



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
COORDINACIÓN DEL PROGRAMA DE LICENCIATURA EN
CONTADURÍA PÚBLICA**

**NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y
CONTABLES PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LOS
CRÉDITOS OTORGADOS POR EL BANCO DE FOMENTO
REGIONAL LOS ANDES, C.A (BANFOANDES, C.A)
SUCURSAL LA ASUNCIÓN**

Trabajo de grado, modalidad pasantía, presentado como requisito parcial
para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública.

Por:

Lcda. Yolydel María Mata de Marcano

C.I: 17.112.121

Guatamare Junio, 2009

**NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y
CONTABLES PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LOS
CRÉDITOS OTORGADOS POR EL BANCO DE FOMENTO
REGIONAL LOS ANDES C.A (BANFOANDES, C.A) SUCURSAL
LA ASUNCIÓN**

Trabajo de grado, modalidad pasantía, presentado como requisito parcial
para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública.

Lcda. Yolydel Mata
C.I: 17.112.121

Lcdo. Cruz Quijada
Asesor Académico
C.I: 8.398.792

Lcda. Yosmar Carrero
Asesora Laboral
C.I 13.350.412

DEDICATORIA

A Dios y a la Virgen del Valle, por darme esta gran oportunidad para alcanzar una vez más mis metas.

Al gran amor de mi vida, que día a día irradia mi mundo de alegría y esperanzas Alejandra Valentina.

A mi mami y papi, por apoyarme en todo momento y permitirme vivir y crecer entre las personas mas especiales del mundo entero.

A mis hermanos y hermanas, Dilia, Felicia, Julieta, Luis y Jesús, por todos aquellos momentos que hemos vivido y por estar siempre ahí para cualquier cosa.

A mis sobrinitos, Luis, Génesis y Oriana y los que faltan, que este trabajito les ayude cuando les toque vivir esta gran experiencia 😊

A mi esposo, por estar siempre a mi lado y apoyarme en todo momento 😊 te amo muchote.

AGRADECIMIENTOS

A toda mi familia en especial a mis padres y hermanos, por hacer de mis días los más placenteros y agradables. Por hacer de mi lo que soy ahora, todo se lo debo a ustedes y por tanto se los agradeceré todo el tiempo que sea necesario los amo!!!

A mi esposo e hija por darle alegría a mi corazón y por ser la inspiración para terminar este trabajo lo más pronto posible para emprender una nueva vida, que con el favor de Dios y la Virgen estará llena de momentos felices e inolvidables; los amo muchote!!!

A la familia Marcano Andarcia por acogerme como un miembro más de su familia, y por el apoyo recibido mil gracias.

A mis amigas que siempre han estado ahí para apoyarme en todo momento mil gracias.

Al profesor Cruz Quijada, por asesorarme todo este tiempo y hacer posible la culminación de este trabajo.

A todo el personal de BANFOANDES la Asunción por darme la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos y vivir una bonita experiencia.

A todos los profesores de la UDONE por transmitirme todo sus saberes y hacer de mí una nueva profesional mil gracias.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTOS.....	IV
LISTA DE FIGURAS	IX
FASE I. INTRODUCCIÓN.....	2
1.1 Denominación de la empresa.....	2
1.2 Objeto de estudio	2
1.3 Situación a evaluar	2
1.4 Objetivos de la investigación	14
1.4.1 Objetivo general.....	14
1.4.2 Objetivos específicos	14
1.5 Técnicas de recolección de datos	15
1.5.1 Entrevista no estructurada	15
1.5.2 Observación directa	16
1.5.3 Revisión documental.....	16
FASE II. ASPECTOS GENERALES DE BANFOANDES, C.A.....	18
2.1 Reseña histórica.....	18
2.2 Misión y visión	20
2.3 Objetivos estratégicos	20
2.4 Estructura organizativa.....	21
FASE III. FUNDAMENTOS LEGALES DEL CRÉDITO BANCARIO EN VENEZUELA.....	27
3.1 Generalidades del crédito bancario	27

3.2 Leyes venezolanas que regulan el crédito bancario.....	32
3.2.1 Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras.....	33
3.2.2 Ley del Banco Central de Venezuela.....	36
3.2.3 Ley de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.	38
3.2.4 Ley Especial de Protección al Deudor Hipotecario de Vivienda ...	39
FASE IV. NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES ESTABLECIDOS EN EL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE BANFOANDES PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA DE CRÉDITOS.....	42
4.1 Normas y procedimientos para la cobranza y recuperación de créditos	42
4.1.1 Cobranza de créditos.....	43
4.1.2 Gestión de Cobranza Créditos Hipotecarios.....	49
4.2 Normas de la unidad de contabilidad	53
4.2.1 Registros contables de las recuperaciones de créditos.....	53
4.2.2 Ajuste de los registros contables por inconsistencia en los pagarés.	53
4.2.3 Verificación de la suficiencia/insuficiencia de la provisión genérica de la cartera de créditos.	54
FASE V. NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADOS POR BANFOANDES, LA ASUNCIÓN PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LOS CRÉDITOS	56
5.1 Normas y procedimientos para la cobranza y recuperación de créditos	56

5.1.1 Cobranza de créditos.....	56
5.1.2 Gestión de cobranza créditos hipotecarios	57
5.2 Normas de la unidad de contabilidad	58
5.2.1 Registros contables de las recuperaciones de créditos.....	58
5.2.2 Ajuste de los registros contables por inconsistencia en los pagarés	60
5.2.3 Verificación de la suficiencia/insuficiencia de la provisión genérica de la cartera de créditos.	61
FASE VI. ANÁLISIS COMPARATIVOS ENTRE LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES ESTABLECIDOS EN EL MANUAL Y LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS POR SUCURSAL LA ASUNCIÓN PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LOS CRÉDITOS	64
6.1 Cuadro comparativo entre las normas y procedimientos administrativos y contables establecidos en el manual de normas y procedimientos del Banco de Fomento Regional Los Andes (BANFOANDES, C.A) para la gestión de cobranza de créditos, y las normas y procedimientos administrativos y contables aplicados para tal fin por sucursal La Asunción.	64
6.2 Análisis del cuadro comparativo.....	76
6.2.1 Normas y Procedimientos: Cobranza de Créditos	76
6.2.2 Normas y Procedimientos: Gestión de Cobranza de Créditos Hipotecarios.....	77
6.2.3 Normas de la Unidad de Contabilidad	78
CONCLUSIONES	79

RECOMENDACIONES..... 81
BIBLIOGRAFÍA..... 83

LISTA DE FIGURAS

Figura N° 2 Estructura Organizacional de la Gerencia de Cobranza y Recuperaciones.....	23
Figura N° 3 Estructura Organizacional de la Vicepresidencia de Sucursales	23
Figura N° 4 Estructura Organizacional de la Sucursal la Asunción.....	24
Figura N° 6 Flujograma del Procedimiento: Cobranza de Créditos.....	48

FASE I

Introducción

FASE I. INTRODUCCIÓN

1.1 Denominación de la empresa

La pasantía se realizó en el Banco de Fomento Regional Los Andes (BANFOANDES, C.A sucursal La Asunción, específicamente en el área de gestión de cobranza. Esta sucursal se encuentra ubicada en calle Matasiete con calle Unión Callejón Sucre, La Asunción municipio Arismendi, del estado Nueva Esparta.

1.2 Objeto de estudio

El objeto de estudio del presente informe, estuvo dirigido al análisis de las normas y procedimientos administrativos y contables para la gestión de cobranza de los créditos otorgados por el Banco de Fomento Regional Los Andes (BANFOANDES, C.A) sucursal La Asunción.

1.3 Situación a evaluar

Las empresas al igual que las familias, en ciertas oportunidades requieren de recursos monetarios adicionales, para satisfacer las necesidades financieras que le son propias en distintos momentos de su transcurrir diario. Es por ello que aparece el financiamiento definido por Amat (2001:169) como la “forma de obtención de recursos monetarios mediante el aporte de capital por parte de los accionistas; el incremento de las reservas con las utilidades no distribuidas (autofinanciación); y la toma a préstamo de cierta cantidad de dinero”.

En función a lo anterior se puede decir, que todo financiamiento es el resultado de una necesidad, es decir, que cuando se carece de dinero para hacer frente a ciertas obligaciones, se puede considerar al financiamiento como una de la fuente más confiable y factible para obtener el recurso tan anhelado; lo cual se puede evidenciar a continuación.

Particularmente, la carencia de liquidez en las empresas (públicas o privadas) hace que recurran a las fuentes de financiamiento para aplicarlos en ampliar sus instalaciones, comprar activos, iniciar nuevos proyectos, ejecutar proyectos de desarrollo económico-social, implementar la infraestructura tecno-material y jurídica de una región o país que aseguren las inversiones.

Las familias por su parte, al igual que las empresas, requieren de financiamientos, puesto que no todas cuentan con los recursos necesarios para adquirir bienes de primera necesidad o hacer frente a sus obligaciones, tales como: adquisición de vivienda, vehículo, muebles y enseres o saldar lo correspondiente a servicios: educativos, médicos, odontológicos, funerarios, recreación entre otros.

Existen diversas fuentes de financiamiento, que van desde el ahorro personal y aporte de capital, hasta la hipoteca de bienes y la adquisición de deudas bancarias. Hay que destacar que la adquisición de deudas bancarias es la fuente más recurrente tanto para empresas como para las familias, debido que, en la realidad venezolana existen distintas fuentes de financiamiento pero no constituyen una verdadera alternativa al financiamiento bancario, como es el caso del financiamiento directo de los proveedores (prestamistas) y el endeudamiento a través del mercado de valores.

Dentro de las deudas bancarias a corto, mediano y largo plazo, se encuentran los créditos bancarios, considerados como los de mayor demanda según informes emitidos por el Banco Central de Venezuela la entidad bancaria central del país. En términos generales, el crédito se puede considerar como una demostración de confianza que una institución o un individuo da a una persona, para que esta devuelva, en un futuro determinado, una cierta cantidad de dinero. En términos bancarios el crédito según Torres (2006:53)

Es un capital que se da en préstamo a una persona natural o jurídica para que lo devuelva en un plazo determinado, a este fin los bancos colocan los recursos disponibles provenientes de las operaciones pasivas, donde dichas colocaciones, a su vez, permiten sufragar los gastos de administración y atender al pago de intereses derivados de los depósitos. El crédito bancario es la operación activa por excelencia.

Es indudable, que los créditos bancarios según Torres (2006:52) “son indispensables para el desarrollo económico del país”, puesto que permiten invertir en actividades productivas el ahorro de individuos, particularmente para emprender grandes inversiones y crear empresas a gran escala, imprescindibles para aumentar el nivel de vida y alcanzar así un grado de desarrollo importante.

Ahora bien, el otorgamiento de este tipo de financiamiento, le corresponde a las instituciones financieras, las cuales surgen en vista de las necesidades de financiamiento y de resguardo del dinero. Cabe mencionar que una vez, con el surgimiento de las instituciones financieras, se crearon

las distintas leyes y organismos que regularían su funcionamiento; en Venezuela existen particularmente, la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y Demás Plásticos de Financiamiento o Pago Electrónico (según la Gaceta Oficial número 39021, de fecha 22 de septiembre de 2008) entre otras leyes.

En cuanto a los organismos reguladores del sistema financiero se encuentran a nivel nacional la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), y el Fondo de Garantía de Depósito y Protección Bancaria (FOGADE), mientras que en el ámbito internacional están, el Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Mundial.

En la actualidad el sistema financiero venezolano está constituido según el Informe de resultados del Sistema Financiero Venezolano, realizado por Softline Consultores (2008:1) por “52 instituciones: 24 bancos universales, 18 bancos comerciales, 4 bancos de inversión, 2 entidades de ahorro y préstamo, 1 banco hipotecario, 2 fondos de activos líquidos y 1 arrendadora financiera”, todas ellas autorizadas por la normativa legal específicamente por la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras (2001:3) para realizar “la actividad de intermediación financiera la cual consiste en la captación de recursos, incluidas las operaciones de mesa de dinero, con la finalidad de otorgar créditos o financiamientos, e inversiones en valores”.

En otras palabras, la intermediación financiera no es más que tomar dinero de aquellos sectores donde sobra liquidez, e invertirlo en sectores donde carecen de ésta.

Una vez, dejado claro que la actividad primordial del sistema financiero, es la intermediación financiera es necesario destacar, que la actividad crediticia en nuestro país ha venido presentado una acentuada desaceleración, en comparación con el año pasado (2007), según informes emitidos por el Banco Central de Venezuela (2008:1)

A pesar del crecimiento de la actividad crediticia de los bancos comerciales y universales de Venezuela de 46,8% entre mayo 2007-2008, esta alza es muy inferior a la mostrada para el mismo lapso del año pasado (mayo 2006-2007) cuando alcanzó 83,4%. Sin embargo, los ingresos por cartera de créditos no han sido afectados por la desaceleración crediticia, pues estos han crecido 107% en el acumulado de los cinco primeros meses del año 2008 con relación al mismo lapso 2007.

Este hecho se debe básicamente al alza en la tasa promedio de interés activa, ya que en mayo 2007 esta se ubicó en 16,32% ascendiendo a 24,16% doce meses después. La desaceleración en la actividad económica y el alza en las tasas de interés esta impulsando además la morosidad en la banca, ya que la cartera inmovilizada (préstamos otorgados vencidos y no cobrados) pasó de Bs.F 926.990,00 miles a Bs.F 1.950.425,00 miles en los últimos doce meses, lo que indica un alza del 110,4%.

Por su parte un estudio realizado por Softline Consultores el pasado mes de julio 2008, publicado en el diario El Universal por Pérez (2008:17), reveló que el "enfriamiento económico", los "altos niveles de inflación", y la "disminución del poder de compra de los venezolanos" incidieron en la

actividad crediticia, que presentó por primera vez un comportamiento desfavorable después de cinco años de crecimiento constante.

Sin embargo, para el mes de agosto 2008 el Informe de resultados del Sistema Financiero Venezolano realizado por Softline Consultores (2008:1), mostró que:

El comportamiento del sistema financiero venezolano para el mes de agosto se caracteriza por una mejora de las provisiones sobre la cartera de crédito en comparación con el mes de julio, aún cuando los niveles de morosidad del sistema en general se incrementaron y los depósitos a plazos reflejaron una disminución.

