a financiar.
- La solvencia del deudor, a través de variables como el nivel de endeudamiento y la calidad y composición de los activos, pasivos, patrimonio y contingencias del deudor y/o del proyecto.
- Información sobre el cumplimiento actual y pasado de las obligaciones del deudor, la atención oportuna de todas las cuotas. Adicionalmente, la historia financiera y crediticia, proveniente de centrales de riesgo, calificadoras de riesgo, del deudor o de cualquier otra fuente relevante.
- El número de veces que el crédito ha sido reestructurado y las características de la(s) respectiva(s) reestructuración(es). Se entenderá que entre más operaciones reestructuradas tenga un mismo deudor, mayor será el riesgo de no pago de la obligación.
- Los riesgos de contagio, legales, operacionales y estratégicos a los que puede estar expuesta la capacidad de pago del deudor o el proyecto a financiar. En este contexto es necesario evaluar, entre otros, la información relacionada con el conglomerado económico al que pertenece el deudor.

5.1.1.3 Garantías (colateral):

Existen dos tipos de garantías, reales y personales. En el caso de las reales el bien se coloca a disposición del acreedor en caso de incumplimiento, en el caso de las personales, los bienes serán perseguidos en el curso de un proceso legal. En el peor de los escenarios, dado un incumplimiento del crédito, los valores dados en garantía deben ser suficientes para que el prestamista recupere la pérdida en la operación, por eso es muy importante la constitución legal de la garantía. Debe tenerse en cuenta que a mayor valor de mercado del colateral, menor es la exposición al riesgo en el otorgamiento del crédito.

Cabe resaltar que las entidades vigiladas deben evaluar permanentemente el riesgo crediticio de estos activos y la capacidad de pago del respectivo deudor. Esto aplica tanto en el momento de otorgar créditos, como a lo largo de la vida de los mismos y cuando se produzcan reestructuraciones de los respectivos contratos.

Las entidades financieras están en la obligación de dar a conocer a sus clientes todos los términos y condiciones del contrato de crédito, antes de que el deudor firme los documentos mediante los cuales se instrumente o crédito o manifieste su aceptación, como mínimo debe de entregarle documentada la siguiente información:

A. Tasa de interés, indicando la periodicidad de pago (vencida o anticipada) y si es fija o variable a lo largo de la vida del crédito. Si la tasa es variable, debe quedar claro cuál es el índice al cual quedará atada su variación, adicionalmente, se debe indicar su equivalente en tasa efectiva anual.

B. La base de capital sobre la cual se aplicará la tasa de interés.

C. Tasa de interés de mora.

D. Las comisiones y recargos que se aplicarán.

E. El plazo del préstamo (periodos muertos, de gracia, etc.).

F. Condiciones de prepago.

G. Los derechos de la entidad acreedora en caso de incumplimiento por parte del deudor.

H. Los derechos del deudor, en particular los que se refieren al acceso a la información sobre la calificación de riesgo de sus obligaciones con la entidad acreedora, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 7.5 de este capítulo.

I. En general, toda la información que resulte relevante y necesaria para facilitar la adecuada comprensión del alcance de los derechos y obligaciones del acreedor y los mecanismos que aseguren su eficaz ejercicio. (Superintendencia Bancaria de Colombia, 2002)

Las exigencias de las entidades financieras para que un solicitante (persona natural o jurídica) son muy altas a continuación serán mostrados unos ejemplos de lo que pide una entidad financiera para otorgar un crédito de libre inversión:

- **Bancolombia:**

| Documentación que debes presentar para solicitar un Crédito de Libre Inversión, dependiendo de tu actividad económica. | | | | | | | |
|--|----------|--|----------------|--|---------------------|------------|----------|
| Documento | Empleado | Empleado Cooperativa de trabajo asociado | Socio/Empleado | Profesional independiente, tecnólogo o prestador de servicios no profesionales | Rentista de capital | Pensionado | Amparado |
| Anexo de riesgo | X | X | X | X | X | X | X |
| Copia documento de identidad | X | X | X | X | X | X | X |
| Certificado laboral | X | X | X | | | Opcional | |
| Certificado de prestación de servicios | | | | X | | | |
| Declaración de renta | Opcional | Opcional | X | X | X | | |

| | | | | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| Copia de último tres extractos (cuenta de ahorros o corriente) | Opcional | Opcional | Opcional | X | Opcional | Opcional | |
| Colillas de pago | | X | | | | X | |
| Resolución de la pensión | | | | | | X | |
| Cámara de comercio | | | X | | | | |
| Carta revisor fiscal | | | X | | | | |
| RUT | | | | X | | | |
| Tarjeta profesional | | | | X | | | |
| Certificado de patrimonio.10 | Opcional | Opcional | Opcional | Opcional | Opcional | Opcional | |
| Certificación de otro ingresos | Opcional | Opcional | Opcional | Opcional | Opcional | Opcional | |
| Formato de conocimiento de clientes | Opcional | Opcional | Opcional | Opcional | Opcional | Opcional | |
| Nota: Se aceptarán Certificaciones Laborales con 3 meses de vigencia, en todos los casos sujeta a verificación telefónica. | | | | | | | |

Fuente: Bancolombia plataforma de requisitos de solicitud de crédito de libre inversión.

- **Davivienda:** (Banco Davivienda, 2017)

Para todos los casos

- Declaración de asegurabilidad.
- Fotocopia del documento de identidad al 150%.
- Pagaré único de consumo.

Para Empleados

- Certificación laboral, no mayor a treinta (30) días.

