

EVITAR EL SOBREENDEUDAMIENTO: DIRECTRICES PARA LA EVALUACIÓN FINANCIERA Y NO FINANCIERA

www.smartcampaign.org



En microfinanzas, nuestros
clientes son lo primero

ÍNDICE

Introducción	3
I. El proceso de crédito individual	4
II. Recopilación de datos financieros y no financieros.....	5
A. Investigación de los antecedentes del solicitante	6
1. Verificación en bases de datos disponibles.....	6
2. Verificación de referencias	6
B. Recopilación de información del solicitante	7
1. Recopilación de datos no financieros.....	7
2. Recopilación de datos financieros.....	7
3. Recopilación de información sobre garantías.....	8
III. Evaluación de datos financieros y no financieros: investigación interna	9
A. Análisis de ratios.....	10
B. Análisis no financiero (cualitativo)	11
C. Aprobación: formulación de la propuesta de préstamo.....	13
1. Montos de préstamo y cuotas.....	13
2. Plazo del préstamo y frecuencia de reembolso	14
3. Verificación de la garantía	15
5. Ajuste por información de antecedentes e información de personalidad.....	15
Revisión del contenido	16
Anexo A. Ejemplos de preguntas empresariales no financieras.....	18
Anexo B. Ejemplos de preguntas familiares no financieras	19
Anexo C. Modelo de declaración de ingresos de la empresa y del hogar	20
Anexo D. Modelo de balance general de la empresa y del hogar.....	21
Anexo E. Hoja de cálculo de temporalidad de la empresa.....	22
Anexo F. Preguntas para reunir información sobre garantías	23
Anexo G. Ejemplos de criterios para adaptar los plazos de los préstamos	24

INTRODUCCIÓN

Evitar el sobreendeudamiento: directrices para la evaluación financiera y no financiera es una herramienta para aquellos proveedores de servicios financieros que desean mejorar sus actuales procesos de evaluación, incorporando en forma más completa las buenas prácticas de protección al cliente en los procesos de evaluación de clientes de préstamos individuales. Específicamente, la herramienta brinda directrices para determinar la capacidad y la disposición de un solicitante para reembolsar un préstamo. Un cuidadoso proceso de evaluación es fundamental para **evitar el sobreendeudamiento del cliente**, es decir, una situación en la cual un cliente no puede reembolsar un préstamo sin sacrificar su calidad de vida. Los proveedores de servicios financieros tienen la responsabilidad de evitar activamente el sobreendeudamiento del cliente.

La herramienta se divide en tres partes:

I. Visión general del proceso de crédito individual: la herramienta “Smart Lending” de the Smart Campaign ofrece detalles sobre cómo aplicar los Principios de protección al cliente en cada paso del proceso de préstamo individual. En esta sección se ofrece un resumen de esta herramienta y se muestra cómo interactúa con esta herramienta.

II. Recopilación de datos financieros y no financieros: reunir datos suficientes sobre los solicitantes de préstamos reduce el riesgo de sobreendeudamiento del cliente, ocasionado por préstamos que los clientes no pueden pagar o préstamos a clientes que no están dispuestos a pagar. En esta sección se describe la búsqueda en la base de datos y la recopilación de datos a partir de las entrevistas con el cliente y el garante. Para cada paso del proceso de recopilación de datos, la herramienta indica: 1) el objetivo de la institución; 2) las directrices de protección al cliente para la institución; 3) guía de proceso adicional para la institución, y 4) formularios de evaluación relacionados. En los **anexos A, B, C, D, E y F** se ofrecen ejemplos de formularios de recopilación de datos financieros y no financieros.

III. Evaluación de datos financieros y no financieros: luego de reunir información sobre el cliente, las instituciones deben evaluar cuidadosamente la capacidad crediticia y de endeudamiento del cliente. **En esta sección se brindan las siguientes directrices:**

1. Análisis financiero y de ratios: se ofrecen ratios y directrices para evaluar la empresa y el hogar del cliente
2. Análisis no financiero: ofrece indicadores no financieros y directrices para su interpretación
3. Desarrollo de la propuesta de préstamo: brinda directrices para establecer el monto de la cuota, el monto del préstamo, el plazo del préstamo y la frecuencia de desembolso

El anexo G ofrece ejemplos de criterios para adaptar los plazos de los préstamos de acuerdo con diferentes factores de riesgo de los clientes.

LOS PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN AL CLIENTE (a continuación se enumera la versión corta; si desea la descripción completa consulte www.smartcampaign.org)

- | | |
|---|---|
| 1. Prevención del sobreendeudamiento | 4. Comportamiento ético del personal |
| 2. Precios transparentes y responsables | 5. Mecanismos para resolución de quejas |
| 3. Prácticas apropiadas de cobranza | 6. Privacidad de los datos del cliente |

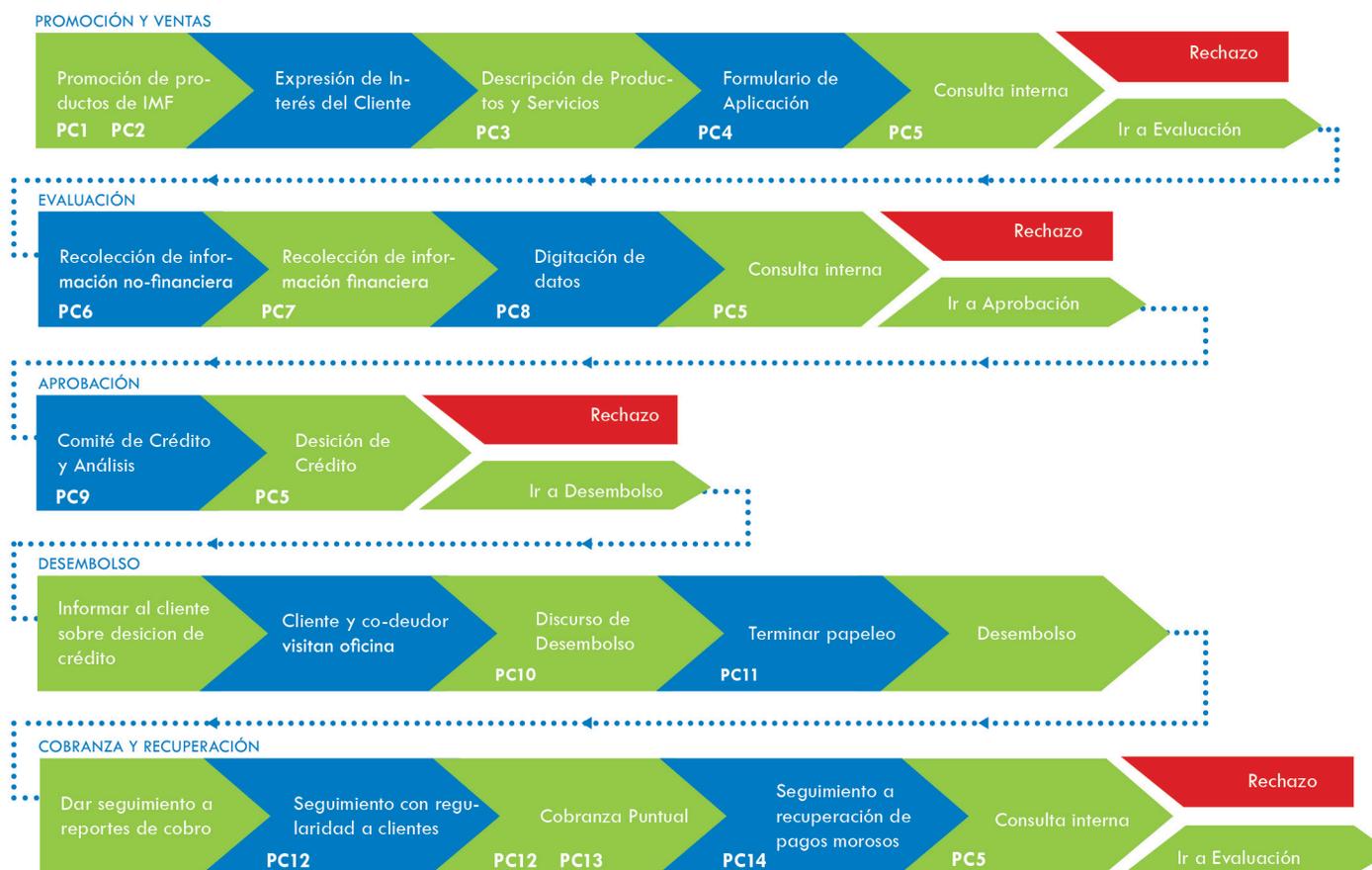
¹ “Smart Lending: Client Protection in the Credit Process”, consulte: <http://smartcampaign.org/tools-a-resources/100>

