

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE - CARÚPANO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA**



**PROCEDIMIENTOS PARA EL FINANCIAMIENTO
CREDITICIO DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA
APLICADOS EN EL BANCO INDUSTRIAL
DE VENEZUELA AGENCIA CARÚPANO.**

REALIZADO POR:

Acosta Maritza

**TRABAJO DE GRADO MODALIDAD PASANTÍA PRESENTADO COMO
REQUISITO PARCIAL PARA OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIADA EN CONTADURÍA PÚBLICA.**

Carúpano, Febrero de 2011

INDICE

AGRADECIMIENTO	i
DEDICATORIA	ii
RESUMEN.....	iii
INTRODUCCION OCUPACIONAL.....	1
Ubicación.	4
Propósito Amplio	6
Propósitos Concretos.....	6
METODOLOGÍA	7
RECURSOS DISPONIBLES	8
FASE I.....	10
GENERALIDADES DEL BANCO INDUSTRIAL DE VENEZUELA,.....	10
1.1. Reseña Histórica:	10
1.2. Objetivos de la Institución:	12
1.3. Misión y Visión de Institución:.....	13
1.4. Estructura Organizacional del Banco Industrial de Venezuela Oficina Carúpano:	14
1.5. Funciones y actividades	15
FASE II	37
DESCRIPCION DE LOS ASPECTOS JURIDICOS Y ADMINISTRATIVOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS A LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA EN EL BANCO INDUSTRIAL DE VENEZUELA.....	37
2. Bases Legales que regulan las Normas para el procedimiento de otorgamiento de créditos.	37
2.1. Normas y Procedimientos para el programa de financiamiento a Microempresas	38
2.1.1. Objetivo general del programa de financiamiento a microempresarios: ..	39
2.1.2. Recursos para la puesta en marcha del programa:	39
2.1.3. Fases del programa:.....	40
2.1.4. Captación de Clientes:.....	41
2.2. <i>Políticas Crediticias del Banco Industrial de Venezuela</i>	44
FASE III	61
DESCRIPCION Y ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA CAPTACIÓN DE CLIENTES, OTORGAMIENTO Y CONTROL DE CREDITOS A LA PEQUEÑA Y MEDIANA INDUSTRIA	61
3.1. Procedimientos utilizados para la captación de clientes aspirantes a crédito: .	61
3.2. Procedimientos para aplicar y analizar el instrumento de evaluación para conocer el perfil del cliente	62
3.3. <i>Mecanismos utilizados para la comprobación de la documentación entregada por los clientes</i>	66

<i>3.4. Procedimientos para registrar los expedientes en el sistema de crédito y remitirlo a la oficina principal.....</i>	<i>74</i>
<i>3.5 Procedimientos para el registro, control y recuperación de los créditos aprobados y liquidados en la agencia Carúpano del Banco Industrial de Venezuela</i>	<i>77</i>
CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES	83
GLOSARIO DE TERMINOS.....	84
BIBLIOGRAFIA	86
Hoja de Metadatos	87

AGRADECIMIENTO

A Dios Omnipotente, por darme la fe necesaria cuando más la necesité, permitiéndome finalizar con júbilo lo que un día inicié llena de temor.

A mi madre, mi hermana, mis suegros, no tengo palabras para agradecerles su apoyo.

A mis compañeros de trabajo en el Banco Industrial de Venezuela, especialmente a Amarilis Rodríguez y Pedro Toussaint, quienes me apoyaron de una forma u otra durante mi trayectoria universitaria.

A mis inseparables compañeros de aula, Yuxcenia, Yanelys , Cruz y Gledys, sin ellos mi vida estudiantil no hubiese sido tan placentera.

A Claudia Malavé, siempre le estaré agradecida por todo su empeño en ayudarme a alcanzar esta meta y por último a la Lic. Beatriz Mundarain, quien a pesar de sus múltiples ocupaciones me dedicó parte de su tiempo para contribuir en alcanzar este sueño.

DEDICATORIA

A mi madre Laureana Cova y Bertha Acosta, quienes han estado presentes en todos mis inicios, son dos valuartes en quienes siempre me he apoyado.

A Karen y Carlos Enrique, ustedes han sido pilar fundamental en todas mis metas propuestas y alcanzadas, espero servirles de ejemplo para que no desmayen por fuertes que sean las circunstancias.

A Wilfredo Campos, un ser que aunque distante de mi siempre me dio valor para lograr esta meta.

A mi suegro Enrique Sandoval, quien hoy por falta de su memoria no puede festejar conmigo esta alegría, y a ti Juanita de Sandoval, te dedico con mucho amor este triunfo, aunque ya no estés con nosotros; sin su apoyo incondicional hoy no escribiría estas líneas.

A todos Gracias.

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA**

**PROCEDIMIENTOS PARA EL FINANCIAMIENTO CREDITICIO
DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA APLICADOS
EN EL BANCO INDUSTRIAL DE VENEZUELA
AGENCIA CARÚPANO.**

**Autor: Maritza Acosta Cova
Asesor: Lcda. Beatriz Mundarain
Asesor Laboral: Lcdo. Eduardo García**

RESUMEN

El Banco Industrial de Venezuela es una Institución Financiera de carácter público, creada para satisfacer las necesidades del cliente a través del otorgamiento de créditos a la pequeña y mediana empresa. La metodología utilizada se basó en la participación directa en todas las actividades realizadas en la oficina Carúpano, relacionadas con el estudio previo de los Manuales de Normas y Procedimientos y el Manual de Políticas Crediticias que regulan este proceso, que se inicia con la selección de los posibles aspirantes de crédito por parte del gerente, a los cuales se le aplican diferentes instrumentos como: entrevistas y test, para conocer el perfil requerido para este tipo de producto. A través del análisis de estos instrumentos se seleccionan los aspirantes que cumplan con esta exigencia y se le entregan los requisitos y formatos que deben consignar ante la oficina bancaria. Una vez presentada toda la documentación por parte del cliente, el gerente realiza una comprobación de toda esta documentación, y se procede a elaborar el expediente de crédito, a registrar los datos en el sistema de crédito y posteriormente remitirlo a la oficina principal de la entidad, quien será la encargada de su análisis, aprobación y liquidación. Después de la liquidación del crédito se debe garantizar su recuperación a través de la gestión de cobranza que debe ser aplicada a todos los clientes deudores. Durante este análisis se determinó que el procedimiento antes mencionado se lleva a cabo correctamente, cumpliendo de esta manera con el objetivo de desarrollar las políticas industriales y sociales del Estado, sin embargo también se detectaron fallas en los formatos exigidos por considerarse repetitivos, así como poca segregación de funciones, por cuanto la mayoría de estos procesos los ejecuta el gerente de la oficina. En base a este análisis se llegó a una serie de conclusiones y a su vez se realizaron las recomendaciones correspondientes.

Descriptor: Institución financiera, cliente, otorgamiento de créditos.

INTRODUCCION OCUPACIONAL

El Banco Industrial de Venezuela es una entidad financiera de propiedad pública, que tiene como norte la oferta de productos y servicios financieros, con el propósito de estimular la inversión productiva, generadora de trabajo para promover el desarrollo de las regiones en todo el país, fortaleciendo la economía social y protagónica, cumpliendo de esta manera con lo establecido en la Constitución Nacional y demás leyes asociadas con el tema. Esta institución se funda el 23 de Julio del año 1937 por ley del Congreso Nacional, a través de un proyecto formulado por la Asociación Nacional de Comerciantes e Industriales de esa época, quienes requerían de una institución financiera que apoyará el fortalecimiento de las actividades comerciales e industriales.

Esta institución inicia sus labores el 04 de Febrero del 1938 con una plantilla de personal de diez (10) trabajadores y un capital de diez millones de bolívares (Bs.10.000.000,00), el cual estaba conformado por un 60% de aporte del Estado y un 40% del sector privado. Su primer presidente fue Don Raimundo Aristiguieta, quien a través de la figura del “joint venture” logra establecer la institución que luego conformó las bases para el desarrollo económico en Venezuela.

En el marco de la política de sustitución de importaciones que constituyó el inicio del proceso de industrialización en Venezuela en las décadas de los años 60 y 70, el Estado asume el control total del capital del Banco Industrial de Venezuela y se convierte en el pilar financiero de este proceso, sin embargo, mantiene el monto inicial de capital hasta el año 1999 cuando, por Decreto del 21 de Octubre de ese año, se reforma la ley, abriendo la posibilidad de aumentar el mismo mediante oferta pública en hasta 25 mil millones de bolívares totalmente pagados, otorgándole

además en esta reforma la facultad de conceder financiamiento al sector agropecuario.

Esta institución financiera está comprometida con el desarrollo económico y social del país y actualmente solidifica su imagen a nivel internacional. Su sede principal se encuentra ubicada en la avenida universitaria, esquina de Traposo, El Silencio, Caracas - Venezuela. La organización cuenta con tres (03) sedes u oficinas principales a nivel nacional, veintisiete (27) sucursales y noventa y ocho (98) agencias distribuidas en todo el país.

El Banco Industrial de Venezuela Agencia Carúpano, está ubicada en el sector Plaza Colón, calle Carabobo N° 63, es una institución financiera que tiene como finalidad impulsar el desarrollo de la región Pariana enmarcada dentro de la política nacional, mediante el otorgamiento de financiamiento a corto y largo plazo, a trabajadores del agro, la pequeña y mediana industria de la región.

Dentro de estas líneas de acción, la agencia ofrece las facilidades de crédito o servicio financiero al sector de las microempresas, microempresarios y cooperativas con la finalidad de atender y desarrollar la economía popular y artesanal que constituye una las principales fuente de ingresos y sustento de la población de Carúpano y sus adyacencias.

La aplicación de la política financiera de la agencia Carúpano, obedece a los lineamientos del gobierno nacional y son cumplidas a través de la oferta pública que la gerencia del banco está promoviendo a los diversos sectores que conforman el sistema de economía social de la región Carúpano - Paria. En este sentido la institución establece el seguimiento de varias fases que comprenden: la solicitud o tramitación, aprobación, liquidación, registro y control del programa crediticio.

El éxito en el otorgamiento de las solicitudes de créditos, requiere de un cuidadoso y selectivo proceso en el cual es necesario precisar la debida identificación del solicitante, moralidad, capacidad, referencias, garantías y destino del crédito, bajo criterios de objetividad que se pueden lograr cuando se tiene un contacto directo con el solicitante.

Para lograr el alcance de este estudio se contempla dentro de su contenido, describir los propósitos amplios y concretos que se desean estudiar, referidos a los procedimientos y políticas que se rigen en esta institución para prestar financiamiento al sector de la pequeña y mediana empresa.

Ubicación.

Ubicación Organizacional: El Banco Industrial de Venezuela es una institución perteneciente al sector financiero del país, y tiene agencias en todos y cada uno de los estados que conforman la geografía nacional. Las funciones principales de esta organización se enmarcan dentro de las políticas gubernamentales de impulsar el desarrollo del comercio y de las nacientes industrias en el país, sus objetivos principales en este sentido es contribuir al financiamiento a corto y mediano plazo de la producción, comercialización, transporte y almacenamiento del sector industrial venezolano, financiar al sector de los servicios y complementar a la asistencia crediticia que presten las instituciones públicas y privadas, promover y financiar la exportación de productos industriales de origen nacional.

La agencia del Banco Industrial sede Carúpano es una organización, cuya estructura organizativa contempla en su máximo nivel a la gerencia, dentro de su línea de mando entran la subgerencia, secretaría, aseadora y el departamento de contabilidad, este a su vez subordina a los cajeros y el personal de prueba, la subgerencia supervisa y ejerce control sobre los promotores de servicios. Esta institución opera en la calle Carabobo en las inmediaciones del sector Plaza Colón, en el casco urbano de la ciudad de Carúpano. La gerencia es la unidad, dentro de su estructura organizativa, encargada de canalizar todo lo concerniente al programa crediticio que se lleva a cabo en la agencia, y es en esta unidad donde se realizaron las prácticas profesionales.

Ubicación Ocupacional: Los procedimientos que se desarrollaron durante la pasantía fueron de importancia significativa y documental, considerando que los mismos tienen como finalidad enfrentar y mejorar cualquier deficiencia que se detecte o esté presente en el Programa de Financiamiento Crediticio, inherente al sector de la pequeña y mediana industria de la región, es por eso que la inducción es

importante, pues sirve para dar una idea de las actividades cumplidas, familiarizándose con los procedimientos y al mismo tiempo permitiendo la aplicación de medidas de control que conlleven a realización de las actividades de manera eficiente.

Propósito Amplio

Analizar los procedimientos para el financiamiento crediticio de la pequeña y mediana empresa, aplicados en el Banco Industrial de Venezuela, Agencia Carúpano.

Propósitos Concretos

- Revisar las bases legales, manuales, normas y procedimientos que rigen el otorgamiento de crédito del Banco Industrial de Venezuela agencia Carúpano.
- Describir los mecanismos, medios y procedimientos para la captación de clientes.
- Comprobar que la documentación entregada por los clientes cumplan con las políticas crediticias de la institución.
- Elaborar los expedientes que conforman la cartera crediticia para enviarlo a la oficina principal en Caracas.
- Registrar el proceso de solicitud, aprobación, control, seguimiento y recuperación del crédito otorgado.

METODOLOGÍA

El desarrollo del presente informe de pasantía se sustenta sobre las siguientes fuentes de información.

- Entrevista con el asesor laboral.

- Participación directa en la ejecución del trabajo.

- Entrevista con el asesor académico.

- Entrevista con el personal del Banco Industrial de Venezuela.

- Revisión de materiales bibliográficos y de apoyo relacionado con el tema.

RECURSOS DISPONIBLES

Para lograr los objetivos propuestos y el cumplimiento de las actividades que estos generan es necesario recurrir en la entidad financiera, a nivel central y local a los siguientes recursos:

1. Humanos.

1.1. A nivel central:

- * Presidencia.
- * Área de crédito.
- * Área de inversiones y finanzas.
- * Área de administración.
- * Área de operaciones.

1.2. A nivel local:

- * Gerente y subgerente.
- * Departamento de contabilidad.

2. Institucionales.

- * Manual de normas y procedimientos para el programa de financiamiento a microempresas y cooperativas.
- * Políticas crediticias del Banco Industrial de Venezuela.
- * Curso de créditos para sucursales y agencias.
- * Gacetas oficiales y leyes.
- * Libros y textos contables.

- * Documentos de información crediticia.
- * Internet.

3. Materiales de Oficina.

- * Hojas
- * Bolígrafos y lápices
- * Carpetas
- * Engrapadoras
- * Correctores
- * Resaltadores
- * Libros de contabilidad

4. Equipos Disponibles:

- * Escritorios
- * Sillas
- * Computadoras
- * Sumadoras
- * Archivos
- * Calculadoras.

FASE I

GENERALIDADES DEL BANCO INDUSTRIAL DE VENEZUELA, AGENCIA CARÚPANO.

1.1. Reseña Histórica:

El Banco Industrial de Venezuela nace por ley del Congreso Nacional el 23 de julio de 1937 como resultado de un proyecto elaborado por la Asociación Nacional de Comerciantes e Industriales de la época, iniciando sus actividades el 4 de febrero de 1938 cuando inicia sus actividades formalmente con una plantilla de 10 trabajadores. La razón original de su creación fue la de contar con instrumentos financieros que impulsaran el desarrollo del comercio y de las nacientes industrias.