Es evidente que el sistema financiero venezolano se sigue esforzando por incrementar las colocaciones de fondos, provenientes de las captaciones del público, al observar que en distintas instituciones financieras del país se ofrece una gama diversa de créditos bancarios tales como: microcréditos, créditos comerciales, créditos de vehículo, créditos agropecuarios, créditos hipotecarios, entre otros.

Otro de los retos a los que se enfrenta el sistema financiero, según lo expuesto anteriormente, son los altos índices de morosidad, es por esta razón que dentro de las instituciones financieras según Rosas (2007:14) “se diseñan políticas y procedimientos dirigidos a garantizar que el dinero prestado retorne a la empresa en su totalidad o en porcentajes muy altos”, estos instrumentos de control interno difieren de una institución a otra, pero sin lugar a dudas están encaminados a una cobranza efectiva del crédito

otorgado o para la recuperación parcial o total de préstamos que están inmovilizados (préstamos otorgados vencidos y no cobrados).

Entre las instituciones financieras que ofrecen créditos al público venezolano se encuentran: Banesco, Banco Mercantil, Mi Casa E.A.P, Bancaribe, Banco del Tesoro, Banco Confederado Banco Provincial, Banfoandes entre otras; formalmente constituidas y autorizadas por la normativa legal venezolana para llevar a cabo la intermediación financiera, además de rendir cuenta a los distintos organismos gubernamentales establecidos para regular el sistema financiero venezolano.

Particularmente, el Banco de Fomento Regional los Andes (BANFOANDES, C.A) es un banco universal constituido el 21 de Julio de 1951, que ofrece todos los productos y servicios financieros, contemplados en la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, incluyendo operaciones de banca hipotecaria, banca de inversión, operaciones a largo plazo, además de una serie de beneficios adicionales directos para los clientes de la institución. Banfoandes, C.A cuenta actualmente con 241 sucursales distribuidas por toda Venezuela, siendo su casa central la sede ubicada en la calle 5, esquina 5ta Avenida, edificio Banfoandes San Cristóbal, estado Táchira.

En tal sentido, las sucursales de Banfoandes, C.A se consideran como una prolongación de la sede principal, es decir, se encuentran subordinadas a los mismos controles que un departamento cualquiera de la institución. Redondo (2002:1.195) establece que bajo un control centralizado “las sucursales enviarán informes detallados y recibirán instrucciones concretas de la casa central”, es por ello, que la obligación principal que tienen las sucursales para con la casa central, es la de remitirle periódicamente y

oportunamente el cuadro de la sucursal, la relación de las partidas pendientes por conciliar (primeros diez días hábiles de cada mes), los reportes de la gestión de cobranza y recuperación de créditos y cualquier otro requerimiento que sea necesario.

Es necesario acotar que, las sucursales se agrupan según la región a la que pertenezca. Por ejemplo las sucursales de Apure, Barinas, Portuguesa, Guárico entre otras, se encuentran asociadas a la gerencia región los llanos; mientras que las sucursales de Sucre, Anzoátegui, Monagas y Nueva Esparta pertenecen a la gerencia región oriente y así sucesivamente pasa con el resto de las sucursales que se encuentran en toda Venezuela.

Ahora bien, las gerencias regionales se instituyeron con el fin de descargar a la alta dirección de cierto peso en la toma de decisiones; lo cual se evidencia en la aprobación de créditos hasta por Bs. 100.000, 00 y de tarjetas de crédito clásicas (de Bs. 800,00 a Bs. 3.000,00), ya que las solicitudes de créditos superiores a este monto y de tarjetas de créditos doradas (más de Bs. 3000,00) se remiten directamente de la sucursal a la sede principal ubicada en San Cristóbal.

En cuanto a la cobranza y recuperación de créditos la sede principal a través de la gerencia de cobranza y recuperaciones, designa a cada gerencia regional un supervisor de cobranza, responsable de asignar a los gestores de cobranza y recuperaciones (personal de la sucursal y abogado), los listados de las carteras de créditos vigentes y vencidos para la respectiva gestión de cobranza; la cual inicia con la recepción de los respectivos listados y culmina con la aplicación contable de la recuperación del crédito, y el envío al área correspondiente de los soportes generados, para el resguardo en el archivo del cliente.

Particularmente, la gerencia región oriente, respecto a la cartera de créditos inmovilizados, ha pautado tener una recuperación neta de Bs. 16.842.770,00 para el II semestre del año 2008 (Anexo N° 1) aportando el estado Nueva Esparta con el 5,98%, estado que actualmente cuenta con cuatro (4) sucursales distribuidas por el territorio insular, específicamente en Porlamar, Boca de Río, Juan Griego y La Asunción; siendo esta última la institución escogida para la realización de la pasantía.

Esta sucursal en cuanto al otorgamiento de créditos se refiere, posee una cartera crediticia de 102 préstamos (octubre 2007 – Julio 2008), divididos entre créditos de vehículo, créditos personales, y créditos comerciales. De esta cartera un 62,75% corresponde a créditos liquidados, es decir, que ya fueron analizados, aprobados por las dependencias correspondientes y se ha entregado el cheque correspondiente al beneficiario del crédito; mientras que el 37,25% restante concierne a los créditos que están aprobados y están a la espera del desembolso del monto solicitado. Según información suministrada por la gerencia de esta sucursal. (Ver anexo N° 2).

Por otro lado, posee una cartera inmovilizada (préstamos otorgados vencidos y no cobrados) de Bs.F 423.315,47 correspondiente a los créditos que tienen de 60 a 120 días de vencimiento, según reporte de fecha 22/08/08 (ver anexo N° 3). Respecto al otorgamiento de tarjetas de crédito se tiene que para el periodo julio-agosto del 2008 la sucursal posee una cartera de 26 tarjetas de créditos donde el 65,38% están aprobadas, es decir que el cliente hizo la solicitud respectiva, se evaluó y se aprobó, mientras que el 34,62% restante corresponde a las tarjetas de créditos que están en análisis, es decir que se está evaluando la solicitud presentada por el cliente para precisar si se aprueba o niega el crédito. (Ver anexo N° 4)

Ahora bien entre las actividades de control impuestas por la sede principal para la cobranza y recuperación de estos créditos otorgados, se encuentran las normas y procedimientos, las cuales promueven acciones relacionadas con los riesgos a los que se enfrenta la institución al prestar dinero ajeno.

Bajo estas normas y procedimientos, la sucursal una vez recibido del supervisor de cobranza los listados de las carteras de créditos vigentes y vencidos, emprende 3 tipos de cobranza: la cobranza preventiva; es decir, hace contacto con los clientes para que recuerden saldar la cuota del préstamo que está próxima a vencerse; la cobranza vencida, concierne a las gestiones que se hacen para obligar al cliente a cumplir con la(s) cuota(s) vencida(s) del crédito del cual es beneficiario, y la cobranza extrajudicial, es aquella que corresponde a los créditos con más de 90 días de vencido lo que es igual a tener más de 3 cuotas vencidas y es llevada a cabo por un abogado apoderado del banco.

Las dos (2) últimas gestiones de cobranza se hacen con el fin de recuperar la totalidad o un porcentaje importante del crédito vencido o inmovilizado. Generando posteriormente los reportes de las gestiones realizadas para hacer la aplicación contable respectiva según la situación presentada.

En el desarrollo de la pasantía se observó que Banfoandes, C.A sucursal La Asunción realiza una ardua labor de cobranzas, apegada a las normas y procedimientos establecidos para tal fin; pero se pudo apreciar ciertas dificultades a saber:

- Las normas y procedimientos para la cobranza de créditos, establece la recuperación de los créditos, mediante el contacto telefónico, la emisión de carta o visita personal al cliente o fiador. Por su parte la gestión de cobranza en la sucursal se limita únicamente al contacto telefónico, es decir, no emiten cartas recordatorias de la deuda al cliente deudor del crédito y no hacen contacto físico con el cliente ni con el fiador, que en todo caso es el responsable de cumplir con la deuda, por incumplimiento de pago por parte del cliente, tal como lo establece el mismo manual; perdiendo así la oportunidad de una efectiva recuperación del crédito.

- La cobranza es responsabilidad del gestor de cobranza y recuperaciones según lo establecido en las normas y procedimientos, pero se pudo constatar que se requiere la colaboración de más personas, puesto que a veces se cuenta con carteras vencidas de más de 80 créditos, y recaer la gestión en una sola persona, es abrumarla en cuanto a trabajo se refiere interfiriendo de forma negativa en su desempeño que cada tres meses está siendo evaluado por sus superiores. El trabajo en equipo es considerado imprescindible para generar nuevas ideas y mejores soluciones.

- Para saldar las cuotas pendientes de cualquier crédito, el sistema Banfosif automáticamente debe hacer un débito de la cuenta asociada al deudor y por consiguiente generar el respectivo asiento contable. Se pudo comprobar que con la puesta en marcha del sistema, se incrementaron las tasas de interés de algunos créditos ocasionando un inesperado aumento en sus cuotas o pagarés:

- Por esta razón el sistema hacía débitos por un monto errado (cuenta con fondos suficientes), puesto que las cuotas se estaban valorizando bajo una tasa de interés diferente a la pauta en el contrato del préstamo, generando molestias en los clientes, que varios días a la semana se dirigían a la sucursal a demostrar su descontento e inclusive a manifestar sus deseos de abandonar el crédito. En la parte contable, con este error del sistema se originaron automáticamente registros fuera de la realidad, es decir que no coincidían con las condiciones del préstamo.

- A raíz de los débitos errados, surgieron reclamos por reintegro de dinero, que correspondía por haber debitado más de lo debido, acarreado contablemente la realización de ajustes a los registros asociados al cliente deudor del banco; al mismo tiempo que se originó molestias en los clientes puesto que, en un mes se solucionaba el problema de la tasa pero se distorsionaba para el otro mes, según la consulta del cronograma de pago de los créditos otorgados

- Se dejaron de debitar las cuotas, por insuficiencia de fondo en las cuentas, puesto que los clientes disponían en ésta lo que acostumbraban a cancelar mensualmente y no estaban dispuestos a cancelar la diferencia del aumento, porque era error del banco, generándose así intereses de mora, debido que, no se cancelaba la cuota antes o justamente en la fecha de vencimiento. Contablemente se fueron acumulando estos intereses en detrimento del cliente, más no por la falta de cumplimiento con la deuda, sino por un error del sistema.

Por todo lo anteriormente expuesto y principalmente basado en las debilidades detectadas, surge la necesidad de analizar la situación que presentan los procedimientos administrativos y contables para la gestión de cobranza de los créditos otorgados por Banfoandes, C.A sucursal La Asunción, con la finalidad de mejorar dichos procedimientos y aportar conclusiones y recomendaciones que permitan optimizar la gestión de cobranza asumida por esta institución financiera.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Analizar las normas y procedimientos administrativos y contables para la gestión de cobranza de los créditos otorgados por el Banco de Fomento Regional Los Andes (BANFOANDES, C.A) sucursal La Asunción.

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar los aspectos generales de la institución financiera: Banco de Fomento Regional Los Andes (BANFOANDES, C.A)
- Describir los fundamentos legales del crédito bancario en Venezuela
- Describir las normas y procedimientos administrativos y contables establecidos en el manual de normas y procedimientos del Banco de Fomento Regional Los Andes (BANFOANDES, C.A) para la gestión de cobranza de créditos.

- Describir las normas y procedimientos administrativos y contables aplicados por el Banco de Fomento Regional Los Andes (BANFOANDES, C.A) sucursal La Asunción para la gestión de cobranza de créditos otorgados por esta institución
- Comparar las normas y procedimientos administrativos y contables establecidos en el manual de normas y procedimientos del Banco de Fomento Regional Los Andes (BANFOANDES, C.A) para la gestión de cobranza de créditos, con las normas y procedimientos administrativos y contables aplicados para tal fin por sucursal La Asunción.

1.5 Técnicas de recolección de datos

En términos generales, las técnicas de recolección de datos permitieron recabar la información útil y necesaria para la realización del informe final. Las técnicas utilizadas fueron las siguientes:

1.5.1 Entrevista no estructurada

Esta técnica en particular permitió que se ejecutara una serie de preguntas al personal encargado de la gestión de cobranza de los créditos otorgados por el Banco de Fomento Regional Los Andes (BANFOANDES, C.A) sucursal La Asunción, todo ello con el fin de determinar que tan apegada estaba la gestión realizada a los manuales de la institución.

1.5.2 Observación directa

Con la implementación de esta técnica, se pudo prestar atención a aquellos procedimientos involucrados en la gestión de cobranza de los créditos otorgados por BANFOANDES, C.A. De lo cual, se adquirió un mejor conocimiento, de quién y cómo se emprende la gestión de cobranza, permitiendo proporcionar nuevas ideas entorno a las dificultades detectadas en esta ardua labor concebida hoy día como un acto de negociación.

1.5.3 Revisión documental

Mediante ésta técnica, se examinaron aquellos documentos bibliográficos y electrónicos que guardaban estrecha relación con lo estudiado tales como: libros, revistas, periódicos, manuales, publicaciones Web, entre otros.

FASE II

Aspectos generales del Banco de Fomento

Regional Los Andes, C.A

(BANFOANDES, C.A)

FASE II. ASPECTOS GENERALES DE BANFOANDES, C.A.

2.1 Reseña histórica

El Banco de Fomento Regional Los Andes, C.A (BANFOANDES, C.A), fue constituido según documento el 21 de julio de 1.951. Inicio sus actividades el 24 de septiembre del mismo año, con catorce trabajadores y un capital de cinco millones de bolívares (Bs. 5.000.000) cuya inversión correspondió en un 52% a la Corporación Venezolana de Fomento y el 48% restante a un grupo de hombres emprendedores de la provincia, quienes creían en la necesidad de establecer una institución financiera que contribuyera con el progreso de la nación.

En el año 1.961 se realiza el primer aumento de capital, elevándolo a diez millones de bolívares (Bs. 10.000.000). Un año después la Corporación Venezolana de Fomento transfiere sus acciones de capital al Banco Industrial de Venezuela (BIV), por lo cual éste pasó a ser el accionista mayoritario.

El 8 de septiembre de 2004, BANFOANDES, C.A se convierte en banco universal; acción que le permite ofrecer todos los servicios y productos financieros contemplados en la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, incluyendo operaciones de banca hipotecaria, banca de inversión, operaciones a largo plazo, además de una serie de beneficios adicionales directos para los clientes de la institución.