Para Independientes

- Extractos bancarios de los últimos 3 meses.
- Declaración de Renta o Carta de no Declarante.

- **Banco Colpatría:**

| Documentos | | Empleado | Independiente | Pensionado |
|-----------------|---|----------|---------------|------------|
| Persona Natural | Solicitud de crédito individual, pagaré firmado, carta de instrucciones firmada, seguro de vida firmado y formato conocimiento seguro adquirido. | X | X | X |
| | 1 fotocopia de cédula, ampliada 150% con firma. | X | X | X |
| | Certificado laboral original (no mayor a 60 días) donde se especifique: cargo y salario básico actual, tipo de contrato y antigüedad en la empresa. | X | | |
| | Comprobante de pago de nómina o mesada de dos (2) últimos meses. | X | | X |
| | Certificado de pensionado o último extracto donde se consignó la pensión. | | | X |
| | Si tienes ingresos adicionales al salario o a la pensión, adjuntar documentos que los soporten (extractos de los últimos tres meses). | X | | X |
| | Certificado de Cámara de Comercio o RUT (De acuerdo a actividad). | | X | |
| | Fotocopia tomada del original de extractos bancarios de los tres (3) últimos meses. | | X | |

¡Solicítalo YA!
Multipréstamo Crédito de consumo

Vístanos lo mismo que tú.

COLPATRIA
FINANCIERA

Fuente: banco Colpatría plataforma de requisitos de solicitud de crédito de libre

inversión

- **Banco popular**

| Tipo de Documento | Asalariado | Pensionado | Independiente |
|--|------------|------------|---------------|
| Solicitud de vinculación y contratación de productos persona natural. | X | X | X |
| Fotocopia del documento de identidad, ampliada al 150%. | X | X | |
| Certificado laboral con cargo, sueldo y antigüedad original con vigencia no mayor a 30 días. | X | | |
| Certificado de ingresos y retenciones año del último año | X | | |
| Original últimos desprendibles de pago nómina o pensión. | X | X | X |
| Declaración de Renta 2 últimos años, si declara | X | X | X |
| Balances actualizados con fotocopia tarjeta profesional contador | | | X |
| *Certificación de Ingresos mensuales Brutos por Contador. | | | X |
| *Certificado Cámara Comercio y RUT | | | X |
| Certificado libertad inmueble vigencia no mayor a 30 días | X | | X |
| Fotocopia tarjeta libertad vehículo | X | | X |
| Contratos, certificados o documentos que acrediten otros ingresos no laborales como honorarios, prestación de servicios. | | | |
| Si tiene ingresos por arriendo anexar: Contrato arrendamiento y Certificado de Libertad del inmueble. | X | X | X |
| Si no tiene Inmuebles presentar codeudor con finca raíz con los mismos documentos | | | |
| Fotocopia del último comprobante de pago de nómina o pensión; si los ingresos son variables los tres (3) últimos comprobantes. | | X | |

Fuente: banco popular plataforma de requisitos de solicitud de crédito de libre inversión.

Teniendo en cuenta estos gráficos, se evidencia que los requisitos son muchos para lograr un desembolso de dinero esto retrasa la creación de negocios, inversiones de los colombianos en bienes o servicios y por ende el desarrollo económico del país, por parte de la entidad financiera deja de hacer la captación que es esencial para el desarrollo de la compañía, dado que a mayor capacidad de captación mayor capacidad de colocación y más ganancias para la entidad financiera por la ganancia de intermediación financiera .

Continuando con lo pactado en las imágenes anteriores, se plantea un proyecto de minimización de tiempos de resultados de las solicitudes y de menor cantidad de documentos, a continuación un ejemplo completo de un procedimiento de análisis de crédito de una entidad financiera con los más altos estándares de calidad por parte de sus analistas designados a la labor de mitigar el riesgo de donde se parte la guía para demostrar que se puede dar más oportunidad a los clientes sin caer en un déficit de dinero para las entidades del sector financiero en Colombia:

1. Para comenzar en las entidades financieras lo primero que hace para otorgar un crédito de cualquier tipo (libre inversión, crédito hipotecario, tarjetas de crédito entre otros) después de brindar el debido asesoramiento al cliente de las exigencias que debe cumplir para hacerse acreedor al dinero solicitado es la recepción de documentos, momento en el cual comienza una experiencia para el solicitante que puede ser buena y garantizar la fidelización de esta persona con la entidad financiera a la cual está solicitando sus servicios o den definitiva la operación mas engorrosa por la cual esta persona haya pasado y hacer que se pierda un cliente por la tramitología excesiva, para la descripción de este proceso consta en que la persona se acerca llevando todos sus documentos para validar su información personal, los soportes que tiene esta persona para soportar ingresos y que la persona que va a realizar el

estudio de la solicitud de crédito quede suficientemente convencida de que si es un solicitante óptimo para que la entidad financiera le haga un desembolso de dinero, en este momento lo que hacen los asesores comerciales de servicio al cliente ubicados en las oficinas de las diferentes entidades financieras es hacer la recepción de documentos validando que los documentos estén bien, que se cumpla con los parámetros solicitados por la compañía al pie de la letra y que la persona que está haciendo el trámite si sea en realidad quien desea tomar el crédito, a continuación procede a verificar la información de documento de identidad del solicitante si es una cedula de ciudadanía colombiana lo pueden hacer según la información que da la Registraduría de General de la Nación en sus constantes capacitaciones para empleados del sector financiero, a continuación se podrá ver cuáles son los elementos de seguridad mas relevantes de un documento de identidad colombiano:





Fuente: Registraduría General De La Nación, 2017

Con esta información se hace el primer filtro de la entidad financiera evitando desde el comienzo una posible suplantación, luego se toman las huellas dactilares lo mas legible posible y en presencia del empleado de la entidad financiera con esto el solicitante permite que la entidad financiera pueda proceder con las consultas en sus bases de datos y centrales de información financiera (datacredito, cifin, reconocer: software utilizado por las entidades financieras para verificar direcciones de residencia del solicitante, teléfonos brindados a otras entidades del sector financiero o comercial, decisor: software que arroja un resultado de cuánto podría ser la capacidad de endeudamiento del solicitante con una tabla comparativa de sus obligaciones económicas actuales y la que en el momento está solicitando, runt, rues, entre otras).