Eran los primeros años posteriores a la dictadura de Juan Vicente Gómez, en los cuales las nuevas ideas comenzaban a expandirse y se comienza a sentir el gran impulso que dará la industria petrolera a la economía nacional. En medio de este ambiente es que Don Raimundo Aristiguieta logra recolectar entre sus amigos cuatro millones de bolívares que, unidos a los seis millones de bolívares que consigue por parte del Estado el doctor Néstor Luís Pérez, ministro de Fomento de aquel entonces, forman el capital inicial del banco, lo cual constituye un 60 % de capital del Estado y un 40 % de capital privado. Es un "joint venture" a través del cual los sectores públicos y privados se ponen de acuerdo para alcanzar el ideal de progreso que se materializa en la creación de industrias y comercios.

Con el tiempo los aportes de capital fueron asumidos totalmente por el Estado y esta Institución se convierte en el pilar financiero de la política de sustitución de importaciones que durante las décadas de los años 60 y 70 impulsa la industrialización en Venezuela.

Los objetivos principales del Banco Industrial de Venezuela se han ido definiendo en los siguientes aspectos:

- Contribuir al financiamiento a corto y mediano plazo de la producción, comercialización, transporte, almacenamiento, entre otros, del sector empresarial venezolano.

- Financiar al sector de servicios y complementar a la asistencia crediticia que presten las instituciones públicas y privadas.

- Promover y financiar la exportación de productos industriales de origen nacional.

La Corporación Venezolana de Fomento llegó a ser la principal accionista del Banco, hasta que con su desaparición las acciones que ésta poseía pasaron a manos del Fondo de Inversiones de Venezuela. Con el tiempo y las coyunturas económicas esta institución va disminuyendo su participación, por lo que el Ministerio de Hacienda, hoy Ministerio de Finanzas, se convierte en el accionista mayoritario del BANCO INDUSTRIAL DE VENEZUELA. Cabe destacar que por Decreto del 21 de octubre de 1999 fue reformada parcialmente la Ley del Banco Industrial de Venezuela, la cual abre la posibilidad de aumentar el capital mediante oferta pública de acciones. El capital actual del Banco es de 25 mil millones de bolívares totalmente pagados. Entre otros aspectos de esta reforma, destaca la facultad que se le concede ahora al Banco de otorgar financiamiento de proyectos del sector agrícola.

Hoy con más de 70 años, el Banco Industrial de Venezuela abre sus puertas a la automatización, la velocidad, la innovación y la seguridad que otorga una

plataforma tecnológica adecuada a los tiempos modernos, desarrollando productos y servicios financieros altamente competitivos, que se adecuen a las necesidades de cada quien. Para enero de 2008 contaba con 102 agencias y cuatro agencias internacionales, Curazao, La Habana, Miami y Nueva York.

1.2. Objetivos de la Institución:

- Financiar el sector de servicio y comercio, para que éste se traduzca indirectamente en la ampliación, diversificación de la producción.
- Recolectar impuesto, recibir y efectuar su pago.
- Complementar la asistencia crediticia de corto y largo plazo, que presten las instituciones públicas y privadas.
- Promover y financiar la producción, comercialización, almacenamiento y transporte de las actividades industriales de origen nacional, asistiendo a sus actividades complementarias, ya sean hidrocarburos, minerías, agroindustriales, turísticas y las agrícolas.
- Promover y prestar asesoría financiera en la explotación de productos industriales, además de asistir a las actividades complementarias de la producción de hidrocarburos y minería de origen nacional.
- Realizar operaciones internacionales, de acuerdo a lo establecido en sus estatutos y demás operaciones que sean compatibles con su naturaleza.
- Crear, promover y tomar intereses en Sociedades Mercantiles destinadas a establecer almacenes generales o depósitos.

- Otorgar créditos con plazos hasta cinco (5) años, para las actividades establecidas en su objetivo.

1.3. Misión y Visión de Institución:

Misión:

Su misión va dirigida a impulsar los programas de desarrollo sostenibles de las regiones de nuestro país, a través de la oferta de productos y servicios financieros, con el objeto de contribuir a la generación de empleos y a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, obteniendo los niveles de rentabilidad que le garanticen la viabilidad de estos propósitos.

Visión:

Su visión es ser un organismo rector del sector financiero, en la producción, desarrollo y financiamiento del sector industrial, liderizando el otorgamiento de créditos, generando empleos productivos que impulsen el bienestar social; con presencia física en todas las áreas del desarrollo nacional, prestando un servicio eficiente, con capacidad de respuesta oportuna, con excelencia, con procesos automatizados y tecnología de punta.

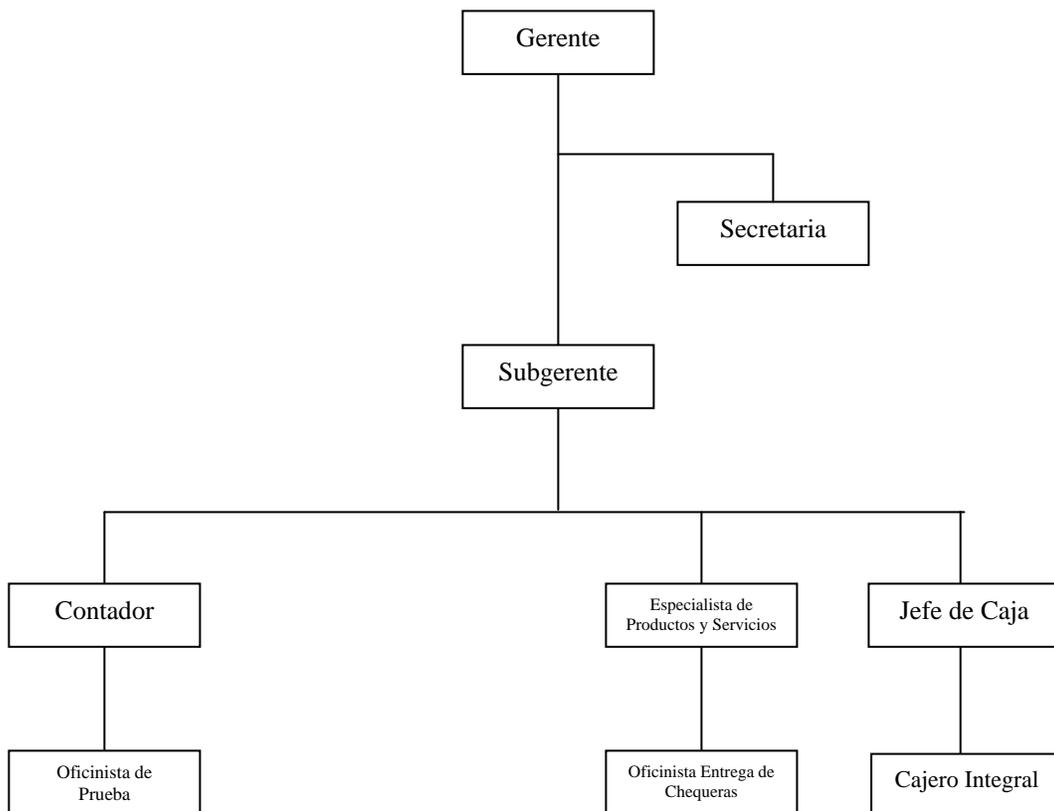
1.4. Estructura Organizacional del Banco Industrial de Venezuela

Oficina Carúpano:

Estructuralmente la oficina Carúpano depende de una Gerencia Regional ubicada en la ciudad de Barcelona – Estado Anzoátegui, que se encarga de planificar, coordinar, controlar y supervisar todas las actividades que ocurran en las oficinas a su cargo, como son las ubicadas en: Güiría, Cumaná, Guanta, Puerto la Cruz, Barcelona, Maturín y El Tigre.

Figura N° 1 Organigrama Estructural del Banco Industrial de Venezuela

Oficina Carúpano.



Fuente: Banco Industrial de Venezuela

1.5. Funciones y actividades

Funciones del Gerente de la Oficina Bancaria:

- Supervisar las siguientes actividades administrativas y operativas de la oficina:
- Cuadre diario de las operaciones contables y operaciones registradas a través del sistema y Plataforma.
- Cuadre diario del saldo mayor de efectivo de la oficina (operaciones de cajas, remesas de efectivo), así como el efectivo en dólares.
- Mantener la cobertura de efectivo asignado a la Oficina.
- Cuadre y reposición del efectivo en cajeros automáticos.
- Operaciones de cambio.
- Apertura de depósito a plazo fijo.
- Entrega de chequeras.
- Desarrollar la gestión de negocios con clientes y ejecución de planes comerciales en base a los planes de captación y colocación de recursos financieros del banco.

- Coordinar y supervisar todo lo relacionado con las actividades bancarias de la oficina y que las mismas se cumplan, en base a lo indicado en los manuales de políticas, normas y procedimientos, circulares, asimismo, la lectura de los mismos por parte del personal de la oficina.
- Controlar y cumplir, la normativa establecida para la legitimación de capitales.
- Velar por la total recepción de los recaudos crediticios por solicitudes de crédito y de tarjeta de crédito presentadas por los clientes, procedimiento a efectuar el análisis de los mismos y emitiendo su opinión al respecto, basándose básicamente en la experiencia con el cliente, su capacidad financiera, riesgo, entre otros.
- Controlar con la sede central en relación a la aprobación del crédito a objeto de mantener informado al cliente del estado del procedimiento.
- Inspeccionar y efectuar la realización periódica de arqueos sorpresivos a las taquillas, reserva de efectivo (bóveda), en moneda nacional y extranjera, así como cheques de gerencia, chequeras, papel valor y elaboración de acta respectiva.
- Controlar y efectuar la cobranza de los clientes con operaciones de crédito en mora.
- Supervisar y efectuar diariamente la activación de las alarmas de la oficina.

- Informar a la gerencia regional acerca de las actividades administrativas y operativas de la oficina, captaciones, colocaciones, asimismo, las fallas o irregularidades que por vía de excepción pudieran presentarse.
- Reportar a la gerencia regional hechos que pongan en riesgo los intereses del banco y de los clientes.
- Mantener buenas relaciones con la industria, comercio, organismos oficiales, proyectando la imagen del banco en lo que respecta a los servicios brindados por el banco.
- Controlar el mantenimiento de la cobertura de efectivo asignada a la oficina.
- Participar en forma conjunta con el subgerente, contador, o jefe de caja, en el cierre y apertura diario de la bóveda, asimismo, el resguardo y custodia de la combinación de acceso a la misma, activación y verificación de los relojes automáticos antes del cierre de la bóveda.
- Efectuar visita a los clientes, a fin de conocer el estado de las empresas, comercios, necesidades del cliente, ofreciendo servicios y de esta forma mantener la relación activa banco – cliente.
- Velar por toda la información solicitada por las distintas dependencias de la sede central, sea suministrada y en tiempo prudencial, por ejemplo regularización de diferencias contables, cumplimiento y respuesta a informes de auditoría a fin de corregir los procedimientos operativos y administrativos.

- Supervisar que las instalaciones y equipos de la oficina se encuentren en buen estado y con los recursos básicos para prestar una buena atención a los clientes, en lo que respecta a tiempo y calidad.
- Controlar que los pedidos de proveeduría se realicen con la mayor racionalidad posible.
- Detectar problemas que pudieran presentarse con los empleados a los fines de tomar decisiones.
- Velar por el correcto funcionamiento de los sistemas de seguridad de la oficina e informar de cualquier falla al área de seguridad y protección bancaria, asimismo el correcto uso y resguardo de las claves de seguridad de la bóveda central así como el funcionamiento de las alarmas y de la vigilancia.
- Recibir los cheques devueltos de compensación, revisarlos y entregarlos al subgerente.
- Administrar los recursos humanos de la oficina y su productividad, conducta, y cumplimiento de horario.
- Revisar y firmar todos los documentos generados por las operaciones administrativas y operativas que lo requieran: operaciones de cambio, pago de cheques, retiros de ahorro, apertura certificada de depósitos a plazo.
- Coordinar con el área de recursos humanos lo concerniente a promociones, vacantes, despidos del personal.
- Controlar el cumplimiento de la normativa referente a la legitimación de capitales.

- Mantener reuniones semanales con el personal de la oficina a fin de discutir sobre las distintas actividades operativas y administrativas de la oficina, eficiencias, mejoras, resultados, reclamos de clientes, personal de la oficina.

Funciones del subgerente de oficina:

- Garantizar por el cumplimiento de las políticas, normas, procedimientos, circulares, establecidos en los manuales y que los mismos se cumplan en las diversas actividades administrativas y operativas, bajo la supervisión del gerente de la oficina.
- Controlar el cuadro diario del efectivo (moneda nacional y extranjera) en caja y reserva de la oficina, asimismo, la entrega y resguardo de los cofres contentivos con el efectivo a ser utilizados por los cajeros integrales.
- Verificar y autorizar las entradas y salidas de efectivo de la bóveda.
- Controlar el cuadro diario del efectivo de los cajeros integrales, especialistas de producto y servicios de la reserva de efectivo.
- Controlar, atender y verificar la recepción y envío de remesas de efectivo por parte del servicio de transporte de valores, con la bóveda central y oficinas.
- Controlar que la bóveda de la oficina permanezca cerrada y no permitir el acceso de personas no autorizadas.
- Solicitar remesas de efectivo de a bóveda central u oficinas.

- Controlar, verificar, autorizar, los traspasos, remesas de efectivo del libro de reservas.
- Vigilar el inventario adecuado de los artículos de oficina y el uso racional de los mismos.
- Administrar los recursos humanos de la oficina y su productividad, conducta y cumplimiento de horario.
- Planificar y realizar de manera conjunta con el gerente, contador y jefe de caja de la oficina, la realización de arquezos sorpresivos del efectivo en bóveda y taquillas.
- Efectuar arquezos periódicos a los Cheques de Gerencia, Chequeras, Papel Valor, elaborando el Acta respectiva.
- Controlar el cuadro diario de las operaciones contables (Prueba), así como de todas las operaciones registradas en el Sistema, asimismo, la regularización diaria de alguna diferencia presentada.
- Supervisar las labores de los Especialistas de Productos y Servicios, en lo que respecta al cuadro diario de las operaciones de cambio, revisión y firma de documentos (Cheques de Gerencia, Compra y Venta de Efectivo en Dólares, Transferencias, Certificados de Depósito a Plazo Fijo), entrega y custodia de Chequeras, entrega de Libretas de Ahorro, Tarjetas de Débito y todo lo relacionado con Papel Valor, asimismo, controlar el resguardo y entrega diaria de la documentación antes indicada.
- Verificar las planillas de cancelación de Impuestos, CANTV, Electricidad y

que el total de las mismas coincida con el total suministrado por el Oficinista de Prueba.

- Mantener la cobertura de Efectivo asignada a la Oficina y solicitar o enviar a Bóveda Central u otra Oficina las necesidades o excedentes de Efectivo, asimismo, el control de los límites de Efectivo de los Cajeros Integrales y sus excedentes traspasarlos a la Bóveda.
- Efectuar la revisión, firma, verificación, emisión y pago de cheques (forma), retiros de ahorro, asimismo, toda operación de cambio, entrega de chequeras, Certificados de Depósito a Plazo, suspensión de cheques, que requiera su firma autorizada en base a las Normas y Procedimientos establecidos.
- Participar de manera conjunta con el Gerente, Contador o Jefe de Caja, en el cierre y apertura diario de la Bóveda, asimismo el resguardo y custodia de la combinación de acceso a la misma y verificación de los relojes automáticos antes del cierre de la Bóveda.
- Realizar diariamente la activación de las alarmas de la Oficina.
- Velar por el cumplimiento de los dispositivos de seguridad de la Oficina, del personal responsable de efectuar la vigilancia, asimismo la inspección periódica de los equipos de seguridad.
- Controlar el proceso de cuadro, mantenimiento y reposición de Efectivo Cajeros Automáticos.
- Controlar los dispositivos de seguridad de la Bóveda así como la conexión y desconexión de las alarmas en el horario establecido.