Durante el primer trimestre del año 2005, el Banco de Desarrollo Económico y Social de Venezuela (BANDES), adquiere el 99,99% de las acciones pertenecientes al Banco Industrial de Venezuela (BIV),

convirtiéndose en el accionista mayoritario, y quien procede a realizar un aporte de capital de 150 millardos de bolívares.

A partir de enero 2005, la nueva junta directiva del banco presidida por la Econ. Milagro Coromoto Rodríguez Silva, continuó y profundizó el plan de acción referente al proyecto de expansión de oficinas, modernización tecnológica y capitalización, que permiten fortalecer los indicadores patrimoniales y avanzar hacia el logro de los objetivos estratégicos.

En su larga historia de servicio al país, BANFOANDES, C.A ha contribuido hacer realidad los sueños de superación y progreso de muchos venezolanos. El año 2.000 fue de gran significación para la institución, ya que con la nueva junta directiva, se inicio un importante proceso de transformación, enmarcado dentro de una filosofía centrada en principios y valores, brindándole especial atención a los sectores de la población que tradicionalmente han sido excluidos de la banca privada.

Ser líder en el apoyo financiero eficaz a los sectores productivos, es la nueva visión, que representó el punto de partida para el proceso de cambio de la nueva cultura corporativa. La misma se apoya en un conjunto de directrices estratégicas dentro de las cuales se destaca al cliente como centro del negocio, la generación de valor para el accionista traducida en rentabilidad social para la comunidad, mejores condiciones crediticias y financieras para los clientes y un capital humano artífice de la generación de valor con beneficios justos y acordes con los resultados de la institución.

Con más de 57 años de experiencia y un sólido respaldo del ejecutivo nacional como principal accionista, BANFOANDES, C.A ha fomentado el desarrollo nacional, apoyando el comercio, la industria, la agricultura, la

ganadería y los servicios. Por otra parte, la nueva filosofía de gestión, cambia el concepto de rentabilidad económica por uno más amplio y justo; equilibrando lo económico financiero con lo social.

BANFOANDES, C.A con sus 241 sucursales a nivel nacional, cuenta hoy más que nunca con mejores servicios, tecnología de punta y las herramientas necesarias para enfrentar los retos y seguir marcando pauta a través de innovaciones financieras de vanguardia.

2.2 Misión y visión

Esta institución financiera tiene como misión según el Manual de Inducción (2004:12) “apoyar a los sectores productivos mediante un servicio financiero eficaz, para satisfacción de clientes, empleados y comunidad”.

Por su parte, la visión se encuentra definida, según el Manual de Inducción (2004:13) así “ser líder nacional, en el apoyo financiero eficaz a los sectores productivos”.

2.3 Objetivos estratégicos

Los objetivos definen aquellos resultados que la organización espera obtener en tiempos determinados. Según Chiavenato (2004:586) los objetivos estratégicos son “aquellos que afectan la dirección general y la viabilidad de la organización; son establecidos por los niveles superiores de la organización, tienen amplitud y no incluyen detalles”. En fin estos objetivos son la guía para que la organización obtenga y aplique los recursos para obtener los mejores beneficios.

BANFOANDES, C.A, ha definido como objetivos estratégicos los siguientes:

Expansión y consolidación

Modernización tecnológica

Desarrollo del recurso humano

Capitalización

2.4 Estructura organizativa

La estructura organizacional de una empresa según Mintzberg (2000:25):

Es el conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en tareas distintas y la posterior coordinación de las mismas. La estructura organizacional es un estructura intencional de roles, cada persona asume un papel que se espera que cumpla con el mayor rendimiento posible.

La finalidad de una estructura organizacional es establecer un sistema de papeles que han de desarrollar todas las personas involucradas en la organización; para alcanzar todas las metas fijadas en la planificación. En términos generales, la representación gráfica de los aspectos fundamentales de la estructura de una organización, se conoce como organigrama.

Para Hitt (2002:230) un organigrama “es la ilustración gráfica de las relaciones que hay entre las unidades departamentales, así como de las líneas de autoridad entre supervisores y subalternos, mediante el uso de recuadros etiquetados y líneas de conexión”. Los organigramas varían de una organización a otra, pero sin embargo todos reflejan la forma en que se encuentran divididas las tareas o funciones en la organización, de manera que cada miembro tenga claro qué debe realizar y quién es responsable por determinados resultados.

En cuanto a la institución BANFOANDES, C.A, ésta se encuentra estructurada de la siguiente forma:

Como se pudo observar, BANFOANDES, C.A cuenta con organigrama funcional; porque se encuentra estructurado por áreas funcionales tales como, unidad de contabilidad, gerencia de cobranzas y recuperaciones, vicepresidencias de: finanzas, administración, créditos, tecnología, entre otras. Donde la mayoría de las comunicaciones de los órganos o cargos existentes en la organización son efectuadas directamente, sin la necesidad de intermediarios. Igualmente existen unidades asesoras que brindan información técnica o conocimientos especializados a las unidades de línea.

A continuación se presentan los organigramas y funciones de las áreas relacionadas con el objeto de estudio del presente informe.

Figura N° 2 Estructura Organizacional de la Gerencia de Cobranza y Recuperaciones



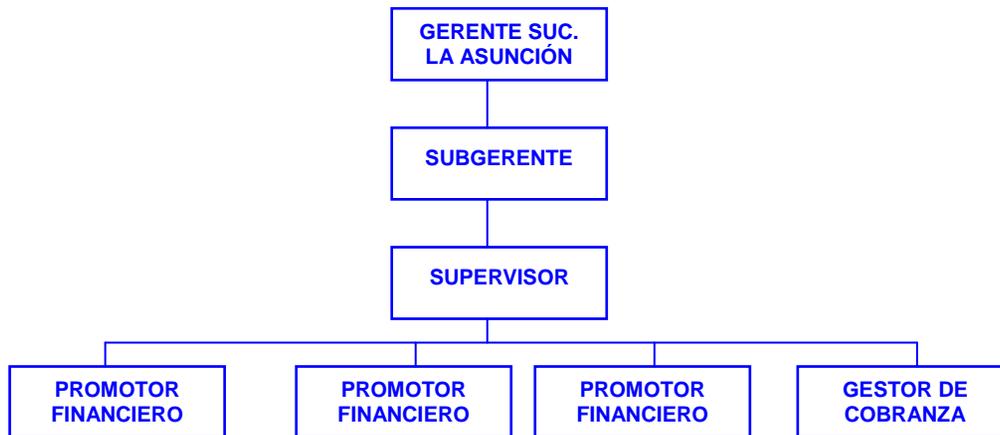
Fuente: Banfoandes, C.A 2008

Esta gerencia tiene como función primordial la cobranza interna realizada por los gestores de cobranza y la supervisión de los oficiales de seguimiento de las gerencias regionales.

Figura N° 3 Estructura Organizacional de la Vicepresidencia de Sucursales

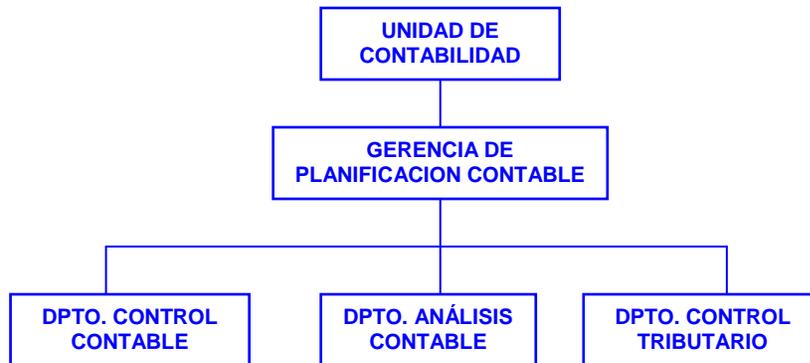


Fuente: Banfoandes, C.A 2008

Figura Nº 4 Estructura Organizacional de la Sucursal la Asunción

Fuente: Banfoandes, C.A 2008

La vicepresidencia de sucursales, engloba el seguimiento de las actividades relacionadas a la oferta de productos y servicios a clientes tradicionales y nuevos, mediante el cumplimiento de metas por cada oficina, resaltando que posee el apoyo de las gerencias regionales ubicadas en cada zona. Las sucursales por su parte, tienen como función principal alcanzar los objetivos planteados, gerenciando de una manera eficiente y eficaz, a objeto de elevar el nivel de negocios y aplicar controles mensuales sobre el alcance de las metas originadas.

Figura N° 5 Estructura Organizacional de la Unidad de Contabilidad

Fuente: Banfoandes, C.A 2008

La unidad de contabilidad tiene como misión el asesoramiento y suministro de información contable sobre las operaciones económicas de forma oportuna, confiable, necesaria y eficiente para asegurar el manejo óptimo de los recursos de la institución. Destaca como función la elaboración de los estados financieros conforme a la normativa vigente, principios de contabilidad generalmente aceptados y el manual contable emitido por la SUDEBAN.

FASE III

*Fundamentos Legales del
Crédito Bancario en Venezuela*

FASE III. FUNDAMENTOS LEGALES DEL CRÉDITO BANCARIO EN VENEZUELA

3.1 Generalidades del crédito bancario

Es indudable que a través del dinero se pueden obtener los bienes básicos de subsistencia así como los bienes y servicios que incrementan nuestro nivel de vida; por tal motivo es obvia nuestra dependencia a este recurso monetario. La forma tradicional de obtención del dinero, es el trabajo remunerado, el cual es la fuente principal de nuestros ingresos.

En función a lo anterior, el ejecutivo nacional establece un salario mínimo, capaz de proporcionar a una familia los medios necesarios para alcanzar los elementos básicos de subsistencia. Sin embargo, este ideal político y económico cada vez se vuelve más utópico a medida que los problemas económicos se hacen más agudos. A partir de esta realidad es necesario buscar medios alternos que permitan alcanzar nuestra perspectiva económica, tanto individual como colectiva. Es entonces cuando se recurre al crédito bancario como la opción de financiamiento más confiable.

El crédito bancario, es aquella forma de obtención de dinero que interviene en nuestras finanzas al cubrir nuestras necesidades financieras o de consumo personal y familiar. Los créditos bancarios son una herramienta muy importante en la actualidad para todas las personas y empresas.

Este tipo de financiamiento cuenta con dos partes principales el acreditado o deudor y el acreditante o acreedor. El acreditado, es una persona natural o jurídica que solicita un monto económico al acreditante,

que por lo general suele ser una entidad bancaria; en donde la operación activa por excelencia es el crédito bancario, es decir la colocación o inversión del dinero obtenido del público.

En este mismo orden de ideas, la voluntad del acreditante, consiste en realizar anticipadamente una prestación y ser acreedor de una obligación aplazada. En este sentido, la esencia del crédito viene configurada por tres elementos: la transmisión de la propiedad de una cosa (dinero) del acreditante al acreditado con contrapartida económica diferida; la dilación entre el ejercicio del derecho por parte del acreditante y el cumplimiento de la obligación por parte del acreditado y, finalmente, el interés como precio del tiempo que media entre las prestaciones de ambos sujetos.

Ahora bien, el crédito bancario puede definirse, según la organización Moneto (2008:2) disponible en <http://www.monetos.es/financiacion/prestamos/>, como:

El dinero en efectivo que recibe una persona natural o jurídica para hacer frente a una necesidad financiera, llevar a cabo un negocio o mejorar el nivel social de vida, comprometiéndose a pagar dicha cantidad en un plazo determinado, a un precio determinado (interés), con o sin pagos parciales, y ofreciendo garantías de satisfacción a la entidad financiera que le aseguren el cobro del mismo.

En el contrato del crédito, mientras más claro, simple y sencillo sea el lenguaje utilizado, mayor será la eficiencia de lo pactado. Un lenguaje sencillo colabora al buen entendimiento del contrato.

Es importante mencionar, que actualmente el uso del crédito es generalizado, rebasa fronteras, y hoy en día pretende desplazar el dinero en moneda líquida; ya que de una u otra forma el dinero tiende a desaparecer como el principal medio de cambio, pues las diferentes formas de créditos se han convertido en el instrumento monetario actual.

De tal forma, existen muchos tipos de créditos, siendo los más tradicionales en el sistema financiero los créditos comerciales, a microempresarios, de consumo y créditos hipotecarios. Las instituciones que los ofrecen son variadas y van desde entidades de ahorro y préstamo hasta los bancos comerciales o universales. En nuestro país, una de las instituciones financieras que ofrece créditos, es el Banco de Fomento Regional Los Andes, C.A (BANFOANDES, C.A), banco universal, es decir, que ofrece todos los servicios y productos financieros contemplados en la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, incluyendo operaciones de banca hipotecaria, banca de inversión, operaciones a largo plazo, entre otras.

A continuación se presentan algunos de los créditos que ofrece BANFOANDES, C.A, al público venezolano:

Banfoturismo: financiamiento destinado al apoyo de empresas y personas naturales que desarrollen actividades turísticas.

Banfoindustria: financiamiento destinado a fomentar el crecimiento, desarrollo y consolidación de la pequeña y mediana industria.

Créditos agropecuarios: financiamiento destinado a la consolidación del sector agrícola y pecuario.

Crédito comercial: modalidad de crédito dirigido a personas naturales y jurídicas que requieren capital de trabajo para el desarrollo y mejoramiento de actividad comercial o de servicio.

Crédito hipotecario: programa de financiamiento dirigido para la compra, ampliación, reparación o construcción de la vivienda principal.

Crédito personal: programa dirigido a personas naturales, destinado a satisfacer necesidades de efectivo para efectuar operaciones de compra de bienes muebles en establecimientos comerciales, vehículos usados y acciones o membresías con fines de esparcimiento; o para efectuar pagos de servicios tales como: educación, médicos, odontológicos, funerarios, remodelación de viviendas (cuando no aplique créditos hipotecarios), reparación de vehículos, recreación o estética.

Crédito de vehículo: programa de financiamiento dirigido a personas naturales y jurídicas que requieren capital para la adquisición de vehículos nuevos de uso particular.

Empresas en desarrollo: orientado a facilitar los servicios financieros para atender personas que bajo cualquier forma de organización o gestión productiva, desarrolle o tenga sentido emprendedor en los sectores comercio o servicio y que requieren financiamientos para capital de trabajo y adquisición de maquinarias y equipos.

Microcréditos: programa dirigido al apoyo de personas naturales o jurídicas con perfil de microempresarios, cuyo destino será el respaldo económico a las actividades de producción, comercialización o servicios con ventas anuales inferiores a 9.000 UT y hasta 10 trabajadores.