2. En este paso el asesor de servicio al cliente debe de pasar los documentos a un proceso que por lo general se llama digitalización o indexación de documentos, este proceso consiste en ingresar por medio de un scanner los documentos a una plataforma de administración de información virtual con este todas los funcionarios que necesiten hacer una visualización de la información personal de este solicitante lo podría hacer mediante el software de preferencia de la entidad financiera por lo general cada entidad financiera maneja su propio sistema de administración pero la función de estos es la misma, lo más importante de este proceso es que el analista pueda hacer un estudio más rápido de los documentos sin tener que tocar el soporte físico evitando perdidas de papeles presentados por el solicitante, las ventajas de estos software es que puede ir guardado la información año tras año para cualquier percance con el solicitante o para un pedido por parte de una entidad regulatoria(fiscalía, superintendencia financiera o policía nacional) cabe aclarar que si el analista no puede tomar una decisión con los documentos que se encuentran en el sistema o ve alguna inconsistencia que le genera alguna duda puede solicitar de inmediato al archivo central los soportes físicos que el solicitante presento ante la entidad financiera.

3. Este el proceso de análisis de crédito, este paso el funcionario de la entidad financiera debe tomar la decisión de otorgar o no la aprobación o negativa al solicitante de un crédito para esto debe tener en cuenta la siguiente información dependiendo de la cantidad de dinero y del tipo de persona que solicita el servicio:

Antecedentes generales del crédito:

- Destino del crédito

- Es necesario bajo todo concepto conocer el destino de los fondos que otorga la institución financiera ya que esto pueden ayudar a la institución a:

- Para comprobar la coherencia con las políticas de crédito de la institución

- Para poder evaluar correctamente el crédito
- Para poder fijar condiciones acordes a las necesidades
- para poder ejercer control sobre el deudor

Causas más comunes para una solicitud de crédito

- Aumento de Activo Circulante
- Aumento de Activos Fijos
- Gastos
- Disminución de pasivos

Primera entrevista de crédito

- Monto y propósito del crédito
- Fuentes primarias de pago
- Fuentes secundarias
- Proveedores
- Datos financieros
- Seguros
- Planta y equipos
- Historia del negocio

- Naturaleza del negocio
- Ambiente comercial
- Personal
- Principales cabezas en el negocio y experiencia en el mismo
- Relación banca negocio.

Disponibilidad de información para evaluar un crédito

- Información de otros clientes del mismo sector
- Información de proveedores
- Información de consumidores
- Información de acreedores
- Bases de datos de los bancos, etc.

Con la información que se recolecta del anterior informe, el funcionario de la entidad financiera tiene las herramientas y las garantías de proceder a dar una respuesta óptima que puede ser negar el crédito por falta de garantías, por información incompleta, malos registros en entidades financieras es este caso aplica su historial financiero como ha sido el comportamiento de pago del solicitante y si su tendencia es a que puede pagar el valor solicitado o en definitiva no lo puede hacer, o generar una negativa por riesgo moral, también aplica riesgo de suplantación o documentación altera o falsa.

En caso de que la persona tenga sus documentos al día pero no cumple con las exigencias de la compañía para otorgar el crédito el analista está en función de poder solicitar al cliente una garantía mas, puede ser una prenda real que consiste en hacer una hipoteca de

un bien a nombre del banco o solicitar que presente un garante (deudor con respaldo de ingresos o propiedad) esto con el fin de darle oportunidad al solicitante y no negar el crédito en primer instancia.

Si por lo contrario el crédito es aprobado se deberá de informar al área de pagos para que se le informe al solicitante que tiene aprobado el servicio solicitado y que en la fecha estipulada por la entidad se generara la entrega del dinero. Con este sistema las entidades podrán garantizar mayor agilidad en sus procesos y ayudar a los clientes a hacer mas negocios o adquirir bienes y servicios que sin duda ayudaran al desarrollo del país, además que la entidad se verá beneficiada por mejoras en sus procesos y ganar cada día más clientes satisfechos y dispuestos a volver a adquirir sus futuros productos con esta misma entidad.

Por otro lado, es importante mencionar que el modelo económico por el cual se rige la presente investigación es el capitalismo, esto, teniendo en cuenta que el sector financiero es netamente regido por las características principales de esta corriente. En este sentido, se dice que el motor del sistema capitalista es el crecimiento económico, Sin crecimiento económico no hay creación de empleo ni ampliación de las capacidades productivas lo que supondría mejoras tecnológicas para la sociedad. Pero para que exista crecimiento económico debe completarse y reiniciarse el ciclo del capital, esto es, el proceso por el cual un empresario logra poner en marcha un exitoso proceso de producción/venta y reinvierte los beneficios obtenidos para reiniciar el ciclo en una escala mayor. En ese ciclo pueden distinguirse tres fases: a) la financiación de la operación, b) el proceso de producción en sí mismo, y c) la venta del producto. Si alguna fase no se completa el sistema entra en crisis.