- Controlar y autorizar traspasos de Efectivo de Bóveda a Cajeros Integrales y viceversa.
- Controlar las claves de seguridad a los equipos de Computación y comunicarlos a la Sede Central.
- Controlar las operaciones efectuadas por los Cajeros de Taquilla y Bóveda y que las mismas se ajusten a las Normas y Procedimientos establecidos.
- Supervisar y cumplir lo indicado en la normativa para la Legitimación de Capitales.
- Controlar y autorizar la recepción, entrega y custodia de chequeras por parte del Oficinista de Entrega de Chequeras.
- Registrar en el Sistema el pedido solicitado a Proveeduría, asimismo, una vez recibido, verificarlo.
- Recibir, revisar, el reporte de cheques devueltos por Cámara de Compensación así como los cheques recibidos de otros Bancos y velar por la entrega de los mismos a los Clientes.
- Recibir a los nuevos Empleados e informarles en lo que respecta a sus actividades a desempeñar.
- Velar por la total recepción de los recaudos crediticios por solicitudes de Crédito y de tarjetas de Crédito presentadas por los Clientes, procediendo a efectuar el análisis de los mismos conjuntamente con el Gerente, emitiendo

opinión al respecto y en base a la experiencia del Cliente, capacidad financiera, riesgo, etc.

- Autorizar la entrega de chequeras y efectuar su activación en el Sistema.
- Controlar y efectuar la cobranza de los Clientes con operaciones de Crédito en mora (superior a treinta días).
- Controlar, autorizar, atender y verificar el envío y recepción de remesas de efectivo entre Bóveda Central y Oficinas.
- Informar al Área de Administración sobre el mantenimiento de las instalaciones, mobiliario de la Oficina, al Área de Seguridad y Protección Bancaria sobre el funcionamiento de los equipos de seguridad y vigilancia, al Área de Tecnología sobre la no operatividad de los equipos de Computación.
- Informar al Gerente el resultado, de las distintas actividades administrativas y operativas de la Oficina.
- Informar al Gerente de la Oficina hechos que pongan en riesgo los intereses del Banco y de los Clientes, asimismo, el cumplimiento de la Normativa para la Legitimación de Capitales.
- Recibir los cheques devueltos, revisarlos y entregarlos al Oficinista de Entrega de chequeras.
- Velar por el cumplimiento, corrección y respuesta de las observaciones contenidas en los informes de Auditoría, referentes a las actividades administrativas y operativas de la Oficina.

- En ausencia del Gerente cumplir las funciones inherentes al cargo.

Funciones del contador de oficina:

- Velar por el cumplimiento de las Políticas, Normas y Procedimientos, Circulares, establecidos en los Manuales y que los mismos se cumplan en las diversas actividades administrativas y operativas de la Oficina bajo la supervisión del Gerente o Subgerente de la Oficina.
- Controlar y verificar el procedimiento de cuadro de la documentación recibida de las taquillas de Caja, taquilla externa y del Especialista de Productos y Servicios, lo cual generará la afectación de cuentas contables.
- Previamente al proceso de cuadro de la Prueba (resumen contable) revisar los cheques recibidos a cargo de otros Bancos en lo que respecta a elaboración de forma, endoso y muy específicamente los cheques NO ENDOSABLES.
- Verificar que los totales de la Prueba producto de las operaciones en línea (cheques a cargo del Banco Industrial de Venezuela, depósitos en Cuenta, retiros de Ahorro, notas de débito, crédito, efectivo, etc.) sean iguales a los totales obtenidos del Sistema.
- Efectuado el cuadro por el Oficinista de prueba, verificar el movimiento físico y comprobantes contables, comprobar cada una de las cuentas contables afectadas, verificar mediante suma las operaciones que afectan al Debe y al Haber, totalizar y certificar totales contra lo indicado en la Relación de Cargos y Abonos, asimismo, autorizar los documentos antes indicados.

- Efectuado el proceso de cuadro registrar las relaciones de cargos y abonos en el libro de Caja, asimismo, elaborar la Hoja de Consolidación del movimiento diario.
- Velar porque el registro de las operaciones contables se efectúe en base a lo indicado en el Manual de Códigos Contables.
- Controlar el registro y contabilización, de todas las operaciones realizadas por el Oficinista de Prueba.
- Realizar de manera conjunta con el Gerente, Subgerente y Jefe de Caja de la Oficina, arqueos sorpresivos de las Cajas de taquilla y reserva de Efectivo (Bóveda) y elaborar las actas respectivas.
- Efectuar de manera conjunta con el Gerente, Subgerente de la Oficina arqueos periódicos de los cheques de Gerencia, cheques en Moneda Extranjera, papel valor y elaboración del acta respectiva.
- Verificar el cuadro diario del Efectivo de los Cajeros Integrales, taquilla externa y de la Reserva.
- Controlar, verificar y autorizar, los trasposos, remesas de Efectivo del Libro de la Reserva.
- Efectuar la revisión, firma, verificación, emisión y pago de cheques (forma), retiros de ahorro, operaciones de cambio, entrega de chequeras, apertura de depósitos a plazo, suspensión de cheques, que requieran firma autorizada y en base a lo indicado en los Manuales de Normas y Procedimientos.

- Efectuar diariamente de manera conjunta con el Gerente, Subgerente o Jefe de Caja, la apertura y cierre de la Bóveda, asimismo, el resguardo y custodia de la combinación de acceso a la misma, activación y verificación de los relojes automáticos antes del cierre de la Bóveda.
- Efectuar diariamente con el Jefe de Caja, el cuadro y reposición de Efectivo Cajeros Automáticos.
- Procurar en lo posible no afectar la cuenta suspenso y en caso excepcional de utilizarla, realizar su regularización a la brevedad posible.
- Atender, regularizar o canalizar ante las distintas dependencias administrativas los reclamos de los Clientes a fin de efectuar su solución a la brevedad posible.
- Elaborar la relación de los gastos operativos de la Oficina. Elaborar las notas de débito y crédito que afecten la cuenta de traspasos, asimismo el control de dicha cuenta.
- Realizar la cancelación de Cuentas Corrientes y de Ahorros, a solicitud del Cliente o del Gerente (frecuentes devoluciones de cheques).
- Verificar el listado de cuentas canceladas así como el listado de cuentas inactivas, en este último cualquier movimiento de la cuenta en consideración al tiempo de estar inmovilizada la cuenta.
- Autorizar la entrega de chequeras y efectuar su activación en el Sistema.

- Supervisar y cumplir lo concerniente a la normativa para la Legitimación de Capitales.
- Velar por mantener la Bóveda de la Oficina cerrada y no permitir el acceso a la misma de parte de personas no autorizadas.
- Velar por el cumplimiento, corrección y respuesta de las observaciones contenidas en los informes de Auditoría, referentes a las actividades administrativas y operativas de la Oficina.
- Informar al Subgerente de la Oficina hechos que pongan en riesgo los intereses del Banco o de los Clientes, asimismo, el cumplimiento de la Normativa para la Legitimación de Capitales.
- Informar al Subgerente, el desarrollo, resultado, de las actividades diarias que le competen.
- Controlar el archivo y resguardo de todo el movimiento diario generado en la Oficina (comprobantes contables, notas de débito y crédito, cheques, planillas de depósito, etc.).
- Velar por el resguardo y archivo cronológico de toda la documentación procesada por la Oficina, correspondiente a los diversos procesos administrativos y operativos.
- Verificar las planillas de cancelación de Impuestos, CANTV, Electricidad y que el total de estas coincida con el total de Prueba.
- En ausencia del Subgerente cumplir las funciones inherentes al cargo.

Funciones del jefe de caja:

- Cumplir con lo indicado en los manuales de Políticas, Normas y Procedimientos, Circulares, en relación a la ejecución de las diversas actividades administrativas y operativas.
- Mantener estricto control en el área de taquilla y taquilla externa, a objeto de no excederse del límite de Efectivo a manejar por parte de los Cajeros Integrales y Especialistas de Productos y Servicios y en caso de excederse efectuar el traspaso a la Bóveda.
- Efectuar el traspaso de Efectivo de Bóveda a los Cajeros cuando el límite mantenido en Caja este por debajo del autorizado.
- Verificar el cuadro diario del saldo de Efectivo al cierre de cada uno de los Cajeros integrales y Especialistas de Productos y Servicios, verificando lo indicado en la Hoja de Caja, contra lo indicado en los totales del sistema.
- Efectuar el cuadro diario del Efectivo pagado y recibido, correspondiente a montos considerables de Efectivo y que no puedan ser procesados por los Cajeros integrales y posterior cuadro contra totales del sistema y la elaboración de la Hoja de Caja.
- Atender y verificar las remesas de Efectivo recibidas y enviadas con Bóveda Central y Oficinas a través del Servicio de Transporte de Valores.
- Velar por mantener la cobertura de la reserva de Efectivo de la Oficina y mantenimiento informado al Subgerente y Contador.

- Efectuar el cuadro del saldo mayor de Efectivo de la Oficina (saldo en las cajas de taquilla, Especialistas de Productos y Servicios, más la reserva de Efectivo en Bóveda) y verificarlo contra el total del sistema.
- Entregar y recibir de los Cajeros Integrales y Especialistas de Productos y Servicios, los cofres contentivos con el efectivo y sellos utilizados en las operaciones diarias.
- Efectuar conjuntamente con el subgerente o Contador, el cuadro, mantenimiento y reposición de Efectivo en Cajeros Automáticos.
- Participar de manera conjunta con el Subgerente o Contador, en el cierre y apertura diario de la Bóveda, asimismo el resguardo y custodia de la combinación de acceso a la misma, activación y verificación de los relojes automáticos antes del cierre de Bóveda.
- Planificar y realizar de manera conjunta con el subgerente o Contador, la realización de arqueos sorpresivos de las Cajas de taquilla (Cajeros Integrales), taquilla externa.
- Velar porque la Bóveda de la Oficina permanezca cerrada y no permitir el acceso a personas no autorizadas.
- Verificar y autorizar en el Libro de Reserva la entrada y salida del Efectivo de la Bóveda.
- Preparar, recibir y verificar las remesas de Efectivo, recibidas y enviadas de Bóveda Central y Oficinas a través del Servicio de Transporte de Valores.

- Controlar, verificar, autorizar, los traspasos de remesas de Efectivo del Libro de la Reserva.
- Efectuar traspasos de Efectivo entre Bóveda, Cajeros Integrales.
- Realizar tareas inherentes a los Cajeros Integrales, cuando el volumen de trabajo lo amerite.

Funciones del cajero integral:

- Cumplir con lo indicado en los Manuales de Políticas, Normas y Procedimientos, Circulares, en relación a la ejecución de las diversas actividades administrativas y operativas.
- Recibir y registrar por terminal, depósitos de cuenta corriente, Ahorros, anexo al efectivo, cheques a cargo del Banco Industrial de Venezuela Cheques a cargo de otros bancos.
- Efectuar el pago de cheques de cuenta corriente, retiros de ahorro y conformarlos en lo que respecta a fondo y forma, firmas, límites de pago en base a lo indicado en las normas establecidas y entregar a un Funcionario aquellos que requieran autorización y verificación de emisión.
- Recibir pagos de servicios especiales (impuestos, cantv, electricidad, etc.) y registrar por terminal todas las operaciones recibidas y pagadas por taquilla.
- Verificar el endoso de los cheques a cargo de otros bancos y del BANCO INDUSTRIAL DE VENEZUELA recibidos en depósito.

- Mantener el límite de establecido en la taquilla y efectuar traspaso a bóveda cuando este se exceda.
- Solicitar a bóveda el efectivo en caso de que los montos pagados por taquilla, de cheques, retiros, así lo requieran y no halla disponibilidad suficiente en caja.
- Realizar el cuadro del efectivo en caja y demás operaciones registradas, contra los totales de terminal y los suministrados por el oficinista de prueba.
- Una vez cuadrado el efectivo y demás operaciones contra los totales de prueba, elaborar la hoja de caja, sellarla, firmarla y entregarla al jefe de caja para su revisión y firma.
- Realizado el cuadro del efectivo, entregar diariamente a jefe de caja el cofre contentivo con el efectivo y sellos, para su resguardo en bóveda.

Funciones del especialista de productos y servicios:

- Cumplir con lo indicado en los manuales de políticas, normas y procedimientos, circulares, en relación a la ejecución de las diversas actividades administrativas y operativas.
- Efectuar las operaciones relacionados con los distintos productos y servicios que presta el Banco Industrial de Venezuela (operaciones de cambio, apertura y cancelación de cuentas corrientes y de ahorro, suspensión de cheques, apertura de depósitos a plazo, entrega y suspensión tarjeta de debito, domiciliación de cuentas y servicios, etc.).

- Transcribir a través de la plataforma, los datos básicos del cliente y demás información relacionada con el producto o servicio que se le esta brindando al cliente.
- Firmar y obtener firmas autorizadas de los distintos documentos que generan las distintas operaciones prestadas al cliente.
- Verificar las firmas de los cheques a cargo del Banco Industrial de Venezuela recibidos en depósitos o para la apertura de algún producto (plazo fijo, cuenta corriente) su conformación en lo que respecta a fondo y forma y registrarlos por terminal, asimismo obtener autorización de un funcionario de aquellos cheques que lo requieren, en base a las normas establecidas.
- Verificar los endosos de los cheques a cargo de otros bancos y del Banco Industrial de Venezuela, recibidos por apertura de cuentas corrientes, ahorros, plazo fijo.
- De tratarse de una compra de efectivo en moneda extranjera (dólares), realizar su conteo y obtener la revisión de los mismos por parte del jefe de caja.
- Suministrar a los clientes la información requerida en lo que respecta a los distintos servicios y productos que ofrece al banco.
- Realizar el cuadro de todas las operaciones registradas en el día, operaciones del sistema y verificarlos contra los totales obtenidos del oficinista de prueba.

Funciones del oficinista de prueba:

- Cumplir con lo indicado en las políticas, normas y procedimientos, circulares, establecidos en los manuales en relación a las actividades administrativas y operativas.
- Cuadrar toda la documentación recibida a través de los cajeros integrales, especialista de productos y servicios, (depósitos de cuentas corrientes y ahorros, cheques pagados, operaciones de cambio, certificados de depósito a plazo, etc.)
- Verificar el endoso de los cheques a cargo de otros bancos y a cargo del Banco Industrial de Venezuela, recibidos en depósitos.
- Cuadrar el efectivo recibido y pagados, saldo al cierre de cada uno de los cajeros.
- Cuadrar cada una de las operaciones en líneas procesadas por los cajeros (depósitos, cheques pagados, servicios especiales) contra los totales obtenidos del sistema.
- Realizar el cuadro general de la prueba, correspondiente a todas las operaciones procesadas.
- Obtener del contador o subgerente la revisión y firma de la documentación, asimismo la revisión de los comprobantes contables.