I. EL PROCESO DE CRÉDITO INDIVIDUAL

“Smart Lending: protección al cliente en el proceso de crédito” es una herramienta complementaria a aquella que se presenta en este manual. “Smart Lending” ofrece directrices para ayudar al personal de las IMF a incorporar la protección al cliente en las políticas y operaciones del proceso de préstamo individual. El siguiente diagrama se utiliza en la herramienta “Smart Lending” para describir los pasos a seguir en el proceso de préstamo individual.

Las directrices presentadas en esta herramienta se concentrarán en tres puntos de este proceso: “recopilación de datos no financieros”, “recopilación de datos financieros” y “aprobación”. Si bien “Smart Lending” ofrece una guía general sobre la protección al cliente en estos puntos, la herramienta brinda directrices específicas para ayudar a evitar el sobreendeudamiento del cliente en cada uno de los puntos.

Tabla 1. El proceso de crédito individual



EVALUACIÓN



II. RECOPIACIÓN DE DATOS FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS

Las instituciones deben utilizar datos financieros y no financieros para informar decisiones de préstamos que minimicen los riesgos, tanto para la institución como para el cliente. El riesgo principal para el cliente es el sobreendeudamiento, como consecuencia de un préstamo que el cliente no puede o no desea reembolsar. Una adecuada recopilación y análisis de datos protege a los clientes, ya que sirve para ofrecerles el producto más apropiado y el tamaño de préstamo, el plazo y los requisitos de garantías que más les convienen. La recopilación y el análisis de datos también pueden reducir el número de clientes que ya están sobreendeudados y que reciben más préstamos.

En esta sección de la herramienta se brindan directrices para **recopilar datos del cliente**. En la siguiente sección se ofrecerán directrices para **evaluarlos datos del cliente**. En la tabla 2, a continuación, se describe el proceso de recopilación de datos financieros y no financieros del solicitante para pedir préstamos individuales. Una vez que el solicitante presenta una solicitud para solicitar un primer préstamo, la institución debe dar los pasos que se indican a continuación.

Tabla 2. Proceso de recopilación de datos financieros y no financieros

A. Investigación de los antecedentes del solicitante	B. Recopilación de información del solicitante
1. Verificación en bases de datos disponibles	1. Recopilación de datos no financieros
2. Verificación de referencias	2. Recopilación de datos financieros
	3. Recopilación de información sobre garantías

Cuadro 1. Directriz general de protección al cliente en el proceso de recopilación de datos

Las instituciones deberían observar las siguientes directrices generales a lo largo del proceso de recopilación de datos del cliente:

- Seguir el código ético de la institución (que debería aplicarse a todas las interacciones entre el personal y los clientes potenciales).
- Respetar la privacidad y la confidencialidad de los datos del solicitante.
- Abstenerse de hacer preguntas críticas. (Por ejemplo, preguntar: “¿Tiene al guien que le ayude a leer los documentos empresariales importantes?” en lugar de “¿Cómo hace para entender los documentos empresariales importantes si no sabe leer?”)
- Dar tiempo a los solicitantes para hacer preguntas y recibir respuestas satisfactorias a través del proceso de recopilación de datos.
- Asegurarse de que los solicitantes sepan cómo formular preguntas o quejas si surgiera un problema o interrogante.
- Conversar sobre por qué se recopila información; especialmente, analizar los valores institucionales para una cuidadosa evaluación del préstamo a fin de evitar el sobreendeudamiento del cliente.

A. INVESTIGACIÓN LOS ANTECEDENTES DEL SOLICITANTE

La institución debe obtener la mayor cantidad posible de información del solicitante de otras fuentes. Las bases de datos de consulta y las referencias del solicitante son esenciales para constatar que la información brindada por el solicitante sea confiable y para que la institución prosiga con la totalidad de la evaluación financiera y no financiera.

1. VERIFICACIÓN EN BASES DE DATOS DISPONIBLES

Objetivo	Verificar la situación del solicitante en la base de datos propia de la institución más otras bases de datos externas: oficina de crédito del banco central, oficina de crédito privada o datos compartidos entre instituciones o redes disponibles en las redes nacionales.
Directrices de protección al cliente	La investigación de antecedentes es el primer paso para proteger a los clientes del sobreendeudamiento. Es especialmente importante cuando el mercado local está saturado y/o se sabe que el cliente tiene deudas formales o informales. En ausencia de oficinas de crédito, es preciso compartir la información sobre deudores incobrables con otros prestamistas. El nivel de investigación debe intensificarse a medida que aumenta el tamaño del préstamo
Guía de proceso	Los siguientes datos indican si el cliente está en riesgo de sobreendeudamiento: deudas sustanciales, haber sido rechazado anteriormente, haber sido pasado a pérdida, refinanciado, reestructurado, estar en sobregiro y tener antecedentes de mora.

2. VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS

Objetivo	Consultar referencias para constatar la información brindada por el solicitante, recopilar información sobre la estabilidad y confiabilidad del solicitante así como su disposición para el reembolso. Las referencias incluyen: vecinos de la casa y de la empresa, proveedores y garantes.
Directrices de protección al cliente	Las referencias son la mejor fuente de información para saber cuál es la disposición del solicitante para reembolsar su préstamo. Las referencias tienen más probabilidades que los solicitantes de señalar problemas pasados con otros prestamistas. El reglamento de personal debe incluir una guía sobre cómo el personal debe abordar las referencias y la privacidad de los datos de los clientes al hablar con otras fuentes, como referencias y garantes.
Guía de proceso	Además de reunir otra información pertinente, debe garantizarse que el personal reúna información minuciosa sobre deudas existentes, tanto formales como informales. Utilizar la información para verificar los hechos proporcionados por el solicitante. Verificar la existencia de casa, empresa y proveedores.