Tarjetas de crédito: otorgadas para adquirir bajo este esquema de financiamiento, bienes y servicios en los comercios nacionales e internacionales, así como adelanto de efectivo en las distintas sucursales de Banfoandes.

En este mismo orden de ideas, es necesario destacar que independientemente de la institución financiera que otorgue créditos bancarios, es obligatorio para éstas establecer políticas y procedimientos que garanticen el retorno eficiente del dinero prestado. Para ello según Rosas (2007:16), “el acreedor procurará de manera efectiva y eficiente incidir en la voluntad del deudor, a fin de que este último responda a las metas y objetivos planteados por el acreedor”. Está claro que, las políticas y procedimientos se establecen con la finalidad de recuperar en fechas estipuladas una determinada cantidad de dinero, que por lo general representa una parte del total del dinero adeudado por el beneficiario del financiamiento.

Sí la cobranza de los créditos otorgados se hace en las fechas estipuladas, se estaría en presencia de una cobranza efectiva; en caso contrario, es decir, que no se recupere en la fecha determinada la cuota correspondiente del crédito, se emprendería un mayor esfuerzo por parte de la entidad acreedora, para que se haga efectivo el compromiso de pago pautado en el contrato financiero. Cuando hay retraso en el pago de una deuda se genera un interés moratorio, el cual se causa hasta la fecha de liquidación de la misma. En términos bancarios esto se conoce como morosidad, definida por Tomás (2000:14), como aquella que:

Se produce cuando una institución financiera no puede cobrar a sus clientes sus deudas en las fechas

determinadas, según las condiciones del crédito; debido a la insolvencia de los mismos. Existen muchas circunstancias que hay que analizar para delimitar y entender correctamente cómo funciona la morosidad, la cual se ve influida por los siguientes factores: tendencia de los mercados y situación macroeconómica general, tipología del sector en el que se analiza la morosidad, tamaño de las empresas y estructura legislativa y judicial.

En cuanto al sistema bancario de nuestro país, para diciembre de 2008, el índice de morosidad se repuntó a 1,88%; en donde BANFOANDES acumuló un 8,89% según boletín de la SUDEBAN (anexo N° 5). Es debido a este flagelo que hoy día, en la cobranza o recuperación de créditos vencidos o inmovilizados, se cuenta con una multiplicidad de canales de contacto entre el acreedor y el deudor, para garantizar un excelente acuerdo entre ambos.

3.2 Leyes venezolanas que regulan el crédito bancario

En Venezuela al igual que en otros países, existe una normativa legal que regula el otorgamiento de créditos bancarios. La regulación se establece para hacer respetar los derechos y obligaciones de las partes que intervienen en un contrato financiero.

Las instituciones financieras al llevar a cabo la intermediación financiera, es decir, al utilizar los recursos captados de terceros para el otorgamiento de créditos, obligan al Estado a proteger los intereses de los usuarios, en especial a los pequeños ahorradores que no tienen conocimientos especializados de la banca. Pavón (2007:1) establece que:

Una administración inadecuada de estos recursos podría generar un problema social grave y la violación del derecho que toda persona ejerce sobre su patrimonio, en especial cuando lo colocó en el banco ignorando que podía perder, ya no sólo en términos reales, sino incluso en términos nominales.

La regulación y supervisión de los bancos son elementos claves de la red de seguridad financiera. Establecer normas prudenciales bien definidas y velar por su aplicación garantizan que la asunción de riesgos sea limitada o al menos, que los riesgos se encuentren adecuadamente cubiertos, de manera que se reduzca la probabilidad de crisis sistémicas.

La normativa legal, que establece todo lo referente al otorgamiento de créditos se presenta a continuación.

3.2.1 Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras

Publicada en Gaceta Oficial N° 5.892 de fecha 31 de Julio de 2008.

Como se ha dicho en varias oportunidades, el dinero producto del otorgamiento de créditos, proviene de la captación de recursos que se da a través de las operaciones pasivas que ofrecen las entidades bancarias, tales como, los depósitos en cuentas de ahorro, cuentas corrientes, depósitos a plazos fijos entre otros. En términos legales, esto se conoce como intermediación financiera, definida según el Artículo 1 de esta ley como, “la captación de recursos, incluidas las operaciones de mesa de dinero, con la finalidad de otorgar créditos o financiamientos, e inversiones en valores”.

En tal sentido, esta actividad es llevada a cabo únicamente por las entidades de ahorro y préstamo los bancos universales, bancos comerciales, bancos hipotecarios, bancos de inversión, bancos de desarrollo, entre otras; y para ello deben mantener un índice de liquidez y solvencia acorde con el desarrollo de sus actividades, preservando una equilibrada diversificación de la fuente de sus recursos y de sus colocaciones e inversiones.

El organismo encargado de establecer el porcentaje de los respectivos índices de liquidez y solvencia que debe mantener las distintas instituciones financieras, es la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), el cual es el encargado de velar por la estabilidad del sistema bancario nacional, procurando la transparencia de la información suministrada por las instituciones financieras, que son objeto de su inspección, control y regulación.

En cuanto al otorgamiento de créditos bancarios se refiere, la SUDEBAN además de establecer los indicadores anteriores; le corresponde según el Artículo 235 numeral 9 de esta ley:

La promulgación de normativas prudenciales necesarias para el cumplimiento de sus fines y, en particular...normas relativas a clasificación y cobertura de créditos e inversiones; reestructuración y reprogramación de créditos; exposición y cobertura de grandes riesgos y concentración de créditos; castigo de créditos; y todas aquellas otras medidas de naturaleza prudencial y preventiva que juzgue necesarias adoptar para la seguridad del sistema bancario y de los entes

que lo integran y la protección de los usuarios de los servicios bancarios..

Ahora bien, entre las medidas administrativas impuestas por la SUDEBAN, referidas al crédito bancario se encuentra la constitución de provisiones, enmarcada específicamente en el Artículo 240 de la presente ley, el cual expresa lo siguiente:

La SUDEBAN ordenará la constitución de provisiones genéricas o específicas para contingencias de cartera de crédito... (señalando los cargos a efectuar contra tales provisiones o directamente contra los resultados semestrales)... de provisiones adicionales cuando estime que las operaciones realizadas por las instituciones financieras puedan afectar su liquidez, solvencia o capacidad para responder a sus obligaciones, todo de acuerdo con las respectivas normas prudenciales, el análisis de las informaciones obtenidas y el resultado de las inspecciones efectuadas.

Además, esta normativa legal establece que el ejecutivo nacional tiene la potestad de determinar con previa recomendación del Consejo Bancario Nacional el porcentaje de la cartera crediticia que los bancos universales, bancos comerciales y entidades de ahorro y préstamo destinarán al otorgamiento de microcréditos. En caso de incumplimiento de este acatamiento la entidad de la que se trate será sancionada según disposiciones de esta ley.

Está demás acotar que, estas normas se establecen para procurar un sistema financiero efectivo, para velar por que sea lo menos vulnerable posible así como para adecuar la actividad bancaria a los principios de una supervisión bancaria efectiva.

3.2.2 Ley del Banco Central de Venezuela

Publicada en Gaceta Oficial N° 38.232 de fecha 20 de Julio de 2005.

Un Banco Central tiene como función dirigir y controlar al conjunto de instituciones financieras así como la emisión y puesta en circulación de la moneda nacional, intentando preservar el valor de ésta frente a otras monedas. En torno a él se articula el sistema bancario de cada país.

En nuestro país, la entidad bancaria central es el Banco Central de Venezuela (BCV), persona jurídica, de rango constitucional, con plena capacidad pública y privada, integrante del Poder Público Nacional. Según el Artículo 2 de esta ley el BCV tiene como característica fundamental:

Autonomía para la formulación y el ejercicio de las políticas de su competencia, y ejerce sus funciones en coordinación con la política económica general, para alcanzar los objetivos superiores del Estado y la Nación. En el ejercicio de sus funciones, el Banco Central de Venezuela no está subordinado a directrices del Poder Ejecutivo.

En cuanto a los créditos bancarios se refiere, el BCV tiene como función, regular el crédito y las tasas de interés del sistema financiero. Según

el artículo 49 de la presente ley el BCV “es el único organismo que podrá fijar las tasas máximas y mínimas que las instituciones financieras, pueden cobrar y pagar por las distintas actividades que realicen”. Las instituciones financieras que infrinjan las resoluciones del BCV en materia de tasas de interés serán sancionados hasta con el uno por ciento (1%) de su capital pagado y reservas.

Por su parte, la forma de regular el volumen de los créditos otorgados, se encuentra establecida en el artículo 50, el cual expresa lo siguiente:

Con el objeto de regular el volumen general de crédito bancario y de evitar que se acentúen tendencias inflacionarias, el Banco Central de Venezuela podrá fijar los porcentajes máximos de crecimiento de los préstamos e inversiones para períodos determinados, así como topes o límites de cartera para tales préstamos e inversiones. Estas medidas podrán ser establecidas, en forma selectiva, por sectores, zonas, bancos e instituciones financieras o por cualquier otro criterio idóneo de selección que determine el Directorio.

Con respecto a lo anterior, es importante regular el volumen de las carteras crediticias, para así evitar que se afecte el nivel de precios, puesto que cuando aumenta el volumen de créditos, aumenta la oferta monetaria, y por ende se induce un alza de los precios. La idea es entonces impedir que éstos crezcan de forma excesiva para evitar un aumento de la inflación que afecta a los que tienen y no tienen préstamos bancarios.

3.2.3 Ley de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.

Publicada en Gaceta Oficial N° 39.021, de fecha 22 de septiembre de 2008

Esta normativa se toma en consideración, puesto que las tarjetas de crédito son un tipo de créditos al consumo, los cuales están destinados exclusivamente a personas naturales que deseen realizar adquisición de bienes de consumo o servicios, tales como: línea blanca, línea marrón, vehículo, equipamiento de hogar u oficina, viajes, estudios, equipos especializados para profesionales independientes o en libre ejercicio de su profesión, inclusive cirugías con fines estéticos y/o odontológico.

Esta ley establece en su artículo 1 lo siguiente:

La presente Ley tiene por objeto regular todos los aspectos vinculados con el sistema y operadores de tarjetas de crédito, débito, prepagadas, y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, así como financiamiento y las relaciones entre el emisor, el o la tarjetahabiente y los negocios afiliados al sistema, con el fin de garantizar el respeto y protección de los derechos de los usuarios y las usuarias de dichos instrumentos de pago, obligando al emisor de tales instrumentos a otorgar información adecuada y no engañosa a los y las tarjetahabientes; asimismo a resolver las controversias que se puedan presentar por su uso.

Es evidente que las tarjetas de crédito, son planes de ventas a crédito de mucho uso y trascendencia en la actualidad, ya que provee al consumidor de varios privilegios para obtener productos y servicios a crédito.

Esta ley incluye todo lo referente a este tipo de crédito bancario, desde definiciones básicas, obligaciones del ente emisor, del tarjetahabiente hasta los entes reguladores y las prácticas utilizadas en el cobro de deudas

3.2.4 Ley Especial de Protección al Deudor Hipotecario de Vivienda

Publicada en Gaceta Oficial N° 38.098 de fecha 3 de enero de 2005.

Entre la gama de créditos que ofrecen las distintas entidades financieras del país, se encuentran los créditos hipotecarios, los cuales son aquellos que se conceden para la adquisición, construcción, autoconstrucción, ampliación o remodelación de vivienda.

La ley en mención recoge todo lo relacionado a este tipo de crédito; básicamente se enmarca en un conjunto de normas basadas en el derecho a la vivienda digna y a la protección de ésta como contingencia de la seguridad social, a fin de brindar eficaz protección a todas las personas que poseen o soliciten un crédito hipotecario para la construcción, autoconstrucción, adquisición, ampliación o remodelación de una vivienda. Según el artículo 1, esta ley tiene por objeto:

Instrumentar la protección del derecho social a la vivienda digna, especialmente en el caso de las familias afectadas por modalidades financieras que lo pongan en peligro; normar las condiciones fundamentales de

créditos hipotecarios para: a) vivienda principal, otorgadas con recursos fiscales o parafiscales provenientes del Estado o de los ahorros de los trabajadores que estén bajo su tutela, b) vivienda, bien sea ésta principal o secundaria, con recursos propios de la banca.

Es indudable que este instrumento legal ampara a las personas que adquieren, construyen o remodelan una vivienda, a través de la adquisición de créditos hipotecarios. Por otra parte, otorga beneficios como la tasa de interés social, la cesión de subsidio a las familias de bajos ingresos económicos y las cuotas mensuales calculadas en función de los ingresos del beneficiario.

Con respecto a lo anterior, es decir, con las nuevas condiciones que reinan en el mercado de inmuebles, se puede reconsiderar la idea de alquilar antes que comprar una casa, alquilar era una opción a la que acudían quienes, en otros tiempos, no poseían el dinero necesario para adquirir una vivienda. Hoy día la posibilidad de tener y acceder a tasas de interés preferenciales abre un abanico de posibilidades, para la adquisición o construcción de una vivienda.

FASE IV

Normas y Procedimientos Administrativos y

Contables Establecidos en el Manual de

Normas y Procedimientos del Banco de

Fomento Regional los Andes

(BANFOANDES, C.A) para la Gestión de

Cobranza de Créditos

FASE IV. NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES ESTABLECIDOS EN EL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE BANFOANDES PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA DE CRÉDITOS

4.1 Normas y procedimientos para la cobranza y recuperación de créditos

La cobranza es la acción por medio de la cual el acreedor recuerda al deudor la promesa de pago, que se deriva, cuando se concede un crédito bancario. BANFOANDES, C.A maneja tres tipos de cobranza; la preventiva (recordar el pronto vencimiento de una cuota), la vencida (acción que se emprende contra las carteras de créditos que tienen de 60 a 90 días de vencimiento) y la extrajudicial (gestión llevada a cabo contra carteras de créditos que tienen mas de 90 días de vencimiento).

Es evidente que en cada gestión de cobro se juega la imagen del acreedor; por lo tanto, Rosas (2007:33) establece que “siempre se debe buscar la recuperación del dinero, conservar la imagen y seguir contando con la confianza del cliente y su preferencia por la institución financiera”. Para ello BANFOANDES, C.A ha establecido las siguientes normas y procedimientos:

4.1.1 Cobranza de créditos

Normas Y Procedimientos

Asunto: COBRANZA DE CRÉDITOS

La Junta Directiva de Banfoandes Banco Universal, C.A aprueba las “Normas y Procedimientos, Cobranza de Créditos” según Acta 5135 N° 17 de fecha 18 de Septiembre del 2007.