Funciones del oficinista de entrega chequeras:

- Cumplir con lo indicado en las políticas, normas y procedimientos, circulares, establecidos en los manuales y que los mismos se cumplan en las diversas actividades administrativas y operativas.
- Recibir las remesas de chequeras, verificarlas, y resguardarlas en archivo de seguridad.
- Entregar las chequeras a los clientes previo registro en el sistema y autorización del contador o subgerente.
- Elaborar reporte de chequeras entregadas y cuadrarlas contra lo indicado en el sistema.
- Efectuar la destrucción de chequeras de cuentas canceladas, en presencia del contador o subgerente y elaborar el acta respectiva.
- Recibir los cheques devueltos por compensación, registrarlos en el sistema y resguardarlos en archivo.
- Comunicar a los clientes la existencia de cheques devueltos, a efectos de ser retirados.
- Emitir reportes de cheques devueltos entregados y cuadrarlos contra los resguardados.
- Certificar firmas de cheques de otros bancos.

- Archivar y entregar a los clientes correspondencia concerniente a notas de débitos, crédito, estado de cuenta, cheques devueltos.
- Clasificar la documentación del movimiento generado en la Oficina y archivarla en cajas en orden cronológico, asimismo, enviar al archivo central aquella documentación que halla cumplido su tiempo de archivo.

Funciones de la secretaria:

- Cumplir con lo indicado en los manuales de políticas, normas y procedimientos, circulares, referente a la realización de las actividades operativas y administrativas de la oficina.
- Redactar y transcribir la correspondencia de rutina, referencias bancarias, estadísticas, informes que le sean encomendado.
- Realizar y recibir llamadas telefónicas relacionadas con las actividades administrativas de la oficina.
- Apoyar a los funcionarios de la oficina en la realización de llamadas a los clientes y sede central.
- Tomar nota de los mensajes telefónicos dejados en ausencia del gerente o de las personas requeridas.
- Mantener control de las citas de la gerencia.

- Mantener al día y en orden el archivo de la correspondencia enviada y recibida.
- Solicitar los pedidos a proveeduría y una vez recibido proceder a resguardarlo, asimismo, efectuar el control de la misma.
- Supervisar al personal de mantenimiento y limpieza así como velar por la pulcritud y buena apariencia de la oficina.

FASE II
DESCRIPCION DE LOS ASPECTOS JURIDICOS Y
ADMINISTRATIVOS PARA EL OTORGAMIENTO DE
CREDITOS A LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA EN EL
BANCO INDUSTRIAL DE VENEZUELA
AGENCIA CARÚPANO.

2. Bases Legales que regulan las Normas para el procedimiento de otorgamiento de créditos.

El Banco Industrial de Venezuela, está orientado a facilitar los servicios financieros para atender la economía popular de los pequeños, medianos empresarios, profesionales y técnicos jóvenes e impulsar su incorporación a la dinámica del desarrollo económico y social, facilitándoles asistencia financiera, técnica especial, asesoría en materia de gestión, organización y administración, que le permitan de manera exitosa gestionar un financiamiento.

Esta entidad financiera de propiedad pública para el proceso de otorgamiento de créditos debe regirse por normas que tienen como base el siguiente marco legal:

- Decreto con Fuerza de Ley de Creación, Estimulo, Promoción y Desarrollo del Sistema Microfinanciero.

- Ley Especial de Asociaciones Cooperativas y el marco legal regulatorio que rige la materia.

Basándose en estas leyes el Banco Industrial de Venezuela ha desarrollado el Manual de Normas y Procedimientos y el Manual de Políticas Crediticias que regulan todo lo referente al programa de financiamiento a Microempresas:

2.1. Normas y Procedimientos para el programa de financiamiento a Microempresas

El Banco Industrial de Venezuela continuando con su política de agilizar y mejorar los procedimientos internos del instituto, a fin de prestar cada día un mejor servicio a los usuarios, ha elaborado el Manual de Normas y procedimientos para el programa de financiamiento a microempresas, como lo establece en Resolución de Junta Directiva Nro. JD-2000-580 de fecha 15-06-2000, el mismo contempla los fundamentos para el otorgamiento de créditos por parte del banco, basados en las directrices del gobierno nacional para activar el sector productivo.

El contenido del mismo deberá ser acatado en todas sus partes, según lo establecido en la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, en su Capítulo III de las averiguaciones administrativas, artículo 127, el cual reza:

Serán sancionados por la Contraloría con multa de doce (12) a cien (100) salarios mínimos urbanos, de acuerdo con la gravedad de la falta y la entidad de los perjuicios causados...9° Quienes violen las normativas internas de carácter general, los manuales de organización, de sistemas y procedimientos vigente en los organismos y entidades al control de la Contraloría, cuando tales normas o manuales regulen actividades vinculadas a la administración, custodia o manejo de fondos o bienes públicos...

El programa de financiamiento a microempresas, tiene como finalidad apoyar técnica y financieramente la implementación de proyectos que estimulen la inversión productiva y la generación de empleos, a través del impulso de la economía social. Este programa esta dirigido a formar y consolidar, en el mediano y largo plazo, un

tejido de pequeños y medianos empresarios potenciales y establecidos. Por otra parte es importante conocer el objetivo que se pretende alcanzar con la puesta en marcha de dicho programa:

2.1.1. Objetivo general del programa de financiamiento a microempresarios:

Proveer el Financiamiento a Microempresarios y Microempresas que no tienen acceso a fuentes convencionales de crédito. Y poder contribuir con las metas y objetivos planteados dentro del Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación, la reactivación de los mercados formales de la economía, la generación de nuevas plazas de empleo, la apertura real a la participación ciudadana y el establecimiento de condiciones serias para la tan ambicionada meta de la autosustentación de las comunidades.

Por otra parte, para poder alcanzar este objetivo el Banco Industrial de Venezuela debe contar con los siguientes recursos que garanticen la puesta en marcha del programa:

2.1.2. Recursos para la puesta en marcha del programa:

- **Financieros:** El Programa se impulsa con recursos propios del Banco Industrial de Venezuela, C.A., sin excluir la posibilidad de futuros convenios de financiamiento.
- **Tecnológicos:** Se cuenta con el apoyo del “Sistema de Estadísticas de Crédito”, mediante el cual se mantendrá el registro, control y estatus de todas las solicitudes en proceso.
- **Humanos:** Se seleccionará al personal del Banco Industrial de Venezuela con mayor potencial para brindar asesoría a los microempresarios y cooperativas,

igualmente, serán escogidos aquellos funcionarios con experiencia previa en el análisis de solicitudes de crédito y gestión de cobranzas, en virtud del mayor grado de especialización que exige este programa.

- **Organizativos:** Se adelanta la conformación de alianzas estratégicas con Instituciones Públicas y Privadas, las cuales permitirán la disponibilidad inmediata de recursos humanos formados como microempresarios y con proyectos de inversión adaptados a las potencialidades económicas de cada región del país.

Igualmente, es necesaria la participación activa de los Gerentes Regionales y Gerentes de Oficina, aprovechando adecuadamente la infraestructura física y tecnológica de las mismas, estableciendo las vinculaciones respectiva con el Área de Crédito, la cual tendrá bajo su responsabilidad la implementación de las diferentes fases que debe cumplir el programa como son:

2.1.3. Fases del programa:

- **Plataforma instrumental**

El programa se inicia diseñando los instrumentos básicos a utilizar en el desarrollo de los mismos:

- ❖ La Evaluación Socioeconómica en el sitio del negocio.
- ❖ Test N° 1, para conocer las habilidades del microempresario.
- ❖ Solicitud de Crédito, para obtener los datos personales y socioeconómicos del cliente, así como, información sobre el crédito solicitado.

➤ **Plataforma metodológica:**

La Implementación de este programa se cumplirá se acuerdo los puntos que se describen a continuación:

2.1.4. Captación de Clientes:

El Área de Crédito contará con el apoyo del Gerente de las Oficina Bancaria y del Oficial de Negocio, quienes realizarán el proceso de promoción y aplicación de los test a los clientes potenciales, realizando en esta oportunidad una Evaluación Socio-Económica de la Unidad Microempresarial Visitada.

Este paso puede cumplirse mediante visitas programadas, o bien, a través del contacto directo con el cliente en la Oficina Bancaria. El Área de Crédito tendrá la responsabilidad final en la captación del cliente.

➤ **Charlas informativas y evaluaciones:**

Reunión con el solicitante en la cual se le explicará en detalle el alcance del programa, así como, información sobre los requisitos y recaudos exigidos. Igualmente, se aplicarán los siguientes test:

“Visión de Negocios”, cuyos resultados describen la visión de negocios y la capacidad empresarial que posee la persona a quien se le aplica.

“Evaluativo para Proyectos Empresariales”, el cual permitirá conocer su habilidad como microempresario y medir el nivel de oportunidades y amenazas que presenta el proyecto.

➤ **Preselección de posibles clientes:**

El Área de Crédito, en conjunto con los Gerentes y Oficiales de Negocio designarán un personal, para que se encargue de verificar el perfil del cliente a través del Sistema de Información Central de Riesgos (SICRI). Aquellos participantes que presenten riesgos vencidos o castigados en el SICRI, se les comunicará y se les exigirá la presentación del correspondiente finiquito emitido por la Superintendencia de Bancos (SUDEBAN), para poder proceder a tramitar la solicitud.

Se realizará una visita de inspección al domicilio del cliente, con la finalidad de ratificar la ubicación del negocio y corroborar la información suministrada inicialmente por el cliente.

Al conocer los resultados obtenidos, a quienes califiquen se les llamará para la entrega de la planilla de Solicitud de Microcrédito y se le suministrará información sobre los recaudos exigidos para participar en el programa.

Los clientes que resultaron seleccionados, deberán presentar ante la correspondiente Oficina del Banco Industrial de Venezuela, la planilla de Solicitud, anexa a los recaudos exigidos para la tramitación y aprobación del crédito.

Los recaudos entregados por el cliente, así como toda la documentación generada en el proceso será archivada en un expediente, debidamente identificado con los datos del cliente. Copia de toda esta documentación, deberá ser archivada en el Expediente Único del Cliente, que reposa en la Oficina Bancaria y el original será enviado al Departamento de Microcréditos y Cooperativas.

➤ **Aprobación de las solicitudes:**

El Departamento de Microcrédito evaluará las solicitudes enviadas por las Agencias para la aprobación por el Comité de Crédito.

➤ **Documentación firma y otorgamiento:**

La División de Documentación de la Consultoría Jurídica, basándose en los recaudos contenidos en el expediente, procederá a la elaboración del Documento del Crédito, y a coordinar con la red de agencias, el acto de la firma y otorgamiento.

➤ **Liquidación y contabilización de la obligación:**

Al recibir la documentación correspondiente, el Departamento de Liquidación y Garantía, procederá a la liquidación y registro contable de la Operación.

➤ **Control, seguimiento y recuperación:**

La responsabilidad del proceso de Control, Seguimiento y Recuperación de los créditos otorgados a las Microempresas y será de los Gerentes de las Oficinas Bancarias, quienes se encargarán de realizar todas las gestiones necesarias para la oportuna recuperación de los microcréditos y el sano mantenimiento de la cartera de los créditos otorgados a través de este Programa.

Las Oficinas Bancarias, para el cabal cumplimiento de éste proceso, contarán con el apoyo necesario del Departamento de Microcréditos y de la Unidad de Cobranzas de Microcréditos, adscrita a la Sección de Recuperación de Cartera, del Departamento de Cobranzas.

➤ **Condiciones generales para el otorgamiento de los créditos:**

Será responsabilidad de los Vicepresidentes y Gerentes de las dependencias involucradas en los procesos descritos en el presente manual, velar porque se cumpla en forma cabal y eficiente las normas y procedimientos aquí establecidos.

Se establece una reciprocidad mínima de 2% del monto del crédito, calculado sobre el saldo promedio mensual mantenido por el cliente.

El Gerente de la Oficina Bancaria y los Oficiales de Negocio, deberán analizar y procesar las solicitudes captadas, preparando toda la información, incluyendo las visitas al cliente, para su envío al Departamento de Microcréditos, a los efectos de su revisión y aprobación.

En aquellos casos que la captación del cliente se realice directamente a través del Área de Crédito, quedará bajo su responsabilidad, enviar copia del expediente a la agencia correspondiente, para su control y futura gestiones de cobranzas, así como enviar al expediente al Departamento de Microcréditos para su evaluación.

La Gestión de Cobranzas será efectuada por lo Gerentes de las Oficinas responsables del otorgamiento del crédito, con el apoyo de la Unidad de Cobranzas de Microcréditos adscrita al Departamento de Cobranzas.

Todo lo referente a la “Clasificación del Riesgo de la Cartera de Microcréditos y Cálculo de Provisiones”, así como lo concerniente al “Registro de las Operaciones de Crédito” y el proceso de “Reestructuración” de los mismos, se cumplirá de acuerdo a lo establecido en la Resoluciones de la Superintendencia de Bancos, Números: 010-02 de fecha 24-01-2002 y 056-03, de fecha 10-03-03, respectivamente.

2.2. Políticas Crediticias del Banco Industrial de Venezuela

Como es de conocimiento general, las instituciones que por excelencia se dedican a otorgar créditos deben utilizar una serie de procedimientos y herramientas para tal fin, que proporcione guías generales para canalizar el procedimiento que se debe seguir, en tal sentido el Banco Industrial de Venezuela continuando con su labor

social ha elaborado el Manual de Políticas crediticias aplicables al proceso de otorgamiento de créditos.

Por lo tanto todo crédito que el Banco otorgue estará regido por las siguientes políticas fundamentales:

Políticas Generales:

- Todo crédito deberá responder a las disposiciones de la Ley del Banco Industrial de Venezuela en cuanto a los sectores a financiar.
- Los clientes deberán tener capacidad de pago y de generación de recursos para cancelar capital e intereses. En todo crédito se requerirá, en primera instancia, el considerar si el mismo puede o no ser reembolsado junto con sus intereses. De este análisis dependerá en gran medida la aprobación o no de la solicitud del crédito.
- Se deberá dejar establecido la importancia que tiene la recuperabilidad del crédito y su demostración cierta para la consideración del riesgo que el Banco asume. Es de importancia vital el destino de los recursos, para lo cual los funcionarios del instituto encargados del crédito deberán tener claros conocimientos del proceso de gestión del solicitante del crédito.
- Es preciso tener siempre en cuenta que toda operación de crédito es la reciprocidad relacionada con la vinculación financiera que se hace con el cliente, manifestada a través de los saldos promedios en depósito, aperturas de cartas de crédito, compras de divisas, fideicomisos y en general con todos los negocios del Banco. Un cliente deberá generar mayores ingresos que los que habitualmente produce la operación de crédito.

- Suficiencia de garantías.
- Posición crediticia limpia en el Sistema de Información Central de Riesgos (SICRI).
- Experiencia crediticia satisfactoria.
- Utilización del crédito para cancelar obligaciones preexistentes con otras instituciones financieras.
- El Banco Industrial de Venezuela no tendrá como política cancelar mediante otorgamiento de créditos, obligaciones con otras instituciones financieras y sólo por vía excepcional se podrán autorizar por parte exclusiva de la Junta Directiva, cancelar obligaciones a otras instituciones financieras hasta por un monto no mayor del 25% del monto del crédito, ni mayor del 25% del valor de la garantía inmobiliaria que lo respalda. Esta excepción está dentro de los siguientes lineamientos:
 - Que no se trate de obligaciones vencidas reflejada en el Sistema de Información Central de Riesgos (SICRI).
 - Que la cancelación a otro instituto represente una parte fundamental para lograr el objetivo en cuanto a la garantía a constituir.