Los bancos tienen la capacidad de convertir el ahorro en inversión creando dinero bancario, esto a través de préstamos a personas naturales y jurídicas donde existe un beneficio de intermediación financiero el cual genera una rentabilidad para dicha entidad. Cuando el dinero se presta a una empresa este se convierte en capital para la misma generando ganancia. En la corriente capitalista, de donde se fundamenta esta investigación, por ser el sector financiero una fiel imagen de esta corriente, donde se destaca que la libertad de empresa propone que todas las entidades sean libres de conseguir recursos económicos y transformarlos en una nueva mercancía o servicio que será ofrecido en el mercado que éstas dispongan. (Garzón, 2012)

En este sentido, Karl Marx (2012, Garzón, A.) destaca que el capitalismo radica en una dinámica de producción donde una empresa que cuenta con un músculo financiero fuerte, coloca un producto o servicio en el mercado con altos precios para el consumidor final; en el caso de la presente investigación, las entidades financieras son un modelo idóneo de la corriente capitalista, dado que su función principal es colocar dinero a un público en general, para luego captar ingresos con altos intereses pagados por el consumidor final.

Adicionalmente, Thorstein Veblen destaca que el capitalismo abre las válvulas de una producción sin límite, ya que se sitúa en el terreno del deseo y no de la necesidad, mostrando la parte más cruda del capitalismo adquisitivo donde pacta que las personas que más tengan dinero son las que pueden desear bienes o servicios que circulan en el mercado.

Es importante traer a colación estos autores para continuar con nuestra investigación, dado que nos dan a conocer la corriente por la cual se mueve las empresas del

sector financiero e imparten conocimiento detallado del capitalismo, para Colombia la estructura del sector financiero esta organizado como una fiel copia del capitalismo esto dado que las entidades financieras hacen que con sus altas tasas de interés y con la alta cantidad de requisitos exigidos segmentan el mercado generando menos oportunidades para la economía nacional.

5.2 Marco Legal

En nuestra investigación respecto a normas, leyes, reglamentos decretos y resoluciones se destaca que el sector financiero que es vigilado por la superintendencia financiera de Colombia tiene muchas normas y leyes a cumplir a cabalidad, en esta investigación tomaremos un conjunto de documentos de naturaleza legal que sirven como testimonio de referencia y que aclaran los términos jurídicos de los créditos financieros en el país.

Para comenzar con la investigación jurídica de la investigación las modalidades de crédito y la normatividad entregadas por la superintendencia financiera en su Concepto 2008048564-001 del 12 de agosto de 2008, traemos a colación las normas por la cual se rige el sistema financiero colombiano para hacer créditos al público en general estas son:

- Ley 35 de 1993: funciona como ley marco que regula intervención, inspección, vigilancia y control del gobierno Nacional en las actividades financiera, bursátil y aseguradora.
- Crédito de vivienda: Ley 546 de 1999.

- Crédito de consumo: Decreto 519 de 26 de febrero de 2007.
- Crédito comercial: Ley 550 de 1999 de Intervención Económica.
- Microcrédito: Decreto 919 de 31 de marzo de 2008.
- Contrato de apertura de crédito: Concepto No. 1999055192-1 del 6 de septiembre de 1999 de la doctrina y conceptos financieros de la superintendencia financiera de Colombia.
- Ley 1328 de 2009 Protección al Consumidor Financiero, Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones; el cual establece los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, sin perjuicio de otras disposiciones que contemplen medidas e instrumentos especiales de protección.
- Ley 141 de 1961: Conservación y reproducción de documentos.
- La ley 1793 del 07 de julio de 2016 del congreso de la república por medio de la cual se dictan normas en materia de costos de los servicios financieros y se dictan otras disposiciones.
- La ley 1748 del 26 de diciembre de 2014 por medio de la cual se establece la obligación de brindar información transparente a los consumidores de servicios financieros y se dictan otras disposiciones.
- Decreto número 4090 de 2006 del ministerio de hacienda y crédito público por el cual se determinan las distintas modalidades de crédito cuyas tasas deben ser certificadas por la superintendencia financiera de Colombia.
- Decreto 2654 de 2014 Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con el crédito de consumo de bajo monto es obligación del gobierno la promoción de la democratización del crédito, motivo por el cual se hace necesario el

diseño del crédito de consumo de bajo monto con el fin de promover la inclusión financiera, atendiendo en todo caso los diferentes riesgos y mecanismos de control necesarios.

En materia económica, la Superintendencia Financiera de Colombia tiene fuertes sanciones tanto para las entidades financieras que deben manejar un servicio óptimo para sus clientes como normas y compromisos para las personas que acceden o adquieren algún producto financiero, teniendo en cuenta siempre la información de ambas partes.