El contenido del mismo deberá ser acatado en todas sus partes, según lo establecido en la LEY DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA Y DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTROL FISCAL, en su capítulo II “De las responsabilidades”, Artículo 91, numeral 29 que establece:

“Artículo 91: Sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal, y de lo que dispongan otras leyes, constituyen supuestos de responsabilidad administrativa, los actos, hechos u omisiones que se mencionan a continuación:

... 29. Cualquier otro acto, hecho u omisión contrario a una norma legal o sublegal, al plan de la organización, las políticas, normativas internas, los manuales de sistemas y procedimientos que comprenden el control interno.

Objetivo:

Realizar la gestión de cobranza de la cartera de créditos vigentes y vencida hasta 60 días, así como la aplicación contable de los recursos recuperados de los créditos en sus diferentes vencimientos.

Alcance:

Inicia con la recepción de listados de los créditos vigentes y vencidos, para la gestión de cobranzas y culmina con la aplicación contable de la recuperación del crédito, y el envío al aérea correspondiente de los soportes generados, para el resguardo en el archivo del cliente.

Aéreas que intervienen:

Aérea Responsable: Vicepresidencia de Créditos

Aérea Ejecutante:

1. Vicepresidencia de Créditos

1.1 Gerencia de cobranza y Recuperaciones.

Normas

1. Es responsabilidad del supervisor de la gerencia de cobranza y recuperaciones, asignar a los gestores de cobranza y recuperaciones, los listados de cartera vigente y vencida, para la respectiva gestión de cobranza.

2. Es responsabilidad del gestor de cobranza y recuperaciones, realizar la gestión de cobranza mediante contacto telefónico con el cliente, emisión de carta mediante formato “Comunicación externa” Cód.: 1001.03.08, o visita personal al cliente o fiador, con la finalidad de contar con una efectiva recuperación del crédito.

3. En caso de visitas personales al cliente o al fiador, es responsabilidad del gerente de cobranza y recuperaciones, coordinar con los gerentes de las sucursales dichas visitas.

4. Es responsabilidad del gestor de cobranza y recuperaciones, mantener actualizada la data de las gestiones realizadas a través del sistema, con la finalidad de evitar duplicidad de información y facilitar la comunicación entre gestores y sucursales.

5. Es responsabilidad del gestor de cobranza y recuperaciones, registrar la información en el formato “Entrada de caja recuperación de crédito” Cód.: 0001.11.01, en el caso que el cliente no posea cuenta con la institución.

6. El supervisor de cobranza y recuperaciones, es responsable de la correcta aplicación de la entrada de caja en efectivo o cheque ejecutada según el formato “Entrada de caja recuperación de crédito” Cód.: 0001.11.01.

7. El gestor de cobranza y recuperaciones, debe realizar la aplicación contable de manera manual, cuando se efectúe una operación diferente a la establecida en el sistema, previa autorización del supervisor de la gerencia de cobranza y recuperaciones.

8. Es responsabilidad del supervisor de la gerencia de cobranza y recuperaciones, revisar la correcta aplicación de los pagos en sus diferentes vencimientos, así como, visar en señal de conformidad las notas de débitos generadas.

9. Es responsabilidad del oficinista integral de la gerencia de cobranza y recuperaciones, enviar a la gerencia de servicios de créditos, sucursales y regionales, los soportes de las notas de débito generadas, con la finalidad de ser resguardado en el expediente del cliente, mediante formato "Comunicación interna" Cód.: 1001.01.03

10. El gerente de cobranza y recuperaciones, debe solicitar a la unidad de consultoría jurídica, la intervención anticipada para la cobranza de aquellos créditos que por sus características considere presente riesgo de recuperación del crédito.

11. El gestor de cobranza y recuperaciones, debe enviar a las sociedades de garantías previa autorización del gerente de cobranza y recuperaciones, el registro de cada socio beneficiario indicando el estatus de la cartera de créditos.

Es responsabilidad del gestor de cobranza y recuperaciones, realizar la gestión de cobranza de créditos afianzados a través de las sociedades reguladas por el Sistema de Garantías Recíprocas.

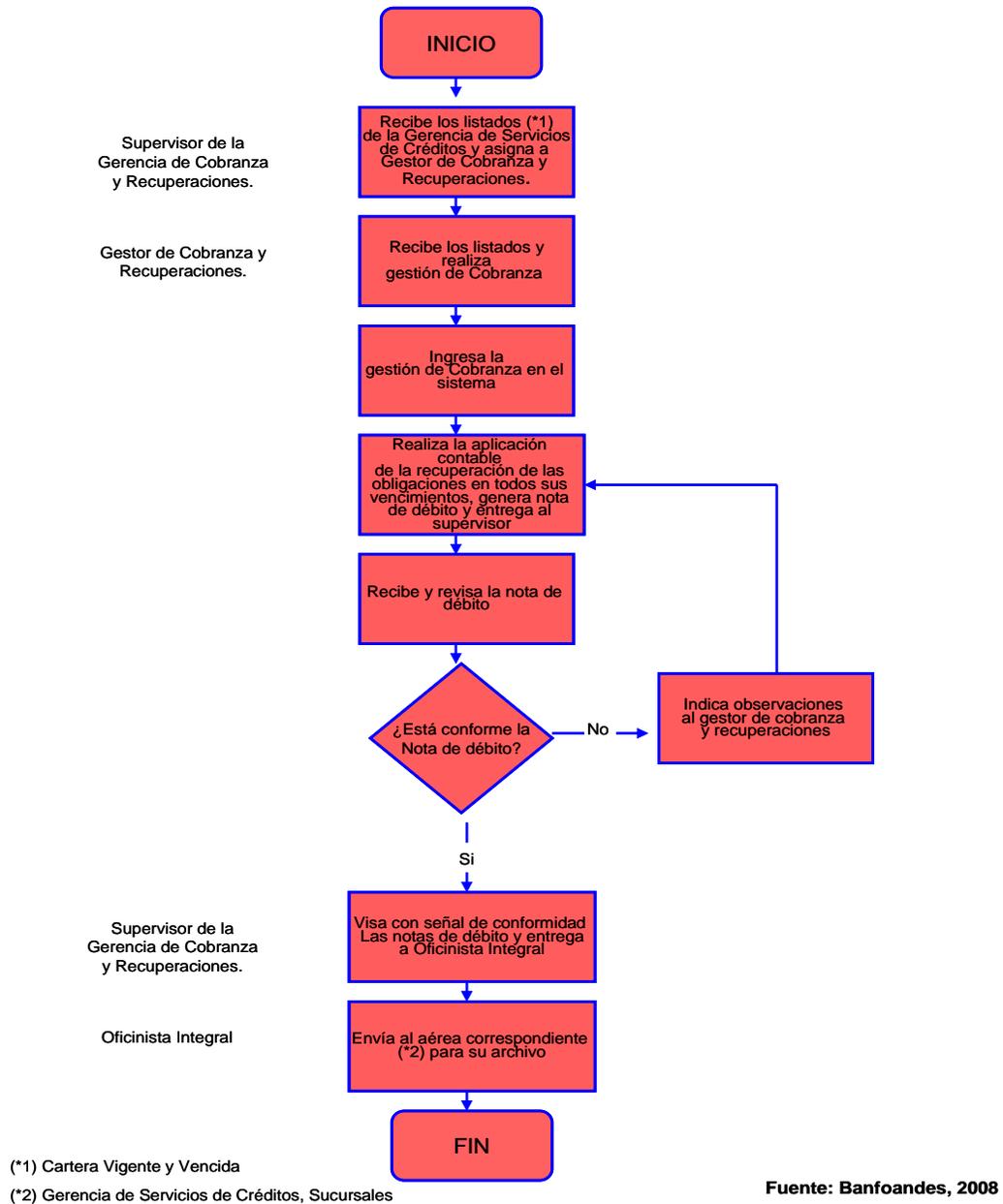
Fase V Normas y Proced. Administrativos y contables aplicados por BANFOANDES, La Asunción para la gestión de cobranza de los créditos

13. Es responsabilidad del gerente de cobranza y recuperaciones, remitir la información necesaria a la unidad de consultoría jurídica, sobre los estados de cuenta de los clientes afianzados a través de las sociedades reguladas por el Sistema de Garantías Recíprocas.

14. Una vez que las sociedades reguladas por el Sistema de Garantías Recíprocas, aprueba la activación de la fianza, el gestor de cobranza y recuperaciones debe realizar la cancelación del préstamo de los socios beneficiarios a través del débito de la cuenta del organismo.

15. Es responsabilidad del gerente de cobranza y recuperaciones, informar a la unidad de consultoría jurídica, la cancelación de los créditos afianzados a través de las sociedades reguladas por el Sistema de Garantías Recíprocas.

Figura N° 6 Flujoograma del Procedimiento: Cobranza de Créditos



4.1.2 Gestión de Cobranza Créditos Hipotecarios

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Asunto: GESTIÓN DE COBRANZA DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS

La Junta Directiva de Banfoandes Banco Universal, C.A aprueba las “Normas y Procedimientos, Gestión de Cobranza de Créditos Hipotecarios” según Acta 5128 N° 18 de fecha 13 de Agosto del 2007.

El contenido del mismo deberá ser acatado en todas sus partes, según lo establecido en la LEY DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA Y DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTROL FISCAL, en su capítulo II “De las responsabilidades”, Artículo 91, numeral 29 que establece:

“Artículo 91: Sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal, y de lo que dispongan otras leyes, constituyen supuestos de responsabilidad administrativa, los actos, hechos u omisiones que se mencionan a continuación:

... 29. cualquier otro acto, hecho u omisión contrario a una norma legal o sublegal, al plan de la organización, las políticas, normativas internas, los manuales de sistemas y procedimientos que comprenden el control interno.

Objetivo:

Comprende las actividades necesarias para la ejecución de la gestión del proceso de cobranza.

Alcance:

Inicia con la actividad de generación del listado de cobranza y culmina con la recepción del comprobante de pago y archivo del mismo en el expediente del cliente.

Aéreas que intervienen:

Aérea Responsable:

Vicepresidencia de Créditos Hipotecarios

Aérea Ejecutante:

1. Vicepresidencia de Créditos Hipotecarios

1.1 Gerencia de servicios de créditos hipotecarios

1.1.1 Departamento de liquidaciones y control de cartera.

Normas

1. Es responsabilidad del gerente de servicios de créditos hipotecarios, mantener informado, mediante informes mensuales de la gestión de cobranza realizada al vicepresidente del aérea.

2. Es responsabilidad del gerente de servicios de créditos hipotecarios, verificar que la cobranza de la cartera de créditos sea realizada mediante

barridos en cuenta, de conformidad con los términos y condiciones de crédito establecidos en el plan de pago.

3. Es responsabilidad del gerente de servicios de créditos hipotecarios, emitir lineamientos de las acciones a seguir al supervisor de la cobranza de la cartera de créditos vencidos.

4. Es responsabilidad del supervisor de cobranza de la gerencia de servicios de créditos hipotecarios, realizar seguimiento a la cartera de créditos vencidos.

5. Es responsabilidad del gestor emitir el reporte de cobranza de los clientes diariamente con las cuotas vencidas, luego de efectuar la cobranza mediante barrido de cuenta.

6. Es responsabilidad del supervisor de cobranza, asignar el listado de cartera de clientes a los gestores de cobranza para efectuar la gestión de cobranza.

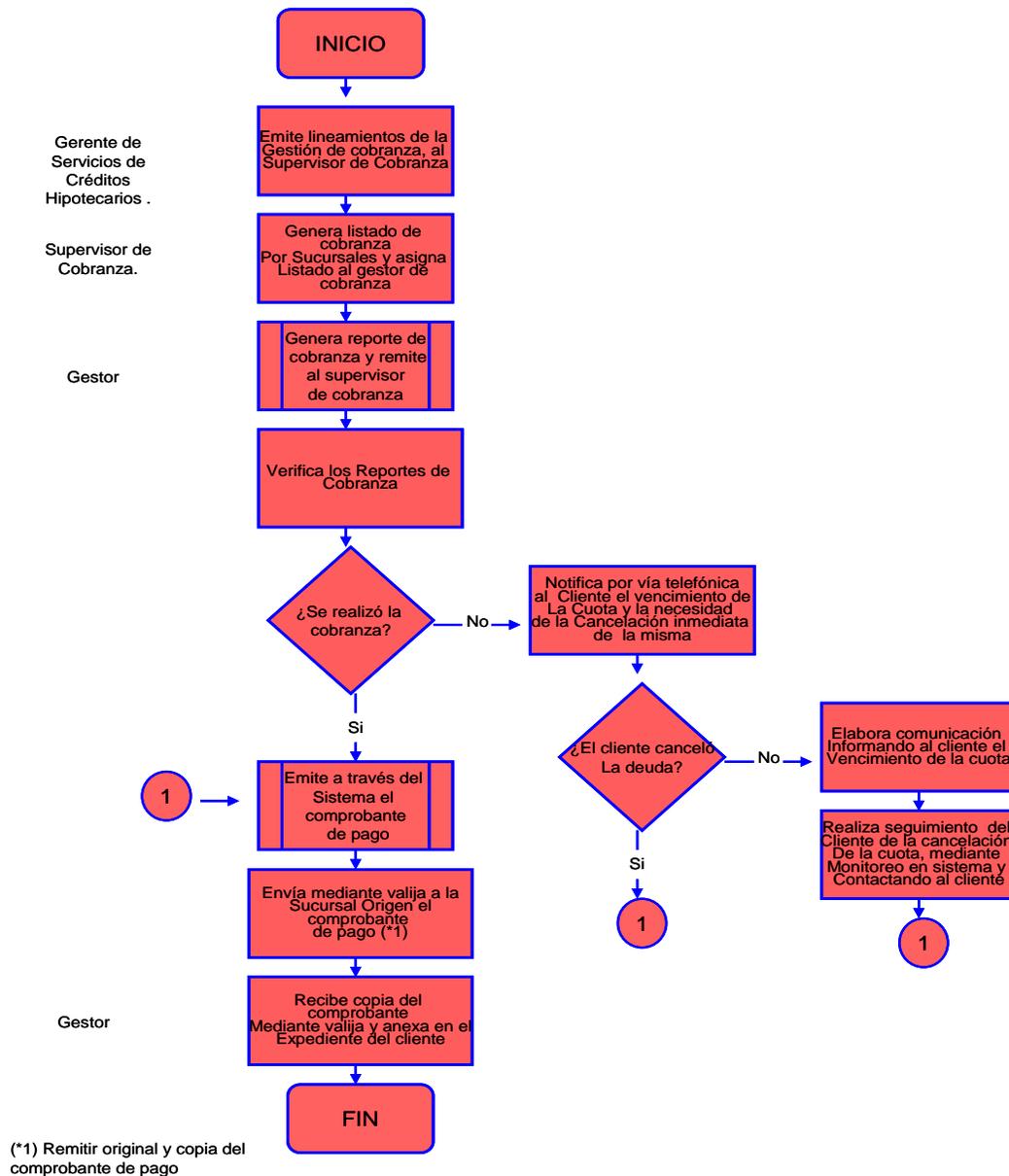
7. Es responsabilidad del gestor, realizar el monitoreo diario a la cartera de clientes, mediante seguimiento en el sistema correspondiente.