Todo crédito enmarcado dentro de las políticas generales antes mencionadas, también deben cumplir con los siguientes principios fundamentales de crédito:

a) Solicitudes de Créditos:

Las solicitudes de créditos deberán originarse en la Oficina Bancaria del Banco más cercana al domicilio del solicitante. Por esta razón, el Gerente de la misma, es a quien compete velar por las relaciones entre el Banco y los clientes, es decir, la contabilización de las operaciones, liquidación, seguimiento del crédito, cobranza y atención crediticia.

El Banco exigirá los requisitos y otros recaudos necesarios a los clientes solicitantes, los cuales serán diferenciados según el tipo de operación. Con ello se trata de lograr que tales requerimientos sean razonables y no dificulten el proceso de tramitación interna. Esta disposición guarda estrecha relación con el proyecto de descentralización del crédito como enfoque estratégico que permitirá convertir a las Oficinas Bancarias del Banco en verdaderas Unidades de Negocios.

El Vicepresidente del Área de Créditos analizará permanentemente la cartera inmovilizada, para tomar las acciones que considere necesarias. Acciones similares adoptará la Consultoría Jurídica en relación con las obligaciones que se encuentran el litigio. Sobre estos asuntos informarán periódicamente a la Junta Directiva, con las especificaciones necesarias sobre las características especiales de cada obligación, el avance del proceso de recuperación y de las gestiones de cobros. En el caso de reestructuraciones de los créditos, las propuestas del caso serán llevadas a la consideración del Comité de Negociaciones Especiales.

Por cuanto el Banco Industrial de Venezuela opera en constante competencia con los demás componentes del sistema financiero privado, con las mismas regulaciones y limitaciones y además enmarcado dentro de una Ley especial, la Junta Directiva establecerá una política de crédito dual, en la que se destine el cuarenta por ciento (40%) de los recursos al proceso crediticio de mediano y largo plazo y el

sesenta por ciento (60%) al de corto plazo. Tales parámetros guardan una mejor relación con la estructura de las captaciones (depósitos a la vista, ahorros y plazos), que son de corto plazo.

b) Monto de los Créditos

Como criterio general el Banco no atenderá solicitudes de crédito que superen el uno por ciento (1%) del patrimonio contable del instituto.

Para tramitar una solicitud por un monto mayor y su consideración posterior por la Junta Directiva se requerirá de la autorización del Comité Ejecutivo.

Quedan fuera de esta norma los créditos sindicados. La Junta Directiva podrá revisar y modificar esta cantidad de acuerdo con la evolución y realidad de la economía y del país, la experiencia crediticia que ha tenido con determinados clientes, así como las características especiales del solicitante de crédito.

c) Modalidades y Otorgamiento de Créditos

El Banco exigirá para cada tipo de operación una serie de requisitos y recaudos razonables, que no dificulten los trámites, pero que también aseguren eficiencia en el proceso de análisis del crédito y seguridad en el riesgo a asumir.

Los recaudos serán diferenciados según el tipo de crédito solicitado (corto, mediano y largo plazo, proyectos turísticos, agroindustriales, industriales, etc.). El propósito de ellos es fundamentar o respaldar la recuperación, la reciprocidad y la función social que cumplirá.

El otorgamiento de créditos o liquidación de los mismos estarán estrechamente relacionados con la liquidez o posición de la Tesorería del Banco, por lo que se deberá trabajar en forma coordinada con el Área de Inversiones y Finanzas.

Toda solicitud de crédito debe originarse en la Oficina donde tenga su asiento mercantil el solicitante y es el Gerente de dicha Oficina el responsable, en primera instancia, de velar por las relaciones del Banco con el cliente, salvo que, por razones de interés mayor y mejor atención hacia el cliente, esta relación se centralice en la sede principal, lo cual deberá hacerse manteniendo siempre una relación con la Oficina regional respectiva.

Las modalidades de operaciones crediticias que el Banco realizará serán las siguientes líneas o cupos de crédito, préstamos, pagarés, descuentos de carácter comercial, créditos al consumo, cartas de crédito, factoring, arrendamiento financiero, fianzas y, en general todas aquellas tipificadas en la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras.

Para los clientes que de manera regular utilizan los servicios de crédito del Banco, se podrá establecer líneas o cupos de crédito, las cuales tendrán que estar debidamente documentadas en forma pública, aunque sus utilidades se instrumenten en documentos privados. Las líneas o cupos de crédito serán revocables en forma unilateral por el Banco y así deberá dejar constancia en el documento respectivo. Tendrán una revisión anual que contemple su grado de utilización y el correspondiente análisis financiero, que tome en cuenta el último ejercicio económico, la experiencia de pago y la reciprocidad. Las líneas o cupos de crédito vigentes significan compromisos contingentes de disponibilidad o posición eventual de Tesorería.

d) Garantías

Las garantías de los créditos podrán ser hipotecarias, prendarías, fiduciarias (fianzas o aval de una persona) y cartas de crédito. Estarán en función del plazo, del riesgo y del objeto del financiamiento. El monto del crédito más los intereses del primer período de pago no podrá exceder al setenta por ciento (70%) de valor de la garantía.

En lo relativo a las garantías sobre maquinarias y equipos, el criterio que regirá es el de que, en el caso del avaluo, se debe considerar los valores de mercado, su vida útil y su liquidabilidad comercial.

En todos los casos se exigirá la fianza solidaria de los principales socios. Se considerará como excepción a esta norma aquellos que sean autorizados por la Junta Directiva.

En el caso de los créditos avalados con garantías, se entenderá como fianza o aval de aquellas personas naturales o jurídicas con amplias y satisfactorias referencias crediticias cuyo patrimonio supere en dos y media ($2 \frac{1}{2}$) veces el monto de la solicitud de crédito y esté constituido con bienes distintos al del solicitante.

e) Avalúos

La evaluación de la garantía hipotecaria o prendaría sobre equipos será responsabilidad del Área de Créditos. Sin embargo, podrá autorizarse a peritos o evaluadores externos que estén inscritos en el registro respectivo de la Superintendencia del Banco. El número de evaluadores externos del Banco no podrá

ser mayor de cinco (5) por cada región y su escogencia para sustituir el grupo regional respectivo se realizará a través de un proceso de solicitud de credenciales y mediante un concurso que organicen el Área de Administración y la División de Control de Inmuebles en forma conjunta.

La designación definitiva de los técnicos evaluadores calificados estará a cargo del Comité Ejecutivo, quien informará al Directorio acerca de sus decisiones. La convalidación de los avalúos será realizada por técnicos o peritos internos de la institución, los cuales estarán ubicados en cada región y cuya revisión conduce a la ratificación, ajuste o invalidación de la opinión de valor presentada por los expertos externos.

Se exceptúan del proceso de convalidación, por parte de los expertos del Banco Industrial de Venezuela los siguientes casos:

- Aquellos inmuebles cuyo destino sea la vivienda.
- Locales comerciales y de oficinas: en el caso de este tipo de inmuebles deberán estar ubicados en centros comerciales o profesionales con ocupación superior al setenta por ciento (70%) del área disponible.

Todos los bienes muebles e inmuebles dados en garantías, con carácter obligatorio deberán tener constituidas pólizas de seguros a favor del Banco Industrial de Venezuela. En los documentos de crédito se incluirá una cláusula en la que se contemple que, en el caso de no cumplirse con este requisito, el Banco podrá declarar la obligación de plazo vencido. Será responsabilidad del Área de Crédito el cumplimiento de este punto en cuanto al seguro a constituir.

f) Tasa o tipo de interés

El Banco fijará una tasa de interés base que se aplicará a los distintos sectores definidos en esta política de créditos (pequeña y mediana industria o empresa). A partir de esta tasa base se aplicarán puntos adicionales dependiendo del sector a financiar, los plazos, el riesgo la reciprocidad, la sensibilidad financiera del proyecto y el tipo de operación. En los proyectos de mediano y largo plazo se establecerán como complemento el tipo de interés, las comisiones en función del plazo para el cual se otorga el crédito y el nivel de compromiso que ello significa.

El Área de Inversiones y Finanzas presentará semanalmente a la Junta Directiva una relación del comportamiento de las tasas de interés y las que serán aplicables a las distintas operaciones de crédito.

g) Análisis de reestructuraciones de crédito

Toda reestructuración debe demostrar suficiente capacidad de pago para que la empresa pueda atender las obligaciones futuras derivadas del crédito reestructurado. El Banco deberá comprobar que el cliente cumplió con todo lo establecido en el documento crediticio, muy en especial el destino dado a los recursos y la verificación de las garantías otorgadas mediante una inspección.

Corresponderá a los clientes dirigirse por escrito al Banco para plantear la operación, a la cual en cuanto a la documentación, no se le dará el mismo tratamiento que se le da al procesamiento de un nuevo crédito.

Cuando un cliente solicite la reestructuración de su crédito, es necesario tener en cuenta los siguientes elementos:

- La veracidad y la necesidad de la solicitud de reestructuración.

- Los riesgos que ya ha asumido el Banco.
- La relación préstamo / garantía.
- Rapidez en el tratamiento para solucionar la situación y no agravarla.

h) Provisiones para el saneamiento de la cartera de crédito

Toda provisión sobre la cartera de crédito debe ser analizada por la Contraloría Interna y finalmente autorizada por el Vicepresidente del Área de Crédito. Mensualmente será conocida por el Comité Ejecutivo y por la Junta Directiva, a quienes se les presentará una relación de todos los clientes de crédito de los cuales se les haya hecho alguna provisión, indicando en cada caso su razón de aprovisionamiento.

Dado que efectuar estas provisiones (sin descartar su conveniencia) afecta sustancialmente los resultados del instituto, deberá hacerse un análisis minucioso de cada una de ellas.

i) Créditos vencidos y en litigio (cartera inmovilizada)

La Vicepresidencia del Área de Crédito debe analizar en forma permanente la cartera inmovilizada y sugerir las acciones inmediatas que se deban acometer. La Consultoría Jurídica realizará análisis similares con las obligaciones que se encuentren en litigio. El análisis de ambas carteras será hecho del conocimiento de la Junta Directiva mediante informes mensuales, en los cuales se indiquen las características especiales de cada obligación y el avance de las gestiones de cobro.

Toda proposición de pago o reestructuración de crédito debe ser presentada en forma inmediata al Comité de Negociación Especiales, creado por la Junta Directiva con sus normas específicas.

j) Operaciones de corto plazo (División Comercial)

Las operaciones de corto plazo serán a un (1) año pudiendo llegar hasta dos (2) años y estarán referidas a créditos de carácter comercial bajo la modalidad de amortización de capital y pago de intereses mencionados a continuación:

- Los intereses y abonos a capital estarán enmarcados en un régimen de pagos mensuales o trimestrales y sólo serán modificados al final de cada uno de ellos. Nunca las amortizaciones podrán ser inferiores a lo establecido por la Superintendencia de Bancos.
- En aquellos casos en que existan disponibilidades de la Tesorería y respetando las prioridades sectoriales que se establecen en el artículo 3° de la Ley del Banco Industrial de Venezuela, el Banco podrá atender créditos a la construcción, los cuales serán tratados como créditos de corto plazo (División Comercial), pudiendo llevarse hasta un plazo superior dependiendo de las características del proyecto.
- Cuando dentro del sector de la construcción existan proyectos que por su complejidad deben ser manejados mediante prácticas de desembolsos por valuaciones, requerimiento del inspector de obra y otras características típicas de estas operaciones, las solicitudes respectivas se presentarán por la División de Desarrollo. Este tipo de créditos se otorgará siempre y cuando exista por escrito la certeza de que estos proyectos contarán con financiamiento de largo plazo para los compradores del inmueble en construcción.

El Banco no posee recursos de captación a largo plazo, sus instrumentos de depósitos son los de ahorro, a plazo y cuenta corriente. Los recursos de patrimonio se encuentran comprometidos con inversiones permanentes que requieren financiamiento.

Para que el Banco Industrial de Venezuela sea exitoso en la política de corto plazo, debe entenderse que requiere establecer igualdad de condiciones como opera la competencia. El crédito de corto plazo para el Banco Industrial de Venezuela es indispensable para mantener niveles razonables de liquidez, solvencia y rentabilidad.

Los créditos a corto plazo en el Banco Industrial de Venezuela tendrán las siguientes condiciones:

- **Beneficiarios:** Se atenderán personas jurídicas y naturales, pero siempre el destino del crédito tendrá un carácter mercantil, salvo aquellos programas o créditos debidamente establecidos en la Ley del Banco Industrial de Venezuela y en sus estatutos Sociales y previamente aprobados por la Junta Directiva.

- **Plazo:** Podrán otorgarse hasta dos (2) años, con abonos a capital cada noventa (90) días no menores del doce y medio por ciento (12 ½ %) del monto original.

- **Modalidad:** préstamos, pagarés, descuentos y cartas de créditos.

- **Garantía:** aval, fianza, prenda sobre depósitos a plazo fijo, hipoteca y pignoración.

- **Documentación:** Para los pagarés se utilizará el modelo o los modelos de formato que la Consultoría Jurídica del Banco haya implementado para este fin. Los intereses serán cobrados por anticipado. El relleno del documento en el formato

establecido se podrá hacer en cada oficina, con la revisión inmediata del abogado regional. La liquidación se realizará por la oficina central, hasta tanto las oficinas posean sistemas adecuados para ello.

- Límites y Personas autorizadas para la aprobación.

1.- Hasta doscientos mil bolívares (200.000,00)

- ❖ Vicepresidente del Área de Crédito.
- ❖ Vicepresidente del Área de Operaciones.
- ❖ Vicepresidente de la División Comercial.

2.- De doscientos mil un bolívar (Bs. 200.001,00) hasta quinientos mil bolívares (Bs. 500.000,00)

- ❖ Primer Vicepresidente Ejecutivo.
- ❖ Vicepresidente del Área de Crédito.
- ❖ Vicepresidente de la División Comercial.

El Vicepresidente del Área de Inversiones y Finanzas podrá intervenir en la consideración de algún crédito de ambos niveles para su aprobación, cuando ocurra o suceda la ausencia prolongada y autorizada de los funcionarios autorizados por más de dos días.

3.- Mayor a quinientos mil un bolívar (Bs. 500.001,00)

La Junta Directiva, las facultades aquí enunciadas son de carácter individual pero de forma conjunta (mínimo 3 firmas), por lo que no se requiere la formalidad de reuniones de comité, ni elaboración de actas, la opinión expresada por escrito sólo responde al criterio de cada persona autorizada y con base a ello asumen sus

responsabilidades. Las facultades están referidas al corto plazo, pero deberá tenerse en cuenta para los montos aprobados el riesgo total del cliente en el Banco Industrial de Venezuela.

Las operaciones de crédito pueden aprobarse como una operación única o bien mediante líneas o cupos de crédito, cuya vigencia no debe ser mayor a un (1) año, pudiendo revisarse y renovarse con autorización del Comité Ejecutivo.

Cualquier renovación sin abono a capital requerirá de su consideración por parte de los organismos de crédito, establecidos en el Manual para la descentralización del proceso crediticio (Normas, facultades y límites de crédito) a través de la Red de Oficinas Bancarias del Banco Industrial de Venezuela. En este caso el Vicepresidente de la División Comercial o una persona debidamente autorizada, asistirá a dicha presentación para exponer el caso.

La Junta Directiva conocerá semanalmente, mediante una relación preparada al efecto, los distintos créditos considerados, en la que se indique: deudor, oficina, monto, garantía, interés, plazo, modalidad y decisión de aprobado, negado o diferido.