A continuación, se dará a conocer las tasas de interés para las modalidades de créditos de consumo, comercial y microcrédito publicadas por la Superintendencia Financiera de Colombia para el mes de febrero de 2017:

| | CARTERA DE CONSUMO | | | | | | MICROCREDITOS | | | CREDITOS ORDINARIOS | | | CREDITO PREFERENCIAL | | |
|--------------------------|--------------------------------|----------|----------|------------------------------------|----------|----------|---------------|----------|----------|---------------------|----------|----------|----------------------|----------|----------|
| | CREDITOS DE CONSUMO SIN T C PN | | | TARJETA DE CREDITO PERSONA NATURAL | | | | | | | | | | | |
| | feb-2017 | ene-2017 | feb-2016 | feb-2017 | ene-2017 | feb-2016 | feb-2017 | ene-2017 | feb-2016 | feb-2017 | ene-2017 | feb-2016 | feb-2017 | ene-2017 | feb-2016 |
| | BANCOS | | | | | | | | | | | | | | |
| BOGOTA | 21,19 | 22,21 | 18,49 | 32,51 | 32,45 | 29,17 | 41,45 | 41,72 | 42,16 | 13,14 | 13,62 | 11,82 | 11,77 | 11,59 | 10,55 |
| POPULAR | 17,28 | 16,83 | 15,72 | 26,43 | 26,77 | 29,44 | 38,04 | 55,00 | 43,02 | 12,15 | 12,39 | 12,27 | 10,13 | 9,57 | 9,00 |
| CORPBANCA | 17,18 | 17,59 | 14,77 | 31,92 | 31,62 | 27,88 | - | - | - | 12,37 | 12,67 | 12,57 | 11,26 | 10,63 | 10,95 |
| BANCOLOMBIA | 20,61 | 21,40 | 19,27 | 31,76 | 32,08 | 28,81 | 27,32 | 26,90 | 30,84 | 14,91 | 15,37 | 13,54 | 11,92 | 12,03 | 12,19 |
| CITIBANK | 27,87 | 29,04 | 21,98 | 32,59 | 32,59 | 27,01 | - | - | - | 12,10 | 10,71 | 8,99 | 9,82 | 9,72 | 8,62 |
| GNB SUDAMERIS COLOMBIA | 18,11 | 18,16 | 17,40 | 31,99 | 32,11 | 29,08 | - | - | - | 12,28 | 12,66 | 9,79 | - | - | - |
| BBVA COLOMBIA | 17,42 | 18,18 | 15,62 | 33,23 | 33,15 | 29,25 | - | - | - | 12,71 | 13,74 | 11,04 | 11,77 | 11,85 | 9,73 |
| DE OCCIDENTE | 18,54 | 18,61 | 17,35 | 28,21 | 29,21 | 25,35 | - | - | - | 12,80 | 13,04 | 11,84 | 12,82 | 12,11 | 11,81 |
| CAJA SOCIAL BCSC | 22,12 | 21,89 | 20,60 | 31,29 | 31,54 | 27,49 | 36,96 | 37,71 | 35,31 | 15,34 | 15,58 | 13,39 | 10,61 | 10,59 | 9,08 |
| DAVVIVENDA | 20,45 | 20,90 | 20,05 | 30,87 | 31,03 | 27,65 | 21,05 | 20,49 | 21,14 | 14,78 | 14,82 | 14,53 | 11,72 | 11,59 | 10,64 |
| RED MULTIBANCA COLPATRIA | 21,56 | 22,93 | 20,71 | 33,18 | 33,17 | 28,67 | 39,44 | 39,68 | 38,14 | 14,62 | 15,14 | 14,47 | 11,01 | 10,99 | 9,75 |
| BANCO AGRARIO | 12,78 | 12,86 | 19,77 | 24,05 | 23,90 | 21,95 | 26,81 | 26,56 | 26,70 | 15,23 | 14,96 | 12,06 | 11,01 | 10,40 | 8,97 |
| AV VILLAS | 19,29 | 20,30 | 18,80 | 25,77 | 26,28 | 26,64 | - | 29,64 | 29,52 | 12,47 | 13,43 | 11,93 | 10,07 | 10,89 | 9,20 |
| PROCREDIT COLOMBIA | - | - | - | - | - | - | 17,13 | 19,74 | 24,67 | 12,66 | 13,26 | 13,07 | - | - | - |
| BANCAMIA | 13,00 | 13,00 | 13,00 | - | - | - | 43,03 | 41,90 | 38,34 | 30,45 | 30,58 | - | - | - | 28,03 |

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, 2017.

Volumen de desembolsos por modalidad de créditos ofrecidos por las diferentes entidades financieras en Colombia en los dos primeros meses desde 2015 a 2017 (valores expresados en millones de pesos)

| FECHA | ENERO | FEBRERO |
|---------------------|-------------------|-------------------|
| 2017 | | |
| CONSUMO | 3.092.166 | 4.515.186 |
| ORDINARIO | 4.498.497 | 7.087.851 |
| MICROCREDITO | 331.812 | 451.305 |
| PREFERENCIAL | 3.728.950 | 4.505.899 |
| TESORERIA | 225.521 | 349.374 |
| TARJETAS DE CREDITO | 3.370.235 | 3.469.318 |
| SOBREGIROS | 5.515.276 | 6.331.676 |
| VIVIENDA | 907.715 | 1.609.027 |
| TOTAL | 21.670.172 | 28.319.636 |
| | | |
| 2016 | | |
| CONSUMO | 3.106.784 | 4.068.021 |
| ORDINARIO | 4.875.376 | 6.513.619 |
| MICROCREDITO | 386.290 | 438.682 |
| PREFERENCIAL | 4.791.147 | 6.137.144 |
| TESORERIA | 470.541 | 483.448 |
| TARJETAS DE CREDITO | 3.013.613 | 2.989.981 |
| SOBREGIROS | 5.996.089 | 6.675.101 |
| VIVIENDA | 1.093.819 | 1.298.812 |
| TOTAL | 23.733.659 | 28.604.809 |

| 2015 | | |
|---------------------|-------------------|-------------------|
| CONSUMO | 3.104.207 | 3.994.876 |
| ORDINARIO | 4.096.124 | 5.416.819 |
| MICROCREDITO | 283.802 | 435.545 |
| PREFERENCIAL | 4.139.067 | 6.086.415 |
| TESORERIA | 791.470 | 743.176 |
| TARJETAS DE CREDITO | 2.703.679 | 2.654.561 |
| SOBREGIROS | 5.217.974 | 5.517.064 |
| VIVIENDA | 1.156.123 | 1.375.114 |
| TOTAL | 21.492.446 | 26.223.570 |

Con estas características vemos que los créditos en Colombia son parte de cultura de la sociedad y que son indispensables para el crecimiento de la economía del país, con esto toma más fuerza nuestra investigación de validar la importancia de nuestro proyecto y de mostrar como con la agilidad de la aprobación de los créditos en el sector financiero se puede hacer mas negocios y darle más fluidez a la rotación del dinero ya sea en el sector comercial o en el mismo sector financiero o porque no a la creación de empresas en la nación.

6. SISTEMA DE HIPOTESIS Y VARIABLES

6.1 Hipótesis de Trabajo

Las entidades financieras en Colombia tiene un déficit muy grande en cuanto a procesos para darle agilidad a los créditos que día a día llegan a cada una de sus oficinas por ende tomamos los resultados de la investigación y se plantearán procesos más ágiles para personas naturales y jurídicas estos procesos constan de:

1. Una mejor capacitación a los asesores de servicio al cliente, esto con el fin de que las personas cuando acudan a una asesoría esta sea adecuada y tenga congruencia con lo que el solicitante realmente busca.

Con esto no solo se mejorará el servicio en la institución financiera, sino que también el cliente creará un vínculo de buen servicio con la entidad, la recomendará, la va a querer y se creará una fidelización con esta persona.

2. La facilidad en la recopilación en la entrega de documentos, esto se realizará por medio de un correo institucional con el fin de que la persona pueda utilizar las herramientas tecnológicas con las que cuenta la entidad, sin olvidar la privacidad de sus documentos y la protección de datos, lo único que si deben presentar los solicitantes de un crédito es la firma y la huella en original en los formularios de la institución, esto apegándonos a lo pactado por Superintendencia Bancaria que expidió, entre otras, las Resoluciones No. 1980 y 2195 de 1994 por medio de las cuales dispuso la obligatoriedad de vigilar permanentemente el cumplimiento de las normas referentes a cupo individual de crédito y consultas sobre los niveles de concentración crediticia, exigiendo a las entidades vigiladas la consulta de bancos de datos de información comercial y en particular, el

endeudamiento consolidado vigente de los clientes con el conjunto del sector financiero, información que se ubica y maneja en las llamadas centrales de riesgo.

6.2 Variables Utilizadas

En este proyecto, se destacan las variables intervinientes puesto que se basa en aspectos, hechos y situaciones del medio, las características del sector financiero en cuanto al proceso de solicitudes de créditos por parte de personas naturales y jurídicas de manera que se destacan las falencias y las fortalezas de los procesos de las entidades financieras en Colombia.

7. DISEÑO METODOLOGICO

7.1 Método De Investigación Utilizado

El método de investigación utilizado en esta investigación es el analítico, el cual tiene como tema principal el análisis de los créditos en el cual se pretende observar las causas y los efectos de la demora de un estudio de crédito por parte de las entidades financieras en Colombia.

7.2 Tipo De Investigación

El tipo de investigación utilizado es la investigación documental con un nivel de conocimiento explicativo, lo cual permite dar un sustento en fuentes documentales confiables y lleva a responder y a dar cuenta del porqué del objetivo que se está investigando.

7.3 Fuentes De Investigación

Las principales fuentes de consulta en la investigación fueron artículos publicados por diferentes diarios colombianos, además artículos del Banco De La República, la Superintendencia Financiera De Colombia, e información de distintas entidades financieras del país.

7.4 Instrumento de Aplicación:

El instrumento de recolección de información utilizada para esta investigación fue una encuesta, con la cual se desea evidenciar y describir la problemática que tienen las personas al momento de solicitar un crédito en alguna Entidad Financiera del País.

ENCUESTA

TECNOLOGICO DE ANTIOQUIA

2017

Investigadores: Daniel Cortes Cardona – Yesica Romero- Jhon Alejandro Serna

Departamento: Antioquia

Municipio: Medellín

Fecha:

Tiempo aproximado de la encuesta: 3 a 5 minutos

Nombre del encuestado:

La naturaleza de este cuestionario es describir la problemática que tienen las personas al momento de solicitar un crédito en alguna institución Financiera del País, Esto es correspondiente a una investigación de corte analítico, llevado a cabo en la Tecnología en Gestión Financiera del Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria.

Los resultados estarán publicados a nivel de un trabajo de grado, por obvias razones sus respuestas serán tratadas con toda la seriedad del caso, y se garantiza el anonimato: Le pido el favor, un máximo nivel de sinceridad. De ante mano muchas gracias por la colaboración y la atención prestada.

1. De las siguientes entidades con cual ha tenido por lo menos un crédito:

- A. Bancolombia
- B. Caja Social
- C. Colpatria
- D. Banco Popular
- E. Davivienda
- F. Otra. Cual _____

2. ¿Cuánto tiempo se ha tomado la entidad financiera en dar respuesta a su solicitud de crédito?

- A. Entre 8 y 10 días
- B. Entre 11 y 20 días
- C. Entre 21 y 30 días
- D. más de 30 días

3. De acuerdo a la entidad señalada indique si se sintió satisfecho con el tiempo de respuesta que le brindo la misma

Sí__
No__

4. Considera que el tiempo que tomo la entidad financiera en realizar el estudio de crédito fue el que le informaron inicialmente o se tomó más tiempo

- A. Cumplió con el tiempo informado
- B. No cumplió con el tiempo informado.

8. TABULACION Y ANALISIS DE LA INFORMACION RECOPIADA:

Se encuentran 15 personas que es la muestra que tomamos y arrojaron los siguientes resultados:

| 1. De las siguientes entidades con cual ha tenido por lo menos un crédito: | | |
|---|--------------------|--------------------------------|
| Alternativas | # Encuestas | % Respuestas pregunta 1 |
| Bancolombia | 4 | 26,67% |
| Caja social | 3 | 20,00% |
| Banco popular | 2 | 13,33% |
| Davivienda | 3 | 20,00% |
| Otros | 3 | 20,00% |
| TOTAL | 15 | 100,00% |

| 2. ¿Cuánto tiempo se ha tomado la entidad financiera en dar respuesta a su solicitud de crédito? | | |
|---|--------------------|--------------------------------|
| Alternativas | # Encuestas | % Respuestas pregunta 2 |
| Entre 8 y 10 días | 2 | 13,33% |
| Entre 11 y 20 días | 4 | 26,67% |
| Entre 21 y 30 días | 6 | 40,00% |
| más de 30 días | 3 | 20,00% |
| TOTAL | 15 | 100,00% |

| 3. De acuerdo a la entidad señalada indique si ¿se sintió satisfecho con el tiempo de respuesta | | |
|--|--------------------|--------------------------------|
| Alternativas | # Encuestas | % Respuestas pregunta 3 |
| Si | 5 | 33,33% |
| No | 10 | 66,67% |
| TOTAL | 15 | 100,00% |

| 4. Considera que el tiempo que tomo la entidad financiera en realizar el estudio de crédito fue el que le informaron inicialmente o se tomó más tiempo | | |
|---|--------------------|--------------------------------|
| Alternativas | # Encuestas | % Respuestas pregunta 4 |
| SI | 6 | 40,00% |
| NO | 9 | 60,00% |
| TOTAL | 15 | 100,00% |

En la gráfica anterior se pudo evaluar con el método de encuesta, los siguientes resultados; En la primera pregunta se consolidó que bancolombia es la entidad donde más acuden las personas que se les generó la entrevista destacándola como una gran entidad bancaria y sin duda alguna la mejor empresa en cuanto a colocación de créditos, en general todas las personas de la encuesta han tenido créditos con alguna entidad financiera en Colombia.

Otra de las preguntas que más creo revuelo por parte de los encuestados fue la pregunta número 2, donde se preguntó cuál fue el tiempo de respuesta por parte de la entidad y se evidenció que solo a 2 de las 15 personas encuestadas les cumplieron con el tiempo de repuesta que emitió la entidad en el momento de presentar la documentación para su estudio, esto demuestra las falencias que tiene el sector financiero y el porqué de esta investigación para que no se pierdan más negocios para las empresas y para que los solicitantes obtengan el servicio más rápido.

Las personas que obtuvieron resultados rápidos no se quejaron en cuento al tiempo, porque les salió aprobado el crédito, eso amortiza de alguna manera el tiempo que debieron esperar, pero en cambio a las personas que les solicitaron más documentos fue una negativa rotunda por parte de la entidad financiera, lo que se busca es hacer una banca más amigable con los clientes para mejorar el desarrollo de las operaciones.

Para culminar el análisis de la encuesta se puede ver que la mayoría de las personas califican el tiempo como malo y que no se cumplió por parte de la entidad financiera con las fechas pactadas el día de la solicitud, por esta razón las entidades financieras están perdiendo usuarios, ya que están optando por recurrir a cooperativas, paga diarios y entidades de crédito no reguladas.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1 Conclusiones

- Dentro de la investigación realizada se dio a conocer la información más relevante de un estudio de crédito, sus tiempos de respuesta, documentación y algunos procesos internos que realizan las compañías con el fin de realizar un correcto análisis de crédito según las normas establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, entidad encargada de vigilar las entidades financieras del país. Se pudo identificar que años atrás los estudios de créditos podían tardar hasta tres meses para darle una respuesta final al cliente, esto generando disgustos, poca credibilidad, entre otros factores que hacían que dicha entidad perdiera reconocimiento y dejara de ser la preferida para realizar dichas solicitudes; A medida que el mercado cambia las entidades financieras también, ya que deben ir a la par con las exigencias del mismo, donde se evidencia una fuerte competencia entre entidades, cabe resaltar que los factores tecnológicos han logrado que esa competencia sea más notoria ya que los clientes quieren agilidad, buenos servicios, mejores tiempos de respuesta, acceso a diferentes canales transaccionales, donde puedan mover tranquilamente su dinero y adicionalmente tener un control sobre el mismo, diariamente los colombianos adquieren más deudas sea para compra de vehículo, casa o simplemente libre destinación como una alternativa a corto o mediano plazo que les permita financiar sus necesidades.

- Las entidades financieras evidenciaron que pueden lograr que las personas hagan realidad sus sueños a través de sus líneas de financiación, pero se estaban viendo cortos al momento de atender las solicitudes, con la presente información se pudo mostrar cual es el proceso interno que realizan y por qué en ocasiones sus tiempos de espera superan los informados, cuales son los entes reguladores detrás

de los procesos, los cuales son datacredito, calificación o score, Registraduría General de la Nación, la cual ayuda a dar veracidad sobre el cliente que está realizando la solicitud, áreas internas del banco quien estudian la información y la legalidad de los documentos entregados por dicho cliente, también destacar las falencias y las fortalezas de los procesos de las entidades financieras en Colombia.

- Se ratifica que para que una entidad financiera tenga un óptimo funcionamiento del proceso de crédito y evitar las consecuencias de un crédito mal otorgado es muy importante seguir todo el control documental de la información suministrada por el cliente, que esta sea verídica; adicionalmente mantener actualizados a sus colaboradores con cada cambio o alerta que emita el sistema financiero referente a los riesgos de lavados de activos, empresas fachadas entre otras y mantener al día los aplicativos que permiten darle un correcto manejo a cada crédito que llega.

Para las personas que presentan las solicitudes pueden mantenerse actualizadas por medio de las plataformas web de cada entidad donde relacionan los documentos que se necesitan para solicitar un crédito, adicionalmente se identificó que a través de ese mismo medio se pueden pedir estudios, enviar documentación e iniciar un preaprobado del mismo. Con el fin de minimizar tiempos de respuesta las entidades están prestando este servicio sobre todo para quienes no tienen tiempo de desplazarse a una oficina, iniciando dicho trámite para luego ser contactado por un asesor encargado de continuar el proceso.

9.2 Recomendaciones

- A las entidades financieras en general, que las acciones emprendidas al momento de realizar un estudio de crédito cuenten con el personal idóneo, competente y con dedicación plena para llevar a cabo dicho trámite, lo anterior con dos propósitos; en el ámbito de seguridad para la entidad esto con el fin de evitar estafas por parte de personas indelicadas y/u otorgar un crédito a alguien que no tiene la capacidad de pago del monto solicitado, con respecto al tiempo de respuesta, si se cuenta con personas capacitadas en el tema, será más llevadero y acorde a la necesidad del cliente, además de esto se recomienda establecer una identificación completa de las necesidades de los solicitantes teniendo en cuenta que tipo de persona es, natural o jurídica y que los requisitos o documentos exigidos por dichas entidades sean minimizados ya que se percibe que son muchos para lograr los desembolsos de los créditos y esto retrasa el fin para el que serán destinados los recursos.

- A las personas solicitantes de créditos, conocer la información correspondiente a los productos crediticios que ofrecen las entidades financieras en cuanto a condiciones generales de la operación, derechos y obligaciones que deberán asumir como clientes; esto con el fin de verificar si se adapta o no a las necesidades de financiación y tomar decisiones frente al mismo; proporcionar a la entidad la documentación requerida, asegurándose que sea clara, precisa y comprobable para el estudio de su crédito, si es necesario, realizar cualquier tipo de actualización durante el trámite, esto con el fin de que el proceso sea menos riguroso y más eficiente en cuestión de tiempo y pueda recibir una respuesta con respecto a la aprobación o desaprobación del crédito.

LISTADO DE REFERENCIAS

- “Aumenta el número de colombianos que solicitan créditos para comprar vivienda nueva”. (Portafolio, 2016). Recuperado de:
<http://www.portafolio.co/economia/aumenta-el-numero-de-colombianos-que-solicitan-creditos-para-comprar-vivienda-nueva-499719>
- *Crédito, modalidades y normatividad* (Superintendencia Financiera de Colombia, 2008). Recuperado de:
<https://www.superfinanciera.gov.co/SFCant/Normativa/Conceptos2008/2008048564.pdf>
- Cajas Irene, Cárdenas Miriam y Mejía Marco (2005). *Mejoramiento de un proceso de aprobación de créditos para la banca de empresas*. Recuperado de:
<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/811/1/1530.pdf>
- *Derogación, modificación e incorporación de formatos e instructivos relacionados con el reporte de información a la Unidad Administrativa Especial de Información y Análisis Financiero UIAF y precisiones al SARLAFT*. (circular externa 026, Superintendencia Financiera de Colombia, 2008). Recuperado de:
https://www.uiaf.gov.co/nuestra_entidad/normatividad_uiaf/circulares_resoluciones/circular_externa_26_2008_2023/2024
- *Envío de información financiera por internet*. (circular externa 011, Superintendencia Financiera de Colombia, 2002). Recuperado de:
<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=60955>
- García, C. (2014). *Colombianos, los más endeudados de Latinoamérica*. Recuperado de:
<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-14811756>
- Garzón, A. (2012). *La naturaleza del sistema financiero en una economía capitalista*. Recuperado de:
<http://agarzon.net/la-naturaleza-del-sistema-financiero-en-una-econom%C3%ADa-capitalista/>
- Hurtado Jorge, Lizarazo Angélica y Gómez Esteban (2015). *Reporte de la situación del crédito en Colombia*. Recuperado de:
http://www.banrep.gov.co/docum/Lectura_finanzas/pdf/escc_mar_2015.pdf

- Hernández Liliana, Meneses Luis y Benavides Julian (2005). *Desarrollo de una metodología propia de análisis de crédito empresarial en una entidad financiera*. Recuperado de: https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/180/html
- Lopez, C. (2015). El dilema de los créditos formales e informales en Colombia. Recuperado de: http://www.larepublica.co/el-dilema-de-los-cr%C3%A9ditos-formales-e-informales-en-colombia_218771
- “Problemas que enfrentan ganaderos al solicitar créditos del Banco Agrario” (Contexto ganadero, 2016). Recuperado de: <http://www.contextoganadero.com/regiones/problemas-que-enfrentan-ganaderos-al-solicitar-creditos-del-banco-agrario>
- “Sistema financiero cerró 2016 con \$7.056 billones en operaciones” (Dinero, 2017). Recuperado de: <http://www.dinero.com/economia/articulo/sistema-financiero-realizo-operaciones-por-7056-billones/242864>