8. Es responsabilidad del gestor de cobranza, generar los recibos de pago de la cobranza realizada mediante el sistema correspondiente.

9. En el caso en que el crédito tenga un vencimiento mayor a 60 días el gestor debe informar mediante comunicación al supervisor de cobranza, la necesidad de traspaso del cliente a cobranza extrajudicial.

Fase V Normas y Proced. Administrativos y contables aplicados por BANFOANDES, La Asunción para la gestión de cobranza de los créditos

Figura N° 7 Flujograma del Procedimiento: Gestión de Cobranza
Créditos Hipotecarios



Fuente: Banfoandes, C.A 2008

4.2 Normas de la unidad de contabilidad

4.2.1 Registros contables de las recuperaciones de créditos

1. El analista del departamento de control contable, es responsable de crear, modificar y eliminar del sistema correspondiente las cuentas, previa autorización del jefe del departamento de control contable y según los parámetros establecidos en el Manual Contable de la SUDEBAN

2. El analista del departamento de control contable, es responsable de recibir, revisar y registrar la documentación que respalde los movimientos contables por la recuperación de créditos

3. El analista del departamento de control contable, es responsable de registrar en el sistema correspondiente, la entrada de dinero por concepto de recuperación de créditos, otorgados por la institución.

4. El analista del departamento de control contable, es responsable de atender oportunamente a los requerimientos, que efectúen las distintas dependencias y sucursales de la institución.

4.2.2 Ajuste de los registros contables por inconsistencia en los pagarés.

1. El analista del departamento de análisis contable, es responsable de analizar y determinar los saldos de las cuentas manejadas por las aéreas operativas de la institución, a fin de realizar cualquier ajuste por inconsistencia de los registros, con respecto a los hechos.

Fase V Normas y Proced. Administrativos y contables aplicados por BANFOANDES, La Asunción para la gestión de cobranza de los créditos

4.2.3 Verificación de la suficiencia/insuficiencia de la provisión genérica de la cartera de créditos.

1. Es responsabilidad del jefe del departamento de análisis contable, verificar la suficiencia / insuficiencia de la provisión:

- 1.1** Genérica de la cartera de crédito mensualmente; en caso de ser insuficiente debe proponer provisión; previa revisión del gerente de planificación contable y autorización del jefe de la unidad de contabilidad.

FASE V

*Normas y Procedimientos Administrativos y
Contables Aplicados por el Banco de Fomento
Regional los Andes (BANFOANDES, C.A)
sucursal La Asunción para la Gestión de
Cobranza de Créditos*

FASE V. NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADOS POR BANFOANDES, LA ASUNCIÓN PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LOS CRÉDITOS

5.1 Normas y procedimientos para la cobranza y recuperación de créditos

5.1.1 Cobranza de créditos

En cuanto a la cobranza de créditos, BANFOANDES, C.A sucursal La Asunción lleva a cabo el siguiente procedimiento:

Cada 15 días el gerente de la sucursal recibe de la gerencia regional vía e-mail un listado contentivo de todos los créditos que posee la sucursal. Una vez recibido el mencionado listado, el gestor de cobranza de la sucursal, hace un monitoreo en el sistema (Banfosif), del préstamo del cliente, específicamente del cronograma de pago, aquí se visualiza el estatus del cliente, es decir, si está al día o en mora con el pago de las cuotas. Aunado a este seguimiento el gestor elabora un cuadro de clasificación de los créditos, según los días de vencimiento que posee cada uno; e incluye el saldo disponible de la cuenta del deudor.

Una vez finalizado el cuadro, el gestor se dedica a contactar al cliente vía telefónica y le comunica cuantas cuotas tiene vencidas y su respectivo saldo, anotando la gestión realizada en un cuaderno, para su posterior inclusión en el sistema, específicamente en el módulo de cobranza.

El procedimiento antes mencionado se trata de hacer a inicio de semana, puesto que, cada viernes el gerente o el funcionario a cargo de la sucursal, debe remitir a la gerencia regional, particularmente al supervisor de cobranza un reporte que contiene: nombres, apellidos, cédula, sucursal, tipo de crédito, monto prestado, saldo, monto vencido, fecha de vencimiento, días de vencido y gestión realizada; a fin de que se elabore un reporte de cobranza consolidado, por todas las sucursales adscritas a esta gerencia.

En el supuesto de que el cliente tenga dinero suficiente para cancelar una o más cuotas vencidas, el gestor aparte de anotar en el reporte antes mencionado, llama directamente a la unidad de contabilidad para que realice el débito correspondiente de la respectiva cuenta.

Este procedimiento finaliza con la recepción de las notas de débito que se generan una vez saldado la cuota de un determinado pagaré. Una vez recibido las notas de débito un promotor financiero se encarga de contactar al cliente poseedor del crédito para que retire la misma; archivando al mismo tiempo una copia en una carpeta y no en el expediente del crédito que posee el cliente en la sucursal, como se estipula en el manual.

5.1.2 Gestión de cobranza créditos hipotecarios

Para la cobranza de créditos hipotecarios la sucursal, asigna a una de las promotoras para que realice dicha gestión, ésta suele ser la misma persona que lleva el control de este tipo de créditos, es decir, la que registra todas las solicitudes presentadas por los clientes, además de todos los requerimientos que surgen a medida que se analizan las mismas. Al igual que en el procedimiento anterior, el gestor recibe un listado de todos los créditos hipotecarios que ha otorgado la sucursal, a fin de que se haga el

monitoreo en el sistema, para así determinar el número de cuotas vencidas o de las que estén próximas a vencerse.

Una vez recabado la información anterior, es que el gestor procede hacer contacto vía telefónica con el cliente, para informarle el monto que adeuda a la institución. El gestor también elabora un reporte de cobranza, que se enviara a la gerencia regional para su respectivo procesamiento.

5.2 Normas de la unidad de contabilidad

5.2.1 Registros contables de las recuperaciones de créditos

En este caso, la sucursal sólo se limita a contactar al analista del departamento de control contable, para que realice un débito en la cuenta del cliente poseedor de un crédito, por concepto de disponibilidad de dinero para cancelar una o más cuotas vencidas. Además, considera la cancelación de las cuotas para la elaboración de los respectivos reportes de cobranza, donde el pago asegura se hizo una gestión efectiva.

Hay que destacar que, diariamente la sucursal realiza un cuadro del efectivo, registrando el resultado del mismo en el módulo de contabilidad del sistema Banfosif, a fin de que haya centralización de información y mayor control de la sucursal.

Los registros contables hechos por BANFOANDES, C.A, producto de la recuperación de un crédito son los siguientes:

Fase V Normas y Proced. Administrativos y contables aplicados por BANFOANDES, La Asunción para la gestión de cobranza de los créditos

Creación de la cuenta por cobrar.

-X-

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
131-05-101-01-010100	Cartera de Créditos (Pagaré N° xxx)	xxx	
111-01-101-01-000000	Disponibilidades (Efectivo)		xxx
275-99-199-01-000000	Ingresos no devengados Creación de la cuenta por cobrar		xxx

Antes o a la fecha de vencimiento de la cuota del crédito

-X-

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
211-01-101-00-000000	Depósitos en Cuenta Ctte. N° xxx	xxx	
131-05-101-01-010100	Cartera de Créditos (Pagaré N° xxx) Cancelación de cuota al vencimiento		xxx

Después de la fecha de vencimiento de la cuota del crédito

-X-

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
211-01-101-00-000000	Depósitos en Cuenta Ctte. N° xxx	xxx	
131-05-101-01-010100	Cartera de Créditos (Pagaré N° xxx)		xxx
513-03-101-00-000000	Rendimiento por cartera de crédito vencida Cancelación de cuota después de la fecha de vencimiento		xxx

5.2.2 Ajuste de los registros contables por inconsistencia en los pagarés

Con respecto a esta norma, particularmente en el transcurso de la pasantía, la sucursal informaba a la gerencia de cobranza y recuperaciones, todas aquellas inconsistencias que se presentaron en algunos créditos, a consecuencia de la implementación de un nuevo sistema (Banfosif). Una de las consecuencias que se dió con el cambio de sistema, fué el aumento de la tasa de interés de los créditos de vehículos otorgados a la Federación de Transporte del estado Nueva Esparta, los cuales se habían otorgado bajo una tasa especial del 14%, incrementándose a 27% es decir, 13 puntos por encima de lo pautado.

A raíz de la situación anterior, contablemente se registraron: débitos erróneos e intereses moratorios, en algunos casos, que posteriormente fueron objeto de ajustes, tales como el reintegro al cliente del dinero debitado bajo las condiciones antes mencionadas. Para finalizar los asientos generados fueron los siguientes:

Cuando se reintegra al cliente el dinero

-X-

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
449-99-101-00-000000	Reintegro a Cuenta N° xxx	xxx	
211-01-101-00-000000	Depósitos en Cuenta Ctte. N° xxx		xxx
	Reintegro de dinero al cliente		

5.2.3 Verificación de la suficiencia/insuficiencia de la provisión genérica de la cartera de créditos.

Toda cartera de crédito debe poseer una provisión según lo establecido en las leyes que regulan el sistema bancario de nuestro país. Particularmente la SUDEBAN ha establecido las normas relativas a la clasificación del riesgo en la cartera de créditos y al cálculo de sus provisiones. Estas normas tienen como objeto establecer los procedimientos a los cuales se deberán ceñir las instituciones financieras a los fines de constituir las provisiones que reflejen las eventuales pérdidas en el valor de los créditos otorgados, por éstas.

Con respecto a la provisión genérica de la cartera de créditos, la mencionada norma (1997) refleja en su artículo 2 literal g), lo siguiente:

Provisión Genérica: Es la que se calcula mensualmente para cubrir los riesgos generales de la cartera de créditos de acuerdo al Manual de Contabilidad. Esta provisión corresponde al uno por ciento (1%) del saldo de capital de la cartera créditos. Las instituciones financieras podrán constituir provisiones genéricas sobre el mínimo establecido en estas Normas.

Una buena predicción de la evolución de la calidad de la cartera de crédito constituye un aspecto clave de la gestión de riesgos y para la constitución ordenada de las provisiones necesarias contra contingencias.

BANFOANDES, C.A según el balance de publicación del 31 de enero del 2009, posee una provisión para la cartera de créditos de Bs. 477.239.715,

Fase V Normas y Proced. Administrativos y contables aplicados por BANFOANDES, La Asunción para la gestión de cobranza de los créditos

generándose para el momento de su constitución el siguiente asiento contable:

X

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	DEB E	HABE R
421-06-102-00-000000	Constitución de provisión y ajuste de disponibilidades	xxx	
139-05-000-00-000000	Provisión genérica para cartera de créditos Constitución de provisión para cartera de crédito		xxx

FASE VI

Análisis comparativo entre las normas y procedimientos administrativos y contables establecidos en el manual de normas y procedimientos del Banco de Fomento Regional los Andes (BANFOANDES, C.A) para la gestión de cobranza de créditos, y las normas y procedimientos administrativos y contables aplicados para tal fin por sucursal La Asunción.

FASE VI. ANÁLISIS COMPARATIVOS ENTRE LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES ESTABLECIDOS EN EL MANUAL Y LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS POR SUCURSAL LA ASUNCIÓN PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LOS CRÉDITOS

6.1 Cuadro comparativo entre las normas y procedimientos administrativos y contables establecidos en el manual de normas y procedimientos del Banco de Fomento Regional Los Andes (BANFOANDES, C.A) para la gestión de cobranza de créditos, y las normas y procedimientos administrativos y contables aplicados para tal fin por sucursal La Asunción.

Particularmente, en esta fase se hace una comparación entre lo que establecen los manuales de procedimientos de la institución BANFOANDES con respecto a la gestión de cobranza de los créditos otorgados, y los procedimientos llevados a cabo por la sucursal de La Asunción para el mismo fin, todo ello con la finalidad de determinar que tan apegada esta la gestión de cobranza emprendida por la sucursal a los manuales, los cuales se crean para orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados en todos los ámbitos organizacionales.