Todo crédito para su consideración debe ser previamente analizado, verificadas sus referencias y posición el Sistema de Información Central de Riesgos (SICRI), quedando sometido al estándar de reciprocidad.

Igualmente el deudor deberá tener una situación financiera satisfactoria y adecuada que garantice el retorno del crédito y no deberá tener con el Banco Industrial de Venezuela obligaciones vencidas por más de treinta (30) días, ni castigadas.

Es responsabilidad del Vicepresidente del Área de Crédito el buen manejo de esta política a corto plazo y el seguimiento y control de la misma, debiendo apoyarse para ello en la División Comercial de su Área.

Operaciones de mediano y largo plazo (División de Desarrollo)

Las operaciones de mediano y largo plazo de (2 a 5 años) estarán, por lo general, referidas a proyectos industriales, turísticos, agrícolas, agroindustriales, construcción y otros. El Banco Industrial de Venezuela no podrá financiar más del setenta por ciento (70%) del monto de la inversión del proyecto, de modo que por lo menos un treinta por ciento (30%) de los fondos a utilizar deben provenir de los socios o promotores.

La forma de pago de capital e intereses se considerará de acuerdo con la modalidad establecida en cada caso en particular.

k) Período de gracia

Las operaciones a corto plazo no gozarán de períodos de gracia relativos al pago de capital excepto los créditos para la construcción.

Las operaciones de mediano y largo plazo podrán gozar de períodos de gracia de hasta seis (6) meses para el pago de capital.

En el caso de créditos a la construcción podrán gozar de un período de gracia de hasta nueve (9) meses para el pago de capital.

Las operaciones de arrendamiento financiero no gozarán de período de gracia.

l) Programas especiales

El Banco podrá ejecutar Programas Especiales de Crédito, los cuales deberán ser aprobados previamente por la Junta Directiva y se regirán por la normativa específica que se establezca.

m) Descentralización Crediticia

Con el objeto de diversificar y expandir la acción crediticia, así como convertir a las Oficinas Bancarias en Unidades de Negocios, el Banco Industrial de Venezuela dentro de un proceso sistemático y progresivo acorde con la tecnología, deberá promover la descentralización del crédito. Es de crucial importancia la labor de atención integral al cliente que deberá cumplir el Gerente de las Oficinas Bancarias y de igual forma el cuidado que debe tener en velar la calidad de la cartera crediticia que tenga bajo su responsabilidad.

n) Riesgo cambiario

A fin de reducir el riesgo cambiario se establece el siguiente principio: los créditos que otorgue el Banco deberán ser documentados y recuperados en la misma moneda en que fueron pactados.

Las oficinas del exterior no podrán otorgar créditos en dólares si no disponen de captaciones propias en esta moneda. De la misma manera, no se podrá otorgar créditos en moneda extranjera que estén amparados por garantías cuyo valor de realización sea expresado en moneda nacional si su avalúo no es dos y medio ($2\frac{1}{2}$) veces superior al monto del crédito solicitado. Sin embargo, si la garantía que ampara el préstamo tiene un valor de realización en moneda extranjera, se aplicará lo establecido en materia de garantías en estas políticas de crédito.

Las cartas de crédito deberán tener un depósito en garantía no menor del treinta por ciento (30%) en la misma moneda en las que sean abiertas. Estos instrumentos utilizarán las Oficinas del Banco Industrial de Venezuela en Miami y Nueva York como bancos negociadores preferiblemente. Asimismo, las mercancías amparadas por la carta de crédito estarán consignadas a nombre del Banco Industrial de Venezuela.

La Junta Directiva conocerá una vez al mes un informe de seguimiento sobre el comportamiento de la cartera de crédito, el cual reflejará los puntos establecidos en los lineamientos de esta política.

Se establece una excepción general en cuanto a todas las consideraciones establecidas en esta política de crédito, que será ejercida por la Junta Directiva para la atención de operaciones crediticias de organismos del Estado y proyectos crediticios que razones justificadas de desarrollo nacional así lo ameriten.

Con el fin de aumentar la transparencia en el otorgamiento de créditos en las distintas regiones del país y lograr una mayor vinculación con los distintos sectores de la economía y la sociedad, el Presidente del instituto podrá nombrar a una sola persona para que forme parte del Comité Regional. Esta persona debe ser de amplia trayectoria en la vida social y económica de la región, con reconocidas características de laboriosidad y amplio sentido ético. De estos nombramientos se informará a la Junta Directiva.

FASE III
DESCRIPCION Y ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS
PARA LA CAPTACIÓN DE CLIENTES, OTORGAMIENTO Y
CONTROL DE CREDITOS A LA PEQUEÑA Y MEDIANA
INDUSTRIA

3.1. Procedimientos utilizados para la captación de clientes aspirantes a crédito:

El programa de financiamiento crediticio de la pequeña y mediana empresa busca desarrollar la capacidad innovadora y productiva de profesionales y técnicos de las zonas de desarrollo económico, mediante la capacitación y apoyo (créditos y asistencia técnica) a emprendedores que permitan lograr la puesta en marcha de nuevas microempresas y con ello la creación de nuevas fuentes de trabajo, productivo, confiable y sustentable. El primer paso de este proceso se detalla a continuación:

- El gerente de oficina con el apoyo del área de mercadeo y relaciones institucionales, con antelación a la fecha fijada para el desarrollo del programa, realizarán el proceso de promoción con miras a la convocatoria para la captación de candidatos, a través de los medios de comunicación de la zona seleccionada, en la cual se indicara la fecha y lugar para la charla informativa sobre las condiciones y requisitos que deberán reunir los aspirantes al financiamiento.

- Posteriormente el gerente realiza una reunión con los participantes, con el objeto de precisar las características del programa donde se les explicará en detalle el alcance del programa, los participantes deberán exponer en el sitio

de reunión las características generales de la microempresa, que permitan al gerente de la oficina tener una visión general de la actividad económica de la unidad productiva.

- El gerente de la oficina, evaluará a los participantes de acuerdo a la información suministrada, si estos reúnen las condiciones generales exigidas por el banco para optar a la solicitud del financiamiento. Los que no cumplan con estas condiciones se les explica los motivos por los cuales no pueden aspirar al financiamiento. Por otra parte, los participantes que si cumplan con las condiciones, serán seleccionados y podrán pasar a la siguiente fase, donde se aplicarán diferentes instrumentos para conocer el perfil del cliente.

El procedimiento para la captación de clientes no se cumple en su totalidad ya que no se recibe el apoyo del área de mercadeo y relaciones institucionales, siendo únicamente el gerente de la oficina el encargado de captar y seleccionar a los posibles candidatos a optar a una solicitud de crédito, considerándose esta situación una debilidad debido a que toda la responsabilidad recae en una sola persona y no existe segregación de funciones, lo que permitiría diversidad de opiniones o criterios.

3.2. Procedimientos para aplicar y analizar el instrumento de evaluación para conocer el perfil del cliente

Para el Banco Industrial de Venezuela su razón de ser son los clientes y por tal motivo el conocimiento que de ellos posean se convierte en el factor diferenciador y estratégico a la hora de aspirar a la adquisición de un financiamiento crediticio.

Por ello es de suma importancia definir el tipo de clientes aspirantes al financiamiento crediticio, por lo que se deben resolver los siguientes interrogantes: ¿Cuál es el perfil de un cliente?, ¿Qué potencial se observa en esos clientes para ser

desarrollados como microempresarios?, ¿Cómo se comparan nuestros clientes en términos de gustos, ingresos, costos, gastos y otros factores?, ¿Cuál es la magnitud de la reserva que será aprovechada con el financiamiento?.

Es importante responder estas preguntas, para garantizar el buen manejo de los créditos, generar utilidades para al banco, evitar el sobreendeudamiento de las personas, brindar la oportunidad del crecimiento y desarrollo del cliente, sus familias y trascender en el cumplimiento de los objetivos sociales que se buscan al ofrecer el acceso a la banca para la adquisición de financiamiento, es importante hacer uso de las mejores herramientas para conocer el perfil del cliente.

El perfil del cliente son datos que contiene la información del cliente. Es una herramienta que utiliza el banco con el objetivo de contar con un cliente ideal para asumir el compromiso de un financiamiento y esté en capacidad de responder al compromiso que desea adquirir.

El mecanismo aplicado por el Banco Industrial de Venezuela para conocer el perfil del cliente lo aplica el gerente de la oficina y se realiza a través de una entrevista personal con el cliente potencial donde se le aplican los siguientes test:

- Visión de Negocios (Anexo N° 01): Este test nos permite medir la capacidad empresarial de nuestros clientes aspirantes a créditos, se describen diferentes enunciados y se deben responder en una escala del 0 al 6 el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a la forma que mas se adapte al comportamiento del cliente, siendo cero la que menos se adapta y seis para la que más se aproxime a su personalidad.
- Test evaluativo para proyectos empresariales (Anexo N° 02): Aquí se describen un total de 25 situaciones de la empresa y se dan las opciones de

verdadero (V) y falso (F) para responder, si no está seguro de la respuesta se debe dejar en blanco.

- Test de evaluación Socio – Económica de la unidad microempresarial (Anexo 03), en este test se hacen una serie de preguntas y se dan diferentes opciones y se debe marcar con una “X” según la situación del negocio.

Posteriormente, con toda la información recabada en la entrevista y los test, el gerente de la oficina de una manera objetiva se encargara de determinar si el cliente cumple con el siguiente perfil:

Aspectos Personales:

- Venezolano o Extranjero residente con más de 5 años en el país.
- Persona Natural.
- Mayor de edad (18 años).
- Residente de la zona (por lo menos 2 años).
- Saber leer y escribir.
- Responsable, honesto.
- No mantener obligaciones vencidas con otras Instituciones Financieras (SICRI).
- Dispuestos a mantener reciprocidad con el Banco Industrial de Venezuela.

Aspectos del Negocio: Financieros y Físicos:

- Que tenga por lo menos 5 meses funcionando
- Ventas mensuales básicas de Bs. 5.000,00
- Local adecuado para el desarrollo de su negocio.
- Facturación anual.
- Tipo de empresa en términos de extensión (local, nacional o regional).
- Situación empresarial (Estable, en declinación, en crecimiento u otra).

- Aspectos psicográficos (valores corporativos, cultura, liderazgo, factores externos o internos que afecten la empresa).

Aspectos del Negocio: mercado y legal:

- Posea una lista diversa de proveedores dentro del mercado de su negocio.
- Conoce otros negocios dentro del mercado en el que trabaja.
- Cumple con las normas de higiene y medio ambiente.
- Conoce de las leyes, regulaciones de su negocio.
- Nivel de contactos con el que se relaciona y área funcional a la que pertenece.
- Tipo de industria o mercado al que pertenece la empresa

Aspectos del Negocio: social:

- Es conocido en su comunidad por sus servicios.
- Brinda oportunidad de empleo.
- Integra la tecnología adecuada a su negocio.

Para poder calificar como cliente, deben ser positivo por lo menos tres (03) de estos cuatro (04) aspectos, en caso contrario se le explica las razones por las cuales no pudo calificar y se le brinda el mejor apoyo que le permitan mejorar los puntos débiles detectados.

Los clientes que calificaron como aspirantes de créditos, se convocan a una charla donde se les entregan la lista de recaudos para los microcréditos por parte del solicitante y el fiador (Anexo N° 04), y se le da una breve charla de los parámetros que deben tener dichos recaudos, los cuales deben ser consignados en su totalidad (original y una copia) al momento de formalizar la solicitud del microcrédito.

En esta lista de recaudos se encuentran sombreados algunos requisitos que son formas que son entregadas por el banco para que sean llenadas por el cliente entre las cuales tenemos:

- Forma 1890 (Anexo N° 05)
- Planilla de información del cliente (Anexo N° 06)
- Declaración jurada de patrimonio (Anexo N° 07)
- Declaración estimada de ingreso y egresos (Anexo N° 08)
- Carta Compromiso (Anexo N° 09)
- Planilla de datos del fiador (Anexo N° 10)
- Croquis de ubicación del negocio. (Anexo N° 11)

A través de la observación directa se puede señalar que en este procedimiento es bastante amplio, suficiente e idóneo, debido a que el posible cliente debe pasar por diferentes etapas antes de ser seleccionado, desde la entrevista directa y la elaboración de diferentes test, lo que permite a la gerencia conocer desde diferentes aspectos las características generales de la empresa y así determinar si estas cumplen con el perfil que requiere el banco para poder otorgar un financiamiento.

3.3. Mecanismos utilizados para la comprobación de la documentación entregada por los clientes

El cliente aspirante a crédito debe consignar ante la oficina bancaria una serie de requisitos que permitan tener una visión de la situación económica de la unidad productiva y del destino previsto de los fondos requeridos. Estos requisitos deben ser entregados en original y una copia, para posteriormente ser sometidos a un proceso de comprobación, a través de la confrontación del documento original contra la copia y la realización de llamadas telefónicas que permitan la certificación de la emisión de los documentos.

Esta actividad la ejecuta el gerente de la oficina bancaria y debe proceder de la siguiente manera:

De los requisitos por parte del solicitante:

- Fotocopia de la cédula de identidad del solicitante y del cónyuge en caso de ser casado (vigente, legible y laminada, ampliada en 120%), si el estado civil es diferente al presentado en la Cédula de Identidad, se debe anexar la documentación que lo demuestre es decir, carta de soltería, acta de matrimonio, acta de divorcio o acta de defunción, según sea el caso
- Una (01) fotografía tipo carnet reciente, a color. Este requisito se revisa y compara con los rasgos físicos del solicitante y se anexa a la forma 1890 “Planilla de Solicitud de Crédito”.
- Tres (03) referencias comerciales: contentivas del nombre de la empresa remitente, registro de información fiscal (RIF), dirección detallada, teléfono CANTV fijo, sello húmedo y nombre del representante de la empresa. Las referencias al ser revisadas se debe prestar atención a su fecha de emisión ya que no deben superar los tres meses de vigencia, cumplido este paso se procede a verificar telefónicamente la autenticidad de las mismas mediante el llenado del formato “Verificación de Referencia” (Anexo N° 12), donde se asientan los datos del empleado de la entidad y de los que verifica la emisión de la referencia, adjuntándose finalmente ambos documentos.
- Tres (03) referencias bancarias a cargo de otros bancos con sus respectivos Estados de Cuenta, y no deben tener fecha de emisión mayor a Tres Meses.

Estas referencias deben ser verificadas telefónicamente mediante el formato “Verificación de Referencia”, donde se deben colocar los datos del empleado que la verifica y los datos de la persona que suministra la información, esta planilla se le anexa a la referencia.

- Tres (03) referencias personales que presenten una vigencia no mayor a tres meses y donde se indique quien la emite, copia de la cédula de identidad, teléfono CANTV fijo, y dirección detallada. La verificación de esta referencia se realiza telefónicamente mediante el llenado del formato “Verificación de Referencia”, donde se deben colocar los datos del empleado que la verifica y los datos de la persona que suministra la información, esta planilla se le anexa a la referencia.
- Fotocopia legible del Registro de Información Fiscal (RIF) actualizado, el cual se compara con el original.
- Fotocopia del documento de propiedad, título supletorio o contrato de arrendamiento del local o vivienda donde funciona la unidad productiva, se verifica su autenticidad contra el original.
- Plan de Inversiones con sus respectivos soportes, tales como: facturas pro forma o presupuesto, ajustándose a las exigencias del seniat, además número telefónico de la empresa emisora.
- Constancia de residencia original expedida por la prefectura, asociación de vecinos, junta parroquial o junta de condominio la cual deberá indicar tiempo de residencia en la zona y la conducta observada, se debe verificar telefónicamente con el ente emisor.