Cuadro 2. Investigación de la base de datos en la práctica

Opportunity Bank Serbia (OBS) estudia a los solicitantes de préstamos individuales con un formulario de 11 preguntas que requiere datos del National Credit Bureau (oficina nacional de crédito). La institución continúa procesando la solicitud del solicitante **únicamente si confirma que:**

1. El solicitante no se ha retrasado en el pago de préstamos, tarjetas de crédito, garantías o contratos de arrendamiento en sumas que, contadas individualmente, excedan el 5% de su salario mensual;
2. El solicitante actualmente no tiene sobregiradas sus cuentas bancarias en una suma que exceda el 5% de su salario mensual;
3. Los solicitantes no tienen deudas en sumas que excedan el 50% de sus compromisos de préstamo mensuales en los últimos 12 meses;
4. El solicitante no ha excedido su sobregiro aprobado en más de un 20% en los últimos 12 meses.

OBS utiliza los datos del buró de crédito para ayudar a evaluar el riesgo inicial, los niveles de deuda existentes y si se debe proseguir con la evaluación. Aquí encontrará más información.

² Verificar también al cónyuge, al garante o a cualquier otra persona que ayudará a reembolsar el préstamo en caso de producirse dificultades de reembolso.

B. RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE

Luego de determinar si el solicitante es apto para continuar con la evaluación, la institución debe visitar al solicitante a fin de reunir la información más importante sobre capacidad de reembolso e información adicional sobre disposición de pago. Por lo general, la información se reúne durante una visita en el domicilio del solicitante, en la empresa, o en ambos.

1. RECOPIACIÓN DE DATOS NO FINANCIEROS

Objetivo	Conocer la personalidad del solicitante, su capacidad de gestión y su situación familiar. Uso de preguntas y observación visual (observar: existencias, bienes personales, empleados, registros).
Directrices de protección al cliente	Explicar qué información demográfica y empresarial se necesita para la evaluación, y cómo se guardará y utilizará. Preguntar claramente sobre otras deudas pendientes y uso previsto para el préstamo, y comparar con la información obtenida de otras fuentes.
Guía de proceso	La institución debería reunir como mínimo la siguiente información no financiera: 1) Situación financiera del solicitante: experiencia, estabilidad y disciplina; compromiso con la empresa; tamaño de la empresa y uso previsto para el préstamo. 2) Situación familiar y personal: características de la familia y del hogar; características personales.
Formularios	Ver anexo A: ejemplos de preguntas empresariales no financieras, y anexo B: ejemplos de preguntas familiares no financieras.

2. RECOPIACIÓN DE DATOS FINANCIEROS

Objetivo	Aprender sobre a receita, gastos, ativos e passivos do negócio e da família do solicitante. Coletar informações suficientes para avaliar a capacidade de pagamento do cliente e determinar o produto de crédito mais adequado para seu perfil.
Directrices de protección al cliente	Antes de coletar dados financeiros, explique as consequências do endividamento excessivo e por que é importante fornecer informações corretas—ênfatize a honestidade e a integridade. Assegure-se de que o solicitante saiba quais informações serão coletadas e como elas serão usadas.
Guía de proceso	La recopilación de datos financieros debe ser sistemática e incluir: 1) una declaración de ingresos conjuntos, de la empresa y del hogar (ventas y costos de ventas; gastos operativos; otros ingresos familiares; gastos familiares); 2) un balance general conjunto, de la empresa y del hogar (activos y pasivos corrientes de la empresa; activos fijos de la empresa y pasivos de la empresa a largo plazo; activos y pasivos familiares), y 3) análisis de la temporalidad de la empresa.
Formularios	Ver anexo C: modelo de declaración de ingresos de la empresa y del hogar, anexo D: modelo de balance general de la empresa y del hogar, y anexo E: hoja de cálculo de temporalidad de la empresa.

3. RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE GARANTÍAS

Descripción	Conocer qué garantías o fianzas puede ofrecer el solicitante para el préstamo. Evaluar los activos fijos que se ofrecen como garantías.
Directrices de protección al cliente	<p>Explicar por qué se registran los activos (p. ej. para la evaluación del tamaño del préstamo como garantía) y qué puede suceder con estos activos en caso de incumplimiento. Si corresponde, describir en qué circunstancias los activos del cliente pueden eliminarse y explicar el proceso. Informar a los clientes si los ahorros se verán afectados en caso de incumplimiento.</p> <p>La institución debe elaborar una política clara sobre qué activos, si los hubiera, puede y/o no pueden ser registrados como garantías. La institución debe llevar una lista de valores de activos según edad y estado físico, para que el personal evalúe los activos de manera uniforme. Un exceso de garantías puede dañar a los clientes si la garantía es liquidada. Debe evaluarse cuidadosamente el registro de las garantías que sean fundamentales para la calidad de vida básica del cliente.</p>
Guía de proceso	La institución debe llevar una lista de valores de activos según edad y estado físico, para que la garantía sea evaluada de manera uniforme. Las condiciones del préstamo deben depender del flujo de fondos del cliente; las garantías constituyen un respaldo en caso de que la empresa no genere ingresos suficientes para reembolsar el préstamo.
Formularios	Ver anexo F : preguntas para reunir información sobre garantías.

Cuadro 3. Proteger a los clientes a través de la transparencia

Incluso durante las etapas de promoción y solicitud de un préstamo, las instituciones deben brindar a los clientes una información completa del producto, para garantizar que los solicitantes puedan tomar decisiones financieras bien informadas.

Sin embargo, la transparencia no empieza y termina con la información completa de los términos y las condiciones. Además de brindar información completa, las instituciones deben comunicarse con los clientes de una manera que estos comprendan, teniendo en cuenta su educación, su conocimiento y experiencia financiera y su idioma. **Como mínimo, una comunicación clara con los clientes incluye:**

- Uso del idioma local (o los idiomas locales);
- Uso de terminología sencilla;
- Explicación verbal a clientes no alfabetizados;
- Disposición para responder a las preguntas de los clientes a su entera satisfacción.

EVALUACIÓN



III. EVALUACIÓN DE DATOS FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS: INVESTIGACIÓN INTERNA

En la sección anterior se ofrecieron directrices para el proceso de recopilación de datos. En la sección II se ofrece una guía para evaluar los datos: el proceso de investigación interna. Las instituciones deben evaluar cuidadosamente la capacidad crediticia y de endeudamiento del cliente. La experiencia demuestra que **los prestatarios a menudo tienen dificultad para evaluar de manera realista su capacidad para reembolsar préstamos**; por eso es fundamental que los prestamistas cuenten con procedimientos sólidos para la evaluación de los clientes.

En la tabla 3, a continuación, se describe el proceso de evaluación de los datos financieros y no financieros recogidos de los solicitantes. En esta sección se ofrecen directrices para la protección al cliente durante cada paso de este proceso.