Fase VI Análisis Comparativo entre las Normas y Proced. Administrativos y Contables establecidos en el Manual y las Normas y Proced. aplicados por Suc. La Asunción para la Gestión de Cobranza de los Créditos

Cuadro N° 1. Normas y Procedimientos: Cobranza de Créditos

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SUCURSAL LA ASUNCIÓN	OBSERVACIONES
<p>Es responsabilidad del supervisor de la gerencia de cobranza y recuperaciones, asignar a los gestores de cobranza y recuperaciones, los listados de cartera vigente y vencida, para la respectiva gestión de cobranza.</p>	<p>El funcionario encargado de la sucursal recibe correo electrónico del supervisor de cobranza de la gerencia regional, con el listado de la cartera vigente y vencida, para la respectiva gestión de cobranza.</p>	<p>Los gestores de cobranza no llevan a cabo su función hasta tanto no se reciban los listados contentivos de los créditos vigentes y vencidos</p>
<p>Es responsabilidad del gestor de cobranza y recuperaciones, realizar la gestión de cobranza mediante contacto telefónico con el cliente, emisión de carta mediante formato “Comunicación externa” Cód.: 1001.03.08, o visita personal al cliente o fiador, con la finalidad de contar con una efectiva recuperación del crédito.</p>	<p>El gestor de cobranza realiza la gestión de cobranza sólo a través del contacto telefónico con el cliente</p>	<p>La gestión de cobranza será mucho más efectiva sí se aprende a utilizar el poder de la comunicación como herramienta de persuasión en la gestión de cobros</p>
<p>Es responsabilidad del gestor de cobranza y recuperaciones, mantener actualizada la data de las gestiones realizadas a través</p>	<p>El gestor de cobranza registra en un cuaderno la gestión de cobro realizada, olvidando a veces</p>	<p>Al no registrar la gestión de cobranza en el sistema se debilita la comunicación entre</p>

Fase VI Análisis Comparativo entre las Normas y Proced. Administrativos y Contables establecidos en el Manual y las Normas y Proced. aplicados por Suc. La Asunción para la Gestión de Cobranza de los Créditos

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SUCURSAL LA ASUNCIÓN	OBSERVACIONES
del sistema, con la finalidad de evitar duplicidad de información y facilitar la comunicación entre gestores y sucursales	introducirla en el sistema	sucursales y la casa central, puesto que, la misma se basa en un monitoreo constante del sistema que recoge toda las acciones o actividades emprendidas por las sucursales
Es responsabilidad del gestor de cobranza y recuperaciones, registrar la información en el formato “Entrada de caja recuperación de crédito” Cód.: 0001.11.01, en el caso que el cliente no posea cuenta con la institución.	Para tramitar la solicitud de cualquier crédito es obligatorio que el cliente tenga aperturada una cuenta corriente en la sucursal, caso contrario, el promotor financiero procede a su apertura, con previa presentación de los requisitos.	Se requiere la modificación de esta norma, de manera que los procedimientos se apeguen a la realidad.
El gestor de cobranza y recuperaciones, debe realizar la aplicación contable de manera manual, cuando se efectúe una operación diferente a la establecida en el sistema, previa autorización del supervisor de la gerencia de cobranza y recuperaciones	El gestor al presenciar por ejemplo, que el cliente tiene disponible en cuenta, para la cancelación de una cuota vencida, procede a llamar a la unidad de contabilidad para que realice el débito correspondiente.	Es preciso que el gestor lleve a cabo todas las funciones inherentes al cargo, que van desde la recepción de listados de los créditos vigentes y vencidos hasta la realización de aplicaciones contables cuando sea necesario.

Fase VI Análisis Comparativo entre las Normas y Proced. Administrativos y Contables establecidos en el Manual y las Normas y Proced. aplicados por Suc. La Asunción para la Gestión de Cobranza de los Créditos

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SUCURSAL LA ASUNCIÓN	OBSERVACIONES
<p>Es responsabilidad del supervisor de la gerencia de cobranza y recuperaciones, revisar la correcta aplicación de los pagos en sus diferentes vencimientos, así como, visar en señal de conformidad las notas de débitos generadas.</p>	<p>El gestor de cobranza y recuperaciones elabora un reporte de las gestiones de cobro realizadas, el cual es enviado cada 15 días, al supervisor de cobranza de la gerencia regional.</p>	<p>La constante comunicación entre las gerencias regionales y las sucursales es parte de un seguimiento global de la gestión, a fin de dar cumplimiento a las metas propuestas.</p>
<p>Es responsabilidad del oficinista integral de la gerencia de cobranza y recuperaciones, enviar a la gerencia de servicios de créditos, sucursales y regionales, los soportes de las notas de débito generadas, con la finalidad de ser resguardado en el expediente del cliente, mediante formato “Comunicación interna” Cód.: 1001.01.03</p>	<p>La sucursal recibe mediante valija, cada cierto tiempo, las notas de débito correspondientes a la cancelación de las cuotas de un determinado pagaré; procediendo un promotor financiero, por una parte a contactar al cliente poseedor del crédito para que retire la nota de debito, y por otra parte archiva una copia en una carpeta y no en el expediente del cliente.</p>	<p>Es necesario que todo soporte de los créditos otorgados por la sucursal sean archivados en el expediente del cliente, a fin de cumplir con lo establecido en el manual</p>
<p>El gerente de cobranza y recuperaciones, debe solicitar a la unidad de</p>	<p>El funcionario encargado de la sucursal recibe la</p>	<p>La cooperación entre sucursales y los abogados que llevan</p>

Fase VI Análisis Comparativo entre las Normas y Proced. Administrativos y Contables establecidos en el Manual y las Normas y Proced. aplicados por Suc. La Asunción para la Gestión de Cobranza de los Créditos

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SUCURSAL LA ASUNCIÓN	OBSERVACIONES
<p>consultoría jurídica, la intervención anticipada para la cobranza de aquellos créditos que por sus características considere presente riesgo de recuperación del crédito.</p>	<p>visita del abogado que se encargara de la cobranza extrajudicial, entregándole a éste el listado contenido de los créditos que tienen más de tres cuotas vencidas y las gestiones realizadas.</p>	<p>a cabo la gestión de cobranza extrajudicial, es importante si se quiere disminuir los índices de morosidad.</p>

Cuadro Nº 2. Normas y Procedimientos: Gestión de Cobranza de Créditos Hipotecarios

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SUCURSAL LA ASUNCIÓN	OBSERVACIONES
<p>Es responsabilidad del gerente de servicios de créditos hipotecarios, mantener informado, mediante informes mensuales de la gestión de cobranza realizada al vicepresidente del área</p>	<p>El gestor de cobranza de los créditos hipotecarios, realiza un reporte de las gestiones de cobro realizadas que luego es remitido a la gerencia regional, para su respectivo procesamiento</p>	<p>Hay un constante flujo de información, para que la gestión de cada dependencia sea la mas eficiente posible, logrando así las metas propuestas</p>

Fase VI Análisis Comparativo entre las Normas y Proced. Administrativos y Contables establecidos en el Manual y las Normas y Proced. aplicados por Suc. La Asunción para la Gestión de Cobranza de los Créditos

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SUCURSAL LA ASUNCIÓN	OBSERVACIONES
<p>Es responsabilidad del gerente de servicios de créditos hipotecarios, verificar que la cobranza de la cartera de créditos sea realizada mediante barridos en cuenta, de conformidad con los términos y condiciones de crédito establecidos en el plan de pago</p>	<p>El gestor de cobranza realiza un monitoreo de los créditos hipotecarios a fin de determinar las cuotas vigentes y vencidas que serán el punto de partida de la gestión de cobranza.</p>	<p>La revisión de los cronogramas de pago de los créditos es fundamental porque de aquí se sabrá el estatus del crédito, es decir, si está vigente o vencido y en función a esto se determina la intensidad de la gestión de cobro</p>
<p>Es responsabilidad del gerente de servicios de créditos hipotecarios, emitir lineamientos de las acciones a seguir al supervisor de la cobranza de la cartera de créditos vencidos.</p>	<p>El gestor de cobranza recibe instrucciones del supervisor de cobranza de la gerencia regional, a través de vía telefónica, para realizar una efectiva recuperación del crédito</p>	<p>Todos los lineamientos para llevar a cabo la gestión de cobro de los créditos, deben estar enmarcados en una recuperación exitosa del crédito, he aquí la importancia de acatar los mismos.</p>
<p>Es responsabilidad del gestor emitir el reporte de cobranza de los clientes diariamente con las cuotas vencidas, luego de efectuar la cobranza mediante barrido de cuenta.</p>	<p>El gestor realiza los reportes cuando el gerente se los solicita</p>	<p>Se omite la responsabilidad de emitir diariamente el reporte de las cuotas vencidas, debilitando el seguimiento constante que requiere todo crédito otorgado.</p>

Fase VI Análisis Comparativo entre las Normas y Proced. Administrativos y Contables establecidos en el Manual y las Normas y Proced. aplicados por Suc. La Asunción para la Gestión de Cobranza de los Créditos

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SUCURSAL LA ASUNCIÓN	OBSERVACIONES
Es responsabilidad del supervisor de cobranza, asignar el listado de cartera de clientes a los gestores de cobranza para efectuar la gestión de cobranza.	El gestor recibe el listado de los créditos vigentes y vencidos para llevar a cabo las gestión de cobranza	La gestión de cobranza no se realiza hasta tanto no se reciba el listado de la cartera vigente y vencida de los créditos otorgados por la institución.
Es responsabilidad del gestor, realizar el monitoreo diario a la cartera de clientes, mediante seguimiento en el sistema correspondiente.	El gestor de cobranza realiza la gestión cuando dispone de tiempo, puesto que primero están las funciones como promotor financiero (aperturar cuentas, asesoría financiera, emitir cheques de gerencia, entre otras)	Hay que definir el tiempo para efectuar la cobranza, a fin de tener informado a los supervisores y garantizar el fiel cumplimiento de lo pautado en el manual
Es responsabilidad del gestor de cobranza, generar los recibos de pago de la cobranza realizada mediante el sistema correspondiente.	El gestor informa a la unidad de contabilidad la disponibilidad en cuenta para realizar el débito y recibo de pago correspondiente a la cuota adeudada	Es necesario dominar todas las funciones inherentes al cargo para así propiciar un desempeño eficiente que será beneficioso tanto para el empleado como para la institución.
En el caso en que el crédito tenga un vencimiento mayor a 60 días el gestor debe informar mediante comunicación al supervisor	El gestor realiza un reporte de las gestiones de cobro realizadas sobre los créditos, agrupados	La intervención de los abogados en la gestión de cobranza es fundamental, porque se ejercen los

Fase VI Análisis Comparativo entre las Normas y Proced. Administrativos y Contables establecidos en el Manual y las Normas y Proced. aplicados por Suc. La Asunción para la Gestión de Cobranza de los Créditos

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SUCURSAL LA ASUNCIÓN	OBSERVACIONES
de cobranza, la necesidad de traspaso del cliente a cobranza extrajudicial.	según los días de vencimiento que tiene cada uno, de manera que se determine cuáles requieren una cobranza extrajudicial.	derechos de la institución, particularmente el de exigir bajo términos legales el dinero otorgado.

Fase VI Análisis Comparativo entre las Normas y Proced. Administrativos y Contables establecidos en el Manual y las Normas y Proced. aplicados por Suc. La Asunción para la Gestión de Cobranza de los Créditos

Cuadro Nº 3. Normas de la Unidad de Contabilidad

NORMAS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SUCURSAL LA ASUNCIÓN	OBSERVACIONES
Registros contables de las recuperaciones de créditos	<p>El analista del departamento de control contable, es responsable de crear, modificar y eliminar del sistema correspondiente las cuentas, previa autorización del jefe del departamento de control contable y según los parámetros establecidos en el Manual Contable de la SUDEBAN</p>	<p>Cualquier cambio que se haga en una determinada cuenta será informado a todas las dependencias de la institución</p>	<p>Todo cambio que se haga en una cuenta debe hacerse bajo los parámetros establecidos en el manual contable de la SUDEBAN, y debe ser informado a todas las dependencias de la institución.</p>
	<p>El analista del departamento de control contable, es responsable de recibir, revisar y registrar la documentación que respalde los movimientos contables por la</p>	<p>Informa a la unidad de contabilidad cualquier disponibilidad de dinero en cuenta para la cancelación de cuotas</p>	<p>Toda nota de débito generada por la cancelación de cuotas vencidas o vigentes debe ser archivada como soporte de movimientos contables.</p>

Fase VI Análisis Comparativo entre las Normas y Proced. Administrativos y Contables establecidos en el Manual y las Normas y Proced. aplicados por Suc. La Asunción para la Gestión de Cobranza de los Créditos

NORMAS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SUCURSAL LA ASUNCIÓN	OBSERVACIONES
	recuperación de créditos	vencidas	
	El analista del departamento de control contable, es responsable de registrar en el sistema correspondiente, la entrada de dinero por concepto de recuperación de créditos, otorgados por la institución.	Considera el pago de cuotas en la realización del reporte de la gestión de cobranza realizada, es decir, que refleja las cuotas que estaban pendientes de pago y su respectiva cancelación.	Los reportes de la de cobranza demuestran una gestión efectiva cuando se recupera una o más cuotas vencidas, después de haber hecho contacto con el cliente.
	El analista del departamento de control contable, es responsable de atender oportunamente a los requerimientos,	Se comunica con la unidad de contabilidad, cuando tiene dudas en la	Se da un apoyo constante entre las diferentes dependencias a fin de mantener la actualización en la información financiera y un

Fase VI Análisis Comparativo entre las Normas y Proced. Administrativos y Contables establecidos en el Manual y las Normas y Proced. aplicados por Suc. La Asunción para la Gestión de Cobranza de los Créditos

NORMAS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SUCURSAL LA ASUNCIÓN	OBSERVACIONES
	que efectúen las distintas dependencias y sucursales de la institución.	utilización de cuentas del manual contable, cuando hay inconformidad en la realización del cuadro de efectivo, o cuando tiene otras inquietudes	control de los registros efectuados
Ajuste de los registros contables por inconsistencia en los pagarés.	El analista del departamento de análisis contable, es responsable de analizar y determinar los saldos de las cuentas manejadas por las áreas operativas de la institución, a fin de realizar cualquier ajuste por inconsistencia de los registros, con respecto a los hechos.	Cuando hay reclamos por inconsistencia en las cuotas o porque se débito un monto totalmente distinto a lo pactado en el contrato de crédito, la sucursal debe informar esta situación a la unidad de contabilidad para que	Es necesario que todo registro contable se asocie a la realidad, es decir que se haga bajo las condiciones pactadas en un contrato de crédito, para no generar molestias en el cliente o gastos para la institución.

Fase VI Análisis Comparativo entre las Normas y Proced. Administrativos y Contables establecidos en el Manual y las Normas y Proced. aplicados por Suc. La Asunción para la Gestión de Cobranza de los Créditos

NORMAS	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SUCURSAL LA ASUNCIÓN	OBSERVACIONES
		realice los ajustes convenientes.	
<p>Verificación de la suficiencia/insuficiencia de la provisión genérica de la cartera de créditos.</p>	<p>Es responsabilidad del jefe del departamento de análisis contable, verificar la suficiencia / insuficiencia de la provisión genérica de la cartera de crédito mensualmente; en caso de ser insuficiente debe proponer provisión; previa revisión del gerente de planificación contable y autorización del jefe de la unidad de contabilidad.</p>	<p>La sucursal debe estar informada sobre la provisión que tiene la institución para los créditos otorgados</p>	<p>El marco regulatorio de las instituciones financieras establece la creación de provisiones para los créditos otorgados; siendo importante que todo el personal se familiarice con todo lo relacionado a la intermediación financiera.</p>

Fase VI Análisis Comparativo entre las Normas y Proced. Administrativos y Contables establecidos en el Manual y las Normas y Proced. aplicados por Suc. La Asunción para la Gestión de Cobranza de los Créditos

6.2 Análisis del cuadro comparativo

6.2.1 Normas y Procedimientos: Cobranza de Créditos

De la comparación de estas normas y procedimientos se pudo determinar que la gestión de cobranza emprendida por la sucursal se enmarca en los manuales de la institución financiera; sin embargo esta gestión no es ejecutada tal cual, se indica en el manual, lo que se demuestra al hacer sólo contacto vía telefónica con el cliente obviando así la emisión de cartas y la visita personal al cliente o fiador, lo cual disminuye la posibilidad de tener una efectiva recuperación del crédito.

Toda gestión de cobranza debe ser registrada en el sistema correspondiente, puesto que, la no inclusión de ésta provoca que la gerencia de cobranzas y recuperaciones desconozca sí se cumple o no con los lineamientos establecidos para tal fin. Es necesario acotar que del módulo de gestión de cobranza del sistema se puede conocer cualquier irregularidad que tenga un determinado crédito y en función a ello se diseña una determinada solución, he aquí la importancia de incluir en el sistema la gestión de cobro realizada para mantener constantemente informada a la gerencia de cobranza y recuperaciones y así actuar a tiempo contra cualquier irregularidad presentada.

Para finalizar otra de las inconsistencias presentadas en la ejecución de este procedimiento por la sucursal, es la de no archivar en el expediente del cliente poseedor de un crédito, los soportes que se generan cuando se emite una nota de débito producto de la cancelación de las cuotas. Al no cumplir con esta norma, los expedientes de crédito se encuentran incompletos o

desactualizados, lo cual puede recaer en una amonestación a la hora de ejecutar una auditoría a la sucursal.

6.2.2 Normas y Procedimientos: Gestión de Cobranza de Créditos Hipotecarios

Del cuadro comparativo de este procedimiento, se puede deducir que la sucursal cuando lleva a cabo la gestión de cobranza de los créditos hipotecarios, trata en lo posible apegarse a las normas establecidas para tal fin por BANFOANDES, puesto que, existen inconsistencias entre lo que se establece y lo que se ejecuta; tal es el caso del incumplimiento de alguna de las funciones inherentes al cargo del gestor de cobranza, específicamente la de remitir diariamente a la gerencia regional un reporte de cobranza con las cuotas vencidas, permitiendo de esta manera que el control aplicado a la sucursal sea mas estricto por la falta cometida que sin lugar a dudas afecta o influye en la evaluación de gestión que se hace cada cierto tiempo sobre esta sede.

Por otra parte, hay que destacar que posiblemente una de las consecuencias para incumplir con las normas del procedimiento es que no existe una adecuada división de funciones, puesto que, la persona que funge como gestor de cobranza es la misma que hace de promotor financiero y de analista de créditos hipotecarios, lo cual origina que no se cuente con el tiempo necesario para realizar adecuadamente la gestión de cobranza y por lo tanto acorde con los manuales de la institución.

En este sentido, hay que considerar los manuales de normas y procedimientos como una fuente de información que trata de orientar y mejorar los esfuerzos de los integrantes de la institución para lograr la

Fase VI Análisis Comparativo entre las Normas y Proced. Administrativos y Contables establecidos en el Manual y las Normas y Proced. aplicados por Suc. La Asunción para la Gestión de Cobranza de los Créditos

adecuada realización de las actividades que se les ha encomendado.

6.2.3 Normas de la Unidad de Contabilidad

Visto el cuadro comparativo de estas normas, se puede inferir que la sucursal con respecto a la recuperación de créditos y a los ajustes, sólo se limita a informar a las dependencias correspondientes (gerencia de cobranza y recuperaciones, unidad de contabilidad) las irregularidades que afectan o pueden afectar las condiciones (tasas, plazo, monto prestado, etc.) que se derivan una vez negociado un contrato de crédito.

De ahí que, el flujo de la información entre la casa central y sucursales sea oportuno y constante, de modo que se contribuya a realizar registros acordes a la realidad y a mantener libre de riesgos los intereses de los clientes del banco.

Por su parte, en cuanto a la provisión genérica para la cartera de créditos, la sucursal debe estar informada sobre el monto de la misma. Por ello, cada cierto tiempo se hacen reuniones con los gerentes de las sucursales, a fin de que estos puedan rendir cuenta sobre el desempeño alcanzado por la sucursal, con respecto a los productos y servicios prestados por BANFOANDES; además de conocer los índices de morosidad, la provisión para la cartera de créditos y el resultado de la evaluación de gestión realizada por la gerencia regional.

CONCLUSIONES

Después de haber cumplido con el objetivo de este informe se pudo concluir que:

- El crédito bancario es la operación activa por excelencia de las instituciones financieras, porque es de aquí de donde surgen la mayor parte de sus ingresos (tasas activas).

- Los créditos bancarios son indispensables para el desarrollo económico del país, puesto que permiten invertir en actividades productivas el ahorro de individuos, particularmente para emprender grandes inversiones y crear empresas a gran escala, imprescindibles para aumentar el nivel de vida y alcanzar así un grado de desarrollo importante.

- Dentro de las instituciones financieras se diseñan políticas y procedimientos dirigidos a garantizar que el dinero prestado retorne a la empresa en su totalidad o en porcentajes muy altos.

- Entre los instrumentos de control interno establecidos por BANFOANDES para la gestión de cobranza de los créditos, se encuentran las normas y procedimientos: para la cobranza de créditos, para la gestión de cobranza de créditos hipotecarios y las normas de la unidad de contabilidad.

- La gestión de cobranza realizada por la sucursal carece de poder de negociación, es decir, no busca la manera de acercar al cliente, puesto que, el gestor de cobranza sólo se limita a realizar llamadas telefónicas hasta el punto de que el cliente reconoce el número telefónico y evade las llamadas y

por consiguiente, no se cumple con el deber de informarle la condición del crédito incrementando así las posibilidades de morosidad.

- La supervisión emprendida en la sucursal es acentuada puesto que, al no ejecutar una gestión de cobranza efectiva, se disminuyen las posibilidades de materialización de las metas en materia de recuperación de créditos, fijadas por la institución financiera.

- El gestor de cobranza obvia la realización de algunas normas establecidas en el manual tales como: inclusión en el sistema la gestión de cobro realizada, realizar aplicación contable de manera manual, cuando se efectúe una operación diferente a la establecida en el sistema, resguardar en el expediente del cliente, las notas de débito generadas una vez cancelado una cuota, entre otras.

- La implementación de un nueva plataforma tecnológica (Banfosif) provocó que las tasas de interés de algunos créditos se incrementaran sobrevalorando las cuotas y ocasionando molestias en la clientela, considerada como la razón de ser de las instituciones financieras.

- En términos generales los procedimientos llevados a cabo por sucursal La Asunción se apegan en parte a las normas establecidas en los manuales, puesto que se pudo determinar que existen ciertas debilidades que deben ser atendidas a la brevedad posible para contar con una ejecución limpia y adecuada.

RECOMENDACIONES

Una vez analizado las normas y procedimientos administrativos y contables para la gestión de cobranza de los créditos otorgados por BANFOANDES sucursal La Asunción, se sugiere a la institución considerar las siguientes acciones para optimizar dicha labor considerada hoy día como todo un proceso de negociación:

- Intensificar el contacto con los deudores del banco, es decir, utilizar diversos medios de comunicación, tales como: visitas periódicas al deudor o fiador, emisión de cartas recordatorias de la deuda, enviar correo electrónico, entre otros, a fin de alcanzar un acuerdo óptimo: la consumación de la cobranza y fortalecer la relación comercial, es decir, ganar un cliente.

- Constituir un equipo de trabajo dentro de la sucursal a través de la unificación de esfuerzos y la asignación de claros y definidos roles para cada uno de los integrantes del equipo; que contribuya a poner al día la cobranza atrasada producto de no contar con el tiempo suficiente para abastecer la demanda de créditos vencidos.

- Hacer seguimiento de todos los créditos otorgados a través de la consulta en el sistema Banfosif de los cronogramas de pago, a fin de descartar cualquier inconsistencia respecto a las condiciones pactadas en el contrato financiero.

- Cualquier irregularidad observada en el seguimiento de un crédito informarla a las dependencias correspondientes a la brevedad posible a fin de contar con registros reales y de no poner en juego los intereses del cliente

deudor del banco al sobrevalorar las cuotas de su pagare y al obligarlo a cancelar una cantidad que no se corresponde con el contrato de crédito. Es evidente que esta situación desprestigia la imagen de la institución, al tener innumerables quejas y reclamos de la clientela afectada.

- Motivar a que el personal encargado de la cobranza conozca y ejecute todas las funciones inherentes al cargo que ha asumido; y por ende, apegado a los manuales, los cuales se elaboran para proporcionar la orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de las unidades administrativas que conforman a la empresa; a través de cursos de sensibilización y evaluaciones del desempeño.

- Mantener todos los expedientes de los créditos adecuadamente soportados, es decir deben contener además de toda la documentación requerida los soporte de la nota de débito que se deriva una vez saldado una cuota, de manera de evitar amonestaciones cuando se realicen las auditorías respectivas.

- Supervisar periódicamente los manuales de la institución, a fin de que se adapten y ajusten a las necesidades cambiantes de la empresa, procurando así optimizar su desempeño en todo el ámbito organizacional.

BIBLIOGRAFÍA

AMAT, Oriol (2001): Contabilidad y finanzas para no financieros, ediciones Deusto, Caracas Venezuela.

Ander-EGG, E (2000): Como elaborar un proyecto: guía para diseñar proyectos sociales y culturales (15a Ed), Buenos Aires, Argentina: Lumen-HVMANITAS

CATACORA, Fernando (1997): Sistemas y Procedimientos Contables. Editorial McGraw Hill, Venezuela.

GRUPO EDITORIAL OCEANO (1995): Enciclopedia del Management McGraw-Hill, Barcelona, España

HERNANDEZ, R y Otros (1994): Metodología de la Investigación. Editorial McGraw-Hill Interamericana de México, México

HITT Michael, (2002): Administración Editorial Pearson Educación , México

KIESO, Donald (2005): Contabilidad intermedia, LIMUSA WILEY, México

Ley del Banco Central de Venezuela (2005), Publicada en Gaceta Oficial N° 38.232 de 20 de Julio de 2005 Caracas, Venezuela.

Ley general de bancos y otras instituciones financieras (2008), Publicada en Gaceta Oficial N° 5.892 (Extraordinaria) de fecha 31 de Julio del 2008, EDUVEN, Caracas Venezuela

Ley de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico (2008) Publicada en Gaceta Oficial N° 39021, de fecha 22 de septiembre de 2008, Panapo Caracas Venezuela.

Ley especial de protección al deudor hipotecario de vivienda (2005), Publicada en Gaceta Oficial N° 38.098 del 3 de enero de 2005, EDUVEN Caracas Venezuela.

MERCADO, Salvador (2006): ¿Cómo hacer una tesis?, Editorial LIMUSA, México.

MEDINA, M (1998): Diccionario de Términos Contables y Administrativos. Editorial Panapo Venezuela

MEIGS, Robert y otros (1994). Contabilidad: La base para la Toma de Decisiones Gerenciales. Editorial McGraw Hill. México

MINTZBERG, H. (2000): La estructuración de las organizaciones. Editorial Ariel, Barcelona España.

REDONDO, A. (2002): Curso práctico de contabilidad general y superior Tomo II, Centro contable venezolano, caracas Venezuela

ROSAS, Enrique (2007): La negociación en los procesos de cobranza, Serie profesional, libros de El Nacional, caracas Venezuela.

SAMPIERI y Otros. (1997): Metodología de la Investigación. Editorial McGraw Hill. México

TORRES, Julio (2006): Curso de formación profesional bancaria, Serie profesional, libros de El Nacional, Caracas Venezuela.

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA (1998). Técnicas de Documentación e Investigación I. Universidad Nacional Abierta, 1ª Edición. Caracas, Venezuela,

Internet

Agencia de Noticias de Venezuela (2008) Noticias de Venezuela (economía) [en línea] Venezuela, recuperado El 27 de septiembre de 2008 de: <http://www.noticias.com.ve/category/nacionales/economia/>

Banfoandes Banco Universal C.A(2008): Nuestra Institución [en línea] Venezuela, recuperado El 18 de septiembre de 2008 de: <http://www.banfoandes.com.ve/paginas/index.php>

Banco Central de Venezuela (2008): Publicaciones [en línea] Venezuela, recuperado El 10 de septiembre de 2008 de <http://www.bcv.gob.ve>

Balance Bancario, (2008): Informe de resultados del Sistema Financiero Venezolano, realizado por Softline Consultores [en línea] Venezuela, recuperado El 10 de Diciembre de 2008 de <http://www.balancebancario.com/2008/oct08.pdf>

Diario Reporte de la Economía (2008): Publicaciones [en línea] Venezuela, recuperado El 19 de Agosto de 2008 de <http://www.diarioreportedelaeconomia.com/agosto200812.htm>

Diario El universal (2008): La semana en Economía [en línea] por Federico Pérez, Venezuela, recuperado El 19 de Agosto de 2008 de http://economia.eluniversal.com/2008/08/19/eco_art_creditos-se-desacele_1153951.shtml

MONETO (2008): Introducción a los préstamos. [en línea] España, recuperado El 27 de Diciembre de 2008 de <http://www.monetos.es/financiacion/prestamos/>

PAVÓN, Lilliane (2007): La importancia de la regulación y supervisión bancaria [en línea] México, recuperado El 21 de Enero de 2009 de: <http://www.anahuac.mx/economia/clases/2008-08-lilianepavon.pdf>

SUDEBAN (2008): Publicaciones [en línea] Venezuela, recuperado El 25 de Agosto de 2008 de <http://www.sudeban.gob.ve/>

SOFTLINE Consultores (2008): Artículos de Interés [en línea] Venezuela, recuperado El 25 de Agosto de 2008 de <http://www.softlineratings.com/filesup/BCOM0708.pdf>

TOMÁS, David (2000): LA EVOLUCIÓN DE LA MOROSIDAD BANCARIA: UNA BREVE DESCRIPCIÓN[en línea] México, recuperado El 25 de enero de 2009 de: <http://www.cervantesvirtual.com/servlet/SirveObras/.pdf>