- Fotocopia de la última planilla de la declaración de I.S.L.R, verificada contra la original y si no es contribuyente presentar carta emitida por un contador público colegiado.
- Recibo (copia) de algún servicio público que posea luz, agua, teléfono, gas, donde se pueda confirmar la dirección donde funciona la unidad productiva.
- Copia del deposito apertura de la cuenta en el Banco Industrial de Venezuela.
- Presentar facturas u otros documentos que certifiquen que la unidad económica productiva está funcionando, correspondientes a los últimos tres (03) meses, facturas de compras, facturas de venta, recibos de alquiler si es el caso, entre otros.
- Carta explicativa de exposición de motivos dirigida al Banco Industrial de Venezuela indicando el destino real del crédito, que nos va a dar una visión del destino específico del crédito si es para adquisición de maquinaria, materia prima, mobiliario, remodelación, entre otros.
- Plan de trabajo: debe especificar reseña histórica de la microempresa, breve descripción del proyecto, evolución del negocio, estrategias a utilizar, monto a solicitar, plazo de pago, destino del crédito, fuente de repago, forma de amortización de capital e interés, ingresos y costos a generar con la inversión solicitada.
- Balance General en hoja de seguridad, firmado y visado por un Contador Público Colegiado, vigente no mayor a seis meses y dependiendo de la actividad económica y del perfil de la microempresa. El patrimonio debe ser igual o superior al monto solicitado conjuntamente con su inventario bien sea de mercancías, maquinarias o equipos utilizados en la microempresa.

- Certificación de Ingresos (actualizada) con vigencia máximo de tres meses, realizada en hoja de seguridad firmada y visada por un Contador Público Colegiado (debe venir con los soportes anexos), especificando la profesión u oficio ejemplo: Comerciante en.. ó constancia de trabajo indicando Sueldo Básico y Fecha de Ingreso en la empresa donde trabaja el solicitante con máximo un mes de emitida; en cualquiera de los casos el monto de los ingresos debe ser igual o superior al monto de la cuota a cancelar mensual.
- Flujo de caja proyectado hasta por el plazo de la solicitud con sus respectivas premisas. A través del flujo de caja se comprueba las siguientes interrogantes: ¿Son los fondos generados por la empresa, suficientes para cancelar en los términos previsto el préstamo solicitado?, ¿existen tendencias que pudieran influir negativamente en la capacidad futura de pago de la empresa?

De los formatos exigidos por el banco:

- Forma 1890: Esta debe ser llenada en todos sus campos sin dejar espacios en blanco, se debe chequear que los datos que ahí se encuentran coincidan con los de la cedula de identidad, los números de teléfonos es obligatorio teléfono CANTV fijo y Correo Electrónico
- Planilla de ingresos y egresos: En ella se detalla la fuente y el monto de los ingresos y egresos del solicitante, y la diferencia entre ambos, debe ser mayor al monto de la cuota mensual a pagar producto del crédito.
- Planilla de declaración jurada de patrimonio: En esta planilla el cliente certifica los bienes y créditos que tiene a su favor o en contra, con una breve

descripción, y el monto en bolívares. El total del patrimonio neto debe ser mayor al monto a solicitar, debe estar debidamente firmada por el solicitante.

- Carta de Compromiso, en esta el cliente declara bajo fe de juramento que todos los recaudos entregados por el son verídicos y comprobables, esta carta debe ir firmada por el solicitante y el fiador.
- Croquis ubicación del negocio: el cliente realiza un pequeño esquema con señalización de puntos de referencias, que permitan la fácil ubicación de la unidad productiva.
- Planilla información de cliente: en esta planilla se colocan en forma resumida todos los datos personales del cliente, nombre apellido, cedula de identidad, dirección, teléfonos, dos referencias personales y dos referencias familiares, las cuales deben tener teléfono local, teléfono celular y dirección detallada con punto de referencia.

De los requisitos por parte del fiador:

- Fotocopia de la cedula de identidad del solicitante y del cónyuge en caso de ser casado (vigente, legible y laminada), si el estado civil es diferente al que presenta en la Cédula de Identidad debe anexar la documentación que lo demuestre: carta de soltería, acta de matrimonio, acta de divorcio, acta de defunción según sea el caso. La fotocopia de la Cédula de Identidad debe ser ampliada en 120% y debe estar legible.
- Tres (03) referencias comerciales: que indiquen nombre de quien la emite, teléfono CANTV, Rif y dirección de la empresa, sello húmedo y deben estar relacionadas a la actividad que realiza. (vigencia tres meses). Estas referencias

deben ser verificadas por el gerente y llenar el formato Verificación de Referencia, donde se deben colocar los datos del empleado que la verifica y los datos de la persona que suministra la información, esta planilla se le anexa a la referencia.

- Tres (03) referencias bancarias con sus respectivos 03 últimos estados de cuenta (con otros bancos), no deben tener fecha de emisión mayor a tres Meses. Estas referencias deben ser verificadas por el gerente y llenar el formato Verificación de Referencia, donde se deben colocar los datos del empleado que la verifica y los datos de la persona que suministra la información, esta planilla se le anexa a la referencia.
- Tres (03) referencias personales (que indiquen nombre de quien la emite, teléfono CANTV fijo, dirección y anexarle la fotocopia de la Cédula de Identidad). (Vigencia Tres Meses). Estas referencias deben ser verificadas por el gerente y llenar el formato Verificación de Referencia, donde se deben colocar los datos del empleado que la verifica y los datos de la persona que suministra la información, esta planilla se le anexa a la referencia.
- Fotocopia legible del Registro de Información Fiscal (RIF) actualizado.
- Balance personal realizado en hoja de seguridad, firmado y visado por un Contador Público Colegiado, vigente no mayor a seis meses y dependiendo de la actividad económica y del perfil de la microempresa. El patrimonio debe ser igual o superior al monto solicitado.
- Certificación de Ingresos (actualizada) con vigencia máximo de tres meses, realizada en hoja de seguridad firmada y visada por un Contador Público Colegiado (debe venir con los soportes anexos), especificando la profesión u

oficio ejemplo: Comerciante en.. ó constancia de trabajo indicando Sueldo Básico y Fecha de Ingreso en la empresa donde trabaja el solicitante con máximo un mes de emitida; en cualquiera de los casos el monto de los ingresos debe ser igual o superior al monto de la cuota a cancelar mensual.

- Planilla Datos del Fiador: en ella se especifican los datos personales del fiador, apellidos y nombres, cedula de identidad, dirección de habitación y de oficina, teléfonos CANTV, celular y de oficina, esta planilla debe estar debidamente firmada.

Una vez realizada la revisión de la documentación presentada en su totalidad por el cliente y que el gerente de la oficina considere que la solicitud se ajusta a los criterios y políticas establecidas por el banco, se realizará una visita de inspección al local donde funciona la unidad productiva.

Será responsabilidad del gerente de la oficina realizar esta visita directamente en el establecimiento de la microempresa o unidad productiva, con el objeto de verificar la información recopilada y proceder a tomar fotos de tiempo las cuales deben ir anexas al expediente de crédito.

Toda solicitud de crédito debe ser atendida con la celeridad del caso y una vez realizada la revisión de la documentación y la visita a la unidad productiva se procede al registro de los datos en el sistema de crédito (Anexo N°13) y a la elaboración del informe de visita (Anexo N° 14).

Los clientes aspirantes a crédito que acuden al Banco Industrial de Venezuela deben consignar una gran cantidad de documentación, y algunos clientes los consideran difícil, pero de esta manera el banco puede garantizar la recuperación de la inversión. Por otra parte el llenado de los diferentes formatos se hace repetitivo y

poco práctico, ya que la información suministrada en una planilla, viene a ser la misma en las diferentes planillas que también se deben consignar.

Las oficinas bancarias no son las encargadas de análisis del crédito para su posterior aprobación, pero se debe realizar una revisión que permita comprobar la totalidad de la documentación y cumplan con las políticas, normas y procedimientos que regulan el proceso crediticio. En el caso de que los requisitos no sean remitidos completos al Departamento de Crédito, se presentan atrasos en el análisis ya que se procede a la devolución del expediente contentivo de la solicitud.

3.4. Procedimientos para registrar los expedientes en el sistema de crédito y remitirlo a la oficina principal.

El gerente de la oficina bancaria es el encargado y por ende el responsable de registrar en el sistema de crédito (programa Microsoft Office Access) toda la información relativa a la solicitud de crédito, este registro se divide en cuatro partes:

➤ Datos del cliente:

En esta parte se registra toda la información personal del solicitante, y su cónyuge:

- Datos de la cuenta bancaria, fecha de apertura, saldo promedio y en caso de tener cuenta en otro banco se deben mencionar en las referencias bancarias.
- Apellidos, nombre, dirección y teléfonos de las referencias personales.

➤ **Datos cualitativos del proyecto**

En este renglón se registran la actividad económica a que se dedica la empresa:

- Sector económico a la cual pertenece que puede ser de extracción o primaria, de producción o comercial
- Nombre del negocio si lo posee y años de experiencia.
- Cantidad de empleos directos e indirectos que genera.
- Dirección y número telefónico de la unidad productiva.

➤ **Datos del fiador**

En esta fase se solicita el registro de los datos del fiador como aval de la solicitud de crédito:

- Datos personales: nombres y apellidos, estado civil, edad, sexo, dirección, teléfonos.
- Educativos: nivel de instrucción y profesión.
- Económicos: salario mensual y otras fuentes de ingresos si las posee.

➤ **Datos cuantitativos del proyecto**

El registro de estos datos se realiza a través de la información suministrada en el plan de trabajo presentado por el cliente:

- Destino de la inversión del crédito que puede ser en inmuebles, equipos, inventario y/o capital de trabajo.
- Información de la proyección mensual de las ventas, costo de venta y de los diferentes gastos fijos.

Por último el funcionario encargado de la visita, registra una breve nota explicativa y las recomendaciones que considere de acuerdo a la inspección realizada.

Posteriormente se procede a enviar esta información vía internet e imprimir dos ejemplares del registro, y se anexa a la documentación relativa a la solicitud de crédito.

Será responsabilidad del gerente de la oficina bancaria preparar un expediente (en original y una copia) debidamente identificado con el nombre y número de cédula de identidad del solicitante, en el cual se anexara toda la documentación generada durante el proceso de otorgamiento del respectivo crédito, la copia de esta documentación será archivada en la oficina bancaria y el original deberá ser enviado al Departamento de Microcrédito en la oficina principal en Caracas.

En lo que respecta al registro de los expedientes en el sistema de crédito se pudo evidenciar que es un procedimiento bastante sencillo y práctico, en el cual la documentación consignada para la solicitud del financiamiento, que conforman el expediente del crédito, son trasladados al sistema a través del programa Microsoft Office Access, donde se asientan los datos básicos del solicitante, monto de la solicitud, ingresos y egresos mensuales, total activo y pasivo del balance personal, así

como los datos básicos o personales del fiador, e ingresos y egresos mensuales. Esta información permite agilizar el análisis de la solicitud por parte del departamento de microcrédito.

3.5 Procedimientos para el registro, control y recuperación de los créditos aprobados y liquidados en la agencia Carúpano del Banco Industrial de Venezuela

Una vez que el expediente de crédito es enviado a la oficina principal, será responsabilidad del Departamento de Microcrédito, realizar el análisis, aprobación, liquidación y contabilización de la obligación, también son los encargados de registrar en el Sistema Estadísticas de Créditos, los datos correspondientes a los créditos que resultaron aprobados, negados o diferidos.

Será responsabilidad de la división de Documentación, informar a los beneficiarios de los créditos aprobados, el lugar la fecha y la hora del documento, e igualmente notificarles que deben comparecer al sitio fijado, acompañados de su cónyuge (en caso de ser casado), y de la persona constituida en el documento de crédito como fiador solidario, quien igualmente deberá ser acompañado por su respectivo cónyuge (en caso de ser casado). Una vez realizado el acto de otorgamiento, el original del documento será enviado al Departamento de Liquidación y Garantía.

El Departamento de Liquidación y Garantía, deberá proceder a abonar en la respectiva cuenta del microempresario el monto correspondiente a la liquidación del crédito, y registrar en el Sistema de crédito la fecha de liquidación, también deberá notificar a la oficina bancaria de la respectiva liquidación.

El gerente de la oficina bancaria, deberá realizar una visita de inspección, a partir del mes siguiente de haber sido liquidado el crédito, con la finalidad de verificar que los recursos otorgados se hayan invertido como fue detallado en el plan de trabajo, de encontrar alguna irregularidad, deberá enviar un correo electrónico informando de la situación al Departamento de Microcrédito para que efectúe las acciones que se deban ejecutar.

Las oficinas bancarias serán las responsables directas de ejercer el control, seguimiento y recuperación de los créditos otorgados, para lo cual contarán con el apoyo necesario del Departamento de Cobranzas.

Diariamente a través de la red, las oficinas obtendrán una impresión automática de los listados que se describen a continuación y que deberán utilizarse en el proceso de cobranzas:

- DL0030 “Vencimientos a 15 días a partir de:”: relaciona todos los créditos cuyas cuotas vencen dentro de los próximos 15 días posteriores a la fecha de emisión del reporte.

- DL0040 “Prestamos Vigentes”: Distribuye la cartera de crédito por oficina, con el estatus vigente o vencido, detallando el capital más el interés causado hasta la fecha.

De acuerdo a la revisión diaria de estos reportes se procede de acuerdo a la cantidad de cuotas vencidas de la siguiente manera:

- Una semana antes: Se realiza la cobranza preventiva, mediante llamadas a los clientes con el fin de recordarles el vencimiento de su cuota y la disponibilidad de

fondos que deben mantener en su cuenta, para efectos del correspondiente cargo que se efectuará en su cuenta para dicha fecha.

- De una a dos cuotas vencidas: Se realiza la gestión de cobranzas mediante llamada telefónica y visitas al cliente y al fiador.

- Tres cuotas: En el término de la tercera cuota se podrá solicitar una reprogramación del crédito, si estuviese en condiciones que así lo amerite, luego de un estudio por parte del Departamento de Microcrédito.