Tabla 3. Evaluación de datos del cliente

EVALUACIÓN DE DATOS
1. Análisis financiero y de ratios
2. Análisis no financiero (cualitativo)
3. Desarrollo de propuesta de préstamo

Cuadro 4. Principios rectores para la evaluación de datos

Las instituciones deberían observar las siguientes directrices generales a lo largo del **proceso de evaluación de datos**:

- El superávit del hogar es el mejor indicador de la capacidad del solicitante para reembolsar un préstamo.
- Las garantías y fianzas son una fuente secundaria de pago y una confirmación del compromiso de pago del cliente, pero la decisión sobre el préstamo debe estar basada en la capacidad de reembolso.
- Los límites de aprobación del préstamo deben ajustarse según sea necesario. Durante un período de falta de pago en todo el sistema, o en un mercado sobresaturado/ recalentado, las instituciones deberían fijar estándares más conservadores para los montos de los préstamos y la cantidad de préstamos pendientes de todas las fuentes.
- Si los burós de crédito no son confiables, están desactualizados o son inexistentes, el cálculo de la capacidad de reembolso del cliente debería tener en cuenta la posibilidad de deudas adicionales, no declaradas.
- Si se aprueba un préstamo, debería considerarse ofrecer a los clientes un “período de apaciguamiento” voluntario, durante el cual el prestatario puede optar por cancelar el préstamo después de la firma del contrato.

A. ANÁLISIS DE RATIOS

Los funcionarios de crédito deben llevar a cabo un análisis minucioso y calcular una cantidad de ratios claves utilizando la información financiera recopilada. Los ratios brindan una visión del rendimiento y el estado de la empresa, así como su importancia para el hogar.

Los nueve ratios siguientes son indicadores básicos de la salud financiera de la empresa del solicitante. El funcionario de crédito a cargo normalmente calcula estos ratios durante el proceso de evaluación. El análisis de estos ratios ayuda a determinar si el solicitante es o no un candidato deseable para el préstamo. Las instituciones deben establecer políticas de niveles aceptables o valores límite como puntos de referencia para cada ratio. En la siguiente tabla se incluyen los puntos de referencia sugeridos.

Tipo de ratio	Ratio básico	Descripción	Directrices para el análisis
Rentabilidad	Beneficio bruto/Ventas	Mide la rentabilidad de una sola empresa en comparación con otras empresas similares.	Los ratios deben ser similares a los de las empresas de tamaño similar en el mismo sector o actividad y en ubicaciones similares. Si los ratios son más pequeños que los de otras empresas similares, es posible que la empresa no genere suficientes beneficios para reembolsar el préstamo.
Rentabilidad	Beneficio neto/Ventas		
Rotación del capital de trabajo	Dinero en efectivo/Ventas	Mide cómo el dinero en efectivo disponible se compara con las ventas diarias estimadas o reales.	Este ratio debe utilizarse como verificación. El dinero disponible del cliente (en el momento de la evaluación) debería reflejar sus ventas al contado informadas o estimadas. Por ejemplo, si el cliente calcula las ventas en 1.000 por día pero a las 4 de la tarde solo cuenta con 200 de dinero disponible, el oficial de crédito debería indagar y averiguar por qué tiene tan poco dinero en efectivo. Además, la rotación del capital de trabajo debe ser similar al de las empresas de tamaño similar en el mismo sector y en ubicaciones similares.
Liquidez	Costo de mercaderías vendidas/Cuentas por pagar	Mide con qué frecuencia el solicitante paga a sus acreedores (personas a quienes compra mercadería a crédito).	Un ratio más alto indica que el solicitante reembolsa a los acreedores más a menudo, cosa que es deseable. Si este ratio es menor que el de otras empresas similares, se debe pedir al solicitante una explicación de por qué paga con poca frecuencia a los proveedores (acreedores). Hablar con los proveedores para verificar la explicación del solicitante. A menudo se utiliza con el ratio anterior.
Rotación del capital de trabajo	Cuentas por cobrar/Ventas	Mide qué éxito tiene el solicitante para el cobro de los préstamos/las ventas a crédito que ofrece a sus propios clientes. Solo se aplica a los clientes que venden a crédito.	Si este ratio es superior al 50% , los oficiales de crédito deben hacer un cuidadoso análisis del flujo de fondos del solicitante, para asegurarse de que tenga capacidad para reembolsar el préstamo. Por su propia naturaleza, es posible que ciertas actividades empresariales tengan niveles altos de cuentas por cobrar porque venden la mayor parte de sus mercaderías a crédito y cobran los pagos en efectivo al final del mes.
Endeudamiento	Pasivos + Préstamo recomendado/Capital	Mide qué parte de los activos de la empresa son pagados por los prestamistas en comparación con los propietarios.	Este ratio ofrece una indicación de la facilidad con que los prestamistas recuperarán su dinero. Si este ratio es superior al 100% , la empresa puede endeudarse mucho y quizá sea desaconsejable proporcionar el monto de préstamo recomendado.
Liquidez	Activos corrientes/Pasivos corrientes	Mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.	El cliente debería tener suficientes activos corrientes para cubrir sus pasivos corrientes. Si este ratio es superior al 100% , es probable que el cliente no pueda cumplir con las obligaciones de reembolso.
Rentabilidad	Gastos familiares/Ingresos totales	Mide la tasa de consumo del hogar.	Debe considerarse establecer un mínimo para la proporción de gastos que están cubiertos por los ingresos. Si los gastos son superiores al 50% , debe procederse con cautela. Si la proporción es muy alta, como por ejemplo más del 85% , es posible que el solicitante no pueda reembolsar el préstamo si se producen gastos inesperados.
Dependencia	Otros ingresos/Ingresos totales	Mide la proporción de los ingresos totales del hogar que dependen de ingresos generados por una fuente distinta de la empresa que recibiría la financiación de la institución.	Si los ingresos totales del hogar dependen mucho de "otros ingresos" (ratio elevado), el cliente está en riesgo de sobreendeudarse, especialmente cuando los "otros ingresos" son generados por un salario inestable. Un ratio más elevado también puede reflejar un escaso compromiso con la empresa y/o un uso inadecuado del préstamo. Debe considerarse establecer un límite superior del 30% al 50% para este ratio. No obstante, si el ratio es más elevado, se deben verificar y tener en cuenta fuentes de ingresos confiables.

B. ANÁLISIS NO FINANCIERO (CUALITATIVO)

El análisis de datos no financieros permite a la institución tomar en cuenta la información cualitativa al evaluar a clientes potenciales. Esta información es especialmente importante para determinar la disposición del cliente para reembolsar la deuda. Las instituciones deberían establecer políticas claras sobre qué respuestas deberían influir en la evaluación de un modo positivo o negativo, y qué respuestas ocasionan el rechazo del solicitante. La siguiente tabla sugiere algunos indicadores no financieros y cómo verificar y evaluar la información.

1. DATOS EMPRESARIALES NO FINANCIEROS. (Las siguientes preguntas se ofrecen en forma de cuestionario en el **anexo A. Ejemplos de preguntas empresariales no financieras**).

La siguiente tabla sugiere algunos indicadores no financieros sobre la empresa del solicitante y cómo verificar y evaluar la información.

Datos recopilados	Cómo verificar la información	Cómo evaluar la información
1. Tipo de empresa y años en la empresa actual	<ul style="list-style-type: none"> • Observar las operaciones y el inventario. • Formular preguntas para confirmar que el solicitante comprenda cuál es el tipo de empresa. • Observar si se realizaron inversiones en la empresa. • Buscar pruebas de habilidades de gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Advertencia: otras empresas similares han dejado de pagar o fueron consideradas de alto riesgo para el prestamista. • Advertencia: menos de un año de experiencia. • Cancelar la evaluación si no existe prueba de actividad empresarial.
2. Propiedad del lugar donde funciona la empresa y años en el lugar	<ul style="list-style-type: none"> • Pedir documentación o una referencia adecuada que confirme la titularidad o el alquiler. • Si el solicitante se muda con frecuencia, preguntar por qué. 	<ul style="list-style-type: none"> • Positivo: la titularidad o un contrato de alquiler a largo plazo señala el compromiso con la empresa. • Advertencia: ubicación inestable de la empresa. • Advertencia: menos de un año en esa ubicación.
3. Existencia y tipo de registros empresariales	<ul style="list-style-type: none"> • Pedir ver todos los registros que lleva el solicitante. • Verificar si los registros reflejan actividad comercial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Positivo: la existencia de registros completos, cuidados y legibles indica buenas aptitudes de gestión. • Cancelar evaluación: los registros son falsos o inventados.
4. Tiempo transcurrido en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar si la empresa es de temporada o temporal. • Preguntar a los clientes/vecinos si el propietario está presente habitualmente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Advertencia: la empresa no es permanente o no es la actividad principal del propietario.
5. Ubicación de las instalaciones de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar clientes de la empresa. • Buscar competidores cerca de la empresa. • Buscar vulnerabilidad frente a incendios, inundaciones o robos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Advertencia: la empresa no está en una ubicación lo suficientemente accesible o está en una ubicación vulnerable.
6. Mejoras e inversiones	<ul style="list-style-type: none"> • Observar si la empresa es limpia/ordenada. • Preguntar sobre inversiones, mejoras y reemplazos recientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Positivo: el cliente hace inversiones de capital regulares, o realizó una inversión reciente en la empresa. • Advertencia: el solicitante no demuestra compromiso por mantener una empresa transparente o no ha invertido en ella.
7. Personas que normalmente trabajan en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Preguntar por la cantidad de empleados permanentes y temporales, y cuántos reciben sueldo/no reciben sueldo. • Observar a los empleados presentes en la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> • Advertencia: el solicitante no ejerce control financiero y de gestión en la empresa.
8. Personas que ayudarán a reembolsar el préstamo en caso de dificultades	<ul style="list-style-type: none"> • Preguntar quién manejará la empresa si el solicitante se ausenta o está enfermo. • Preguntar quién se encargará de los reembolsos del préstamo en caso de mora. • Obtener compromiso verbal para el reembolso del préstamo del garante, el cónyuge u otro contacto 	<ul style="list-style-type: none"> • Advertencia: la empresa cierra cuando el solicitante está enfermo o se ausenta. • Advertencia: el solicitante no indica quién lo ayudará a reembolsar la deuda en caso de dificultades.
9. Uso previsto para el préstamo	<ul style="list-style-type: none"> • Preguntar sobre cantidades y precios de las mercaderías vendidas. • Compararlos con los precios preponderantes del mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Advertencia: la interpretación del solicitante acerca de la demanda de bienes/servicios o de los precios parece ser poco realista o incorrecta.

2. PREGUNTAS FAMILIARES NO FINANCIERAS. (Las siguientes preguntas se ofrecen en forma de cuestionario en el anexo B. Ejemplos de preguntas familiares no financieras).

La personalidad y la actitud del solicitante con respecto al reembolso del préstamo son factores importantes de riesgo. Estudiar la personalidad y el comportamiento personal es intrínsecamente subjetivo. Sin embargo, los funcionarios de crédito pueden observar rasgos de personalidad en forma sistemática utilizando los ejemplos de la siguiente tabla.

Datos recopilados	Cómo verificar la información	Cómo evaluar la información
1. Nivel de educación	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar si el solicitante sabe leer y escribir. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existen muchos microempresarios que no han recibido educación formal. Esto no es indicador de falta de disposición para reembolsar el préstamo, pero más educación señala una gestión más competente de la empresa.
2. Propietario de la casa del solicitante y años en la casa	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar pruebas de propiedad. • Si el solicitante se muda con frecuencia, preguntar por qué. 	<ul style="list-style-type: none"> • Advertencia: el solicitante “ocupa un inmueble” informalmente o vive con parientes.
3. Cantidad de miembros del hogar y cantidad de dependientes	<ul style="list-style-type: none"> • Preguntar quién vive en la misma casa y se beneficia de los ingresos del hogar; incluir al solicitante en este cálculo. • Preguntar qué miembros del hogar no tienen ingresos; incluir a los parientes y a los no parientes que son dependientes fuera de la casa. • Comparar con los ingresos del hogar y los gastos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Advertencia: los gastos parecen reducidos en relación con la cantidad de miembros del hogar. Es posible que se hayan calculado en menos. • Advertencia: la cantidad de dependientes es alta y solo un miembro de la familia es activo económicamente.
4. Miembros del hogar y dependientes en la escuela	<ul style="list-style-type: none"> • Comparar con gastos educativos familiares. 	<ul style="list-style-type: none"> • Advertencia: los gastos parecen reducidos y, por lo tanto, calculados en menos.
5. Miembros del hogar y dependientes que están enfermos	<ul style="list-style-type: none"> • Comparar con gastos médicos familiares. 	<ul style="list-style-type: none"> • Advertencia: los dependientes están enfermos y sin embargo los gastos son reducidos.
6. Acuerdo del socio para el préstamo	<ul style="list-style-type: none"> • Pedir compromiso verbal. • Obtener firma. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cancelar la evaluación si se requiere legalmente el acuerdo del socio para el préstamo y el socio se rehúsa.
7. Nivel de organización	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar si el solicitante guarda los recibos y de qué manera. • Verificar si la casa es pulcra y ordenada 	<ul style="list-style-type: none"> • Advertencia: el solicitante no puede encontrar los documentos claves. • Advertencia: la casa es desordenada y desorganizada.
8. Nivel de entusiasmo	<ul style="list-style-type: none"> • Observar cómo el solicitante vende sus productos y el tipo de servicio brindado. • Verificar si el solicitante ocupa posiciones de liderazgo en la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Advertencia: el solicitante actúa de manera descuidada o permanece sentado en actitud pasiva.
9. Disciplina	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar si el solicitante ahorra con regularidad. • Observar cómo se comportan los hijos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Advertencia: si el solicitante tiene más de una referencia negativa.
10. Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar si el solicitante abre su empresa a horario. • Verificar si el solicitante paga los servicios públicos en tiempo y forma. 	<ul style="list-style-type: none"> • Advertencia: la empresa del solicitante está cerrada frecuentemente durante el horario laboral normal. • Advertencia: el solicitante a menudo se demora en pagar las facturas.
11. Franqueza	<ul style="list-style-type: none"> • Observar si el solicitante está incómodo cuando proporciona información sobre sus ingresos. • Observar si el solicitante se ofrece a brindar información sobre situaciones familiares importantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Advertencia: el solicitante es deshonesto u oculta información esencial.

APROBACIÓN



C. APROBACIÓN: FORMULACIÓN DE LA PROPUESTA DE PRÉSTAMO

Una vez que la institución realiza el análisis de los datos financieros y no financieros y teniendo en cuenta las preferencias del solicitante, la institución debería negociar con este las siguientes condiciones: montos del préstamo y de las cuotas, plazo del préstamo y frecuencia de reembolso. En esta sección se brindan directrices para establecer estas condiciones.

1. MONTOS DE PRÉSTAMO Y CUOTAS

Los montos de préstamo y cuotas adecuados dependen de dos factores primordiales: el monto de préstamo que la empresa del cliente es capaz de absorber y el monto de la cuota que el hogar puede pagar.

El monto de préstamo máximo depende de la **capacidad de endeudamiento** del solicitante³. El indicador más importante de la capacidad de endeudamiento es el capital de trabajo actual del solicitante. La institución no debe ofrecer un monto excesivo de capital que la empresa del cliente no pueda absorber y utilizar con eficiencia. Además, la institución no debe invertir considerablemente más en la empresa de lo que el solicitante se ha comprometido. Una institución puede decidir, por ejemplo, que en el caso de las empresas de comercio y fabricación, los primeros préstamos no pueden exceder el **150 por ciento** del capital de trabajo, y para las empresas de servicios, el **200 por ciento**.

$$\frac{\text{Monto de préstamo recomendado}}{\text{Capital de trabajo}}$$

El ratio de referencia para las empresas de servicios es más alto porque a menudo tienen muy poco capital de trabajo. La institución debe establecer límites para cada tipo de industria o empresa.

Debe tenerse cuidado de que los préstamos no sean:

- Mayores de lo que el solicitante pidió: nunca se debe prestar más que el monto que el solicitante desea.
- Inadecuadamente pequeños. Si el prestatario tiene capacidad para utilizar un préstamo mucho mayor, podría solicitar préstamos adicionales a uno o más prestamistas; así, podría debilitarse la relación con el proveedor original y el entendimiento de la situación financiera del prestatario, y posiblemente conducir al sobreendeudamiento

El **superávit del hogar** es el mejor indicador de la capacidad del solicitante para reembolsar un préstamo⁴.

La cuota mensual no debería superar una determinada proporción del superávit del hogar mensual total (ratio a continuación). El máximo de referencia para este ratio es típicamente **entre el 50 y el 80 por ciento**.

$$\frac{\text{Cuota recomendada}}{\text{Superávit del hogar}}$$

³ El capital de trabajo es igual a los activos corrientes menos los pasivos corrientes. Ver el anexo D. **Modelo de balance general de la empresa y del hogar**, línea 9.

⁴ **Superávit del hogar** puede definirse como el monto de dinero que queda de todas las fuentes de ingresos, una vez que se pagaron los gastos habituales y esperado de la empresa y del hogar. En la página 6 se analiza la recopilación de datos para determinar el superávit del hogar. Ver en el **anexo C. Modelo de declaración de ingresos del hogar** un ejemplo de análisis de una declaración de ingresos del hogar para determinar el superávit del hogar.

A los solicitantes no se les exige utilizar la totalidad de su superávit del hogar para pagar un préstamo, por las siguientes razones:

- Las fluctuaciones inesperadas de los ingresos podrían reducir el superávit del hogar;
- Podrían surgir gastos inesperados que no se tomaron en cuenta durante la evaluación; y
- La información recopilada del solicitante es una estimación.

La institución debe verificar si el superávit del hogar del solicitante será suficiente para reembolsar la cuota recomendada a lo largo del plazo del préstamo. Si es probable que el superávit del hogar sea insuficiente en algún momento futuro, la institución debería ajustar⁵ la cuota máxima en consecuencia.

El punto de referencia utilizado para el ratio de superávit del hogar generalmente aumenta para la renovación de préstamos, según la cantidad de préstamos que el cliente tenga con la institución y la historia de reembolso del cliente. Por ejemplo, una institución podría determinar que para el primer préstamo este ratio no debe exceder el **60 por ciento**, para el segundo préstamo el **70 por ciento** y para todos los préstamos subsiguientes, el **80 por ciento**.⁶

2. PLAZO DEL PRÉSTAMO Y FRECUENCIA DE REEMBOLSO

El **plazo de préstamo óptimo** depende de la temporalidad de las ventas de la empresa⁷. Idealmente, la última cuota de un préstamo cae en el mes anterior al comienzo de un período de altos niveles de ventas. Durante ese mes el solicitante probablemente necesitará nuevos fondos para adquirir mercadería adicional para cubrir el período de alta demanda (por ejemplo la época de Navidad o el comienzo del año escolar).

La **frecuencia de reembolso** óptima depende del patrón de ventas durante la semana y el mes. Los oficiales de crédito deben verificar si un programa de reembolso semanal, quincenal o mensual se adecuaría mejor al flujo de fondos del solicitante. Por ejemplo, si un solicitante opera en un ciclo de dos semanas, podría serle difícil ahorrar dinero para reembolsar el préstamo hasta tanto finalice el mes. Los pagos quincenales podrían ser más fáciles y por lo tanto más seguros.

⁵ Ver en el **anexo G. Ejemplos de criterios para adaptar los plazos de los préstamos** un ejemplo de ajuste del monto de la cuota de acuerdo con los factores de riesgo del cliente.

⁶ Ver en el **anexo G. Ejemplos de criterios para adaptar los plazos de los préstamos** un ejemplo de ajuste del monto del préstamo.

⁷ Ver en el **anexo E. Hoja de cálculo de temporalidad de la empresa**.

Cuadro 5. Ajustes del tamaño del préstamo para mercados recalentados

SER CONSERVADOR

Las IMF que operan en mercados recalentados deben ajustar los montos de los préstamos para reflejar el mayor riesgo de sobreendeudamiento del cliente. Los mercados recalentados son aquellos con una alta concentración de instituciones per cápita, y aquellos en los que las instituciones constantemente se exceden en la concesión de préstamos. Durante estas condiciones de mercado es especialmente importante realizar un cuidadoso análisis de la deuda existente, y las instituciones deben considerar que los clientes quizá no informen todas sus deudas existentes.

DEFINIR “SOBREENDEUDAMIENTO”

Considerar el desarrollo de una definición cualitativa de “sobreendeudamiento” para ayudar al personal a determinar qué atributos no financieros del solicitante podrían constituir riesgos para el sobreendeudamiento. Usar, por ejemplo: *un estado en el cual un prestatario debe realizar sacrificios significativos para su estándar de vida o para sus asuntos empresariales para poder reembolsar sus deudas.*

UTILIZAR UN PUNTO DE REFERENCIA

No otorgar préstamos a clientes que ya tengan demasiada deuda. Los primeros datos de la industria sugieren los siguientes puntos de referencia:

- El solicitante tiene 1-2 préstamos existentes = riesgo bajo de sobreendeudamiento
- El solicitante tiene 3 préstamos existentes = riesgo alto de sobreendeudamiento
- El solicitante tiene más de 3 préstamos existentes = riesgo muy alto de sobreendeudamiento

Idealmente, el reembolso del préstamo se programa para un día de flujo de fondos elevado. Es posible que los solicitantes ganen la mayor parte de sus ingresos en determinado día de la semana, por ejemplo los sábados, o al final del mes, cuando las personas asalariadas realizan sus compras.

Requerir pagos pequeños y regulares es la forma más conveniente de fomentar disciplina en el prestatario y controlar su desempeño. No obstante, también deben tenerse en cuenta las necesidades de clientes con flujos de caja temporales, como por ejemplo los agricultores, o quienes han pedido préstamos para comprar equipos que solo pueden usarse efectivamente luego de cierta inversión de tiempo. Deben evitarse los grandes pagos únicos o globales, ya que imponen una carga en el cliente para acumular una gran suma de dinero, y los clientes podrían pedir préstamos de otras fuentes para pagar el préstamo. Por lo general también se desalientan las multas por pago anticipado, ya que pueden reducir la capacidad de un cliente para utilizar los préstamos para una gestión financiera productiva.

3. VERIFICACIÓN DE LA GARANTÍA

La información sobre la garantía⁸ que se reunió durante el proceso de recopilación de datos forma solo una parte de la decisión de aprobar o rechazar un préstamo. Los datos de la industria revelan una amplia variedad de políticas sobre garantías, pero para las instituciones que toman garantías, por lo general entre el **40% y el 80%** del préstamo se cubre con alguna forma de garantía⁹.

Aunque una institución debería protegerse contra pérdidas potenciales, no debe depender de la garantía para el reembolso del préstamo. Un exceso de garantías puede crear dificultades para los clientes si la garantía es liquidada. También debe darse cuidadosa consideración a los resultados de liquidar una garantía que es fundamental para la subsistencia o el hogar del prestatario. La garantía debe ser lo suficientemente importante para el prestatario como para que no desee perderla. Sin embargo, eliminar una fuente de subsistencia, como por ejemplo un equipo, podría exacerbar los problemas de deuda de un prestatario. Las directrices claras de lo que constituye una garantía aceptable son esenciales para que el personal de crédito pueda proteger a los clientes durante la formulación de la propuesta de préstamo.

Valor de la garantía
—
Monto del préstamo

4. AJUSTE POR INFORMACIÓN DE ANTECEDENTES E INFORMACIÓN DE PERSONALIDAD

La institución debe ajustar los términos anteriores—monto de cuota y préstamo, plazo del préstamo y frecuencia de reembolso—de acuerdo con el perfil de riesgo del solicitante. A esta altura la institución debe utilizar los datos no financieros del cliente para tomar la decisión sobre el préstamo (**revisar en la sección II B. Análisis no financiero** página 10, las directrices sobre cuáles de estos indicadores deben reunirse y cómo evaluarlos). Las instituciones deben capacitar al personal de crédito sobre cómo evaluar adecuadamente la información cualitativa, y cómo aplicarla al perfil de riesgo general de un solicitante.

⁸ Ver el **anexo F**. Preguntas para reunir información sobre garantías.

⁹ Ver en el **anexo G**. Ejemplos de criterios para adaptar los plazos de los préstamos un ejemplo de ajuste del monto de la garantía.

REVISIÓN DEL CONTENIDO

Evitar el sobreendeudamiento: directrices para la evaluación financiera y no financiera es un complemento de la herramienta “Smart Lending: protección al cliente en el proceso de crédito”, publicada en 2010, y que ofrece directrices amplias sobre cómo las instituciones pueden incorporar buenas prácticas de protección al cliente a través de todos sus procesos y políticas de crédito. Por el contrario, la herramienta “Evitar el sobreendeudamiento del cliente” se concentra solamente en tres aspectos del proceso—la recopilación de datos no financieros, la recopilación de datos financieros y la aprobación—y ahonda profundamente en las prácticas recomendadas para cada uno.

Las instituciones deben aprovechar al máximo la información que brindan tanto los datos financieros como los no financieros para mitigar el riesgo de sobreendeudamiento del cliente. El análisis de datos no financieros especialmente puede revelar señales de advertencia sobre la predisposición de un solicitante a no reembolsar el préstamo, mientras que ambos tipos de datos pueden ayudar a la institución a encontrar el producto adecuado para cada cliente y el tamaño del préstamo, el plazo y los requisitos de garantía más adecuados para la capacidad que el cliente tenga para reembolsar los pagos.

La recopilación y evaluación de datos financieros y no financieros implican dos pasos principales: 1) utilizar todas las fuentes de datos disponibles de terceros para investigar los antecedentes del solicitante, y 2) recopilar y analizar la información brindada por el solicitante del préstamo propiamente dicho. En el primer paso, las bases de datos disponibles de terceros pueden incluir aquellas que llevan las oficinas de crédito, las redes nacionales y los propios registros de la institución sobre las interacciones pasadas con el cliente. También es recomendable verificar la existencia de la casa, de la empresa y de los proveedores, así como también hablar con las referencias del cliente (p. ej. vecinos de la casa y de la empresa, garantes).

En la conclusión de este paso, es posible que la institución ya tenga razones para rechazar algunas solicitudes. Para el resto de los clientes, la institución procederá al segundo paso, que a menudo se concreta a través de una visita a la casa y/o a la empresa. Los datos no financieros ayudarán a establecer la personalidad del cliente, su capacidad de gestión y su situación familiar, y como mínimo deberían incluir una investigación tanto de la situación empresarial del solicitante (p. ej. experiencia, estabilidad empresarial, uso previsto para el préstamo) como de su situación familiar (p. ej. características personales y del hogar). La recopilación de datos financieros se concentrará en los ingresos, los gastos, los activos, los pasivos de la empresa y de la familia del solicitante, y debería incluir una declaración de ingresos del hogar, un balance general del hogar, una evaluación de la temporalidad de la empresa y una investigación de las garantías disponibles.

Una vez finalizada la recopilación de datos, las instituciones deben evaluar cuidadosamente la capacidad crediticia y de endeudamiento del cliente. Existen tres pasos en este proceso: análisis financiero y de ratios, análisis no financiero y desarrollo de la propuesta de préstamo. Los ratios financieros ofrecen datos claves en áreas tales como la rentabilidad de las distintas fuentes de ingresos del cliente, el monto del capital de trabajo disponible del cliente, su nivel de endeudamiento y liquidez, todos los cuales ayudan a determinar la capacidad del cliente para reembolsar el préstamo. Los datos no financieros, principalmente la historia de la empresa, el cuidado con que el cliente lleva sus registros y la franqueza del cliente para brindar la información requerida sobre la empresa y el hogar también son muy importantes, ya que la personalidad y la actitud del solicitante con respecto al pedido de préstamo y los procesos de reembolso ofrecen una visión de la disposición que el cliente tendrá en el futuro para reembolsar el préstamo.

Una vez que la institución toma la decisión de aprobar un préstamo, existen varias consideraciones importantes en la formulación de la propuesta de préstamo. En especial, la institución debe negociar con el solicitante las siguientes condiciones: montos del préstamo y de las cuotas, plazo del préstamo y frecuencia de reembolso. Todos los términos y condiciones deben reflejar los datos que la institución ha reunido sobre el cliente; el monto del préstamo no debe ni superar la cantidad de financiación que la empresa del solicitante puede absorber ni ser demasiado pequeño para que el cliente pueda lograr su plan de inversión. El plazo del préstamo y la frecuencia de reembolso deben reflejar la temporalidad y el patrón de la empresa del cliente. Por último, las instituciones deben ser más conservadoras en mercados recalentados y reconocer el mayor riesgo que supone que los clientes incurran en sobreendeudamiento.

A lo largo de todo el proceso de recopilación de datos del cliente, las instituciones deben asegurarse de seguir su propio código ético cuando interactúan con los solicitantes de préstamos. También es fundamental la transparencia con respecto a las políticas de la institución y los procedimientos que se siguen, así como los términos de sus productos. Los clientes deben saber por qué se recopiló cada uno de los datos y cómo estos van a utilizarse, y también deben comprender cabalmente los términos de los productos de crédito ofrecidos, de manera de poder tomar decisiones financieras informadas.

ANEXO A. EJEMPLOS DE PREGUNTAS EMPRESARIALES NO FINANCIERAS

Parte 1. Indicadores de experiencia, estabilidad organización

1. Años en la empresa actual < 1 > 1
2. Propietario de las instalaciones de la empresa propietario inquilino
3. Años en las instalaciones actuales < 1 > 1 > 5
- 4a. Existencia de registros empresariales sí no
- 4b. Tipos de registros empresariales ventas compras pagos cobros existencias

Parte 2. Indicadores de compromiso con la empresa

- 5a. Meses por año que la empresa opera > 11 < 11
- 5b. Días por semana que la empresa opera < 5 > 5
- 5c. Horas por semana que el propietario está en la empresa < 32 > 32
- 6a. La empresa está en una ubicación segura sí no
- 6b. La empresa es visible y accesible sí no
- 7a. Se han tomado medidas de seguridad sí no
- 7b. La empresa parece limpia y atractiva sí no
- 7c. El propietario ha invertido en la empresa sí no
- 7d. El propietario ha realizado mejoras en el transcurso del año sí no

Parte 3. Indicadores de tamaño de la empresa, responsabilidad para con el préstamo y uso previsto para el préstamo

8. Cantidad de clientes < 3 > 3
- 9a. Cantidad de empleados que trabajan en la empresa ninguno 1-5 >5
- 9b. Cantidad de parientes que trabajan en la empresa ninguno 1-5 >5
- 9c. Tipo de trabajadores eventuales temporales permanentes
- 9d. Responsabilidad de las operaciones diarias propietario pariente empleado
- 9e. Responsabilidad de las compras propietario pariente empleado
- 9f. Responsabilidad del cierre propietario pariente empleado
- 10a. Persona que dirige la empresa en ausencia del propietario _____
 pariente empleado otro
- 10b. Persona que ayuda con los pagos si la empresa falla _____
 pariente no pariente
11. Uso previsto para el préstamo _____

ANEXO B. EJEMPLOS DE PREGUNTAS FAMILIARES NO FINANCIERAS

Parte 1. Características de la familia y del hogar

1. Fecha de nacimiento y edad _____
2. Estado civil _____
3. Nivel de educación _____
- 4a. El solicitante vive en casa propia sí no
- 4b. El solicitante hace pagos de hipoteca sí no
- 4c. El solicitante paga alquiler sí no

4. Número de miembros del hogar _____
5. Número de dependientes _____
6. Miembros del hogar y dependientes en la escuela _____
7. Miembros del hogar y dependientes que están enfermos _____

Parte 2. Características personales

- 8a. Nivel de organización alto mediano bajo
- 8b. Nivel de dinamismo alto mediano bajo
- 8c. Nivel de disciplina alto mediano bajo
- 8d. Puntualidad alta mediana baja
- 8e. Franqueza alta mediana baja
- 10a. El socio está de acuerdo con la solicitud de préstamo sí no no corresponde

10b. Firma del socio _____

ANEXO C. MODELO DE DECLARACIÓN DE INGRESOS DE LA EMPRESA Y DEL HOGAR

Modelo de declaración de ingresos de la empresa y del hogar	
1	Ventas
2	Costo de mercaderías vendidas
3	Beneficio bruto (1 - 2)
4	Gastos operativos
4.1	Salarios
4.2	Servicios públicos (agua, electricidad, gas, etc.)
4.3	Teléfono fijo y móvil
4.4	Transporte
4.5	Alquiler de las instalaciones de la empresa
4.6	Impuestos (derechos, licencias, aduana, etc.)
4.7	Construcción y mantenimiento
4.8	Reembolsos de préstamos
4.9	Otros gastos operativos
5	Beneficio neto (3 - 4)
6	Otros ingresos del hogar
6.1	Salarios de empleos
6.2	Alquiler de propiedad
6.3	Jubilaciones
6.4	Superávit neto de otras empresas
6.5	Remesas
6.6	Otros ingresos familiares
7	Ingresos totales (5 + 6)
8	Gastos del núcleo familiar
8.1	Alimentos y artículos de tocador
8.2	Vivienda
8.3	Servicios públicos (agua, electricidad, gas, etc.)
8.5	Teléfono fijo y móvil
8.6	Transporte
8.7	Educación
8.8	Salud
8.9	Construcción y mantenimiento
8.10	Reembolsos de préstamos
8.11	Otros gastos familiares
9.	Superávit del hogar (7 - 8)

ANEXO D. MODELO DE BALANCE GENERAL DE LA EMPRESA Y DEL HOGAR

Modelo de balance general de la empresa y del hogar	
1	Activos corrientes de la empresa
1.1	Dinero en efectivo
1.2	Banco
1.3	Cuentas por cobrar
1.4	Existencias
2	Activos fijos de la empresa
3	Otros activos de la empresa
4	Activos totales de la empresa (1 + 2 + 3)
5	Pasivos corrientes de la empresa
5.1	Cuentas por pagar
5.2	Pagos de adelantos
5.3	Pagos de préstamos a corto plazo
6	Pasivos de la empresa a largo plazo
7	Otros pasivos de la empresa
8	Pasivos totales de la empresa (5 + 6 + 7)
9	Capital de la empresa (4 – 8)
10	Pasivos y capital totales de la empresa (8 + 9)
11	Activos familiares
12	Pasivos familiares

ANEXO E. HOJA DE CÁLCULO DE TEMPORALIDAD DE LA EMPRESA

Análisis de temporalidad de la empresa													
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Valor total de ventas
Alta													
Media													
Baja													

Usar el análisis de temporalidad de la empresa como método para calcular el plazo óptimo para el préstamo. **Los oficiales de crédito deben dar los siguientes pasos:**

1. Comenzar preguntando si las ventas de este mes fueron altas, medias o bajas en comparación con otros meses del año. Marcar la casilla apropiada en la columna del mes.
2. Marcar las casillas de las columnas de los otros meses según si las ventas fueron altas, medias o bajas en esos meses.
3. Preguntar cuáles fueron los valores totales de ventas de las temporadas alta, media y baja durante el año anterior.

EJEMPLO

Análisis de temporalidad de la empresa													
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Valor total de ventas
Alta	X									X	X	X	22.000
Media		X		X	X				X				20.000
Baja			X			X	X	X					17.000

ANEXO G. EJEMPLOS DE CRITERIOS PARA ADAPTAR LOS PLAZOS DE LOS PRÉSTAMOS

Cuota mensual propuesta				Monto del préstamo			
Superávit del hogar				Capital de trabajo			
Crédito	1o	2o	3o y más	Crédito	1o	2o	3o y más
Riesgo bajo	< 60%	< 70%	< 80%	Riesgo bajo	< 70%	< 80%	< 90%
Riesgo medio	60%-70%	70%-80%	80%-90%	Riesgo medio	70%-80%	80%-90%	90%-125%
Riesgo elevado	> 70%	> 80%	> 90%	Riesgo elevado	> 80%	> 90%	> 125%
Pasivos totales + monto del préstamo				Valor neto actual de la garantía			
Activos totales				Monto del préstamo			
Crédito	1o	2o	3o y más	Crédito	1o	2o	3o y más
Riesgo bajo	< 60%	< 70%	< 80%	Cobertura mínima	150%	125%	100%
Riesgo medio	60%-70%	70%-80%	80%-90%				
Riesgo elevado	> 70%	> 80%	> 90%				