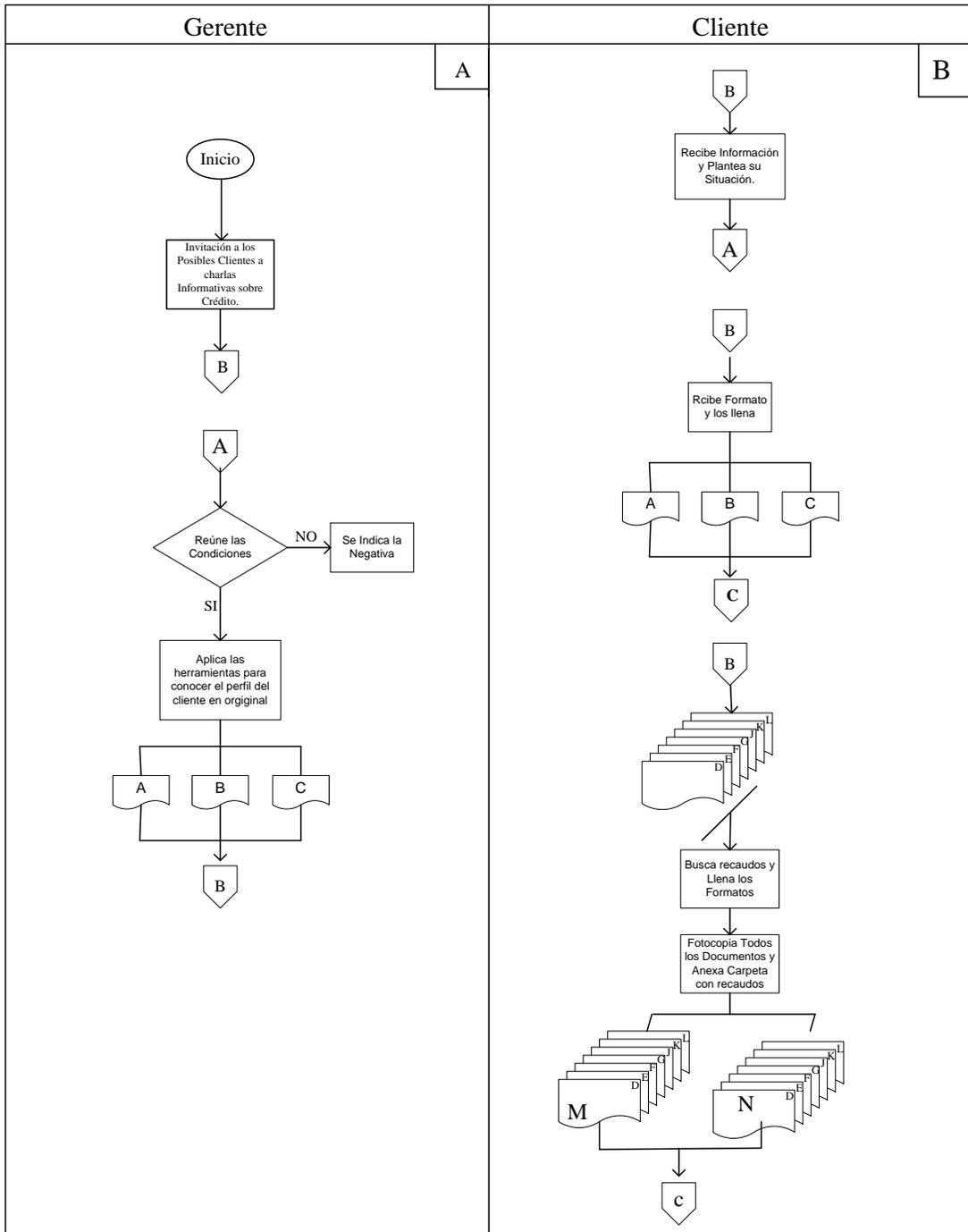
- A partir de cuatro cuotas: A partir de la cuarta cuota vencida en proceso lo realiza el Departamento de Cobranzas.

Toda la información obtenida en la gestión de cobranzas debe registrarse en el formato Constancia de Gestión de Cobranzas (Anexo N° 15), donde se detallan todos los datos del crédito, la fecha y las observaciones que se obtuvieron en el proceso, este formato debe ser archivado en el expediente de crédito del cliente.

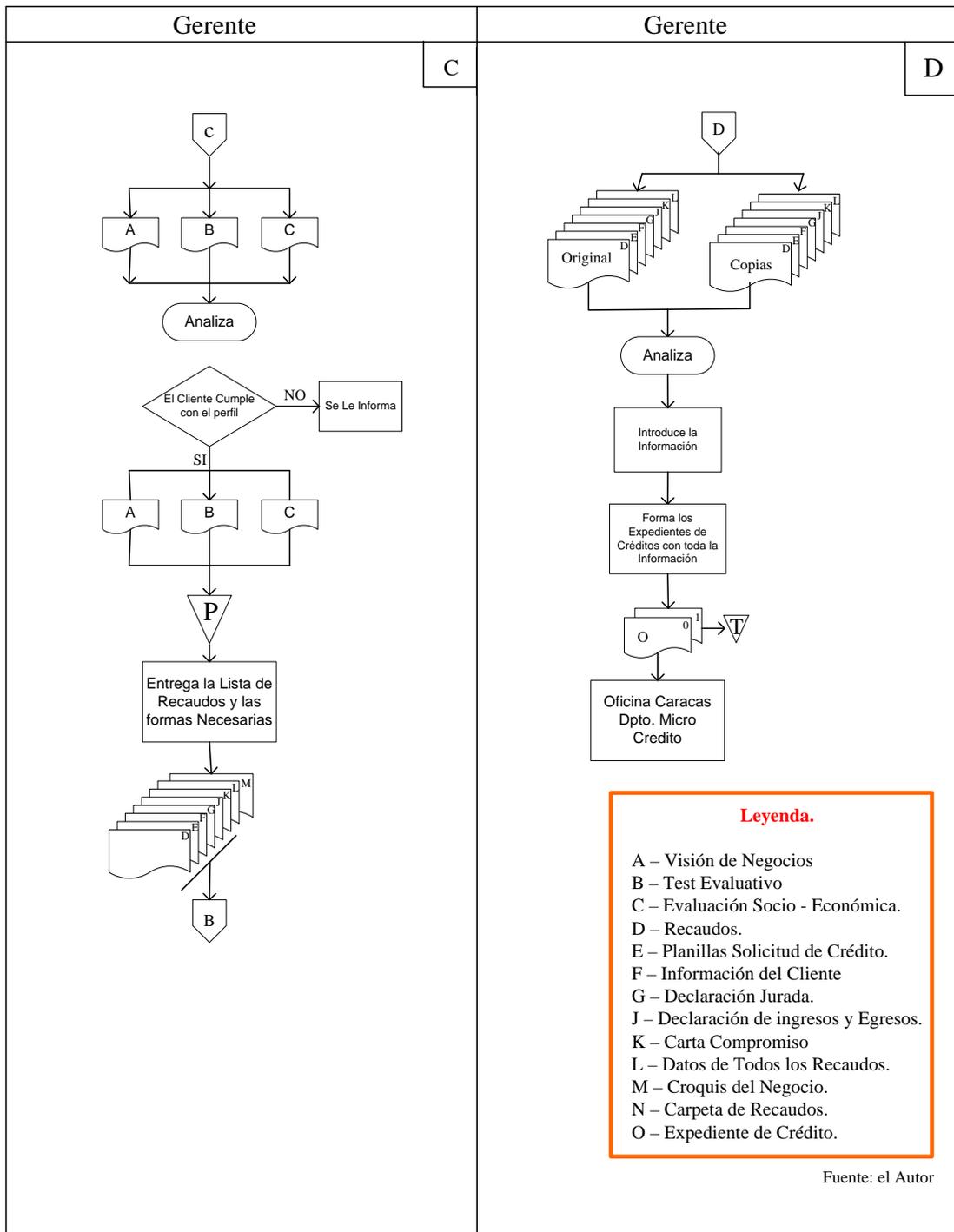
En lo que respecta a la recuperación de los créditos aprobados, presenta fallas en cuanto a la realización de la cobranza, debe existir una persona encargada de realizar todas las gestiones necesarias para la recuperación de los créditos, ya que esta tarea requiere de tiempo y atención por la cantidad de clientes que se encuentran actualmente en estado de morosidad, lo que genera pérdidas y afecta la situación financiera del banco.

A continuación se presenta gráficamente (Figura N° 2), el procedimiento antes planteado:

Procedimiento para el Financiamiento Crediticio de la Pequeña y Mediana Industria



Procedimiento para el Financiamiento Crediticio de la Pequeña y Mediana Industria



CONCLUSIONES

Una vez analizados los procedimientos para el financiamiento crediticio de la pequeña y mediana empresa aplicados en el Banco Industrial de Venezuela agencia Carúpano, se concluye que:

- Existen manuales de normas, procedimientos y políticas que describen los pasos a seguir en el procedimiento de solicitud de un financiamiento, a los cuales se les da fiel cumplimiento de las lineamientos establecidos en ellos.
- En el proceso para la captación del cliente, participa solamente la gerente, por lo que no existe segregación de funciones, que permita una diversidad de opinión en la selección del posible cliente. Los instrumentos aplicados para conocer el perfil del cliente son bastantes idóneos y abarcan todos los aspectos importantes que permiten escoger a los que cumplan con el perfil requerido por el banco.
- Los requisitos y formas exigidos por el banco se consideran numerosos y repetitivos, lo cual no permite agilizar y simplificar el procedimiento de solicitud. La revisión de estos documentos se considera eficiente, se realiza de una forma minuciosa y detallada por lo que se garantiza su aprobación.
- La gestión de cobranzas presenta fallas ya que no existe una persona asignada a esta tarea, que requiere tiempo y constancia.
-

RECOMENDACIONES

Para optimizar los resultados en la práctica de los procedimientos aplicados en el financiamiento crediticio, es necesario tomar en consideración lo siguiente:

- Se sugiere la creación del cargo analista de crédito en la oficina Carúpano, que colabore y apoye, permitiendo la segregación de funciones en las diferentes etapas del proceso de crédito.
- Realizar un análisis de las diferentes formas que utiliza el banco, con la finalidad de simplificar su aplicación y de esta manera agilizar el proceso.
- Debe existir una persona a cargo de la gestión de cobranzas, con la finalidad de disminuir el porcentaje de morosidad.

GLOSARIO DE TERMINOS

ANTICIPO: Pago adelantado de una obligación, que representa una porción de la suma principal adeudada.

CARTERA DE CRÉDITO: Conjunto de financiamientos otorgados por el poseedor a terceros.

CESIÓN: Traspaso de un crédito o derecho, a través de un contrato de donación, permuta o cualquier otra figura que implique la transferencia de un activo.

COBRANZA: Recaudación de fondos u otras cosas adecuadas.

CUOTA: Parte o cantidad fija o proporcionada.

DEVENGAR: Adquirir el derecho a recibir una retribución o remuneración por un trabajo realizado, por un depósito o por otra causa.

INTERÉS: Precio que tiene el uso del dinero en un mercado financiero y, por lo tanto, reflejo de la relación de oferta y demanda del mismo.

MICROEMPRESARIO: Persona natural o jurídica, que bajo cualquier forma de organización o gestión productiva, desarrolle o tenga iniciativas para realizar actividades de comercialización, prestación de servicios, transformación y producción industrial, agrícola o artesanal de bienes.

MORA: Atraso en el que incurre un deudor en el pago de una obligación.

UNIDAD ASOCIATIVA: Dos (2) o más personas naturales bajo cualquier forma de organización con la finalidad de acceder a los servicios financieros y no financieros, para gestionar la iniciativa económica común.

SERVICIOS FINANCIEROS: Productos e instrumentos financieros prestados por los entes u organizadores públicos o privados para facilitar y promover el desarrollo de los usuarios del sistema microfinancieros.

SERVICIOS NO FINANCIEROS: Programas, proyectos, instrumentos y acciones para el adiestramiento, capacitación, asistencia tecnológica, productiva y otro, prestados por los entes u organizaciones públicas o privadas a los usuarios del sistema microfinanciero.

MICROCRÉDITO: Crédito concedido a los usuarios del sistema microfinanciero, destinado a financiar actividades de producción, comercialización o servicios cuya fuente principal de pago lo constituya el producto de los ingresos.

BIBLIOGRAFIA

Catácora, F. (1998). Contabilidad. La Base para las Decisiones Gerenciales. Mc Graw - Hill. Caracas.

Catácora, F. (1999). Sistemas y Procedimientos Contables. Mc Graw - Hill. Colombia.

Gaceta Oficial de la República de Venezuela. Año CXXVI –Mes II Caracas 1998.

Banco Industrial de Venezuela (1999). Manual de Organización para la Red de Oficinas Bancaria. Caracas.

Banco Industrial de Venezuela (2006). Manual de Normas y Procedimientos para el Programa de Financiamiento a microempresas y cooperativas.

Banco Industrial de Venezuela (2000). Políticas crediticias del Banco Industrial de Venezuela.

Hoja de Metadatos

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/5

Título	PROCEDIMIENTOS PARA EL FINANCIAMIENTO CREDITICIO DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA APLICADOS EN EL BANCO INDUSTRIAL DE VENEZUELA AGENCIA CARUPANO
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
ACOSTA COVA, MARITZA TEODORA	CVLAC	V-5.873.952
	e-mail	Maritza-_- Acosta@Hotmail.com
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Microempresarios y microempresas, programa de financiamiento y captación de clientes.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/5

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
CONTADURIA PUBLICA	Financiamiento crediticio
	Pequeña y mediana empresa

Resumen (abstract):

El Banco Industrial de Venezuela es una Institución Financiera de carácter público, creada para satisfacer las necesidades del cliente a través del otorgamiento de créditos a la pequeña y mediana empresa. La metodología utilizada se basó en la participación directa en todas las actividades realizadas en la oficina Carúpano, relacionadas con el estudio previo de los Manuales de Normas y Procedimientos y el Manual de Políticas Crediticias que regulan este proceso, que se inicia con la selección de los posibles aspirantes de crédito por parte del gerente, a los cuales se le aplican diferentes instrumentos como: entrevistas y test, para conocer el perfil requerido para este tipo de producto. A través del análisis de estos instrumentos se seleccionan los aspirantes que cumplan con esta exigencia y se le entregan los requisitos y formatos que deben consignar ante la oficina bancaria. Una vez presentada toda la documentación por parte del cliente, el gerente realiza una comprobación de toda esta documentación, y se procede a elaborar el expediente de crédito, a registrar los datos en el sistema de crédito y posteriormente remitirlo a la oficina principal de la entidad, quien será la encargada de su análisis, aprobación y liquidación. Después de la liquidación del crédito se debe garantizar su recuperación a través de la gestión de cobranza que debe ser aplicada a todos los clientes deudores. Durante este análisis se determinó que el procedimiento antes mencionado se lleva a cabo correctamente, cumpliendo de esta manera con el objetivo de desarrollar las políticas industriales y sociales del Estado, sin embargo también se detectaron fallas en los formatos exigidos por considerarse repetitivos, así como poca segregación de funciones, por cuanto la mayoría de estos procesos los ejecuta el gerente de la oficina. En base a este análisis se llegó a una serie de conclusiones y a su vez se realizaron las recomendaciones correspondientes.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/5

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Edgar García	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	V-5.871.818
	e-mail	Garciaedgar60@Hotmail.com
	e-mail	
Leonor Arcia	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	V-11.824.879
	e-mail	Arcialeonor@Yahoo.com
	e-mail	
Beatriz Mundarain	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	V-5.983.833
	e-mail	Beatriz.mundarain@gmail.com
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
13	12	2010

Lenguaje: SPA _____

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/5

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Tesismaritzac.doc	Word

Alcance:

Espacial : _____ (Opcional)

Temporal: _____ (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciada en Contaduría Pública

Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciatura

Área de Estudio:

Departamento de Contaduría

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente-Núcleo de Sucre-Carúpano

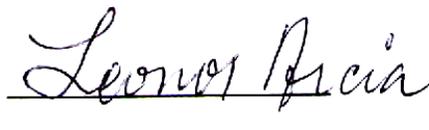
Derechos:

Yo, la autora de esta investigación cedo los derechos de Publicación del contenido completo del presente trabajo a la Universidad de Oriente, reservándome los derechos de Autoría del mismo.


MARITZA ACOSTA
AUTOR


BEATRIZ MUNDARAIN
TUTOR


EDGAR GARCIA
JURADO 1


LEONOR ARCIA
JURADO 2

POR LA SUBCOMISIÓN DE TESIS: