

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS
AMÉRICAS**

**ESCUELA DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CARRERA LICENCIATURA EN CONTADURÍA
PÚBLICA**

**ANALIZAR LOS CAMBIOS EN LA NORMATIVA
DEL ACUERDO SUGEF 1-05 A LA CONASSIF 14-21 Y
SU IMPACTO FINANCIERO EN LA SUCURSAL BCR
CENTRO DE NEGOCIOS CURRIDABAT PARA EL
CIERRE DEL 31 DE MARZO 2024. SAN JOSÉ, COSTA
RICA**

**Modalidad de tesis para optar por el grado de
Licenciatura en Contaduría**

Autor:

Pedro Mora Arley

Tutor

Lic. Víctor Hugo Montoya

San José, Costa Rica

2024

Dedicatoria

A mí, por no rendirme nunca y por superar cada obstáculo en el camino. Esta tesis es un testimonio de mi determinación y mi capacidad para alcanzar mis sueños. Agradezco a mi yo interior por la fuerza y la resiliencia que me han permitido avanzar, incluso en los momentos más difíciles. Cada página de este trabajo refleja mi dedicación y mi pasión por el conocimiento. Este logro es una prueba de que, con esfuerzo y perseverancia, todo es posible.

Gracias a mí mismo por creer en mis capacidades y por mantener siempre la vista en la meta, sin importar cuán lejos pareciera estar. A lo largo de este viaje, he aprendido a confiar en mi intuición y a valorar mi propio juicio. He descubierto que la verdadera fortaleza reside en la capacidad de levantarse después de cada caída y seguir adelante con más determinación que nunca.

Este trabajo es un reflejo de mi crecimiento personal y académico. He enfrentado desafíos que parecían insuperables y he encontrado soluciones creativas a problemas complejos. Cada logro, por pequeño que fuera, me ha impulsado a seguir adelante y a no perder de vista mis objetivos.

Dedico esta tesis a mí mismo, por ser mi propio apoyo y mi mayor motivación. Agradezco a mi mente por su curiosidad insaciable y a mi corazón por su valentía inquebrantable. Este es solo el comienzo de muchos más logros por venir, y estoy orgulloso de haber dado este importante paso por mí mismo y para mí mismo.

Finalmente, agradezco a Dios, por darme la fortaleza y la sabiduría necesarias para completar este trabajo. Su guía y apoyo han sido fundamentales en cada etapa de este proceso, y sin Su presencia, este logro no habría sido posible.

Agradecimientos

En primer lugar, quiero expresar mi más profundo agradecimiento a Dios, cuya guía y fortaleza me han acompañado a lo largo de este arduo camino. Sin Su luz y Su amor incondicional, este logro no habría sido posible. Su presencia constante me ha dado la paz y la claridad necesarias para superar cada obstáculo.

Agradezco también a mí mismo por la dedicación, el esfuerzo y la perseverancia que he puesto en cada etapa de este proyecto. Este trabajo es un reflejo de mi compromiso y mi pasión por el conocimiento. He aprendido a confiar en mis capacidades y a enfrentar los desafíos con valentía y determinación.

Reconozco que este viaje no ha sido fácil, y ha requerido de muchas horas de estudio y sacrificio. Sin embargo, cada momento de esfuerzo ha valido la pena, y me siento orgulloso de lo que he logrado. Este proyecto es una prueba de mi capacidad para alcanzar mis metas y superar mis propios límites.

Durante este proceso, he descubierto la importancia de la autodisciplina y la resiliencia. He aprendido a gestionar mi tiempo de manera efectiva y a mantenerme enfocado en mis objetivos, incluso cuando las circunstancias eran difíciles. Este crecimiento personal es uno de los mayores logros de esta experiencia.

Quiero destacar también la importancia de la fe en mi vida. En los momentos de duda y cansancio, mi fe en Dios me ha proporcionado la fuerza necesaria para seguir adelante. Su amor y su guía han sido un faro de esperanza y motivación constante.

Este trabajo no solo representa un logro académico, sino también un viaje de autodescubrimiento y crecimiento espiritual. He aprendido a valorar cada pequeño avance y a celebrar cada éxito, por pequeño que sea. Este proyecto es un testimonio de mi capacidad para perseverar y triunfar.

Finalmente, quiero agradecer a Dios por las oportunidades y bendiciones que me ha dado. Cada paso de este camino ha sido una lección valiosa, y estoy agradecido por cada experiencia que me ha permitido crecer y aprender. Este logro es tanto mío como Suyo, y estoy profundamente agradecido por Su presencia en mi vida.

Tabla de contenido

Capítulo I. Problema	9
Justificación.....	10
Objetivos	12
Objetivo general	12
Objetivos específicos	12
Antecedentes	14
Tesis Internacionales	14
Tesis Nacionales	23
Proyecciones.....	34
Capítulo II. Marco Teórico	35
Organigrama	35
Uso de la metodología estándar para el cálculo de estimaciones crediticias	36
Garantías	36
Segmentación de la cartera de créditos.....	37
Categorías de riesgo	38
Análisis del comportamiento de pago histórico.....	39
Clasificación del comportamiento de pago histórico	39
Clasificación de riesgo.....	40
Clasificación directa en categoría de riesgo 8	42
Uso de calificaciones.....	43
Tasa de incumplimiento.....	44
Estimación contable	45
Clasificación por Operaciones Especiales.....	46
Criterio de salida de operaciones especiales	47
Liquidación de operaciones de crédito contra la estimación	47
Componentes para el cálculo de pérdidas esperadas	49
Calificaciones internas de riesgo.....	49
Atraso máximo y atraso medio	50
Clasificación directa en Nivel 3	52
Garantías de terrenos y edificaciones.....	53
Impacto del tipo de cambio en la capacidad de pago del deudor	54
El consumo	55

Demanda y comportamiento del consumidor	56
Calidad total.....	57
Crédito	58
Riesgo de crédito	59
Capacidad de pago.....	59
Deudor	59
Capítulo III. Marco Metodológico.....	61
Tipo de Investigación	61
Contexto Organizacional.....	61
Nombre de la Empresa	62
Misión	62
Visión.....	62
Enfoque	62
Cuantitativo	62
Enfoque cualitativo.....	63
Enfoque Mixto.....	64
Alcance de la investigación	64
Métodos de investigación descriptiva	64
La observación cuantitativa	65
La observación cualitativa	65
Método experimental.....	65
Método no experimental	65
Fuentes de información	66
Fuentes primarias.....	66
Instrumentos y técnicas de recolección de datos	67
Cuestionarios.....	67
Cuestionarios con preguntas cerradas	67
Cuestionarios con preguntas abiertas	68
Las entrevistas	68
Entrevista estructurada.....	68
Entrevista no estructurada	69
Procedimientos metodológicos de la investigación	69
Población.....	69

Tipo de muestreo	69
Muestra probabilística	70
Muestra no probabilística	70
Tamaño de la muestra	70
Selección y distribución de la muestra	70
Capítulo IV. Análisis e interpretación de datos	73
Cuestionario aplicado a empleados del proceso de crédito en la sucursal BCR Centro de Negocios Curridabat	74
Pregunta 1	74
¿Cuánto tiempo de experiencia tiene en puestos relacionados a la colación de crédito?	74
Pregunta 2	75
¿En algún momento escuchó sobre el acuerdo SUGEF 1-05?	75
Pregunta 3	76
¿Tiene conocimiento sobre el acuerdo CONNASIF 14-21?	76
Pregunta 4	77
¿Cree usted que el Banco de Costa Rica hizo cambios en sus políticas de crédito para una correcta implementación de este acuerdo?	77
Pregunta 5	78
¿Cree que este cambio adoptado el 01 de enero del año 2024 trajo facilidades a los clientes con endeudamientos altos?	78
Pregunta 6	79
¿Se han establecido nuevos criterios de evaluación de crédito en el Banco de Costa Rica debido al acuerdo?	79
Pregunta 7	80
¿Considera que la calidad de la cartera de créditos ha mejorado desde la implementación del acuerdo?	80
Pregunta 8	81
¿Está satisfecho con los resultados obtenidos a partir de la implementación del acuerdo en su institución?	81
Pregunta 9	82
¿Cree que el acuerdo CONASSIF 14-21 tendrá un impacto positivo en el futuro del crédito en el Banco de Costa Rica?	82
Revisión Documental	83
Metodología aplicada	83

Cambios principales a nivel normativo del Banco de Costa Rica al implementar el acuerdo CONASSIF 14-21	84
Cambios en la segmentación de la cartera de crédito	84
Cambios en la clasificación de las categorías de riesgo	85
Calificación directa en categoría 8	88
Medición de capacidad de pago	89
Comportamiento de pago histórico	90
Eliminación de estimación para deudores no generadores de divisas	90
Clasificación de las operaciones especiales.....	91
Criterios de salida de operaciones especiales	91
Cambio en estimaciones crediticias.....	91
Cálculo de estimaciones deterioro de valor NIIF 9.....	93
Proceso de crédito.....	93
Cambios en los niveles de endeudamiento.....	96
SALESFORCE sistema utilizado por el Banco de Costa Rica para el proceso de crédito.	97
Revisión indicador de morosidad Banco de Costa Rica y análisis del impacto financiero del acuerdo CONASSIF 14-21 en la sucursal BCR Centro de Negocios Curridabat al cierre de marzo 2024.....	104
Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones	111
Conclusiones generales.....	111
Revisión indicador de morosidad Banco de Costa Rica y análisis del impacto financiero del acuerdo CONASSIF 14-21 en la Sucursal BCR Centro de Negocios Curridabat al cierre de marzo 2024	116
Recomendaciones	117
Recomendaciones generales	117
Capítulo VI. Propuesta	120
Propuesta actualización políticas de crédito	120
Objetivo General.....	120
Objetivos Específicos	120
Alcance.....	121
Responsable	121
Políticas de crédito	121
CONASSIF 14-21	123
Elaboración y puesta en marcha de Programas de Formación:.....	124

Seguimiento oportuno de la cartera de crédito:.....	125
Comunicación de la Gerencia a los Ejecutivos de Crédito:	125
Cambios en las metas de los ejecutivos de crédito:	125
Monitoreo y Actualización Constante:	125
Aprobación.....	126
Justificación	127
Resultados esperados	127
Ventajas	127
Plan de Aplicación	129
Referencias Bibliográficas	131

Índice de Gráficas

Gráfica 1.....	67
Gráfica 2.....	68
Gráfica 3.....	69
Gráfica 4.....	70
Gráfica 5.....	71
Gráfica 6.....	72
Gráfica 7.....	73
Gráfica 8.....	74

Capítulo I

Problema

La presente investigación aborda el impacto financiero que tiene el cambio del acuerdo 1-05 SUGEF a la CONNASIF 14-21 en la sucursal Centro de Negocios Curridabat del Banco de Costa Rica. Esta revisión va a tener como fecha definitiva el 31 de marzo del año 2024 para poder determinar si ésta sucursal tuvo alguna afectación o beneficio al implementar la norma.

Esta norma se creó con el objetivo de cuantificar el riesgo de crédito de los deudores y constituir las estimaciones correspondientes para salvaguardar la estabilidad y solvencia de las entidades y conglomerados financieros en Costa Rica. Este reglamento establece criterios para calificar a los deudores, considerando factores como la capacidad de pago, el comportamiento de pago histórico y la morosidad. Además, se toma en cuenta el valor de las garantías como mitigador del riesgo.

Es importante que se tome en cuenta que este cambio se realizó para establecer una metodología más actualizada y precisa en la calificación de riesgo de los deudores. El nuevo acuerdo proporciona lineamientos específicos para calcular las estimaciones crediticias, considerando factores como la segmentación de la cartera de créditos y las categorías de calificación.

El acuerdo SUGEF 1-05 inició su vigencia el 20 de diciembre de 1995 hasta el 31 de diciembre 2023. Iniciando de esta manera la norma CONNASIF 14-21 el 1 de enero del año 2024, donde todas las entidades financieras se ven obligadas a realizar los ajustes necesarios para cumplir con lo solicitado. Este anuncio se realizó desde el 31 de octubre del 2022 mediante el acuerdo CNS-1767-2022.

El Acuerdo SUGEF 1-05, que durante décadas estableció los criterios para calificar a los deudores en Costa Rica, ha dado paso a una nueva era con la implementación del Acuerdo CONASSIF 14-21. Este último surge como respuesta a los desafíos actuales en la evaluación del riesgo crediticio. La dinámica económica, la diversificación de productos financieros y la necesidad de mayor precisión han impulsado este cambio normativo.

En este trabajo se busca demostrar que este cambio no es solo una transición entre acuerdos o un cambio normativo; afecta directamente a todas las entidades financieras reguladas por la SUGEF y a todos sus deudores. Básicamente deben reevaluar sus portafolios de productos para ofrecer a los clientes diferentes soluciones crediticias de acuerdo con sus necesidades, ajustar sus estimaciones de acuerdo con la norma CONNASIF 14-21 identifican la necesidad de una nueva provisión, se estima el importe de la provisión y registran la provisión a nivel contable. Comunicar de la manera más transparente posible a todos sus deudores. Analizar los cambios de la normativa del acuerdo SUGEF 1-05 a la CONNASIF 14-21 y el impacto financiero en la sucursal BCR Centro de Negocios Curridabat al cierre de marzo 2024 ¿Por qué es importante?

Para el Banco fue suma importancia implementar la norma para evitar sanciones, multas por parte del ente regulador (SUGEF), además de resguardar la imagen de la institución.

Justificación

Todas las entidades financieras de Costa Rica reportan al ente regulador llamado SUGEF, sin embargo, es importante mencionar que el hecho de que una entidad esté supervisada por este ente no garantiza de que las inversiones de sus clientes estén seguras.

En el país han existido muchos casos donde instituciones financieras son intervenidas por diferentes motivos, como son los casos conocidos de ALDESA, BANCREDITO, BANCO ANGLO y más recientemente COOPESERVIDORES.

Un enorme porcentaje de los productos que venden estas entidades son los créditos que son operaciones con un nivel de riesgo mayor, ya que están ligadas a que el deudor cumpla sus obligaciones al día.

El caso de COOPESERVIDORES es un ejemplo donde se puede ver la importancia que tiene la norma ya que si bien es cierto no está directamente relacionado con el problema, esta transición entre estos acuerdos se realizó para mejorar la metodología de calificaciones de riesgo de los deudores. Sin embargo, las dificultades financieras de esta entidad resaltan la importancia de contar con una normativa más precisa y actualizada.

Antes de que CONASSIF interviniera por recomendación de la SUGEF existieron muchas alertas, como lo es el crecimiento exponencial en los últimos años de la cartera de crédito y que en el último año reportaron pérdidas por más de ₡600,000,000.00. El problema principal de esta entidad financiera fue no haber manejado de manera correcta los riesgos crediticios que tenía prestarle a cierto mercado de clientes.

La norma 14-21 se alinea cuidadosamente con estándares internacionales y las mejores prácticas en la evaluación de riesgos crediticios. Esto tiene varias ventajas:

Genera fortalecimiento en la supervisión y estabilidad financiera. Al adoptar un enfoque que sigue las directrices internacionales, Costa Rica se integra a las normas utilizadas en la banca internacional. La alineación con estándares reconocidos aumenta la confianza de los inversores y fortalece la supervisión del sistema financiero.

Hace que pueda existir una comparabilidad internacional. La norma 14-21 permite una comparación más efectiva con otros sistemas financieros en todo el mundo. Así mismo, los inversores, reguladores y analistas pueden evaluar la salud financiera de las instituciones costarricenses utilizando criterios uniformes.

Ayuda a adoptar mejores prácticas. Al seguir las mejores prácticas internacionales, Costa Rica se beneficia de la experiencia acumulada en otros países. Esto ayuda a evitar errores y a implementar procesos más eficientes y efectivos.

Genera mayor precisión y transparencia. La nueva norma, la 14-21, introduce criterios más precisos para evaluar la cartera de créditos y calificar el riesgo de los deudores. Veamos cómo esto beneficia tanto a las entidades financieras como a los clientes:

Realiza una mejor segmentación de la cartera de créditos. La norma 14-21 establece criterios más detallados para clasificar los préstamos según su riesgo. Esto permite a las instituciones financieras identificar con mayor precisión los segmentos de mayor riesgo y tomar medidas adecuadas para mitigarlo.

El tema en investigación es importante para poder determinar si los ajustes que promueve la norma. Esta impacta de manera positiva o negativa a una entidad financiera ya llevándolo a la vida real. Este trabajo cuenta con limitaciones de espacio y tiempo ya que no

se puede tomar en cuenta todo el conglomerado financiero BCR por lo amplio y complejo a nivel geográfico.

Objetivos

Objetivo general

Analizar los cambios de la normativa del acuerdo SUGEF 1-05 a la CONNASIF 14-21 a través de la información aportada por la entidad como su normativa, políticas de crédito y su impacto financiero en la sucursal BCR Centro de Negocios Curridabat al cierre de marzo de 2024. Para evaluar si hubo un efecto negativo o positivo a nivel financiero después de implementada.

Objetivos específicos

1-Examinar detalladamente los cambios específicos entre el acuerdo SUGEF 1-05 y la CONASSIF 14-21.

2-Analizar cómo los cambios normativos afectan la clasificación de riesgo en la cartera de crédito de la sucursal. ¿Se han ajustado los criterios de clasificación? ¿Cómo afecta esto a la cartera de crédito?

3-Determinar si los cambios normativos han tenido un impacto en la rentabilidad de la sucursal. ¿Cómo ha variado la rentabilidad y la calidad de la cartera?

4-Recomendar estrategias que puedan adoptarse para optimizar el cumplimiento normativo y la rentabilidad de la sucursal BCR Centro de Negocios Curridabat.

Antecedentes

Tesis Internacionales

La primera tesis internacional consultada es la de (Condor et al., 2018) con el tema Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en Mi Banco – agencia Pachuca, la realiza para la Universidad Peruana Los Andes y porta por el grado académico de licenciatura.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General ¿Cómo la gestión del riesgo crediticio se relaciona con el índice de morosidad en Mi Banco – agencia Pachuca? Y los siguientes Objetivos Específicos ¿Cómo la evaluación de riesgo crediticio se relaciona con el índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca - 2018? ¿Cómo las políticas de crédito se relacionan con el índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca - 2018? ¿Cómo los tipos de créditos se relaciona con el índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca - 2018?

La metodología que se emplea es método científico, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos guía de entrevista, cuestionario, se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que tomando en cuenta el objetivo general de la investigación, que busca determinar como la Gestión del Riesgo Crediticio se relaciona con el Índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca - 2018, se obtuvieron resultados posteriores al procesamiento e interpretación de resultados.

En la que, a la ejecución del Rho de Spearman, sobre la muestra de 30 colaboradores de la entidad microfinanciera, se obtuvo una significación bilateral de 0,011 en un nivel de 0,05 de margen de error y con el nivel de correlación de 0,458, siendo considerado un nivel de correlación positiva débil; que conlleva a describir que no necesariamente un adecuado plan o gestión del riesgo crediticio conllevará a obtener resultados adecuados de índice de morosidad.

Se recomienda a los ejecutivos y directivos de la Agencia Chupaca de Mi Banco, que desarrollen un plan de mejora con estrategias adecuadas a la realidad poblacional, enfocado a optimizar los índices de morosidad que actualmente generan mucha preocupación; esto implica además implementar acciones en la gestión del riesgo crediticio, buscando establecer una mejor comunicación tanto con los colaboradores y ellos a su vez brindar un mejor proceso de comunicación con los clientes.

La norma CONNASIF 14-21 tiene como uno de sus principales propósitos promover condiciones favorables para garantizar una mejor liquidez y solvencia dentro del sistema financiero costarricense, por lo que la tesis sobre la gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca es una buena referencia para ver como la gestión de riesgo crediticio se relaciona con el índice de morosidad en un banco.

La segunda tesis internacional consultada es la de Ayluardo (2023) con el tema Análisis de los factores relacionados a la morosidad de la cartera de crédito de consumo la Entidad Financiera Banco Bolivariano de segmento masivo matriz del 2022, la realiza para la Universidad ECOTEC y opta por el grado académico de licenciatura.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Analizar los factores que se relacionan con la morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Entidad Financiera Banco Bolivariano de segmento masivo matriz del 2022.

Y los siguientes Objetivos Específicos: Examinar la morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Entidad Financiera Banco Bolivariano de segmento masivo matriz del 2022, Identificar los factores que se relacionan con la morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Entidad Financiera Banco Bolivariano de segmento matriz del 2022 , Proponer estrategias de reducción de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Entidad Financiera Banco Bolivariano de segmento masivo de matriz del 2022.

La metodología que se emplea es la cuantitativa, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos recopilación de información a análisis de la información cuantitativa.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que los análisis realizados han permitido identificar y analizar los determinantes de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Entidad

Financiera Banco Bolivariano. Las variables de edad, estado civil, actividad económica e ingresos han mostrado ser factores determinantes importantes, todos presentando fuertes correlaciones con la morosidad.

Para lo anterior se recomienda la inclusión de variables relevantes en el análisis de los factores relacionados a la morosidad de la cartera de crédito de consumo del Banco Bolivariano resulta esencial para obtener una visión más precisa y detallada de las dinámicas financieras y de comportamiento de los clientes.

Esta estrategia busca abordar de manera integral los desafíos que enfrenta la entidad financiera, permitiendo una comprensión más completa de los factores que inciden en la morosidad, y, por ende, una toma de decisiones informada y estratégica.

La tesis citada anteriormente sobre el análisis de los factores relacionados con la morosidad en la cartera de crédito de consumo del Banco Bolivariano se vincula con la norma CONASSIF 14-21 ya que este acuerdo entre tantas cosas que indica reglamenta el cálculo de estimaciones crediticias. Esta investigación busca establecer la morosidad de una cartera de crédito en específico, por lo que al establecer esto automáticamente se debe relacionar con futuras estimaciones en las posibles moras que ocurran.

La tercera tesis internacional consultada es la de (Amoretty et al., 2020) con el tema NIIF 9: Instrumentos Financieros y su impacto en los estados financieros de las provisiones de la cartera de colocaciones en la banca múltiple en Lima, año 2017, la realiza para la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas y opta por el grado académico de licenciatura.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Determinar el impacto en los estados financieros de NIIF 9 Instrumentos financieros de las provisiones de la cartera de colocaciones en la banca múltiple en Lima, Año 2017.

Y los siguientes Objetivos Específicos: Determinar el impacto de la clasificación, de acuerdo con NIIF 9 Instrumentos financieros de las provisiones de la cartera de colocaciones en la banca múltiple en Lima, año 2017, determinar el impacto de la medición, de acuerdo con NIIF 9 Instrumentos financieros de las provisiones de la cartera de colocaciones en la banca múltiple en Lima, año 2017.

La metodología que se emplea es la cualitativa y cuantitativa, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos muestras para la investigación cualitativa y cuantitativa, obtención fuentes de datos primarias y secundarias, entrevistas, se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que según las investigaciones realizadas en la presente tesis y en base a los resultados obtenidos en las tablas cruzadas y el chi cuadrado se concluye que NIIF 9 instrumentos financieros impacta en los estados financieros de las provisiones de la cartera de colocaciones en la banca múltiple en Lima, año 2017. Para lo anterior se recomienda dada la mayor complejidad de este modelo, la norma permite como recurso práctico la aplicación de una matriz de provisiones, basada en la antigüedad de los saldos.

Así como permite la opción de aplicar un método simplificado para ciertos activos (cuentas por cobrar comerciales, de arrendamiento o activos contractuales) de forma que el deterioro se registre siempre en referencia a las pérdidas esperadas.

La NIIF 9 nos habla sobre las pérdidas crediticias esperadas para evaluar el deterioro de los activos financieros en el estado de resultados, Esto obliga a la entidad financiera a estimar las pérdidas esperadas en función del crédito que se coloca, En este caso es importante destacar que el acuerdo SUGEF 1-05 al cambiarse por la norma CONASSIF 14-21 permite un mayor margen de mejora en las carteras de crédito al establecer diferentes clasificaciones de riesgo para los clientes.

La cuarta tesis internacional consultada es la de Ávalos (2022) con el tema Factores Determinantes del Riesgo Crediticio en las Cooperativas de Ahorro y Crédito la realiza para Universidad Nacional Hermilio Valdizán y opta por el grado académico de Maestría.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Determinar los factores determinantes del riesgo crediticio que influyen directamente en los agentes externos a la cooperativa de Ahorro y Crédito Volcán 392.

Y los siguientes Objetivos Específicos: Analizar los factores de riesgo que influyen directamente en los agentes externos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Volcán 392, Identificar las operaciones, objeto, políticas y procedimiento de gestión de Riesgo que

influyen directamente con los agentes externos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Volcán 392, Expresar la influencia de las concientizaciones al personal sobre la administración de riesgo respecto a los agentes externos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

La metodología que se emplea es la cuantitativa, la cual mediante el uso de los siguientes instrumentos: Informes de control, las encuestas realizadas a trabajadores de la institución y a socios de la cooperativa, textos de autores como parte de la doctrina, y toda documentación relacionada con los principios y derechos que conforman el debido proceso, se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio para la investigación, cuando el autor indica que los factores determinantes del riesgo crediticio que influyen directamente en los agentes externos a la cooperativa de Ahorro y Crédito Volcán 392.

Están constituidos por la administración propia: Volumen de créditos, políticas de créditos, mezcla de créditos, concentración geográfica, capacidad de los ejecutivos teniendo como factores de riesgo externos a la Morosidad e inflación. Los factores determinantes del riesgo crediticio influyen directamente con los agentes externos a la cooperativa de Ahorro y Crédito Volcán 392.

Para lo anterior se recomienda cumplir con los propósitos fundamentales de la cooperativa como premisa fundamental los aspectos legales que obligan a una capacitación, perfeccionamiento y profesionalización del personal y los directivos a fin de fortalecer sus sistemas de control, vigilancia, y administración de los recursos, de esta manera adaptarse a los cambios a fin de afianzar su continuidad asegurando un desarrollo económico sostenible con una visión a futuro con sus fundamentos filosóficos.

El autor concluye que los factores determinantes del riesgo crediticio que influyen directamente en los agentes externos a la cooperativa incluyen el volumen de créditos, políticas de crédito y concentración geográfica.

La quinta tesis internacional consultada es la de Fernández (2020) con el tema Gestión del riesgo crediticio y la morosidad de los créditos. Centro Poblado La Pucara Mi Banco –

Chota- 2017, la realiza para la Universidad Señor de Sipán y opta por el grado académico de Licenciatura.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Determinar como la gestión del riesgo crediticio se relaciona con la morosidad de los créditos. Centro Poblado La Pucara. Mi banco – Chota - 2017, y los siguientes Objetivos Específicos: Evaluar la gestión del riesgo crediticio en Mi Banco – Chota – 2017, identificar la morosidad del Centro Poblado La Pucara. Mi Banco - Chota – 2017, especificar los factores de la morosidad Centro Poblado La Pucara. Mi Banco – Chota – 2017.

La metodología que se emplea es la cuantitativa, la cual mediante el uso de los siguientes instrumentos: Encuesta y el análisis documental, se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio para la investigación, cuando el autor indica que tras la ejecución del Rho de Spearman, sobre la muestra de 30 colaboradores de Mi Banco, se obtuvo una significación bilateral de 0,011 en un nivel de 0,05 de margen de error y con el nivel de correlación de 0,458, siendo considerado un nivel de correlación positiva débil; que conlleva que no necesariamente un adecuado plan o gestión del riesgo crediticio conllevará a obtener resultados adecuados de índice de morosidad.

Para lo anterior se recomienda a los ejecutivos de Mi Banco – Agencia Chota, sugerimos que desarrollen un plan de mejora con estrategias adecuadas a la realidad poblacional, enfocado a optimizar los índices de morosidad que actualmente generan mucha preocupación; esto implica además implementar acciones en la gestión del riesgo crediticio, buscando establecer una mejor comunicación con los clientes.

Según el Rho de Spearman aplicado en Mi Banco – Agencia Chota indica que en esta entidad no necesariamente la gestión del riesgo crediticio se relaciona con la morosidad de los créditos. Por lo general se tiene a llevar muy de la mano estos dos aspectos al mencionar la morosidad de una cartera en específico. Sin embargo, esta muestra y este proyecto nos declara que no tiene por qué haber una relación tan directa.

La sexta tesis internacional consultada es la de Gárate (2017) con el tema Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016, la realiza para la Universidad César Vallejo y opta por el grado académico de Maestría.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Establecer la relación entre la gestión del Riesgo Crediticio y la morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016, y los siguientes Objetivos Específicos: Determinar el nivel de la gestión del riesgo crediticio en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016, determinar el nivel de morosidad según la clasificación SBS en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016.

Determinar el nivel de morosidad según la clasificación Buró en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016, establecer la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad según el criterio SBS en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016, establecer la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad según el criterio Buró en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016.

La metodología que se emplea es la cuantitativa, la cual mediante el uso de los siguientes instrumentos: Análisis documental, observación y como instrumentos se elaborarán una guía de análisis documental, una lista de verificación. Se diseñaron dos instrumentos que recopiló información de la variable de gestión de riesgo crediticio que contó con 17 ítems, se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio para la investigación, cuando el autor indica que existe relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016, cuando se usa la clasificación SBS dado que el p-valor fue de 0.0036 menor a 0.05 y no existe relación cuando se usa la clasificación Buró que el p-valor fue d 0.36 mayor al 0.05.

Para lo anterior se recomienda a el área comercial del BBVA Banco Continental – Oficina Moyobamba, debe usar el criterio de calificación Buró de y no el criterio de calificación de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), en la aprobación de los créditos evaluados.

En este trabajo de graduación podemos ver que se habla de la clasificación realizada por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS) la cual es utilizada en Perú y se utiliza similar a la calificación SUGEF utilizada en Costa Rica. En un caso se utiliza para establecer calificaciones para evaluar el riesgo crediticio de las entidades financieras y empresas de seguros. La otra establece normativas para la clasificación de deudores y de esta manera regular el riesgo de crédito.

La séptima tesis internacional consultada es la de Martínez (2016) con el tema Reducción del riesgo crediticio en la concesión de créditos en el sistema bancario guatemalteco, la realiza para la Universidad Panamericana y opta por el grado académico de Licenciatura.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Reducir la ocurrencia de riesgos de crédito, en el proceso de la concesión de créditos en las instituciones bancarias guatemaltecas y los siguientes Objetivos Específicos: Evaluar de forma objetiva los riesgos a que están expuestos las entidades financieras en el proceso de otorgamiento de créditos, proponiendo acciones para reducirlos y evitar pérdidas financieras.

Establecer parámetros para medir y prevenir la ocurrencia inherente a esta actividad, a través de mecanismos y sistemas de control interno eficaces y oportunos, que estén apegados a las disposiciones y normas legales para la concesión de créditos, coadyuvar a que la auditoría interna de las instituciones financieras utilice y apliquen metodologías y herramientas de análisis de riesgos que ofrezcan mayores ventajas para minimizar los impactos del riesgo de concesión de créditos.

La metodología que se emplea es la cuantitativa, la cual mediante el uso de los siguientes instrumentos: Entrevistas con sus respectivas guías.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio para la investigación, cuando el autor indica que el mayor porcentaje de los créditos que componen

la cartera crediticia de todo el sistema bancario guatemalteco corresponde a los créditos con garantía fiduciaria, es decir, créditos sin una garantía real, lo que implica que el riesgo de impago es mucho más alto que los créditos donde si hay una garantía real ya sea hipotecaria o prendaria.

Para lo anterior se recomienda mantener actualizada la clasificación de la cartera crediticia por categoría, de acuerdo con el tipo de crédito, así como las reservas o provisiones correspondientes ante el impago de una cuenta por cobra, esto para asegurar la liquidez, solvencia y solidez patrimonial de la institución.

Entre mayor sea el riesgo de conceder un crédito para una entidad financiera, en caso de que el cliente pague mayor va a ser su retorno. Esta tesis nos muestra lo riesgoso que es para una entidad bancaria tener una cartera de crédito muy grande en consumo, Ya que al no haber una garantía real aumenta mucho el riesgo enfocándonos en que los clientes no cumplan con sus obligaciones pactadas.

La octava tesis internacional consultada es la de (Raymundo et al., 2016) con el tema Política de colocaciones y riesgo crediticio en Mi banco, banco de la Microempresa S.A. Agencia Tarma Periodo 2011-2013, la realiza para la Universidad Nacional del Centro de Perú y opta por el grado académico de Licenciatura.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Establecer la relación entre la política de colocaciones y riesgo crediticio en Mi Banco, Banco de la Microempresa S.A. Agencia de Tarma período 2011-2013, y los siguientes Objetivos Específicos: Determinar la relación que existe entre el riesgo crediticio y la negociación en la política de colocaciones Mi Banco, establecer la relación que existe entre el riesgo crediticio y productos en la política de colocaciones Mi Banco, determinar la relación que existe entre el riesgo crediticio y las estrategias en la política de colocaciones Mi BANCO.

La metodología que se emplea es la cualitativa, la cual mediante recopilación de datos de la entidad se revisó toda la normatividad de la institución, relacionada al otorgamiento de créditos y manejo del riesgo crediticio, así como las políticas de cobranza y recuperación de créditos. (manuales, circulares, procedimientos y otros). Se revisó diversos materiales

bibliográficos referentes a la investigación (libros, artículos, tesis, entre otros), se procura encontrar respuesta al problema de la investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio para la investigación, cuando el autor indica que existe correlación significativa entre la política de colocaciones y el riesgo crediticio en Mi Banco, Banco de la Microempresa S.A. Agencia Tarma periodo 2011-2013. Significa si a un mejor conocimiento de las políticas de colocaciones en los analistas de crédito, se presenta un menor riesgo crediticio en Mi Banco agencia Tarma.

Para lo anterior se recomienda desarrollar un programa integral orientado al desarrollo de información financiera y conocimiento de las políticas de colocaciones en todos los analistas de crédito, al presentar un riesgo crediticio en Mi Banco agencia Tarma.

Todos los conglomerados financieros tienen sus políticas y normativas propias, por lo general los bancos privados son más agresivos a la hora de atacar el mercado que un banco estatal ya que este último administra fondos públicos. Ahora bien, este trabajo nos permite conocer un poco sobre las políticas del Banco de la Microempresa y como las políticas de colocación van ligadas completamente al riesgo crediticio que asume la entidad.

Tesis Nacionales

La primera tesis nacional consultada es la de (Vargas, et al.,2014) con el tema Factores que indiquen en la morosidad de la cartera de créditos: “Banca Desarrollo”, formalizados en el Centro de Servicios Financieros del Banco Popular en Pérez Zeledón, año 2012-2013 la realiza para la Universidad Nacional y opta por el grado académico de Licenciatura.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Analizar los factores que inciden en la morosidad de la cartera de crédito “Banca Desarrollo” formalizados en el Centro de Servicios Financieros del Banco Popular en la sucursal de Pérez Zeledón, durante el año 2012.

Y los siguientes Objetivos Específicos: Analizar el comportamiento de la morosidad en la cartera total de crédito y sus implicaciones en la cartera de Banca de Desarrollo, durante el año 2012, describir las acciones institucionales que implementa el Banco Popular para

reducir el índice de morosidad en la cartera de crédito, identificar las causas que inciden para que los clientes de la banca de desarrollo incurran en morosidad.

La metodología que se emplea es la cuantitativa, la cual mediante entrevistas y fuentes secundarias provenientes de libros y tesis que hacen referencia a temas similares.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio para la investigación, cuando el autor indica que con relación a la Tasa Mensual de Morosidad, el Banco Popular no posee datos que reflejen el porcentaje de morosidad conjunta de todas las líneas de crédito, independientemente del rango de antigüedad que posea, ya que el enfoque se da principalmente en los que se encuentran en cobro judicial, lo que ocasiona que se incremente la morosidad, ya que no se les da seguimiento desde el inicio del problema, lo que evita que los gestores de cobro brinden soluciones más favorables.

Para lo anterior se recomienda mejorar los sistemas de información, mediante la utilización de sistemas que rinden información más sistematizada en tiempo real, separando las líneas y graficando los resultados.

Esta tesis nos muestra como un banco estatal como lo es el Banco Popular puede tener una mala gestión en la parte de cobro ya que no brindan algún tipo de seguimiento en tiempo real a las operaciones de crédito y monitorean prácticamente hasta que deben ejercer el cobro judicial. Es resaltar la importancia de la norma CONASSIF 1421 ya que le pide a todas las entidades financieras mantener actualizado el seguimiento a sus carteras de crédito, principalmente para poder medir de una manera más precisa las estimaciones de cada operación.

La segunda tesis nacional consultada es la de Santamaría (2018) con el tema Comportamiento de la morosidad en los créditos de consumo otorgados en la Sucursal del Banco de Costa Rica ubicada en el Distrito Primero del Cantón Central de la Provincia de Puntarenas desde el año 2015 hasta el año 2017, la realiza para la Universidad Técnica Nacional y opta por el grado académico de Licenciatura.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Determinar el comportamiento de la morosidad de los créditos de consumo otorgados desde el año 2015 hasta el año 2017 de la sucursal del Banco de Costa Rica del cantón Central, distrito Primero

de la Provincia de Puntarenas, y los siguientes Objetivos Específicos: Describir en qué consiste la morosidad crediticia en la sucursal del Banco de Costa Rica del cantón Central de la Provincia de Puntarenas.

Identificar los motivos que influyeron para el incumplimiento de los clientes en sus obligaciones de pagos a los créditos de consumo, de la sucursal del Banco de Costa Rica del cantón Central de la Provincia de Puntarenas, determinar las consecuencias que genera la morosidad en los pagos de créditos otorgados a los clientes en la sucursal del Banco de Costa Rica del cantón Central, distrito Primero de la Provincia de Puntarenas.

La metodología que se emplea es la cuantitativa, la cual mediante entrevistas y cuestionarios.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio para la investigación, cuando el autor indica que los créditos de consumo brindados en los años del 2015 al 2017 por el Banco de Costa Rica sucursal ubicada en distrito Primero cantón Central de la Provincia de Puntarenas, son los que tienen la morosidad más alta.

Los créditos de consumo que otorga el Banco de Costa Rica sucursal ubicada en distrito Primero cantón Central de la Provincia de Puntarenas, son adquiridos por los clientes con irresponsabilidad al no necesitarse garantías reales, existe una afectación directa al Banco de Costa Rica con las estimaciones para cuentas incobrables, los ingresos por intereses, la calificación SUGEF y la reserva que debe tener el Banco para cubrir estas pérdidas por morosidad.

Para lo anterior se recomienda disminuir la morosidad en los créditos de consumo aplicando diferentes estrategias de cobro, con el fin de captar más ingresos, establecer un procedimiento determinado de fiscalización con respecto a la documentación que presentan los futuros clientes de créditos de consumo, para garantizar si realmente tienen la capacidad económica para hacer frente a la deuda a mediano, corto o a largo plazo.

Reforzar la política de cobro con referencia a los arreglos de pago establecidos por el Banco de Costa Rica, sucursal ubicada en distrito Primero cantón Central de la Provincia de Puntarenas, con el fin de disminuir la morosidad y minimizar los gastos que se generan por el proceso de cobro administrativo y judicial.

Como se puede comprobar en entidades financieras del exterior o nacionales de banca privada, los créditos de consumo suelen ser los créditos que más morosidad le generan a todos estos conglomerados. Todas las entidades deben estar muy al pendiente de la morosidad de su cartera de crédito, ya que como se menciona en este trabajo y en el acuerdo CONASSIF 1421 se debe tener un cálculo preciso de las estimaciones por incobrables.

La tercera tesis nacional consultada es la de (Chinchilla et al., 2017) con el tema Comparación entre Riesgo / Rendimiento de la Banca Estatal con respecto a la Banca Privada en Costa Rica para el período 2012-2016, la realiza para el Tecnológico de Costa Rica y opta por el grado académico de Licenciatura.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Determinar si el riesgo / rendimiento observado en el sector bancario privado es similar al riesgo / rendimiento observado en el sector bancario estatal, durante el período 2012/2016 y los siguientes Objetivos Específicos: Determinar el rendimiento del sector bancario público y privado.

Indagar, comparar el coeficiente Riesgo / Rendimiento del Sector Bancario público y privado, comparar el coeficiente Riesgo / Rendimiento del Sector Bancario Estatal con respecto al Sector Privado, indagar las posibles explicaciones del comportamiento existente en la relación riesgo / rendimiento de los sectores bancarios en Costa Rica.

La metodología que se emplea es la cuantitativa, entrevistas a expertos en el área de banca y finanzas y recolección de datos como literatura relacionada al sector bancario costarricense, libros especializados, artículos de revistas, estados financieros de los Bancos Públicos y Privados en Costa Rica, páginas de internet.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio para la investigación, cuando el autor indica que por medio del ROA el sector público tiene un bajo rendimiento en comparación al sector privado, el promedio general del ROE el sector público tiene un mayor rendimiento que el sector privado, el nivel de riesgo con una desviación con el ROA el sector público tiene un riesgo menor que el sector privado, la tendencia de la desviación estándar promedio del ROE el sector público tiene un porcentaje mayor que el sector privado.

Esto se debe por una enmarcación de la crisis que presentó BANCREDITO en los últimos años, de acuerdo con el coeficiente riesgo-rendimiento el sector público genera un menor rendimiento y un riesgo más alto con respecto a los bancos privados.

Para lo anterior se recomienda con respecto al ROA al Sector Público que mejore este indicador ya que al ser menor que en el sector privado significa que la eficiencia de los activos de los bancos no estatales es mejor. Por otro lado, con respecto al ROE el sector público lleva la delantera, por lo que se le recomienda al sector privado mejorar para que la capacidad de capital permita proporcionar un cierto rendimiento mayor.

Por lo general todas las entidades financieras privadas se manejan con recursos propios y las entidades financieras públicas se manejan con recursos estatales a pesar de muchas veces generar sus propias utilidades. El trabajo citado anteriormente es importante para resaltar los diferentes escenarios a los que se expone una entidad pública y una privada y así mismo resaltar que esto va a afectar directamente en las estimaciones ya que el apetito de riesgo entre una u otra va a variar considerablemente.

La cuarta tesis nacional consultada es la de (Figuera et al., 2017) con el tema Propuesta de un programa de educación financiera de acuerdo con el diagnóstico del nivel de endeudamiento con tarjetas de crédito de los trabajadores asalariados del distrito Catedral, cantón de San José provincia de San José, al primer cuatrimestre del 2017, la realiza para la Universidad Latina de Costa Rica. y opta por el grado académico de Licenciatura.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Diseñar una propuesta adecuada de un programa de educación financiera durante el primer cuatrimestre del 2017, basado en el diagnóstico del nivel de endeudamiento con tarjetas de crédito de los trabajadores asalariados del distrito Central, en San José, al primer cuatrimestre del 2017 y los siguientes Objetivos Específicos: Describir el sistema financiero costarricense, la importancia relativa y las características del crédito de consumo por tarjetas de crédito, al primer cuatrimestre del 2017, conforme a datos de la SUGEF, MEIC, e INEC.

Identificar la tendencia en la adquisición de créditos de consumo, bajo la modalidad de tarjetas de crédito, al primer cuatrimestre del 2017, conforme a datos de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), el Ministerio de Economía,

Industria y Comercio (MEIC) y el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), estructurar una propuesta de plan de educación financiera, que permita a los trabajadores asalariados del distrito Catedral, en San José, tener una adecuada administración de sus créditos de consumo, bajo la modalidad de tarjetas de crédito, según la tendencia de comportamiento identificada.

La metodología que se emplea es la cuantitativa, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: Cuestionario y Entrevista, se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio para la investigación, cuando el autor indica que los factores principales que aquejan el comportamiento de la población en el uso de estas tarjetas van muy de la mano con las constantes alzas de precios en los productos de la canasta básica, el incremento de los combustibles, los tipos de cambio, así como también la diversificación de los mercados de productos y servicios.

Esto hace que los tarjetahabientes utilicen sus tarjetas de crédito como una extensión de sus ingresos mas no, así como un respaldo financiero. La facilidad y seguridad que brinda no tener que contar con efectivo para realizar transacciones, opciones de pago a plazo sin intereses, sistemas de premiación y demás, hacen que las tarjetas de crédito se conviertan en el medio de pago preferido de muchos costarricenses.

Para lo anterior se recomienda que la información que se entrega al tarjetahabiente debe ser clara, precisa, sencilla y más amigable. Debe explicar tanto los beneficios como las desventajas del incumplimiento de los términos y condiciones estipulados en el contrato, en un lenguaje que el tarjetahabiente pueda comprender. Esto se logra realizando estudios de mercado más intensivos que contemplan los cambios sociales y financieros de los últimos años.

La mayor parte de los consumidores que utilizan tarjetas de crédito no las saben utilizar lo que en algún punto va a ocasionar que caigan en morosidad y esto automáticamente dañe el nivel de comportamiento de pago histórico en SUGEF y se les complique acceder

con las mejores opciones de financiamiento del mercado. El proyecto realizado hace referencia a lo importante que es educar a las personas que utilizan este tipo de productos.

La quinta tesis nacional consultada es la de Soto (2022) con el tema Crédito del mercado inmobiliario de vivienda de Costa Rica la realiza para la Universidad Latina de Costa Rica. y opta por el grado académico de Licenciatura.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Analizar la normativa SUGEF que deben cumplir las entidades financieras con el propósito de poner a disposición del mercado inmobiliario líneas de crédito que se ajusten a los requerimientos de fiscalización, al primer cuatrimestre del 2022 y los siguientes Objetivos Específicos: Determinar la normativa SUGEF que deben cumplir las entidades financieras para ofrecer al mercado sus líneas de crédito destinadas al mercado inmobiliario.

Identificar los sectores costarricenses que requieren acceso a vivienda mediante líneas de crédito, establecer si la normativa SUGEF garantiza una justa competencia de las entidades financieras en materia de crédito inmobiliario.

La metodología que se emplea es la cualitativa, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: Cuestionario y Entrevista, se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio para la investigación, cuando el autor indica que de acuerdo con la normativa o regulación de la SUGEF no existe un enfoque específicamente para crédito hipotecario, las entidades trabajan con acuerdos, normativas y reglamentos generales para todos los préstamos que ofrecen las entidades financieras según las opciones que ofrecen en su cartera de crédito.

La superintendencia de Entidades Financieras, en este caso cada entidad trata de mitigar el riesgo crediticio mediante parámetros y políticas internas para el financiamiento de crédito hipotecario.

Para lo anterior se recomienda que para obtener un crédito hipotecario posee políticas y parámetros internos que debe cumplir las instituciones financieras, deudores, codeudores, adicionalmente existen normativas y regulaciones que son generales para la cartera de crédito de cada entidad, es importante que cada participante del crédito se apegue a las normativas

actuales que la Superintendencia de Entidades Financieras menciona en sus acuerdos actuales que se adapten al crédito hipotecario.

El trabajo citado antes destaca que actualmente la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) no tiene una política diferenciada para el tratamiento de los créditos hipotecarios, por lo que destaca la importancia de que cada entidad financiera que maneje este tipo de cartera tenga políticas y normativas establecidas para el tratamiento de este tipo de operaciones y así evitar afectación tanto en estimaciones como en morosidad.

La sexta tesis nacional consultada es la de (Hernández et al., 2013) con el tema Credit Scoring en Costa Rica y la probabilidad de clasificación de créditos personales basados en un modelo estadístico – matemático para aprobar o rechazar la realiza para el Instituto Tecnológico de Costa Rica. y opta por el grado académico de Licenciatura.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Desarrollar y comparar un modelo de Credit Scoring aplicable en instituciones financieras para la medición y otorgamiento de créditos de consumo y los siguientes Objetivos Específicos: Enunciar las ventajas y desventajas del uso de un modelo de Credit Scoring desarrollar el Modelo Logit con un caso para obtener un resultado de este y así analizar los criterios más adecuados para comparar las principales variables.

Comparar el resultado del modelo con la base de datos de morosidad para corroborar la relación, analizar con respecto a los resultados obtenidos si utilizando el modelo se hubiese podido predecir el resultado final, determinar las variables que la entidad bancaria considera para realizar el análisis de crédito, verificar la política que la entidad financiera utiliza para otorgar o rechazar un crédito, consultar mediante SUGEF y / o entidad bancaria si existe alguna normativa que regule el uso de Credit Scoring en Costa Rica.

La metodología que se emplea es la cualitativa, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: Cuestionario y Entrevista, se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio para la investigación, cuando el autor indica que el desarrollo de Modelos Credit Scoring depende de cada institución financiera y de los resultados que se deseen obtener, ya que de acuerdo a

la investigación realizada existen varios modelos a utilizar, así como ventajas y desventajas de los mismo, ya que si bien es cierto, permiten cuantificar el riesgo como una probabilidad además de ser consistente y explícito, debe requerir una serie de datos los cuales deben ser del alta calidad y una muestra lo suficientemente amplia para poder ser más certeros.

Para lo anterior se recomienda mantener una evaluación periódica del modelo de Credit Scoring (cada seis meses preferiblemente) que se esté utilizando y que de esta forma se proceda a realizar las mejoras para que el mismo tenga un grado de predicción acorde con los cambios generacionales y ajustado a la realidad del momento.

A nivel internacional hace algún tiempo era muy común escuchar el término “scoring de crédito” esto es una herramienta que se crea con el fin de minimizar el riesgo a la hora de que una entidad financiera preste dinero sin ninguna garantía a los clientes, ya que como es conocido esta línea de crédito es la que tiene un mayor porcentaje de morosidad y por consiguiente la que más afecta a las estimaciones de las entidades financieras.

La séptima tesis nacional consultada es la de Lewis (2004) con el tema Determinación de las causas de morosidad en la cartera de Crédito del Banco Nacional de Costa Rica, Sucursal Paraíso de Cartago la realiza para el Instituto Tecnológico de Costa Rica. y opta por el grado académico de Bachillerato.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Determinar las causas que provocan la morosidad en los créditos que libera el Banco Nacional de Costa Rica Sucursal Paraíso, para proponer soluciones que minimicen el problema y los siguientes Objetivos Específicos: Determinar los factores que conducen a los clientes del Banco Nacional de Costa Rica Sucursal Paraíso a la morosidad, identificar los factores a nivel interno (si estos existen), que favorezcan niveles altos en el índice de morosidad del BNCR.

Establecer soluciones que minimicen el porcentaje de morosidad sin bajar la calidad del servicio que brinda el Banco Nacional de Costa Rica Sucursal Paraíso.

La metodología que se emplea es la cuantitativa, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: Entrevista e información documental para el análisis de la Morosidad de la Cartera de crédito, se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio para la investigación, cuando el autor indica que la morosidad se da por dos motivos: El primero y más importante, corresponde a causas externas a la Sucursal del BNCR en Paraíso y que, por consiguiente, están fuera del control de la institución y el segundo corresponde a causas de carácter interno al Banco y que pueden ser controladas.

Para lo anterior se recomienda concientizar a los colaboradores de la cartera de crédito, en mantener actualizada la información personal de los clientes de la cartera, para mejorar las labores de cobro.

A pesar de que todos los conglomerados financieros tratan de crear y utilizar diferentes herramientas para minimizar la morosidad se vuelve una tarea muy difícil. Por esto la CONASSIF 14-21 brinda herramientas o instrucciones muy específicas para la clasificación de clientes.

La octava tesis nacional consultada es la de Miranda (2018) con el tema Análisis financiero del impacto del incremento de las tasas de interés variables de los préstamos de vivienda en colones sobre la liquidez de las familias costarricenses de clase media, ubicadas en la provincia de Heredia, pertenecientes al Gran Área Metropolitana que están interesadas en comprar casa propia, en el segundo cuatrimestre del 2018 la realiza para la Universidad Latina de Costa Rica. y opta por el grado académico de Licenciatura.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Determinar el impacto financiero que tiene el incremento de las tasas de interés variables de los préstamos de vivienda en colones sobre la liquidez de las familias costarricenses de clase media, ubicadas en el sector de la provincia de Heredia, pertenecientes al Gran Área Metropolitana, que están interesadas en comprar casa propia, en el segundo cuatrimestre del 2018.

Objetivos Específicos: Realizar un estudio de las tasas de crédito en vivienda en colones variables a nivel nacional mediante el uso de las tasa brindadas en la feria EXPOCONSTRUCCIÓN 2017, con el propósito de realizar un comparativo financiero, identificar el rango salarial de las personas de clase media en el sector de Heredia, pertenecientes al GAM, con la finalidad de conocer su capacidad adquisitiva, determinar el

procedimiento establecido por la SUGEF para el cálculo de la capacidad de pago con el propósito de comprender la variabilidad de la TBP en los últimos años.

Determinar el monto de pago apropiado que una familia puede asumir para no arriesgar la vivienda otorgada, desarrollar una guía financiera que sirva de apoyo para la compra de casa a crédito para las familias costarricenses de la provincia de Heredia, ubicada en el GAM.

La metodología que se emplea es la cuantitativa, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: Revisión de fuentes bibliográficas y análisis de datos suministrados por la SUGEF y el BCCR acerca de la situación financiera nacional en cuanto a las tasas de crédito para vivienda en colones, se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio para la investigación, cuando el autor indica que antes de adquirir un préstamo de vivienda en colones con una tasa de interés variable en Costa Rica, una persona debería conocer y comparar las tasas interés ofrecidas por las entidades financieras, dado que las condiciones que brindan a los clientes son diferentes en su mayoría.

Para lo anterior se recomienda mantener un historial crediticio sin macha es muy importante, ya que, las instituciones financieras se basan en ella para poder otorgar un crédito o no. Hacer un presupuesto familiar es fundamental, así saben bien en lo que gastan el dinero y conocen su situación financiera real.

Tener un ahorro para la prima de la casa es un buen paso para comenzar con la compra de la vivienda, esto le va a proporcionar un desahogo financiero al momento de adquirir el préstamo, como también definir un plazo meta para la compra de la casa, dado que, se puede planificar un ahorro extra en los gastos con el que se ayuden para la prima.

Las tasas variables normalmente se componen de dos factores en Costa Rica TBP + n% o TPR en \$ + n%. Estas bases suelen variar semanalmente por lo que este trabajo demuestra cómo puede afectar a la liquidez de las familias estos ajustes constantes que se realizan por medio del Banco Central de Costa Rica. Esto puede afectar a la morosidad de las entidades financieras y automáticamente a las estimaciones.

Proyecciones

En el presente estudio se determinará el impacto financiero que tuvo la sucursal BCR Centro de Negocios Curridabat al cierre de marzo del 2023 con el cambio del acuerdo SUGEF 1-05 a la norma CONASSIF14-21. Se busca evaluar si la entidad tuvo algún beneficio o más bien existe alguna afectación.

Para este análisis se estudiarán los cambios más considerables que tuvo este ajuste y cambios que tuvo que hacer la entidad bancaria para poder cumplir con lo normado por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) para no verse envueltos en algún tipo de sanción por el no cumplimiento de lo ordenado por este ente regulador.

Entre todas estas revisiones se desea examinar detalladamente como estos cambios normativos afectan la clasificación de riesgo en la cartera de crédito de la sucursal BCR Centro de Negocios Curridabat, si se han ajustado los criterios de clasificación y como esto puede afectar a la cartera de crédito.

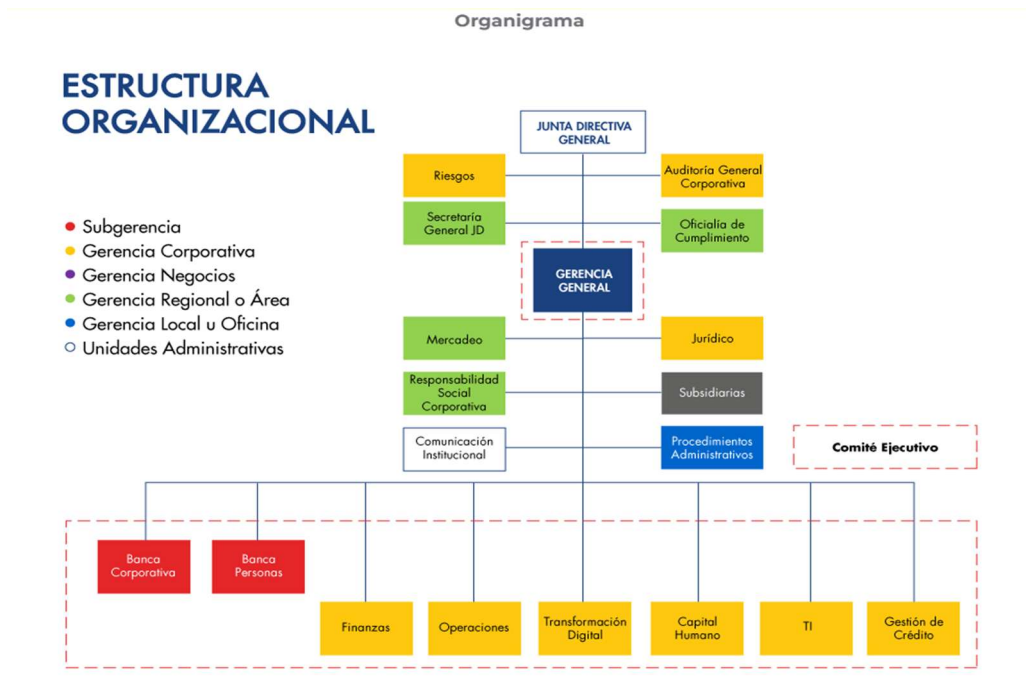
De igual manera es importante mencionar que en este caso se toma a uno de los conglomerados financieros más grandes de todo el país por lo que se determina tomar únicamente una sucursal para que sea objeto del estudio. Tomando en cuenta que esta muestra debe mostrar los cambios que hizo todo el conglomerado ya que esto debe ser general y no por sucursal.

Capítulo II: Marco Teórico

Organigrama

Un organigrama es la representación gráfica o esquemática resumida de la estructura organizacional formal de una empresa, institución u organismo social y general que visualiza fácilmente la disposición e interrelación de sus partes.

La departamentalización estructural está representada por un gráfico compuesto de unidades organizativas y sus relaciones de autoridad. Las primeras están representadas por rectángulos, mientras que las relaciones se reflejan por líneas. A eso se le denomina organigrama (Lirio, 2018, p. 8). Un organigrama muestra cómo se estructura una empresa con sus diferentes departamentos y estructuras. El siguiente es el organigrama del Banco de Costa Rica en el cual se va a ubicar a la oficina BCR Centro de Negocios Curridabat. La misma se encuentra dentro de la estructura de Banca Personas.



Fuente: Banco de Costa Rica (s.f.). Organización Conglomerado Financiero BCR www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/informacion_corporativa/organizacion/!ut/p/z/0/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAflj_o8zi3S0M3D08_A383C19TQwCPR1DgwwDPQwtAg31C7ldFQHemOMD/

Uso de la metodología estándar para el cálculo de estimaciones crediticias

El presente acuerdo CONNASIF 14-21 establece la metodología estándar de clasificación de deudores y cálculo del monto mínimo de estimaciones crediticias que las entidades deben mantener registrados contablemente al cierre de cada mes. El monto mínimo que la entidad debe mantener registrado, al cierre de cada mes representa un piso prudencial por debajo del cual ninguna entidad supervisada puede mantenerse.

Adicionalmente, como resultado de los estudios de supervisión sobre la calidad de la cartera crediticia, la Superintendencia puede comunicar a la entidad ajustes que derivan en un incremento del monto mínimo, el cual debe quedar reflejado en los registros contables de la entidad supervisada. El éxito del piso prudencial como una herramienta del supervisor, parte de su adecuada calibración; mediante el equilibrio ya mencionado entre sensibilidad al riesgo, sencillez y comparabilidad. Resolución No. SGF-0241-2021 de 2021 (ACUERDO CONASSIF 14-21). REGLAMENTO SOBRE CÁLCULO DE ESTIMACIONES CREDITICIAS. 28 de enero 2021.

Este acuerdo indica a todas las entidades financieras reguladas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) que deben establecer una misma metodología para la clasificación de deudores y un cálculo mínimo de estimaciones las cuales deben tener al día mes a mes.

Garantías

Las garantías reducen la exposición al riesgo de crédito, por lo que es razonable tomar en cuenta su efecto como mitigador del riesgo, en el tanto ellas estén bien constituidas y valoradas. Asimismo, se considera razonable la aceptación de la garantía como mitigador de riesgo aún en las categorías de mayor riesgo, pero ponderando su valor a menos de un cien por ciento. La experiencia con la aplicación del Acuerdo SUGEF 1 05 relativo a las garantías –y el uso de éstas para mitigar el riesgo de crédito– sugiere que es conveniente reducir el número de garantías que pueden utilizarse como mitigador en la metodología estándar. Resolución N.ª SGF-0241-2021 de 2021 (ACUERDO CONASSIF 14-21). REGLAMENTO SOBRE CÁLCULO DE ESTIMACIONES CREDITICIAS. 28 de enero 2021.

Los créditos brindados por las diferentes entidades financieras con algún tipo de garantía ya sea prendaria, hipotecaria, fiduciaria, etc. funciona como un mitigador del riesgo para estas mismas que los créditos brindados sin ningún tipo de garantía como por ejemplo los créditos de consumo asalariado 10x10 colones del BCR.

Segmentación de la cartera de créditos

La cartera de crédito debe clasificarse en los siguientes segmentos:

- a) Créditos revolutivos de consumo a personas físicas
- b) Créditos para vehículos a personas físicas y personas jurídicas, cuyo único propósito sea destinarlo a la adquisición del vehículo por la persona física
- c) Créditos de consumo regular: Créditos de consumo a personas físicas que no pertenecen a los literales anteriores.
- d) Créditos para vivienda a personas físicas y personas jurídicas.
- e) Empresarial: Créditos a Micro y Pequeña Empresa, Mediana Empresa, Gran Empresa (Corporativo) y Gobierno Central, de acuerdo con la siguiente clasificación:
 - 1) Empresarial 1: Personas jurídicas y físicas cuyo saldo total adeudado, excluyendo los créditos para vivienda a que se refiere el literal d) anterior, en la entidad financiera durante los últimos 12 meses haya superado los 1.000 millones de colones por lo menos en una oportunidad. Asimismo, se clasifican en este segmento los siguientes:
 - i) Persona jurídica que pertenece a un grupo de interés económico reportado por la entidad a la SUGEF.
 - ii) Entes y órganos que conforman las instituciones del Sector Público, según la “Clasificación Institucional del Sector Público” publicada por el Ministerio de Hacienda.
 - iii) Entidad supervisada por la SUGEF o alguna Superintendencia adscrita al Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF).
 - 2): Empresarial 2: Personas jurídicas y físicas no clasificadas en el segmento Empresarial 1 y cuyo saldo total adeudado, excluyendo los créditos para vivienda a que se

refiere el literal d) de este artículo, en la entidad financiera durante los últimos 12 meses haya superado los 500 millones de colones por lo menos en una oportunidad.

Empresarial 3: Personas jurídicas y físicas no clasificadas en algún segmento anterior. También, se clasifican en este segmento los créditos revolutivos de consumo a personas jurídicas. En el caso de los segmentos Empresarial 1 o Empresarial 2, todas las operaciones del deudor se clasifican Empresarial 1 o Empresarial 2, incluidas las operaciones de vivienda y de cualquier otra clasificación previa. El umbral del saldo total adeudado a que se hace referencia en la definición de Empresarial 1 y Empresarial 2, será ajustado al menos cada 3 años utilizando el Índice de Precios al Consumidor calculado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). Resolución No. SGF-0241-2021 de 2021 (ACUERDO CONASSIF 14-21). REGLAMENTO SOBRE CÁLCULO DE ESTIMACIONES CREDITICIAS. 28 de enero 2021.

Todas las entidades financieras reguladas por (SUGEF) deben segmentar sus carteras de crédito entre créditos revolutivos de consumo a personas físicas, créditos para vehículos a personas físicas y personas jurídicas créditos de consumo regular, créditos para vivienda a personas físicas y personas jurídicas y Empresarial.

Categorías de riesgo

La entidad debe calificar individualmente en categorías de riesgo, las operaciones crediticias o los deudores, según corresponda su clasificación en alguno de los segmentos definidos en el artículo 5 de este Reglamento, de conformidad con los siguientes enfoques:

a) Deberá aplicarse un enfoque de calificación por operación crediticia, en el caso de los segmentos indicados en los incisos del a) al d), y el numeral 3 del inciso e) Empresarial, del Artículo 5 de este Reglamento.

b) Deberá aplicarse un enfoque de calificación por deudor, en el caso de los numerales 1 y 2 del inciso e) Empresarial del Artículo 5 de este Reglamento.

Para los efectos de esta calificación bajo la metodología estándar, se establecen ocho categorías de riesgo, las cuales se identifican con 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8 correspondiendo la categoría de riesgo 1 a la de menor riesgo de crédito y la categoría 8 a la de mayor riesgo de crédito. Resolución No. SGF-0241-2021 de 2021 (ACUERDO CONASSIF 14-21).

REGLAMENTO SOBRE CÁLCULO DE ESTIMACIONES CREDITICIAS. 28 de enero 2021.

Para tener una base para que todas las entidades financieras adaptadas a este acuerdo, el mismo brinda una categoría de riesgo en la que se va a iniciar con categoría de riesgo 1 a las operaciones con menor riesgo de crédito y categoría 8 a la que mayor riesgo crediticio presente.

Análisis del comportamiento de pago histórico

Las entidades supervisadas por la SUGEF deberán evaluar el comportamiento de pago histórico del deudor con base en el nivel de comportamiento de pago histórico asignado al deudor por el Centro de Información Crediticia de la SUGEF. Resolución No. SGF-0241-2021 de 2021 (ACUERDO CONASSIF 14-21). REGLAMENTO SOBRE CÁLCULO DE ESTIMACIONES CREDITICIAS. 28 de enero 2021.

Los conglomerados financieros regulados por la SUGEF utilizan una página de consulta llamada “CIC - SUGEF” donde pueden ver diferentes datos de un posible deudor, entre estos se puede visualizar el comportamiento de pago histórico que corresponde a las deudas reportadas que tiene o ha tenido el cliente a lo largo del tiempo.

Clasificación del comportamiento de pago histórico

La entidad debe clasificar el comportamiento de pago histórico según los siguientes niveles: a) Nivel 1: el comportamiento de pago histórico es bueno,

b) Nivel 2: el comportamiento de pago histórico es aceptable.

c) Nivel 3: el comportamiento de pago histórico es deficiente.

En todo caso el nivel asignado por la entidad no puede ser un nivel de riesgo menor al nivel de comportamiento de pago histórico asignado al deudor por el Centro de Información Crediticia de la SUGEF. Resolución No. SGF-0241-2021 de 2021 (ACUERDO CONASSIF 14-21). REGLAMENTO SOBRE CÁLCULO DE ESTIMACIONES CREDITICIAS. 28 de enero 2021.

La clasificación del comportamiento de pago histórico de un cliente siempre tiene que ir de la mano con lo reportado en el Centro de información crediticia de la SUGEF (CIC – SUGEF).

Clasificación de riesgo

La entidad debe calificar los créditos clasificados en los segmentos indicados en los incisos del a) al d), y el numeral 3 del inciso e) Empresarial, del Artículo 5 de este Reglamento de acuerdo con los parámetros de: morosidad de la operación, determinada al cierre del mes en curso y el nivel de comportamiento de pago histórico del deudor. En el caso de los deudores clasificados en los segmentos indicados en los numerales 1 y 2 del inciso e) Empresarial del Artículo 5 de este Reglamento, la entidad debe calificar los deudores de acuerdo con los parámetros de: morosidad máxima del deudor en la entidad al cierre del mes en curso, el nivel de comportamiento de pago histórico del deudor y el nivel de capacidad de pago del deudor. Lo anterior, según los siguientes cuadros:

a) Segmento de créditos revolutivos de consumo:

ETAPAS	CATEGORÍAS	MOROSIDAD DE LA OPERACIÓN	CPH
Etapa 1	1	A1 día.	Nivel 1
	2	Hasta 30 días.	Nivel 1 o Nivel 2
Etapa 2	3	Hasta 60 días.	Nivel 1 o Nivel 2
	4	Hasta 90 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
Etapa 3	5	Hasta 120 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
	6	Hasta 150 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
	7	Hasta 180 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
	8	Más de 181 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3

b) Segmentos de créditos para vehículos y de créditos de consumo regular:

ETAPAS	CATEGORÍAS	MOROSIDAD DE LA OPERACIÓN	CPH
Etapa 1	1	A1 día.	Nivel 1
	2	Hasta 30 días.	Nivel 1 o Nivel 2
Etapa 2	3	Hasta 60 días.	Nivel 1 o Nivel 2
	4	Hasta 90 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
Etapa 3	5	Hasta 120 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
	6	Hasta 150 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
	7	Hasta 180 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
	8	Más de 181 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3

c) Segmento de créditos para vivienda:

ETAPAS	CATEGORÍAS	MOROSIDAD DE LA OPERACIÓN	CPH
Etapa 1	1	A1 día.	Nivel 1
	2	Hasta 30 días.	Nivel 1 o Nivel 2
Etapa 2	3	Hasta 60 días.	Nivel 1 o Nivel 2
	4	Hasta 90 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
Etapa 3	5	Hasta 120 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
	6	Hasta 150 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
	7	Hasta 180 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
	8	Más de 181 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3

d) Segmento Empresarial 3:

ETAPAS	CATEGORÍAS	MOROSIDAD DE LA OPERACIÓN	CPH
Etapa 1	1	A1 día.	Nivel 1
	2	Hasta 30 días.	Nivel 1 o Nivel 2
Etapa 2	3	Hasta 60 días.	Nivel 1 o Nivel 2
	4	Hasta 90 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
Etapa 3	5	Hasta 120 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
	6	Hasta 150 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
	7	Hasta 180 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
	8	Más de 181 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3

e) Segmentos Empresarial 1 y Empresarial 2:

ETAPAS	CATEGORÍAS	MOROSIDAD DE LA OPERACIÓN	CPH	CAPACIDAD DE PAGO
Etapa 1	1	Al día.	Nivel 1	Nivel 1
	2	Hasta 30 días.	Nivel 1 o Nivel 2	Nivel 1 o Nivel 2
Etapa 2	3	Hasta 60 días.	Nivel 1 o Nivel 2	Nivel 1 o Nivel 2
	4	Hasta 90 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
Etapa 3	5	Hasta 120 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3 o Nivel 4
	6	Hasta 150 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3 o Nivel 4
	7	Hasta 180 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3 o Nivel 4
	8	Más de 181 días.		

Fuente: SUGEF (12 de enero 2024). Acuerdo CONASSIF 14-21 [CONASSIF 14-21](http://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_transversal/documentos/CONASSIF%2014-21%20(v11%2012%20de%20enero%20de%202024).pdf)
[www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_transversal/documentos/CONASSIF%2014-21%20\(v11%2012%20de%20enero%20de%202024\).pdf](http://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_transversal/documentos/CONASSIF%2014-21%20(v11%2012%20de%20enero%20de%202024).pdf)

Las ocho categorías de riesgo señaladas en los cuadros anteriores se asocian con las siguientes tres etapas de clasificación consistentes con la Norma Internacional de Información Financiera 9 (NIIF 9), Instrumentos Financieros:

- a) Etapa 1: Operaciones en riesgo normal, en esta fase no existe evidencia de incremento significativo de riesgo desde el reconocimiento inicial de la operación. Incluye la categoría 1 y la categoría 2.
- b) Etapa 2: Operaciones en vigilancia especial, se observa incremento significativo de riesgo de crédito desde el reconocimiento inicial de la operación. Incluye las categorías 3 y 4.

c) Etapa 3: Operaciones de dudosa recuperación. En esta etapa se clasifican las operaciones de crédito que presentan evidencia de deterioro, como operaciones morosas o para las que existe una alta probabilidad de incumplimiento de pago. Incluye las categorías 5, 6, 7 y 8.

Para la constitución de estimaciones en este Reglamento, las operaciones en Etapa 3 se consideran en incumplimiento. En el caso de las entidades supervisadas por la SUGEF, el deudor que no mantenga una autorización vigente para que se consulte su información crediticia en el Centro de Información Crediticia (CIC) de la SUGEF, deberá calificar, al deudor o sus operaciones, en la categoría de riesgo 4, u otra de mayor riesgo cuando

corresponda según los criterios de calificación establecidos en este Reglamento. Resolución No. SGF-0241-2021 de 2021 (ACUERDO CONASSIF 14-21). REGLAMENTO SOBRE CÁLCULO DE ESTIMACIONES CREDITICIAS. 28 de enero 2021.

Esta clasificación de riesgo va ligada directamente con lo establecido en la NIIF 9. Las operaciones en Etapa 3 llamadas operaciones de dudosa recuperación se consideran automáticamente en incumplimiento y deberán tomar las medidas necesarias relacionadas a las estimaciones que deben hacer.

Clasificación directa en categoría de riesgo 8

La entidad debe calificar en categoría de riesgo 8 las siguientes operaciones:

a) Las operaciones con saldos sobre los que se haya exigido judicialmente su reembolso mediante la ejecución de la garantía, aunque estén garantizados, así como las operaciones sobre las que el deudor haya suscitado litigio de cuya resolución dependa su cobro.

b) Las operaciones en las que se haya iniciado el proceso de ejecución de la garantía real, incluyendo las operaciones de arrendamiento financiero en las que la entidad haya decidido rescindir el contrato para recuperar la posesión del bien.

c) Las operaciones de los titulares que estén declarados o se constate que se van a declarar en concurso de acreedores sin petición de liquidación.

d) Las operaciones respaldadas con garantías concedidas o avalados declarados en concurso de acreedores para los que conste que se haya declarado o se vaya a declarar la fase de liquidación, o sufran un deterioro notorio e irrecuperable de su solvencia, aun cuando el beneficiario del aval no haya reclamado su pago.


Las operaciones a que hace referencia este artículo se consideran en incumplimiento para el cómputo de estimaciones de este Reglamento. Resolución No. SGF-0241-2021 de 2021 (ACUERDO CONASSIF 14-21). REGLAMENTO SOBRE CÁLCULO DE

Calificación directa categorías de riesgo 8

Repasemos las diferencias relacionadas con la calificación directa a la categoría de mayor riesgo que contempla el cambio regulatorio

Artículo 11. Calificación directa en categoría de riesgo E

La entidad debe calificar en categoría de riesgo E al deudor del Grupo 1 o del Grupo 2 que no cumple con las condiciones para poder ser calificado en alguna de las categorías de riesgo definidas en el Artículo 10, haya sido declarado la quiebra o ya se esté tramitando un procedimiento de concurso de acreedores.



Artículo 12. Calificación directa en categoría de riesgo 8

La entidad debe calificar en categoría de riesgo 8 las siguientes operaciones:

- a) Operaciones con saldos sobre los que se haya exigido judicialmente su reembolso mediante la ejecución de la garantía, aunque estén garantizados.
- b) Las operaciones en las que se haya iniciado el proceso de ejecución de la garantía real.
- c) Las operaciones de los titulares que estén declarados o se constate que se van a declarar en concurso de acreedores sin petición de liquidación.
- d) Las operaciones respaldadas con garantías concedidas o avaladas declarados en concurso de acreedores para los que conste que se haya declarado o se vaya a declarar la fase de liquidación, o sufran un deterioro notorio e irrecuperable de su solvencia, aun cuando el beneficiario del aval no haya reclamado su pago.

Sugef 1-05

Conasif 14-21

Fuente: Mora (2024).

Anteriormente en la norma SUGEF 1-05 no existía la categoría de riesgo 8, se llamaba categoría de riesgo E y mencionaba que principalmente se debía clasificar en esta categoría cuando se haya declarado en quiebra o esté tramitando un procedimiento de concurso de acreedores. Si bien es cierto en ambos escenarios ya sea el antiguo o el actual hace referencia a la categoría de mayor riesgo y la que más impacto financiero va a tener en las estimaciones de la entidad.

Uso de calificaciones

Para efectos de este Reglamento se aceptan las calificaciones públicas de riesgo emitidas bajo criterio internacional por Standard & Poors, Moody's y Fitch (Ver Anexo 2), y las calificaciones de las agencias calificadoras costarricenses autorizadas por la SUGEVAL, las cuales deberán encontrarse dentro de su periodo de vigencia. En el caso de los títulos valores emitidos por el Banco Central de Costa Rica se debe utilizar la calificación soberana de Costa Rica por tipo de moneda.

Las calificaciones de las agencias calificadoras autorizadas por la SUGEVAL deben ser homologadas a las calificaciones de las agencias internacionales según la metodología que se define en los Lineamientos Generales. Debe utilizarse la calificación de largo plazo para todas las operaciones crediticias. Cuando el garante solo cuente con una calificación de

corto plazo, ésta solo puede utilizarse para las operaciones crediticias cuya fecha de vencimiento esté dentro del plazo que abarca la calificación de corto plazo.

Cuando existan dos calificaciones de dos agencias calificadoras, se aplicará la de mayor riesgo. Cuando existan más de dos calificaciones de diferentes agencias calificadoras, se considerará la segunda de mayor riesgo. En caso de que la emisión tenga una calificación de riesgo propia, debe usarse esta calificación y no la del emisor. Resolución No. SGF-0241-2021 de 2021 (ACUERDO CONASSIF 14-21). REGLAMENTO SOBRE CÁLCULO DE ESTIMACIONES CREDITICIAS. 28 de enero 2021.

Algo importante que deben considerar todos los conglomerados financieros supervisados por este ente regulador es que cuando existen dos calificaciones de dos agencias calificadoras diferentes se aplica la de mayor riesgo.

Tasa de incumplimiento

La entidad debe calcular el monto de la estimación específica de cada operación crediticia, multiplicando la exposición en caso de incumplimiento (EADR) regulatoria calculada según el Artículo 16 de este Reglamento, por la pérdida en caso de incumplimiento (LGDR) regulatoria calculada según el Artículo 20 de este Reglamento y por la tasa de incumplimiento (TI) regulatoria, por segmento y categoría de riesgo, indicada en el siguiente cuadro:

SEGMENTO	CATEGORÍAS							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Créditos revolutivos de consumo	2%	7.5%	15%	30%	50%	70%	100%	100%
Préstamos de consumo	1%	3.5%	7.5%	15%	25%	50%	75%	100%
Préstamos vehiculares	0.5%	3.5%	7.5%	15%	25%	50%	75%	100%
Créditos de vivienda	0.5%	3.5%	7.5%	15%	25%	50%	75%	100%
Créditos Empresarial 1	0.5%	2.0%	7.5%	15%	25%	50%	75%	100%
Créditos Empresarial 2	1%	2.0%	7.5%	15%	25%	50%	75%	100%
Créditos Empresarial 3	1%	3.5%	7.5%	15%	25%	50%	75%	100%

Fuente: SUGEF (12 de enero 2024). Acuerdo CONASSIF 14-21 [www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_transversal/documentos/CONASSIF%2014-21%20\(v11%2012%20de%20enero%20de%202024\).pdf](http://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_transversal/documentos/CONASSIF%2014-21%20(v11%2012%20de%20enero%20de%202024).pdf)

En el caso de créditos garantizados mediante avales, se aplica el tratamiento dispuesto en el Artículo 21 de este Reglamento. La Superintendencia mediante Resolución razonada podrá variar las tasas de incumplimiento con la periodicidad que considere prudencialmente

conveniente. Resolución No. SGF-0241-2021 de 2021 (ACUERDO CONASSIF 14-21). REGLAMENTO SOBRE CÁLCULO DE ESTIMACIONES CREDITICIAS. 28 de enero 2021.

Básicamente la tasa de incumplimiento se refiere al porcentaje de deudores que no cumplen con sus obligaciones de pago. En este contexto se utiliza para que las entidades financieras puedan determinar por segmento esta situación y así reportarlo a la SUGEF

Estimación contable

Las entidades que utilicen la metodología estándar deben mantener registrado contablemente, con contrapartida en la cuenta de resultados, al cierre de cada mes en forma individualizada en sus libros, como mínimo, el monto de la estimación a que hace referencia el artículo 14 y el artículo 15 de este Reglamento.

Las entidades podrán registrar un monto por estimaciones superior al mínimo establecido utilizando la metodología estándar. En tales casos, la aplicación de porcentajes que correspondan a categorías de riesgo más altos implicará la reclasificación automática del deudor u operación a la categoría de riesgo asociada a la estimación reportada. Por otra parte, para las entidades que utilicen metodologías internas basadas en pérdidas esperadas, que no han obtenido la no objeción, para la constitución de estimaciones por parte de la Superintendencia, aplican los siguientes criterios.

a) Si el monto de las estimaciones resultantes de aplicar la metodología interna es menor que el monto de las estimaciones calculadas bajo la metodología estándar, la entidad deberá mantener registrado como mínimo el monto correspondiente a la metodología estándar y su registro será contra los resultados al cierre de cada mes.

b) Si el monto de las estimaciones resultantes de aplicar la metodología interna es mayor que el monto de las estimaciones calculadas bajo la metodología estándar, únicamente los importes derivados de la metodología estándar deberán registrarse con contrapartida en la cuenta de resultados al cierre de cada mes. Cualquier exceso determinado en estimaciones calculadas bajo la metodología interna, por encima de la metodología estándar, deberá registrarse contablemente utilizando una cuenta de reserva individualizada del patrimonio

Resolución No. SGF-0241-2021 de 2021 (ACUERDO CONASSIF 14-21). REGLAMENTO SOBRE CÁLCULO DE ESTIMACIONES CREDITICIAS. 28 de enero 2021.

Se elimina la estimación genérica que mencionada el acuerdo SUGEF 1-05. o Incorpora la tasa de incumplimiento y la estimación para deudores no generadores de divisas. Estimaciones reportadas superiores al mínimo establecido implican la reclasificación automática del deudor u operación a la categoría de riesgo asociada a la estimación reportada. o Entidades que utilicen metodologías internas basadas en pérdidas esperadas, que no han obtenido la no objeción, para la constitución de estimaciones por parte de la Superintendencia, deben ajustarse a los dos criterios establecidos en este mismo artículo.

Clasificación por Operaciones Especiales

La reclasificación automática de un deudor producto de la identificación de operaciones especiales se llevará a cabo de acuerdo con los siguientes criterios:

a) Reclasificación a Categoría 4, 5 o 6: Cuando en el periodo de observación de los últimos 24 meses, en dos oportunidades, al menos una de las operaciones crediticias del deudor ha sido objeto de intervención por parte de la entidad financiera. Se entiende la intervención como la aprobación por parte de la entidad de cualquier modificación o conjunto de modificaciones en al menos una de las operaciones crediticias del deudor.

b) Reclasificación a Categoría 7 o 8: Cuando en el periodo de observación de los últimos 24 meses, en tres o más oportunidades, al menos una de las operaciones crediticias del deudor ha sido objeto de intervención por parte de la entidad financiera. Se entiende la intervención como la aprobación por parte de la entidad de cualquier modificación o conjunto de modificaciones en al menos una de las operaciones crediticias del deudor.

Se entiende como modificación, para los efectos de este Artículos, la prórroga, la readecuación o el refinanciamiento. La categoría indicada no podrá mejorarse, hasta tanto se verifiquen las condiciones indicadas en el artículo siguiente. Sin embargo, la entidad deberá reclasificar al deudor con operación especial según corresponda, a categorías de mayor riesgo cuando se verifiquen los respectivos criterios de calificación establecidos en este Reglamento. Resolución No. SGF-0241-2021 de 2021 (ACUERDO CONASSIF 14-21).

REGLAMENTO SOBRE CÁLCULO DE ESTIMACIONES CREDITICIAS. 28 de enero 2021.

Estas reclasificaciones se dan en el BCR con productos como anexo 14 que consiste en un cambio de tasa del producto actual bajo las mismas condiciones establecidas en el crédito, o el anexo 15 que es una colonización de una deuda en dólares por lo general. A nivel de banco no hay un límite que pueda solicitar el cliente. Sin embargo, la norma indica que dependiendo de la cantidad de veces que soliciten estos ajustes en un determinado tiempo se debe reclasificar la categoría de riesgo de la operación y reportarlo a la SUGEF.

Criterio de salida de operaciones especiales

Un deudor con operación especial podrá calificarse en categorías de menor riesgo cuando se cumplan todas y cada una de las siguientes condiciones:

a) Cuando se verifique para el deudor con operación especial, que cumple con los criterios de clasificación correspondientes a las categorías de menor riesgo establecidos en este Reglamento.

b) El deudor haya demostrado con respecto al nuevo cronograma de pagos del crédito el pago de al menos cuatro (4) cuotas consecutivas. Para este efecto se considerará como pago el cumplimiento de la obligación establecida en el contrato. Resolución No. SGF-0241-2021 de 2021 (ACUERDO CONASSIF 14-21). REGLAMENTO SOBRE CÁLCULO DE ESTIMACIONES CREDITICIAS. 28 de enero 2021.

Si bien es cierto que la norma obliga a las entidades financieras a reclasificar el riesgo de las operaciones de crédito, la misma da la herramienta para reclasificar a un cliente de manera positiva. Es decir, pasar de riesgo 4 a 3 por ejemplo. Importante hay que considerar que hace referencia a las reclasificaciones por operaciones especiales únicamente.

Liquidación de operaciones de crédito contra la estimación

La entidad debe contar con políticas y procedimientos aprobados por su Órgano de Dirección para el caso en que requiera liquidar operaciones de crédito contra la estimación individual correspondiente. Dichas políticas y procedimientos deben contemplar los casos en que las operaciones de crédito deban ser liquidadas por considerarse incobrables, luego de

agotadas razonablemente, las gestiones administrativas o judiciales de cobro; se haya determinado la imposibilidad práctica de su recuperación; o su saldo total adeudado se encuentre estimado en un ciento por ciento.

La liquidación de una operación de crédito contra la estimación es un movimiento contable que consiste en la eliminación del activo con cargo a su respectiva estimación contable, y su consecuente traslado a una cuenta de orden. Dicha liquidación, de ninguna manera extingue el derecho de la entidad acreedora de continuar con el cobro de las sumas adeudadas, ni tampoco releva al responsable del crédito del cumplimiento de su obligación.

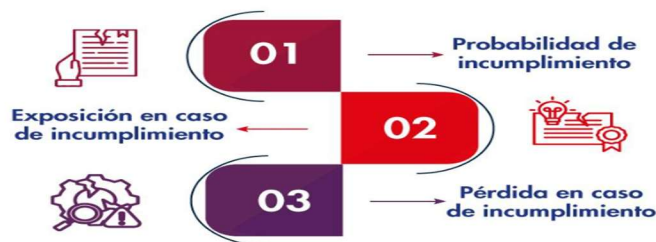
Para la liquidación de las operaciones crediticias contra su respectiva estimación, la entidad debe ajustarse a las disposiciones establecidas en el Reglamento de Información Financiera y Anexos y documentar en el expediente de crédito de la operación, las gestiones y valoraciones efectuadas para sustentar la liquidación de la operación de crédito contra su estimación.

La entidad debe informar a la SUGEF el detalle de operaciones crediticias e instrumentos financieros liquidados en cada mes, así como el monto total de cuentas y productos por cobrar liquidados en cada mes. Se faculta al Superintendente General de Entidades Financieras, para que establezca la información, la periodicidad y los medios físicos o electrónicos que estime pertinentes, con que las entidades supervisadas deberán informar sobre la liquidación de operaciones crediticias, instrumentos financieros y cuentas y productos por cobrar. Resolución No. SGF-0241-2021 de 2021 (ACUERDO CONASSIF 14-21). REGLAMENTO SOBRE CÁLCULO DE ESTIMACIONES CREDITICIAS. 28 de enero 2021.

Las carteras de crédito del BCR son individualizadas por sucursal bancaria, en base a esto la sucursal del BCR ubicada en Centro de Negocios Curridabat que es objeto para este estudio cuando una operación se estima como incobrable debe de asumir esto como un gasto y liquidar el 100% del monto adeudado por el cliente. Todo esto debe ser notificado a la SUGEF.

Componentes para el cálculo de pérdidas esperadas

Las metodologías deben contemplar desarrollos para al menos los siguientes componentes del cálculo de las pérdidas crediticias esperadas a 12 meses plazo y por la vida remanente de la operación:



Toda exposición de riesgo de crédito debe estar debidamente calificada. Los modelos internos deben cumplir con todos los requisitos de NIIF 9.

Fuente: Mora (2024).

Resolución No. SGF-0241-2021 de 2021 (ACUERDO CONASSIF 14-21).
REGLAMENTO SOBRE CÁLCULO DE ESTIMACIONES CREDITICIAS. 28 de enero

Cualquier solución de crédito que brinde una entidad financiera regulada por la SUGEF debe contemplar un cálculo de estimaciones y de pérdida esperada de acuerdo con el comportamiento de pago del cliente, este cálculo de pérdidas crediticias esperadas debe ser a 12 meses plazo y por la vida remanente de la operación.

Calificaciones internas de riesgo

La entidad debe definir los indicadores de la capacidad de predicción de los modelos cuantitativos de calificación o puntuación; la precisión del cálculo de probabilidades de incumplimiento; la definición de umbrales y procedimientos para su modificación, en caso de que éstos pierdan capacidad de predicción; y procedimientos para operar bajo un escenario de baja predicción de los modelos de calificación.

Es responsabilidad de la entidad disponer de los mecanismos, cuantitativos y cualitativos, para monitorear periódicamente si sus modelos tienen un nivel de predicción estadísticamente aceptable y razonable. Como parte de su seguimiento de la cartera, la entidad debe generar informes sobre la evolución de la exposición agregada por calificación de riesgo, tendencia y análisis de la migración entre las calificaciones de riesgo y pérdidas esperadas por cada cartera relevante. Resolución No. SGF-0241-2021 de 2021 (ACUERDO

CONASSIF 14-21). REGLAMENTO SOBRE CÁLCULO DE ESTIMACIONES CREDITICIAS. 28 de enero 2021.

Las entidades financieras reguladas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) deben tener definidos sus propios modelos de calificación o puntuación, por ejemplo, el BCR en base a diferentes situaciones marca a los clientes, una persona que tuvo una operación en insoluto aparece como insolutos, alguien que no pagó su obligación de crédito aparece como pérdida para banco, etc.

Atraso máximo y atraso medio

El comportamiento de pago histórico se calcula para un periodo de 48 meses que finaliza el último día del mes anterior al mes de evaluación del deudor.

El cálculo se hace de la siguiente forma: a) Se incluyen para efectos del cálculo del “Comportamiento de Pago Histórico” (CPH) las operaciones crediticias directas, vigentes o extintas en el Sistema Financiero, cuyo Saldo Total Adeudado en cada mes mensual sea mayor o igual a un monto equivalente al 30% del monto del salario mínimo mensual para la ocupación genérica 'Trabajadores en Ocupación No Calificada' según la publicación Fijación de salarios mínimos para el sector privado que realiza el Consejo Nacional de Salarios, de acuerdo con la Ley de Salarios Mínimos y Creación del Consejo Nacional de Salarios, Ley N°832, del 4 de noviembre de 1949. En el caso de tarjetas de crédito el monto a considerar será el monto máximo autorizado en cada mes, durante el periodo de evaluación. En adelante se engloban estas operaciones bajo el término “operación crediticia directa”.

b) Para cada operación crediticia directa se calcula la morosidad en cada uno de los periodos reportados.

c) Para cada operación crediticia directa, la morosidad en cada periodo reportado debe multiplicarse por el ponderador que corresponde de acuerdo con lo indicado en el siguiente cuadro:

<i>Periodo reportado</i>	<i>Ponderación (en %)</i>	<i>Periodo reportado</i>	<i>Ponderación (en %)</i>
48	0,5	24	24,3
47	1,0	23	26,0
46	1,6	22	27,9

45	2,1	21	29,9
44	2,7	20	31,9
43	3,4	19	34,1
42	4,0	18	36,4
41	4,7	17	38,8
40	5,5	16	41,3
39	6,2	15	44,0
38	7,1	14	46,8
37	7,9	13	49,8
36	8,8	12	52,9
35	9,8	11	56,1
34	10,8	10	59,6
33	11,9	9	63,2
32	13,0	8	67,0
31	14,1	7	71,0
30	15,4	6	75,3
29	16,7	5	79,7
28	18,0	4	84,4
27	19,5	3	89,3
26	21,0	2	94,5
25	22,6	1	100,0

Fuente: SUGEF (12 de enero 2024). Acuerdo CONASSIF 14-21 [CONASSIF 14-21](http://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_transversal/documentos/CONASSIF%2014-21%20(v11%2012%20de%20enero%20de%202024).pdf)
[www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_transversal/documentos/CONASSIF%2014-21%20\(v11%2012%20de%20enero%20de%202024\).pdf](http://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_transversal/documentos/CONASSIF%2014-21%20(v11%2012%20de%20enero%20de%202024).pdf)

El Periodo Reportado identificado con el número “1” corresponde al periodo más reciente. Luego multiplicar cada dato de morosidad por el correspondiente ponderador, se obtiene una serie reportada de morosidad, ponderada cada mes, la cual será el insumo para los siguientes pasos.

d) Para cada operación crediticia directa se calcula el atraso medio, el cual es igual a la suma de la morosidad reportada, ponderada cada mes según el inciso c), dividida entre el número de periodos reportados. Se toman en consideración los periodos reportados en los que la operación crediticia directa tenga un saldo total adeudado mayor al monto mínimo indicado en el inciso a);

e) Para cada operación crediticia directa, se calcula la morosidad máxima ponderada en días (calculada en el inciso c). Se toman en consideración los periodos reportados en los que la operación crediticia directa tenga un saldo total adeudado mayor al monto mínimo indicado en el inciso a);

f) Para cada operación crediticia directa se asigna un puntaje al atraso máximo calculado según el inciso e) y al atraso medio calculado según el inciso d), con base en el siguiente cuadro:

PUNTAJE	Atraso máximo	Atraso medio
1	<i>hasta 30 días</i>	<i>hasta 10 días</i>
2	<i>más de 30 y hasta 60 días</i>	<i>más de 10 y hasta 20 días</i>
3	<i>más de 60 y hasta 90 días</i>	<i>más de 20 y hasta 30 días</i>
4	<i>más de 90 y hasta 120 días</i>	<i>más de 30 y hasta 40 días</i>
5	<i>más de 120 días</i>	<i>más de 40 días</i>

Fuente: SUGEF (12 de enero 2024). Acuerdo CONASSIF 14-21 [www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_transversal/documentos/CONASSIF%2014-21%20\(v11%2012%20de%20enero%20de%202024\).pdf](http://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_transversal/documentos/CONASSIF%2014-21%20(v11%2012%20de%20enero%20de%202024).pdf)

g) Para cada operación crediticia directa se calcula el promedio simple del puntaje asignado al atraso máximo y al atraso medio, el cual resulta en un puntaje para cada operación crediticia directa, con un valor entre uno y cinco;

h) El puntaje obtenido se pondera según el porcentaje que represente el Saldo Total Adeudado de la operación crediticia directa, o el monto máximo autorizado en el caso de tarjetas de crédito, respecto a la suma de los saldos totales adeudados del deudor reportados en el Centro de Información Crediticia (CIC), a la fecha de cálculo. Se toman en consideración las operaciones crediticias directas a que se refiere el inciso a). Como resultado se obtiene el puntaje final del deudor como un valor entre uno y cinco.

i) El resultado obtenido en el inciso h) determina el puntaje final de Comportamiento de Pago Histórico del deudor. Resolución No. SGF-0241-2021 de 2021 (ACUERDO CONASSIF 14-21). REGLAMENTO SOBRE CÁLCULO DE ESTIMACIONES CREDITICIAS. 28 de enero 2021.

Este acuerdo también modifica el cálculo del comportamiento de pago histórico que se realiza mediante una serie de pasos a seguir. Esto aparece en el reporte CIC-SUGEF. Si una persona se atrasa esto va a aparecer y va a afectar su calificación por al menos 48 meses contados a partir del mes reportado con el atraso.

Clasificación directa en Nivel 3

Independientemente del puntaje final del deudor, el comportamiento de pago histórico de un deudor es clasificado en NIVEL 3 cuando durante el período de 48 meses que

se indica en el apartado A de esta Sección (atraso máximo y atraso medio), en relación con al menos una operación crediticia directa, se haya presentado cualquiera de las siguientes situaciones:

- a) Se haya recurrido a la dación de bienes en pago de sus obligaciones. Se exceptúa para efectos de clasificación en el Nivel 3 de comportamiento de pago histórico, la dación en pago en el caso de créditos de vivienda residencial en los que la dación produzca la extinción total de la deuda;
- b) Se haya cancelado la operación crediticia, total o parcialmente, como producto de un proceso de cobro judicial; o
- c) Se haya asumido formalmente la operación crediticia por un fiador o avalista.

En todos los casos anteriores, el comportamiento de pago histórico de un deudor se calificará en Nivel 3 por 24 meses; posterior a ese periodo, el CPH estará definido por el valor del puntaje final. Resolución No. SGF-0241-2021 de 2021 (ACUERDO CONASSIF 14-21). REGLAMENTO SOBRE CÁLCULO DE ESTIMACIONES CREDITICIAS. 28 de enero 2021.

Existen 3 condiciones muy puntuales en las que se clasifica a un deudor en categoría 3. Cuando se recurre a la dación de bienes en pago de sus obligaciones, es decir cuando alguien decide no pagar su deuda y dar el bien que utilizó como garantía para responder por la misma, cuando se cancela una operación crediticia por medio de cobro judicial y el fiador asume la deuda.

Garantías de terrenos y edificaciones

El avalúo debe especificar por separado el valor de mercado estimado del terreno y de la edificación, cuando corresponda, así como un detalle que justifique el cálculo del valor de mercado. Si el bien está arrendado, el reporte debe indicar el nombre del arrendatario y la vigencia del contrato existente. Asimismo, debe incluirse el año de construcción del bien, el grado de mantenimiento o conservación en que se encuentra y el grado de liquidez, así como las afectaciones a que está sujeto (servidumbres, declaratorias de patrimonio arquitectónico o histórico, zonas protegidas, entre otras). La SUGEF puede corroborar por su cuenta que el valor de mercado reportado por el valuador y aceptado por la entidad sea consistente con la

realidad del mercado inmobiliario. Resolución No. SGF-0241-2021 de 2021 (ACUERDO CONASSIF 14-21). REGLAMENTO SOBRE CÁLCULO DE ESTIMACIONES CREDITICIAS. 28 de enero 2021.

Siempre que una entidad financiera brinde una solución crediticia tomando en cuenta una hipoteca como garantía debe realizar un avalúo el cual debe tomarse como si en ese momento la entidad estuviera recogiendo el mismo para dar el dinero. Ya que en caso de que el cliente no pague debe realizar el proceso legal pertinente para proceder con el embargo del inmueble, por lo que es importante revisar los aspectos generales que indica la norma.

Impacto del tipo de cambio en la capacidad de pago del deudor

Corresponde a cada entidad financiera, definir la categorización que estime pertinente respecto al grado de vulnerabilidad del deudor frente a las fluctuaciones adversas en las variables críticas. Sin embargo, en lo que respecta al riesgo cambiario del crédito, al menos deben considerarse los siguientes dos grados de vulnerabilidad:

1.El Deudor con bajo riesgo cambiario del crédito: deudor cuyo indicador o indicadores relevantes definidos por la entidad, bajo condiciones de estrés del tipo de cambio, son iguales o menores (o mayores) al nivel crítico definido por la entidad;

2.Deudor con alto riesgo cambiario del crédito: deudor cuyo indicador o indicadores relevantes definidos por la entidad, bajo condiciones de estrés del tipo de cambio, son mayores (o menores) al nivel crítico definido por la entidad. Resolución No. SGF-0241-2021 de 2021 (ACUERDO CONASSIF 14-21). REGLAMENTO SOBRE CÁLCULO DE ESTIMACIONES CREDITICIAS. 28 de enero 2021.

Normalmente el BCR Centro de Negocios Curridabat recomienda a todos sus clientes cuando van a realizar una nueva operación crediticia, que dicha deuda la formalicen en la moneda en la cual ellos perciben sus ingresos, esto para evitar incapacidad de pago por efectos del tipo de cambio ya sea al alta ya que si ganan en colones se van a ver perjudicados o a la baja, si ganan en dólares y la deuda la tienen en colones.

El consumo

Es la demanda agregada de los agentes económicos la que presiona sobre la oferta agregada que realizan las empresas. En consecuencia, resulta lógico analizar detenidamente cómo actúan los componentes de la demanda agregada para comprender los motivos que llevan a los agentes económicos a gastar más o menos.

El primer y principal componente de esta macromagnitud es el consumo privado y, en segundo lugar, la inversión empresarial. El consumo privado suele ser el mayor componente de la demanda agregada en los países desarrollados donde, en general, representa de media dos tercios sobre el total de la demanda agregada. Alude al gasto de las familias o consumidores en las siguientes tres categorías de bienes: • Bienes duraderos: televisión, coche... • Bienes perecederos: alimentos, ropa, medicamentos... • Servicios: transportes, educación, comunicación, sanidad... Cuando hablamos de consumo, hacemos referencia al gasto de las familias o consumidores en bienes finales que no van a ser utilizados para producir otros bienes.

Por ejemplo, tu gasto en un ordenador portátil se anota en consumo (C), pero el ordenador portátil de una empresa se utiliza indirectamente para producir otros bienes, así que se anota en inversión empresarial (I). Penalonga Sweers, A. (2020). Economía 1o. Bachillerato. McGraw-Hill. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=16784>

En esta región del mundo se suele vivir en países muy consumistas, todo lo que se adquiere ya sea por capricho o necesidad va a ser consumo y va a permitir que el flujo de la economía se mantenga ininterrumpido en un mismo círculo, las personas adquieren dinero, gastan lo generado y así un círculo infinito.

Sistema financiero

El sistema financiero es la estructura compuesta por un conjunto de intermediarios que, regulado por organismos públicos, canalizan el ahorro de recursos hacia la financiación del consumo familiar, la inversión empresarial y el gasto público. Penalonga Sweers, A. (2020). Economía 1o. Bachillerato. McGraw-Hill. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=16784>

Los intermediarios que se encargan de financiar a las personas para sus diferentes propósitos como los son compra de vivienda, compra de vehículo o consumo personal por lo general suelen ser las entidades bancarias.

Demanda y comportamiento del consumidor

Teoría de la elección y de la utilidad. Para explicar el comportamiento de los consumidores, la economía se basa en la premisa fundamental de que las personas escogen los bienes y servicios que valoran más.

Para describir la manera en que los consumidores eligen entre distintas posibilidades de consumo, los economistas de hace un siglo desarrollaron el concepto de utilidad. A partir de este fueron capaces de derivar la curva de la demanda y de explicar sus propiedades. ¿Qué significa “utilidad”? En una palabra, el término denota satisfacción. Para ser más precisos, se refiere a la manera en que los consumidores califican diversos bienes y servicios. Si la canasta A tiene mayor utilidad que la canasta B para Smith, esto significa que Smith prefiere A antes que B. A menudo resulta conveniente considerar a la utilidad como el beneficio o el aprovechamiento subjetivo que una persona deriva de consumir un bien o un servicio.

Pero usted definitivamente debe resistirse a la idea de que la utilidad es una función o un sentimiento psicológico que se puede observar o medir. Más bien, es una construcción científica que los economistas utilizan para comprender cómo es que los consumidores racionales dividen sus recursos limitados entre los bienes que les proporcionan satisfacción o utilidad. Samuelson, P. A., Nordhaus, W. D. (2019). Microeconomía con aplicaciones. McGraw-Hill. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=9161>

Las personas por lo general enfrentan en su vida cotidiana una infinidad de opciones en las que pueden gastar su dinero. Sin embargo, siempre es bueno que las mismas hagan un análisis antes de ir por lo más conveniente o fácil en el momento. Como por ejemplo muchas personas se enfrentan a tasas muy altas simplemente por no estudiar bien las opciones en el mercado y esto los lleva a enfrentar problemas financieros o aún peor que no puedan volver a ser sujetos de crédito para ninguna entidad. Sin contar el problema que generan a la entidad en estimaciones.

Calidad total

Hagamos la pregunta obligada por el título del capítulo, ¿qué es calidad total? Para responder esta interrogante hay que ubicarse en un momento y contexto específico. Desde el punto de vista del cliente puede ser: “recibir un bien o servicio a satisfacción al precio más bajo posible”. Para una fábrica puede ser definido como: “brindar productos fabricados con las mejores materias primas disponibles a los costos más bajos para rentabilizar las operaciones”.

O también, “operaciones empresariales que rinden dividendos a los accionistas”, podría ser también “dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes”. O posiblemente, visto desde la visión de un empleado: es “trabajar con entusiasmo y pasión para satisfacer a los clientes”, o esta otra, “lograr productos o servicios con cero defectos”.

Si buscamos la definición textual de un diccionario podremos encontrar varias, por ejemplo, “calidad es satisfacer al cliente”, “calidad es un proceso bajo control”, “calidad es reducir la variabilidad de los procesos”, otro ejemplo, “calidades la adecuación al uso”. “En fin, existen tantas definiciones de calidad que debe ser cada organización o individuo quien contesten esta pregunta. A pesar de ello, sí podemos dar una guía acerca de cómo definir calidad.

Para el caso, hay algunos elementos en los que vale la pena reflexionar, tal es el caso de: a) ¿Quiénes son nuestros clientes? b) ¿Dónde están? c) ¿Qué quieren ellos? d) ¿Somos capaces de ofrecerles productos o servicios que los satisfagan? e) ¿Nuestra organización es capaz de llevarle esos productos o servicios al alcance de los clientes? f) ¿Estamos respondiendo a nuestros clientes a la velocidad que ellos demandan? g) ¿Qué tanto nos diferenciamos de la competencia como para que los clientes nos prefieran a nosotros? h) ¿Qué tan eficientes somos en el uso de los recursos e insumos?

Identificar todos estos elementos a lo interno de la organización servirá para establecer las políticas y los objetivos necesarios para crear una cultura de satisfacción del cliente más allá de un simple eslogan o frase publicitaria atrayente. Bercián Bonilla, D. F., Cantú Delgado, J. H., Gutiérrez Pulido, H. (2019). Gestión de la calidad total. McGraw-Hill. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=10317>.

Si bien es cierto que muchas veces los conglomerados financieros tan grandes como el BCR caen en algún tipo de zona de confort es importante que una sucursal como lo es el BCR Centro de Negocios Curridabat tome en cuenta estas interrogantes para poder diferenciarse en un mercado tan competitivo como lo es el mercado de servicios financieros.

Crédito

Para fomentar el desarrollo, es necesario poseer recursos, los cuales son escasos. Debido a dicha carencia, surge la necesidad de crear un instrumento que facilite el acceso a recursos mediante el financiamiento a cambio de una tasa de interés, llamado comúnmente crédito. Esta definición desde un punto de vista de ética, según Helguera (2006) es la confianza que voluntariamente se otorgan a las personas, en virtud de la cual pueden obtener valores mediante la promesa de un reembolso futuro.

Además de la promesa de pago, el prestamista ha creado diferentes medidas para respaldar que el deficitario pague puntualmente mediante hipotecas de bienes muebles e inmuebles y fiadores, los cuales son los que se encargarán de cancelar la deuda en caso de incapacidad de pago del deudor.

Considerando el tema de investigación, la definición más precisa para lograr conceptualizar lo que realmente es el crédito, es la definición que brinda la SUGEF (2001), donde crédito es toda operación formalizada por un intermediario financiero, cualquiera que sea la modalidad como se instrumente o documento, mediante la cual y bajo la asunción de un riesgo, dicho intermediario provea fondos o facilidades crediticias en forma directa, o garantice frente a terceros, el cumplimiento de obligaciones contraídas por su cliente.

El crédito es importante para todas las personas tanto físicas como jurídicas para desarrollar sus diferentes proyectos de vida como inversiones, compras de casa, compras de vehículo e incluso financiar cualquier tipo de idea. Sin embargo, siempre se debe tener sumo control para no caer en deudas impagables que van a afectar el historial crediticio. El crédito puede ser de gran ayuda o puede convertirse en un calvario.

Riesgo de crédito

Se refiere a la probabilidad de pérdidas económicas ante el incumplimiento o impago de un instrumento financiero, tal como una operación crediticia según las condiciones pactadas en la formalización o acuerdo por parte del deudor, emisor o contraparte. Existen cuatro enfoques generales para medir el riesgo de crédito: las calificaciones crediticias, análisis crediticio tradicional, modelo de Credit Scoring y los de riesgo de créditos. (Fabozzi, 2007).

Todas las entidades financieras que dentro de sus productos y/o servicios incluyen los créditos van a tener un riesgo crediticio sobre la incapacidad de pago del deudor por diferentes motivos, ya sea por desempleo, eventos únicos como lo es una pandemia o simplemente la decisión de no pagar más su obligación.

Capacidad de pago

La capacidad de pago es la variable más fuerte para considerar por las entidades emisoras de tarjetas de crédito. Estas entidades se basan en la capacidad de pago para otorgar créditos tanto a personas físicas como jurídicas. Se define como la “situación financiera y capacidad del deudor para generar flujos de efectivo en el giro normal de su negocio o de la remuneración de su trabajo y retribución de su capital, que le permitan atender sus obligaciones financieras en las condiciones pactadas”. (Acuerdo SUGEF 1-05, 2016, p.4)

Las entidades financieras cuando formalizan un crédito a un cliente como parte de sus procesos internos realizan algo llamado “análisis de capacidad de pago”, esto es para de alguna manera poder minimizar el riesgo relacionado a que un cliente no pague por que no cuenta con los suficientes ingresos para asumir esta nueva obligación.

Deudor

Dentro del artículo 3 del acuerdo 1-05 de reglamento para calificación deudores de la SUGEF define: “Persona que recibe fondos o facilidades crediticias de la entidad en forma directa. Adicionalmente se considerará como tal al descontatario en caso de un contrato de descuento, el cedente en una cesión con recurso, el obligado a pagar un documento en una cesión sin recurso, o la persona a la que la entidad concede un aval o garantía” (p.3).

Todas las personas ya sean físicas o jurídicas que soliciten cualquier tipo de solución crediticia en el momento que asumen esta deuda se convierten en deudores. Los mismos debe cumplir con lo pactado en el contrato para evitar posibles problemas a nivel de malas referencias en SUGEF o caer en cobro judicial por parte de la entidad.

Capítulo III: Marco Metodológico

Tipo de Investigación

El enfoque mixto se utiliza para llevar a cabo esta investigación, que requiere la recolección y análisis de datos cualitativos y cuantitativos. Se combinan el método cuantitativo, que implica el análisis de varios datos, números, indicadores y estadísticas relacionados con el tema de estudio, y el método cualitativo, cuyo objetivo es comprender los eventos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural relacionado con el tema de estudio.

Contexto Organizacional

El Banco de Costa Rica fue fundado el 20 de abril de 1877 con el nombre de Banco de la Unión, el cual mantuvo hasta 1890, cuando lo varió por el actual. Nació con el propósito de ser una nueva opción bancaria entre las ya existentes y tuvo como funciones iniciales el prestar dinero, llevar cuentas corrientes, recibir depósitos y efectuar cobranzas, entre otras. A sólo siete años de su fundación el Banco de Costa Rica se convirtió en el único emisor de dinero y el primer administrador de las rentas públicas, mediante un contrato que se denominó Soto-Ortuño y que tuvo vigencia hasta el año 1896.

Otros acontecimientos económicos se fueron sucediendo con los años hasta que en 1928 descentralizó sus servicios, con la creación de sus primeras sucursales en los puertos de Limón y Puntarenas.

En 1948 la Junta Fundadora de la Segunda República decretó la nacionalización de la banca, por lo que el Banco de Costa Rica se integró a ella hasta la fecha. Se define como institución autónoma, de acuerdo con el Artículo 189 de la Constitución Política de la República de Costa Rica, de 1949.

Durante los últimos años se ha preocupado adicionalmente por modernizar e innovar sus servicios y atención al público procurando mayor agilidad y comodidad, mediante el uso y aplicación de su moderna tecnología. Banco de Costa Rica. (s.f.) Historia. www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/informacion_corporativa/historia/

Nombre de la Empresa

Banco de Costa Rica

Misión

Ser un banco universal relevante, enfocado en fortalecer su solidez financiera, apoyar el desarrollo sostenible del país y potenciar la experiencia del cliente.

Banco de Costa Rica. (s.f.) Nosotros.
www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/informacion_corporativa/mision_vision/

Visión

Ser el Conglomerado Financiero líder por ofrecer las mejores experiencias a sus clientes, apoyados en la innovación tecnológica, la excelencia en el trato y un amplio portafolio de productos y servicios, que permitan promover el desarrollo sostenible del país. Banco de Costa Rica. (s.f.) Nosotros. www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/informacion_corporativa/mision_vision/

Enfoque

Se desarrollará esta investigación con un enfoque que combina elementos cualitativos y cuantitativos, con el fin de lograr obtener una perspectiva más clara del impacto financiero que tuvo la sucursal del BCR Centro de Negocios Curridabat con el cambio de la norma SUGEF 1-05 a la CONASSIF 14-21.

Cuantitativo

Hernández et al (2018) comentan que los métodos cuantitativos están conformados por: “(...) conteos numéricos y métodos matemáticos” (p.5).

A lo citado Hernández et.al (2018) agregan: “(...) representa un conjunto de procesos organizado de forma secuencial para comprobar ciertas suposiciones. Cada fase precede a la siguiente, y no podemos eludir pasos, el orden, es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna etapa” (p.6).

De igual forma los autores Hernández *et. al* (2018) enfatizan en la necesidad de contar con: “(...) con un lugar preciso al cual arribar (planteamiento especificado y delimitado) y un mapa preciso o GPS (diseño acotado). Nuestro equipaje incluye análisis estadístico pues lidiaremos con números” (p.7).

Los métodos cuantitativos según los autores se basan en datos numéricos y métodos matemáticos en los que se prueban diferentes hipótesis, llevando paso a paso cada etapa sin saltar ninguna ya que esto puede afectar al resultado final. Es importante mencionar que seguir cada etapa no significa que no se pueda variar la misma. Esto se puede medir para efectos de este trabajo mediante comparación de periodos viendo cómo se comportaba la situación financiera de la sucursal cuando estaba vigente el acuerdo 1-05 y como se comportó después del cambio a la CONASSIF 14-21.

Enfoque cualitativo

Para Hernández et al., (2018), la investigación cualitativa estudia:

(...) fenómenos de manera sistémica. Sin embargo, en lugar de comenzar con una teoría y luego “voltar” al mundo empírico para confirmar si esta es apoyada por los datos y los resultados, el investigador comienza el proceso examinando los hechos en sí y revisando los estudios previos, ambas acciones de manera simultánea, a fin de generar una teoría que sea consistente con lo que está observando que ocurre. (p. 7)

A lo citado Hernández et al., (2018) agregan: “(...) se plantea un problema de investigación (...). Va enfocándose paulatinamente. La ruta se va descubriendo o construyendo de acuerdo con el contexto y los eventos que ocurren conforme se desarrolla el estudio” (p. 7).

De igual forma los autores Hernández et al., (2018) sostienen que,

Las investigaciones cualitativas suelen producir preguntas antes, durante o después de la recolección y análisis de los datos. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, puede variar en cada estudio (pp. 7-8).

Los autores mencionan que al plantearse un problema de investigación este se va enfocando conforme va avanzando la misma. La manera en la que se va llevando va ligada directamente con el tema investigado y las diferentes situaciones que van sucediendo en el camino. Se puede pensar en una primera instancia que se va a utilizar un método, pero al final de cuentas se termina utilizando otro completamente diferente.

Enfoque Mixto

El enfoque mixto es una mezcla de los métodos mencionados anteriormente, Hernández et al. (2018) indica que es más que la suma de las dos anteriores e implica su interacción y potenciación. Los Métodos mixtos o híbridos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (denominadas meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

Más allá de una simple mezcla entre ambos enfoques, el enfoque mixto representa toda una serie de diferentes tipos de análisis que se deben realizar para poder llevar a cabo la investigación, pero si es importante discutir ambos en conjunto para lograr dar una mejor respuesta al problema en estudio.

Alcance de la investigación

El estudio se basa en la investigación descriptiva porque se centra en analizar el impacto financiero del cambio del acuerdo SUGEF 1-05 a la norma CONASSIF 14-21 en la sucursal BCR Centro de Negocios Curridabat.

Guevara et al (2020) mencionan que la investigación descriptiva tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes (p. 2).

Métodos de investigación descriptiva

Existen 3 métodos diferentes para realizar una investigación descriptiva.

Método de observación: Es el más útil e interesante para llevar a cabo la investigación descriptiva. Se utilizan tanto la observación cuantitativa como la observación cualitativa.

La observación cuantitativa

Es la recopilación objetiva de datos que se centra en números y valores. Los resultados de la observación cuantitativa se obtienen utilizando métodos de análisis estadísticos y numéricos como la edad, la forma, el peso, el volumen, la escala, etc.

La observación cualitativa

Este método solo mide características de los elementos a investigar. El investigador observa a los encuestados a distancia. Dado que se encuentran en un ambiente cómodo, las características observadas son naturales y efectivas.

El diseño de la investigación, según lo mencionado por los autores anteriormente, se clasifica en dos tipos de diseño: diseños experimentales y diseños no experimentales. Debido al tipo y a la naturaleza de esta investigación, se hará énfasis al uso del diseño no experimental, ya que no se busca modificar los datos, sino más bien busca medir u observar de la información proporcionada por la organización, con el propósito de evaluar los resultados.

Método experimental

En el método experimental se estimula intencionalmente la variable y en la no experimental no se manipulan las variables, según lo exponen Hernández et al., (2018).

Método no experimental

Es llevado a cabo, durante el estudio, el investigador no puede validar o alterar a lo sucedido en referencia al sujeto de la investigación, sino que debe basarse en la interpretación o las observaciones para llegar a una conclusión. Esto significa que el método no puede demostrar una verdadera relación de causa y efecto.

Hernández et al., (2018) definen una investigación no experimental como: “Estudios que se realizan sin variar deliberadamente las variables, se realiza la observación de los fenómenos y variables en su ambiente natural para analizarlos” (p.175).

La definición de Hernández y Mendoza (2018), sobre el diseño longitudinal refiere a que: “Se recogen los datos en diferentes momentos para realizar inferencias de la evolución del problema de investigación o problema, sus causas y efectos” (pp. 154, 174). De acuerdo con lo que indica Hernández y Mendoza (2018), se puede recopilar información en diferentes momentos para obtener una perspectiva más amplia del problema, lo cual permite buscar una solución, analizando los diferentes datos que se pueden encontrar.

Los diseños de investigación se dividen en dos categorías: diseños experimentales y no experimentales. Debido al tipo y carácter de la investigación que se lleva a cabo, el enfoque se centra en los diseños no experimentales. Ya que no se busca validar o alterar lo sucedido.

Fuentes de información

Las fuentes de información se componen de una variedad de instrumentos que el investigador utiliza para obtener un mayor conocimiento de un campo específico, cuyo objetivo es satisfacer las necesidades de conocimiento tanto del investigador como del lector, y se apoyan en expertos que han trabajado y desarrollado los temas de interés.

Dentro de las fuentes de información es posible encontrar las fuentes primarias y secundarias.

Fuentes primarias

Hernández y Mendoza (2018) mencionan lo siguiente sobre las fuentes primarias:

En todas las áreas de conocimiento, las fuentes primarias más utilizadas para elaborar marcos teóricos son libros, artículos de revistas científicas y ponencias o trabajos presentados en congresos, simposios y eventos similares, entre otras razones porque son las que sistematizan en mayor medida la información, profundizan más en el tema que desarrollan, son examinadas y arbitradas por investigadores o profesionales experimentados. (p.76)

El Banco de Costa Rica sucursal BCR Centro de Negocios Curridabat facilita la información relacionada a resultados de enero a marzo del 2024 para poder evaluar el impacto financiero que se tuvo desde la implementación de la norma, los cambios normativos en las políticas de crédito y se procede a aplicar un cuestionario a funcionarios ligados directamente con el proceso de crédito.

Fuentes secundarias

Según Gómez (2018), la fuente secundaria “hace referencia cuando una institución, empresa o persona, utiliza para su estudio datos estadísticos no recogidos por ella, sino provenientes de una fuente primaria y luego las publica o difunde, esa nueva publicación será una fuente secundaria” (p. 42).

En las fuentes secundarias se pueden encontrar para la realización de este trabajo enciclopedias, antologías, directorios, libros o artículos que interpretan otros trabajos o investigaciones.

Instrumentos y técnicas de recolección de datos

A continuación, se realiza la descripción de los instrumentos y la técnica elegida para la recopilación de la información pertinente para el análisis de esta investigación la cual se desarrolla desde un método mixto, empleado para lograr su objetivo técnicas cualitativas y cuantitativas para así lograr su objetivo técnicas cualitativas y cuantitativas para así lograr obtener resultados relevantes.

Cuestionarios

Hernández et al., (2018) citando a Bourke, Kirby y Doran, (2016) “En ciencias sociales, tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una más variables a medir” (p.250).

Cuestionarios con preguntas cerradas

Son aquellos que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas. Resultan más fáciles de codificar y analizar. Hernández, et al., (2018, p.253).

Cuestionarios con preguntas abiertas

Son aquellos que no delimitan las alternativas de respuestas. Son útiles cuando no hay suficiente información sobre las posibles respuestas de las personas. Hernández, et al., (2018, p.254).

Las entrevistas

De acuerdo con García et al., (s. f.) define la entrevista como la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información versará en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona tales como: creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando. (p. 6)

García et al., (s. f.) también indica que la entrevista permite un acercamiento directo a los individuos de la realidad. Se considera una técnica muy completa. Mientras el investigador pregunta, acumulando respuestas objetivas, es capaz de captar sus opiniones, sensaciones y estados de ánimo, enriqueciendo la información y facilitando la consecución de los objetivos propuestos. (p.3)

Hernández et al., (2018) indica que “Las entrevistas implican que una persona entrenada y calificada (entrevistador) aplica el cuestionario a los participantes, el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas. Su papel es crucial, resulta una especie de filtro” (p.269).

En este trabajo se va a realizar la aplicación de los instrumentos tipo entrevista y cuestionario con preguntas abiertas y cerradas, con el que se busca obtener una percepción más clara de lo que piensan los funcionarios del BCR Centro de Negocios Curridabat respecto a los cambios implementados debido al cambio en la norma SUGEF 1-05 a la CONASSIF 14-21. La entrevista se va a realizar de manera presencial.

Entrevista estructurada

Vargas (2012) comenta que todas las preguntas son respondidas por la misma serie de preguntas preestablecidas con un límite de categorías por respuesta y las preguntas se elaboran con anticipación, son planteadas con cierta rigidez y sistematización.

Entrevista no estructurada

Puede proveer una mayor amplitud del recurso con respecto a los otros tipos de entrevista de manera cualitativa. Es un esquema de preguntas y secuencias que no está prefijada, las preguntas pueden ser de carácter abierto y requieren más preparación. Vargas (2012)

Procedimientos metodológicos de la investigación

Población

En este apartado se define la población de interés para el estudio correspondiente a esta investigación.

De acuerdo con López, citando a Pineda (1994) podemos definir la población como: “el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros” (Pineda et al., 1994:108).

En este trabajo de investigación como población se toma en cuenta a las personas involucradas en todo el proceso de crédito de la oficina BCR Centro de Negocios Curridabat. Está población es finita ya que se sabe con exactitud cuántos son los colaboradores involucrados en este proceso.

Tipo de muestreo

Según Hernández et al., (2018) “la muestra cualitativa, se determina durante o después de la inmersión inicial, es tentativa y se puede ajustar en cualquier momento del estudio, no es probabilística, no busca generalizar resultados sino profundizar en el fenómeno bajo estudio”.

Se utilizará un tipo de muestreo a juicio según la documentación aportada para la investigación. Adicionalmente se toman en cuenta para llevar a cabo dicha muestra documental del proceso al Gerente de Oficina, Ejecutivo de Negocios, promotores y plataformistas de la sucursal BCR Centro de Negocios Curridabat. Así mismo aportan las políticas de crédito y reporte financiero al cierre de marzo 2024.

Muestra probabilística

Según Ñaupas, et al., (2014) citando a (Ander-Egg, op cit: 82). Y (Arista, opcit, 140) son los que se basan en las leyes matemático-estadísticas, como la ley de los grandes números y en la ley de probabilidad. La ley de los grandes números también llamada ley del azar, establece que la frecuencia relativa de un suceso (una moneda al aire) se aproxima cada vez más a su probabilidad teórica (50% de cara o sello) a medida que aumenta el número de experiencias que se realiza.

Muestra no probabilística

Según Ñaupas, et al., (2014) citando a (Ander-Egg, op cit: 82). Y (Arista, opcit, 140) son los procedimientos que no utilizan la ley del azar ni el cálculo de probabilidades, por tanto, las muestras que se obtienen son sesgadas y no se puede saber cuál es el nivel de confiabilidad, de los resultados de la investigación. El muestro no probabilístico asume varias formas, e muestreo por juicio o a criterio del investigador, el muestreo por cuota y muestreo accidental.

Tamaño de la muestra

Para esta investigación se toma en cuenta al personal ligado a crédito en la sucursal BCR Centro de Negocios Curridabat. Gerente de Oficina, Ejecutivo de cartera, promotores y plataformistas.

Selección y distribución de la muestra

En esta investigación únicamente se toma en cuenta a 8 colaboradores quienes son las personas ligadas a crédito en la sucursal BCR Centro de Negocios Curridabat.

OBJETIVO	UNIDAD	CATEGORÍA	DEF. CONCEPTUAL	INSTRUMENTALIZACIÓN
Analizar los cambios de la normativa del acuerdo SUGEF 1-05 a	Analizar cambios	Normativa SUGEF 1-05 CONASSIF 14-21	Se refiere a la acción de someter algo o alguien a una evaluación minuciosa y detallada, descomponiendo el	Anexo #1 Cuestionario a los funcionarios ligados al proceso de crédito

la CONNASIF 14-21 y su impacto financiero en la sucursal BCR Centro de Negocios Curridabat al cierre de marzo de 2024.		Impacto financiero	objetivo de estudio en sus partes.	
Examinar detalladamente los cambios específicos entre el acuerdo SUGEF 1-05 y la CONASSIF 14-21.	Examinar cambios	Normativa SUGEF 1-05 CONASSIF 14-21	Investigar o analizar algo con detenimiento. Además, reconoce la calidad de algo, verificando si contiene algún defecto o error.	Anexo #1 Cuestionario a los funcionarios ligados al proceso de crédito
Analizar cómo los cambios normativos afectan la clasificación de riesgo en la cartera de crédito de la sucursal. ¿Se han ajustado los criterios de clasificación? ¿Cómo afecta esto a la cartera de crédito?	Analizar afectación de los cambios	Cambios normativos Clasificación de riesgo Criterios de clasificación	Evaluar como las modificaciones afectan a una organización y sus resultados.	Anexo #1 Cuestionario a los funcionarios ligados al proceso de crédito
Determinar si los cambios normativos han tenido un		Cambios normativos	Evaluar como las modificaciones afectan financieramente a	

<p>impacto en la rentabilidad de la sucursal. ¿Cómo ha variado la rentabilidad y la calidad de la cartera?</p>	<p>Determinar el impacto de los cambios en la rentabilidad</p>	<p>Impacto en la rentabilidad</p> <p>Calidad de la cartera</p>	<p>una organización y sus resultados.</p>	<p>Anexo #1 Cuestionario a los funcionarios ligados al proceso de crédito</p>
<p>Recomendar estrategias que puedan adoptarse para optimizar el cumplimiento normativo y la rentabilidad de la sucursal.</p>	<p>Recomendar estrategias</p>	<p>Cumplimiento normativo</p> <p>Rentabilidad de sucursal</p>	<p>Se utiliza para alcanzar objetivos previamente definido es, es decir, la estrategia es el camino por seguir para lograr metas específicas.</p>	<p>Anexo #1 Cuestionario a los funcionarios ligados al proceso de crédito</p>

Capítulo IV: Análisis e interpretación de datos

Para alcanzar los objetivos establecidos en este trabajo, se realizó un análisis de las principales variables asociadas a los objetivos. El análisis se fundamentó en la revisión minuciosa de los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de información a los participantes seleccionados según su experiencia en el proceso de crédito.

Estos datos recolectados a través de un cuestionario y gracias a profundizar en la normativa, políticas de crédito e informes de resultados de la sucursal BCR Centro de Negocios Curridabat al cierre 31 de marzo 2024. Este ejercicio permitió ver la percepción de los funcionarios relacionados al proceso de crédito y examinar información confidencial para ver los resultados obtenidos después de la aplicación de la norma.

Es importante mencionar que este formulario se aplicó a 11 participantes que corresponden 1 encargado de oficina, 1 ejecutivo de cartera, 4 plataformistas y 5 promotores de créditos quienes son los responsables del crédito en la sucursal BCR Centro de Negocios Curridabat. Las respuestas dadas por los colaboradores han proporcionado valiosos insumos para evaluar los conocimientos que tienen sobre el tema, opiniones ligadas a los cambios realizados por parte del banco para poder ejecutar el cambio de la normativa de la mejor manera.

El análisis de estas respuestas se llevó a cabo con el objetivo de identificar el conocimiento que tienen los funcionarios ligados al proceso de crédito de la sucursal del BCR Centro de Negocios Curridabat, ya que es importante conocer la percepción que tuvieron los funcionarios al adaptarse a la norma. De esta misma manera va a permitir encontrar oportunidades de mejora en factores que podrían afectar el asesoramiento de los clientes y por consiguiente afectar los indicadores financieros de la sucursal.

Este capítulo constituye un paso fundamental en el proceso de investigación, proporcionando una base sólida para la construcción de conclusiones y recomendaciones con el respaldo de datos concretos y análisis detallado de la normativa de crédito y políticas de crédito del Banco de Costa Rica.

Cuestionario aplicado a empleados del proceso de crédito en la sucursal BCR Centro de Negocios Curridabat

El cuestionario fue administrado a través de la herramienta Microsoft Forms y se aplicó a 11 personas seleccionadas encargadas del proceso de crédito en la sucursal del BCR Centro de Negocios Curridabat. El cuestionario está conformado por una serie de preguntas diseñadas para conocer el criterio, experiencia y la percepción de los funcionarios ligados al proceso de crédito en la sucursal BCR Centro de Negocios Curridabat. A través de la revisión de normativa y políticas de crédito del conglomerado, se buscó obtener la mayor cantidad de información adicional para que la investigación sea lo más completa posible. Las respuestas y análisis respectivos se detallan en los siguientes párrafos.

Pregunta 1

¿Cuánto tiempo de experiencia tiene en puestos relacionados a la colación de crédito?

La pregunta sobre la experiencia en los puestos ligados al proceso de crédito revela la distribución variada en la antigüedad laboral de los participantes. A continuación, se detalla el análisis porcentual de las respuestas.

De 0 a 6 meses: Un 45.45% de la población encuestada cuenta con una antigüedad entre 0 meses y 6 meses. Este porcentaje indica una porción considerable de funcionarios relativamente nuevos en este tema crediticio.

De 3 años a 5 años: El 18.18% de los participantes corresponde a funcionarios que tienen no menos de 3 años y no más de 5 años de experiencia en el proceso de crédito, lo cual nos dice que de cierta manera se busca un equilibrio entre funcionarios con experiencia y otros con no tanta experiencia.

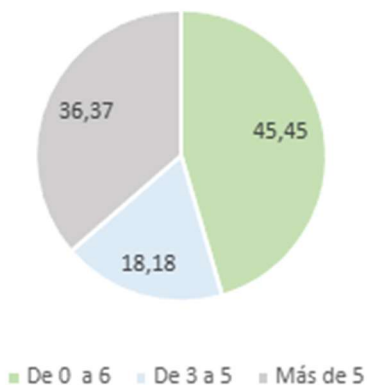
Más de 5 años: El 36.37% de los funcionarios encuestados corresponde a funcionarios que tienen más de 5 años en el proceso de crédito dentro de la institución, lo que sugiere una presencia importante de colaboradores con un amplio conocimiento en el tema.

Podemos decir que existe un equilibrio entre personal muy experimentado, experimentado y nuevo en el ámbito crediticio dentro de la institución. Se dieron otras

opciones como “de 6 meses a un año y de 1 año a 3 años”. Sin embargo, ninguno de los encuestados entraba dentro de estos rangos.

Gráfica 1

¿Cuánto tiempo de experiencia tiene en puestos relacionados a la colocación de crédito posee?



Fuente: Mora (2024).

Pregunta 2

¿En algún momento escuchó sobre el acuerdo SUGEF 1-05?

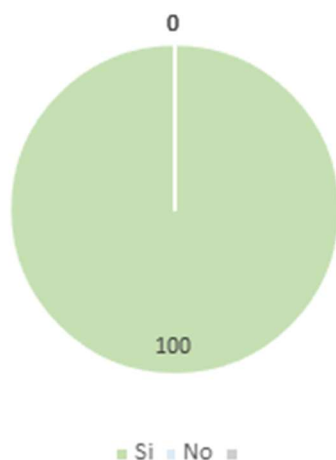
A todos los funcionarios encuestados se les preguntó si escucharon de hablar algún día sobre acuerdo SUGEF 1-05 ya que esto es bastante importante para poder llevar a cabo las siguientes preguntas y conocer el impacto que han tenido ellos como funcionarios ligados al proceso de crédito con el cambio.

En un 100% todos los participantes indicaron que efectivamente en algún momento escucharon sobre el acuerdo SUGEF 1-05.

Las respuestas de los encuestados podemos tomarla como algo bastante positivo ya que es muy importante que tuvieran conocimiento sobre la norma anterior para poder darnos información valiosa para esta investigación.

Gráfica 2

¿En algún momento escuchó hablar sobre el acuerdo SUGEF 1-05?



Fuente: Mora (2024).

Pregunta 3

¿Tiene conocimiento sobre el acuerdo CONNASIF 14-21?

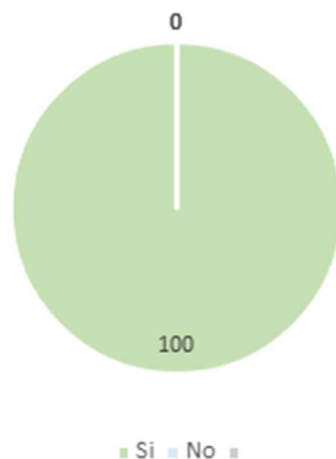
Como parte de la investigación era importante saber si los funcionarios de la oficina BCR Centro de Negocios Curridabat tienen conocimiento sobre la norma CONASSIF 14-21 ya que es la norma que como funcionarios deben cumplir basándose en las normativas y políticas ya implementadas por el Banco de Costa Rica. Sin embargo, es de suma importancia que cada uno como funcionario sepa el funcionamiento de esta norma.

La totalidad de los encuestados es decir el 100% indicó tener conocimiento sobre el acuerdo CONASIF 14-21.

Estos funcionarios al conocer sobre la nueva norma CONASSIF 14-21 pueden entender y aplicar de una mejor manera los cambios obligatorios que existieron en la transición del acuerdo SUGEF 1-05 a la norma CONASSIF 14-21.

Gráfica 3

¿Tiene conocimiento sobre el acuerdo CONNASIF 1421?



Fuente: Mora (2024).

Pregunta 4

¿Cree usted que el Banco de Costa Rica hizo cambios en sus políticas de crédito para una correcta implementación de este acuerdo?

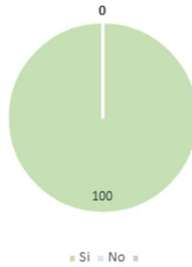
En esta pregunta se buscó tener la perspectiva de los encuestados con relación a los cambios que implementó el banco en consecuencia a la obligación de implementar la nueva norma.

El 100% de los encuestados considera que se hizo una correcta implementación de este acuerdo a nivel interno como banco de Costa Rica, ya que hubo diferentes capacitaciones y cursos ligados a los cambios en las políticas y procesos de crédito que iban a experimentar.

El Banco de Costa Rica se encargó de capacitar a sus empleados para que tuvieran un dominio bastante aceptable con relación a la adaptación de la norma CONASSIF 14-21 como institución.

Gráfica 4

¿Cree usted que el Banco de Costa Rica hizo cambios en sus políticas de crédito para una correcta implementación de este acuerdo?



Fuente: Mora (2024).

Pregunta 5

¿Cree que este cambio adoptado el 01 de enero del año 2024 trajo facilidades a los clientes con endeudamientos altos?

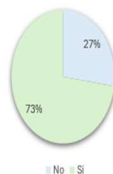
Con esta pregunta se busca conocer un poco más sobre la apreciación que han tenido los encuestados con los cambios en las políticas de crédito tomando en cuenta que entre los cambios existen algunos en los niveles de endeudamiento cuando se analiza a un prospecto.

El 72.72% de los encuestados considera que con los nuevos cambios realizados por el Banco de Costa Rica para adaptarse a la norma CONASSIF 14-21 trajo consigo beneficios a los clientes con endeudamientos altos. El 27.28% considera que no trajo beneficios y las condiciones se mantienen igual.

Estos resultados nos dan opiniones divididas ya que refleja cierta división de opiniones con respecto a los beneficios o no que tuvieron los clientes con endeudamientos más altos para poder obtener soluciones crediticias.

Gráfica 5

¿Cree que este cambio adoptado el 01 de enero del año 2024 trajo facilidades a los clientes con endeudamientos altos?



Fuente: Mora (2024).

Pregunta 6

¿Se han establecido nuevos criterios de evaluación de crédito en el Banco de Costa Rica debido al acuerdo?

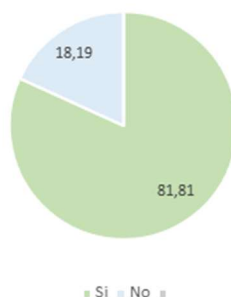
Esta pregunta intenta conocer si los funcionarios han sentido el cambio de criterios de evaluación para sus clientes en base al cambio en la normativa y por consiguiente el cambio en sus procedimientos obligados por las nuevas políticas y normativas implementadas.

El 81.81% considera que si han existido cambios de evaluación y el 18.19% considera que no se han establecido nuevos cambios. Es decir, la gran mayoría de los funcionarios ha notado la diferencia al momento de tener que analizar a un cliente que busca un crédito con la entidad.

Este resultado nos muestra como para algunos de los funcionarios el Banco de Costa Rica no hizo cambios si a evaluación de clientes se refiere, pero en su gran mayoría si sintieron la diferencia al momento de implementarse la norma.

Gráfica 6

¿Se han establecido nuevos criterios de evaluación de crédito en el Banco de Costa Rica debido al acuerdo?



Fuente: Mora (2024).

Pregunta 7

¿Considera que la calidad de la cartera de créditos ha mejorado desde la implementación del acuerdo?

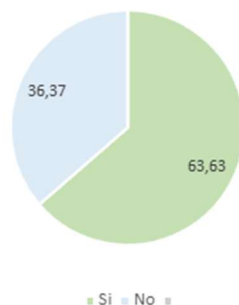
Con esta pregunta se buscó tener la sensibilidad que han encontrado los encuestados con relación a la cartera de créditos que tiene asignada la oficina, buscando saber principalmente que tanto creen que se ha movido el indicador de mora de esta.

En esta ocasión se obtienen resultados bastante divididos. El 63.63% de los encuestados indicó que, si ha mejorado la calidad de la cartera de crédito desde la implementación del acuerdo, mientras que el restante 36.37% considera que no ha sido de esta manera.

Las respuestas obtenidas en esta pregunta dan de cierta manera preocupación ya que parece no haber una comunicación clara por parte de los encargados de monitorear esto a los funcionarios encargados del proceso de crédito. Simplemente nos dieron su punto de vista prácticamente sin conocer la situación real actual.

Gráfica 7

¿Considera que la calidad de la cartera de créditos ha mejorado desde la implementación del acuerdo?



Fuente: Mora (2024).

Pregunta 8

¿Está satisfecho con los resultados obtenidos a partir de la implementación del acuerdo en su institución?

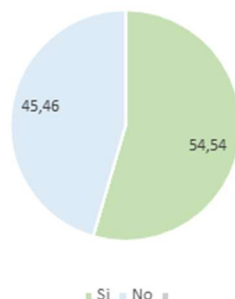
En esta pregunta se busca saber si los funcionarios están satisfechos con los cambios implementados y consideran que este cambio ha venido a traer un impacto positivo a la institución en cuando a números se refiere.

El 54.54% de la población a la que se le aplicó esta herramienta de recolección de datos indicaron que están satisfechos con los resultados obtenidos desde la implementación de la norma y el 45.46% indica que no consideran favorable estos resultados obtenidos.

Esta división de opinión nos muestra como para algunos funcionarios el impacto que ha tenido la norma ha sido positivo y para otros no. Esto se debe principalmente a que se ha tenido un incremento en los ingresos por operaciones de crédito, pero a la misma vez ha aumentado el indicador de morosidad.

Gráfica 8

¿Está satisfecho con los resultados obtenidos a partir de la implementación del acuerdo en su institución?



Fuente: Mora (20'24).

Pregunta 9

¿Cree que el acuerdo CONASSIF 14-21 tendrá un impacto positivo en el futuro del crédito en el Banco de Costa Rica?

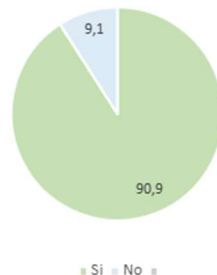
Esta pregunta buscó tener la perspectiva de los colaboradores basada en el impacto financiero y a nivel de procesos que han visto hasta este momento desde que se implementaron los cambios.

A pesar de que en la pregunta 8 los encuestados estaban bastante divididos con relación a si hubo resultados positivos o no, se puede ver que en estas respuestas son bastante positivos con un 90.9% indicando que si consideran un impacto positivo a largo plazo y solamente un 9.1% indicó que no lo ve de esta manera.

Es importante resaltar qué cuando se realizan este tipo de cambios tan importantes suele haber mucha incertidumbre para los empleados. Sin embargo, es importante destacar el ambiente de positivismo con el que se ve a largo plazo.

Gráfica 9

¿Cree que el acuerdo CONASSIF 1421 tendrá un impacto positivo en el futuro del crédito en el Banco de Costa Rica?



Fuente: Mora (2024).

Revisión Documental

Metodología aplicada

La investigación se dio con una revisión exhaustiva de las políticas de crédito, disposiciones administrativas de crédito para determinar los principales cambios realizados a nivel interno del conglomerado financiero, Acuerdo CONNASIF 14-21, Acuerdo SUGEF 1-05 y revisión del multinivel para evaluar la rentabilidad de las oficinas comerciales del Banco de Costa Rica con los datos de la sucursal BCR Centro de Negocios Curridabat.

En esta fase se prestó bastante atención a los detalles, identificando cambios en la segmentación de la cartera de crédito, cambios en la clasificación de categorías de riesgo, cambios en la clasificación directa del deudor, cambios en la medición de capacidad de pago, cambios en la revisión del comportamiento de pago histórico, eliminación de la estimación para los deudores no generadores de divisas, cambios en la clasificación de operaciones especiales, cambios en las estimaciones crediticias y eliminación de las inspecciones de garantías.

Los flujogramas tuvieron gran relevancia para poder identificar visualmente los principales cambios realizados proporcionando de esta manera una visión bastante completa.

Este análisis no se basa únicamente en la revisión de documentos, si no también se realiza una interpretación crítica de la información obtenida de los diferentes documentos proporcionados por la entidad.

En las siguientes páginas se van a poder visualizar los hallazgos más importantes destacando los cambios realizados como entidad al darse el cambio de la norma y el impacto financiero que tuvo el cambio de la norma a nivel de Sucursal del Banco de Costa Rica BCR Centro de Negocios Curridabat.

Cambios principales a nivel normativo del Banco de Costa Rica al implementar el acuerdo CONASSIF 14-21

Cambios en la segmentación de la cartera de crédito

La norma obligó al Banco de Costa Rica a realizar una segmentación de la cartera de crédito que consiste en clasificar las operaciones crediticias en los siguientes rubros: Créditos revolutivos consumo personas físicas

- Créditos de vehículo.
- Créditos de consumo regular.
- Créditos para vivienda.
- Empresarial 1: Clientes cuyo saldo total adeudado durante los últimos 12 meses haya sido mayor a $\text{¢}1,000,000,000.00$, excluyendo los créditos de vivienda, mismo grupo de interés económico, instituciones del sector público, entidad supervisada por la SUGEF o CONASSIF.
- Empresarial 2: Clientes Cuyo saldo adeudado durante los últimos 12 meses haya superado los $\text{¢}500,000,000.00$, excluyendo los créditos para vivienda, no clasificadas en Empresaria 1.
- Empresarial 3: Personas jurídicas o físicas no clasificadas en los segmentos anteriores, se clasifican en este segmento los créditos revolutivos de consumo a personas jurídicas.

De esta manera desaparece la clasificación que se tenía con el acuerdo SUGEF 1-05 que hablaba de clientes Grupo 1 con saldos totales adeudados a la entidad es mayor al límite

según indicado por la SUGEF ¢100.000.000.00 y clientes Grupo 2 saldos totales adeudados a la entidad es menor o igual al límite según indicado por la SUGEF ¢100,000,000.00.

Sin embargo, se va a manejar una clasificación interna en la institución donde Grupo A van a ser aquellos créditos que superan los ¢100,000,000.00 hasta los ¢500,000,000.00 y el grupo B todas las operaciones que estén debajo de los ¢100,000,000.00.

A nivel de Banco de Costa Rica se puede ver que realizan el ajuste sin embargo manejan una clasificación interna que es muy similar a lo que se manejaba con el acuerdo SUGEF 1-05. De igual manera realizan la clasificación según lo solicitado por la nueva normativa CONASSIF 14-21.

Cambios en la clasificación de las categorías de riesgo

Con el acuerdo SUGEF 1-05 el Banco manejaba las categorías de riesgo nombrándolas A1, A2, B1, B2, C1, C2, D, E. A partir del cambio se nombran desde la categoría menos riesgoso 1 hasta la 8 donde sería el riesgo máximo. Las categorías de riesgo están representadas por las siguientes etapas:

Etapa 1: Operaciones en riesgo normal, en esta fase no existe evidencia de incremento significativo de riesgo desde el reconocimiento inicial de la operación. Incluye la categoría 1 y la categoría 2. En esta etapa se encuentran operaciones con mora de 0 a 30 días.

Etapa 2: Operaciones en vigilancia especial, se observa incremento significativo de riesgo de crédito desde el reconocimiento inicial de la operación. Incluye las categorías 3 y 4. En esta etapa se encuentran operaciones con mora de 30 a 90 días.

Etapa 3: Operaciones de dudosa recuperación. En esta etapa se clasifican las operaciones de crédito que presentan evidencia de deterioro, como operaciones morosas o para las que existe una alta probabilidad de incumplimiento de pago. Incluye las categorías 5, 6, 7 y 8. En esta etapa se encuentran operaciones con moras mayores a 90 días.

Figura 1



Fuente: Mora (2024).

Importante hay que mencionar que sus principales indicadores siguen siendo la morosidad, el comportamiento de pago histórico y la capacidad de pago de los deudores (este último se va a tomar en cuenta únicamente para la clasificación de las categorías de riesgo en los segmentos Empresarial 1 y Empresarial 2) se detallan las clasificaciones de acuerdo con la segmentación de la cartera de crédito:

Anteriormente no se manejaba la clasificación por etapas solamente se clasificaban de manera alfanumérica de A1 siendo lo menos riesgoso a E siendo lo más riesgoso. Se procede a realizar la modificación según lo solicitado de manera numérica de 1 siendo lo menos riesgoso a 8 siendo lo más riesgoso.

Figura 2 segmento de créditos revolutivos de consumo.

ETAPAS	CATEGORÍAS	MOROSIDAD DE LA OPERACIÓN	CPH
Etapa 1	1	Al día.	Nivel 1
	2	Hasta 30 días.	Nivel 1 o Nivel 2
Etapa 2	3	Hasta 60 días.	Nivel 1 o Nivel 2
	4	Hasta 90 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
Etapa 3	5	Hasta 120 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
	6	Hasta 150 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
	7	Hasta 180 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
	8	Más de 181 días.	

Fuente: B-02-24 normativa de crédito Banco de Costa Rica.

Figura 3 Segmento de créditos para vehículos y créditos de consumo regular.

ETAPAS	CATEGORÍAS	MOROSIDAD DE LA OPERACIÓN	CPH
Etapa 1	1	Al día.	Nivel 1
	2	Hasta 30 días.	Nivel 1 o Nivel 2
Etapa 2	3	Hasta 60 días.	Nivel 1 o Nivel 2
	4	Hasta 90 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
Etapa 3	5	Hasta 120 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
	6	Hasta 150 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
	7	Hasta 180 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
	8	Más de 181 días.	

Fuente: B-02-24 normativa de crédito Banco de Costa Rica.

Figura 4 Segmento de créditos para vivienda.

ETAPAS	CATEGORÍAS	MOROSIDAD DE LA OPERACIÓN	CPH
Etapa 1	1	Al día.	Nivel 1
	2	Hasta 30 días.	Nivel 1 o Nivel 2
Etapa 2	3	Hasta 60 días.	Nivel 1 o Nivel 2
	4	Hasta 90 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
Etapa 3	5	Hasta 120 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
	6	Hasta 150 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
	7	Hasta 180 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
	8	Más de 181 días.	

Fuente: B-02-24 normativa de crédito Banco de Costa Rica.

Figura 5 Segmento Empresarial 3

ETAPAS	CATEGORÍAS	MOROSIDAD DE LA OPERACIÓN	CPH
Etapa 1	1	Al día.	Nivel 1
	2	Hasta 30 días.	Nivel 1 o Nivel 2
Etapa 2	3	Hasta 60 días.	Nivel 1 o Nivel 2
	4	Hasta 90 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
Etapa 3	5	Hasta 120 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
	6	Hasta 150 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
	7	Hasta 180 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
	8	Más de 181 días.	

Fuente: B-02-24 normativa de crédito Banco de Costa Rica.

Figura 6 Segmentos Empresarial 1 y Empresarial 2

ETAPAS	CATEGORÍAS	MOROSIDAD DE LA OPERACIÓN	CPH	CAPACIDAD DE PAGO
Etapa 1	1	Al día.	Nivel 1	Nivel 1
	2	Hasta 30 días.	Nivel 1 o Nivel 2	Nivel 1 o Nivel 2
Etapa 2	3	Hasta 60 días.	Nivel 1 o Nivel 2	Nivel 1 o Nivel 2
	4	Hasta 90 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
Etapa 3	5	Hasta 120 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3 o Nivel 4
	6	Hasta 150 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3 o Nivel 4
	7	Hasta 180 días.	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3 o Nivel 4
	8	Más de 181 días.		

Fuente: B-02-24 normativa de crédito Banco de Costa Rica.

Calificación directa en categoría 8

Antes del cambio la normativa del Banco de Costa Rica basada en el reglamento 1-05 indicaba que la entidad debía clasificar en categoría de riesgo E al deudor de Grupo 1 o del Grupo 2 que no cumple con las condiciones para poder ser calificado en alguna de las otras categorías, haya sido declarado en quiebra o ya se esté tramitando un procedimiento de concurso de acreedores. En la actualización de la norma el Banco tuvo que ajustarse a la misma, bajo esta nueva normativa las operaciones que se deben calificar en categoría 8 son las siguientes:

- Operaciones con saldos sobre los que se haya exigido judicialmente su reembolso mediante la ejecución de la garantía, aunque estén garantizados.

- Las operaciones en las que se haya iniciado el proceso de ejecución de la garantía real.
- Las operaciones de los titulares que estén declarados o se constate que se van a declarar en concurso de acreedores sin petición de liquidación.
- Las operaciones respaldadas con garantías concedidas o avalados declarados en concurso de acreedores para lo que conste que se haya declarado o se vaya a declarar la fase de liquidación, o sufran un deterioro notorio e irrecuperable de su solvencia, aun cuando el beneficiario haya reclamado su pago.

Al clasificar una operación en nivel 8 automáticamente va a generar que todas las entidades que consultan CIC-SUGEF para otorgar créditos evaluando de esta manera el comportamiento de pago del cliente tomen sus debidas precauciones. Banco de Costa Rica como entidad a nivel normativo permite que se justifiquen este tipo de malas referencias mediante “justificaciones técnicas” las mismas deben ser generadas por el ejecutivo de crédito y aprobado por un gerente local. Importante que esta justificación para poder continuar con un proceso de crédito tiene que estar bien sustentada de lo contrario no se va a aprobar por parte de la gerencia.

Medición de capacidad de pago

La metodología que se utiliza se maneja bajo los escenarios de estrés y sensibilización (ICM):

- Nivel 1: Cliente cuenta con capacidad de pago.
- Nivel 2: Presenta debilidades leves.
- Nivel 3: Presenta debilidades graves.
- Nivel 4: No tiene capacidad de pago.

Para los segmentos Empresarial 1 y Empresarial 2 deben presentar Estados Financieros Auditados de manera obligatoria para optar por cualquier línea de crédito con el Banco de Costa Rica.

El Banco de Costa Rica realiza la medición de capacidad de pago con su sistema que lleva a cabo todo el flujo de crédito llamado “Salesforce”, en este sistema el mismo después de llenar todos los datos generales como ingresos, monto del crédito, gastos de formalización

y deudas activas del cliente indica el nivel de capacidad de pago que tiene cliente brindando diferentes escenarios de estrés.

Comportamiento de pago histórico

El comportamiento de pago histórico se mantiene por 48 meses en CIC, la información más reciente tendrá mayor peso en el cálculo del CPH, se divide en 3 niveles nivel 1 (bueno), nivel 2 (aceptable) y nivel 3 (deficiente). La información más reciente va a tener más peso en el cálculo de la CPH.

Para el Banco de Costa Rica el comportamiento de pago histórico es de las referencias más importantes y de las primeras revisiones que se hacen para poder otorgar a sus clientes alguna línea de crédito, esto indica de manera histórica de los últimos 48 meses las diferentes operaciones crediticias que ha tenido un cliente y su comportamiento de pago dando una calificación en base a las mismas. Entre más reciente sea la operación más va a afectar dicha calificación.

Eliminación de estimación para deudores no generadores de divisas

Se realizaron cambios en el concepto de los deudores generadores o no generadores de divisas, pasando a llamarse deudor con exposición de riesgo cambiario y deudor sin exposición de riesgo cambiario, el cual comprende 3 clasificaciones:

1-Deudor sin exposición a riesgo cambiario cobertura natural deudores que tienen ingresos en la moneda extranjera en la que tienen sus deudas.

2- Deudor sin exposición a riesgo cambiario cobertura financiera deudores que poseen derivados financieros para contrarrestar el riesgo de tipo de cambio.

3- Deudor sin exposición a riesgo cambiario cobertura mixta deudores que tienen cobertura natural y cobertura financiera.

El Banco de Costa Rica no tuvo mayor normativo para la estimación de deudores no generadores de divisas. Sin embargo, es importante mencionar que los créditos en una moneda extranjera y para una persona no generadora no son tan frecuentes e incluso se debe solicitar mediante un informe llamado “justificación técnica” una aprobación por parte del ejecutivo de crédito y del gerente local antes de poder dar el sí al cliente y formalizar el caso.

Clasificación de las operaciones especiales

Anteriormente en la normativa del Banco de Costa Rica basada en el acuerdo SUGEF 1-05 se le llamaba operación crediticia especial y hacía referencia a operaciones modificadas más de una vez en 24 meses, operaciones compradas, créditos revolutivos, operaciones pago único de principal al vencimiento mayores a 6 meses, juicio de la entidad y operaciones utilizadas para evitar mora.

Con la nueva norma CONASSIF 14-21 el Banco de Costa Rica tuvo que hacer un ajuste en su normativa interna y ahora con el término de deudor con operación especial se refieren a aquellos deudores que se ubican en Etapa 2 (operaciones en vigilancia especial; o en la Etapa 3 (operaciones de dudosa recuperación).

Bajo la nueva normativa a los deudores con al menos una operación que tengas dos intervenciones en los últimos 24 meses se le reclasifica automáticamente en categoría 4,5 o 6 y a los deudores que tengan más de dos intervenciones en los últimos 24 meses en al menos una de las operaciones se les clasifica de manera automática en categoría 7 u 8.

Criterios de salida de operaciones especiales

Para que una operación pueda dejar de ser reportada por el Banco de Costa Rica como categoría especial debe tener ciertas condiciones como cumplir con los criterios de categorías de menor riesgo, haber demostrado el cumplimiento según contrato de al menos 4 cuotas consecutivas

Cambio en estimaciones crediticias

Se da una sustitución del cálculo de estimaciones crediticias y la eliminación de la estimación genérica que se aplicaba con el acuerdo SUGEF 1-05 para las operaciones cuyos clientes poseen categorías de menor riesgo. El acuerdo SUGEF 1-05 considera principalmente el saldo total adeudado y el valor ajustado de la garantía. Sin embargo, la nueva metodología cambia totalmente este cálculo. En esta nueva metodología de cálculo intervienen 3 factores que deben ser considerados con base en las diferentes garantías.

Estamos hablando de la exposición en caso de incumplimiento también llamada tasa de incumplimiento la cual está dada por segmentos (saldo total adeudado), la pérdida en caso

de incumplimiento (porcentaje de pérdida en caso de incumplimiento) y la tasa de incumplimiento (porcentaje de incumplimiento que se aplica según el tipo de garantía).

Figura 7

SEGMENTO	CATEGORÍAS							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Créditos revolutivos de consumo	2%	7.5%	15%	30%	50%	70%	100%	100%
Préstamos de consumo	1%	3.5%	7.5%	15%	25%	50%	75%	100%
Préstamos vehiculares	0.5%	3.5%	7.5%	15%	25%	50%	75%	100%
Créditos de vivienda	0.5%	3.5%	7.5%	15%	25%	50%	75%	100%
Créditos Empresarial 1	0.5%	2.0%	7.5%	15%	25%	50%	75%	100%
Créditos Empresarial 2	1%	2.0%	7.5%	15%	25%	50%	75%	100%
Créditos Empresarial 3	1%	3.5%	7.5%	15%	25%	50%	75%	100%

Fuente: B-02-24 normativa de crédito Banco de Costa Rica.

Inspecciones de garantías

Las inspecciones de garantías ya no son válidas el acuerdo 14-21 ya que el porcentaje de aceptación desaparece, realizar inspecciones no tiene ningún efecto en términos de mitigadores. Anteriormente se notificaba a la oficina comercial dueña de la operación de crédito para realizar las inspecciones ya que afectaban los mitigadores, Todo lo que sea Empresarial 1,2, Grupo A y que se encuentre en la etapa 2 siempre y cuando no esté en cobro judicial se va a solicitar la inspección de garantía. En cobro judicial no se realiza la inspección ya que se realizan nuevos avalúos.

Figura 8



Fuente: Mora (2024).

Cálculo de estimaciones deterioro de valor NIIF 9

Figura 9



Fuente: Mora (2024).

Proceso de crédito

El Banco de Costa Rica de la mano con los cambios en su normativa de crédito derivado del ajuste realizado de la norma SUGEF 1-05 al acuerdo CONASSIF 14-21 realizó

ajustes en sus niveles de endeudamiento, creo nuevos productos con un nivel de riesgo mayor y cambió su flujo de crédito.

Cuando un ejecutivo de crédito luego de realizar toda la revisión de un caso de crédito (análisis de capacidad de pago, preparación de documentación y subir el caso estos documentos en el sistema asignado para esta tarea) entra en el flujo de crédito el cual se compone de las siguientes etapas:

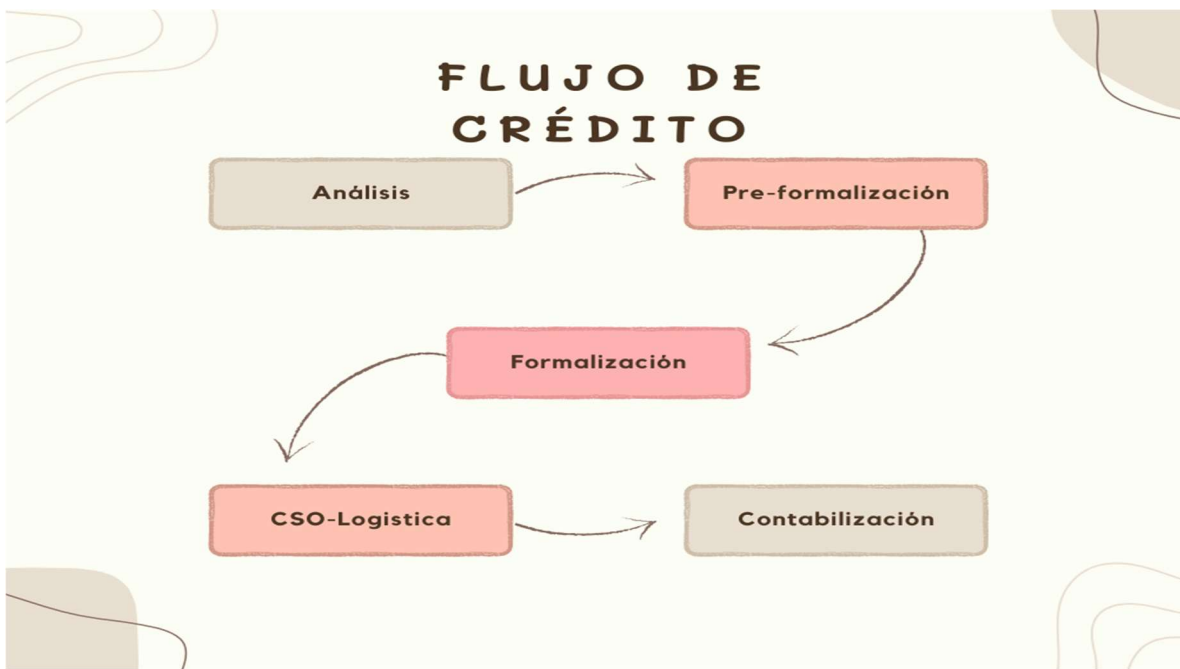
- **Análisis:** Un departamento llamado “CSO” (Centro de Soporte Operativo) procede a revisar todo lo realizado por parte del ejecutivo de crédito, desde la cotización donde se evalúa la capacidad de pago del cliente hasta el informe de crédito realizado por dicho ejecutivo, en esta etapa también se realiza la revisión de las pólizas antes de enviar el caso a pre formalización.
- **Pre formalización:** Cuando el caso está en etapa es porque ya pasó por análisis sin ningún problema, el mismo lo tiene el mismo departamento (CSO) solo que, con otros compañeros asignados a esta tarea, en esta etapa se realizan la emisión de contratos y pagarés que debe firmar el cliente, cuando es un caso con garantía real en esta etapa proceden a coordinar con los abogados para la firma de la escritura.
- **Formalización:** Ya por tener listos el contrato, pagaré o firma con los notarios se procede a realizar una última revisión por otros compañeros asignados a esta tarea dentro del CSO para validar que no exista ninguna inconsistencia. En esta etapa a nivel de sistema se solicita la aprobación de los gerentes asignados para dicho crédito.
- **CSO-Logística:** En los casos de crédito que no llevan ningún tipo de garantía real se procede con un departamento llamado “CSO-Logística” quien se encarga de recolectar las firmas de los clientes por medio de mensajería o visita a las

oficinas según lo solicite el cliente, por recolectar las firmas envían el caso para que se proceda con la contabilización de este.

- **Contabilización:** En esta etapa es donde se realizan los pagos ya sea a otros bancos, vendedores o en su defecto depósito al cliente, cabe destacar que en esta misma etapa el CSO también procede a crear a nivel de sistema todo lo relacionado a la operación de crédito como número de operación, fechas de pago, tasa de interés, etc.

Todo este flujo de crédito con los cambios realizados ocurre dentro del CSO. Sin embargo, por un tema de control cruzado cada etapa pasa por un compañero distinto, antes de realizar los ajustes normativos y en políticas de crédito con el acuerdo SUGEF 1-05 vigente la etapa de CSO Logística no existía y el ejecutivo de crédito era el encargado de recolectar las firmas antes de subir toda la documentación en dicho flujo, adicionalmente era el responsable de coordinar la firma cuando se realizaban créditos con garantía real.

Figura 10



Fuente: Mora (2024).

Cambios en los niveles de endeudamiento

Figura 11

Escenario base					Escenarios de estrés tasa, tipo de cambio y combinado			
Ingreso neto (colones)	Relación cuota / Ingreso	Si es Asalariado	Convenio Deducción Planilla	CPH=1	Relación cuota / Ingreso	Si es Asalariado	Convenio Deducción Planilla	CPH=1
Hasta ₡1 000 000.00	50%	5%	5%	5%	60%	5%	5%	5%
>₡1 000 000.00	55%	5%	5%	5%	65%	5%	5%	5%

Fuente: B-01-24 normativa de crédito

El escenario base determina el nivel real de endeudamiento y el escenario estresado corresponde a un escenario hipotético que incorpora el comportamiento de las variables macroeconómicas establecidas por el Banco.

El escenario base y el escenario sensibilizado debe considerar las deudas vigentes y la nueva solicitud en el BCR; deudas con otras entidades reguladas y no reguladas; así como, deudas adquiridas con personas físicas.

En el caso de operaciones crediticias sin garantía el cálculo de ingreso neto de los participantes debe cumplir con lo establecido en la ley N°7472, Reforma Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

Seguidamente se describen los escenarios de estrés aplicados en esta metodología:

- Escenario de tipo de cambio: es el resultado del cálculo de la cuota del crédito en dólares moneda de curso legal de los Estados Unidos de Norteamérica, colonizada al tipo de cambio escenario adverso aprobado por el Comité de Crédito.
- La entidad debe clasificar al cliente que se está analizando o bien se le está dando seguimiento como deudor con o sin exposición al riesgo cambiario según corresponda, de acuerdo con lo establecido en el marco de regulación vigente del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y la normativa aplicable de la Superintendencia General de Entidades Financieras y sus lineamientos.
- En los casos donde el participante clasifique como deudor con exposición a riesgo cambiario, se debe aplicar el indicador del cálculo del servicio de los créditos directos (CSD), y utilizar el tipo de cambio aprobado por el Comité de Crédito, previa

recomendación de la Gerencia Corporativa de Riesgo de acuerdo con lo establecido en la Metodología para el pronóstico de macro precios en el CFBCR.

- Escenario de tasa de interés: es el resultado del cálculo de la cuota del crédito en gestión utilizando la tasa de interés escenario adverso aprobado por el Comité de Crédito, previa recomendación de la Gerencia Corporativa de Riesgo de acuerdo con lo establecido en la Metodología para el pronóstico de macro precios en el CFBCR.
- Se puede dar por soportada la sensibilización de tasa de interés ante casos donde se cuente con operaciones crediticias con tasa fija durante toda la vigencia del crédito con el BCR y otras instituciones financieras.
- Para el caso de créditos con tasa fija los primeros años y después variable o bien se trata de un crédito de tasa escalonada, o tasa variable, se debe utilizar en el componente variable el plus que esté vigente en los próximos doce meses y la tasa de interés aprobado por el Comité de Crédito.

Escenario combinado: consiste en la combinación de los efectos resultantes del escenario de tasas de interés y de tipo de cambio.

SALESFORCE sistema utilizado por el Banco de Costa Rica para el proceso de crédito.

El sistema SALESFORCE es un sistema donde el Banco de Costa Rica maneja todo el flujo de crédito desde el momento en el que se realiza una cotización a un cliente hasta el momento en el que se finaliza el proceso de crédito.

En las siguientes imágenes tomadas directamente desde este sistema se va a presentar como se ve un caso completo desde esta plataforma:

Figura 12

Informe de Crédito Consumo BCR

Deudor Principal Cotizador

Principal Codeudores Información financiera del Deudor Gastos de Formalización Tabla de Cuotas Resultado

Lista de Cotizaciones

Plan de Inver...	Monto Solicit...	Nombre de P...	Nombre de ...	Nombre de C...	Plazo	Tasa	Total Cuota	Resultado
390 Otros destinos de gasto no lucrativo	CRC 8,000,000	Consumo BCR Deducción de Planilla	Colones	Tasa Fija 5 años Nómina BCR**NUEVA**	180	11.00%	CRC 95,365.85	🟢🟢🟢

Informe de Crédito

NOMBRE DE SOLUCIÓN	CÓDIGO DE SOLUCIÓN	ORIGEN RECURSOS	TIPO CARTERA	TIPO PERSONA CONTABLE	SUBCUENTA CONTABLE	PRODUCTO CONTABLE	FECHA INFORME
Súper Crédito Deducción de Planilla - Nómina BCR Colones	3986	190	0	31	01	01	10/07/2024

Solicitud de la Cotización

Fuente: Sistema Salesforce Banco de Costa Rica

En esta primera imagen se puede ver el monto ingresado en la solicitud de crédito por parte del cliente, el nombre del producto quien es el que va a condicionar automáticamente la tasa de interés, el plazo del crédito y la tasa de interés inicial, automáticamente a la derecha el sistema indica si el cliente es sujeto de crédito bajo las condiciones anteriormente solicitadas.

Figura 13

Solicitud de la Cotización

Plan de Inversión: 390 Otros destinos de gasto no lucrativo

Producto: Consumo BCR Deducción de Planilla

*Patrono Pagador: Banco de Costa Rica

Moneda: Colones

Comportamiento Tasa: Tasa Fija 5 años Nómina BCR**NUEVA**

Monto Solicitado: 8 000 000

Plazo: 180

Tipo de Ingreso: Asalariado con Convenio Deducción Planilla

Condición de Empleo: Empleado por tiempo definido

Ingreso Bruto Colones: 1 034 050,2

Ingreso Neto Colones: 908 041,77

Ingreso Bruto Dólares: 0

Ingreso Neto Dólares: 0

Fuente: Sistema Salesforce Banco de Costa Rica

En la segunda imagen se puede visualizar de manera más detallada ciertos puntos relevantes que van a influir en la decisión final del sistema como lo son, el tipo de producto, patrono, moneda, tasa, monto solicitado, plazo, tipo de ingreso, ingreso bruto y neto.

Figura 14

Informe de Crédito Consumo BCR	
Plazo	Ingreso Neto Dólares
180	0
Tasa	Antigüedad de Empleo
11% (Tasa Fija 5 años: 11.00%, Resto del Plazo: TBP+7.13%)	5 años
Garantía	Modalidad Cuota
Patrimonio del deudor	Mensual
Aplica Plus CPH? <input checked="" type="checkbox"/>	
¿Participantes Cumplen Art 117 de SBN? <input checked="" type="checkbox"/>	

Fuente: Sistema Salesforce Banco de Costa Rica

En esta pestaña se puede validar la información ingresada anteriormente y por último se debe agregar la antigüedad del empleo, modalidad de la cuota, tipo de garantía, si el cliente posee el plus CPH se refiere a si el cliente posee calificación CPH y seleccionar esa opción le habilita un 5% de endeudamiento más. Se debe seleccionar si el cliente cumple con el artículo 117 del Sistema Bancario Nacional que establece una prohibición absoluta para que los bancos comerciales del estado realicen créditos a miembros de su propia junta directiva general, parientes hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad y empresas en la que los directivos o funcionarios administrativos del Banco tengan representación legal o participación individual equivalen o superior al 15%.

Figura 15

		Colones	Dólares
Porcentaje Máximo Endeudamiento	65,00%		
Resultado	●●●		
Nivel de Capacidad de Pago	Nivel 1		
Clasificación del Cliente	Bajo Riesgo Cambiario		
Monto Financiamiento Total	CRC 8 000 000,00		
Acumulado deudas directas con el BCR del Deudor	CRC 30 458 185,29		
Detalle de la Cuota			
Cuota (Mensual)		CRC 91,696.71	USD 174,99
Póliza de Vida (Mensual)	<input checked="" type="checkbox"/>	CRC 3 669,14	USD 7,00 Recargo <input type="text"/>
Póliza Externa de Vida	<input type="checkbox"/>	CRC <input type="text"/>	USD 0,00 Recargo <input type="text"/>
		Frecuencia <input type="text" value="Mensual"/>	Frecuencia <input type="text" value="Mensual"/>
Póliza Desempleo (Mensual)	<input type="checkbox"/>	CRC 0,00	USD 0,00
Total Cuota Tasa Inicial (incluye seguros) (Mensual)		CRC 95 365,85	USD 182,00

Fuente: Sistema Salesforce Banco de Costa Rica

En esta imagen se puede ver el porcentaje máximo de endeudamiento que va a tener el cliente, de acuerdo con las opciones seleccionadas anteriormente el sistema va a indicar ese porcentaje, el resultado, nivel de capacidad de pago, calificación del cliente, monto financiamiento, el acumulado en deudas con el Banco de Costa Rica y el detalle de la cuota. Adicionalmente acá se indica si el cliente decidió que el crédito fuera con póliza de desempleo o no, en esta ocasión no se solicitó.

Figura 16

Tasas de referencia utilizadas en los cálculos	
Tasas de referencias utilizadas para los cálculos	Tipo de Cambio
Tasa Básica Pasiva BCCR: 4.24%	524
Composición Tasa Inicial	Composición Tasa Final
Tasa Fija 5 años: 11.00%	Tasa Básica Pasiva BCCR + 7.13%

Fuente: Sistema Salesforce Banco de Costa Rica

Acá el sistema brinda un resumen de los datos para el día que se está manipulando el sistema, brinda las tasas de referencias utilizadas ese día a como lo es la Tasa Básica Pasiva y el tipo de cambio consultados automáticamente desde la página oficial del Banco Central de Costa Rica. También da la composición de la tasa inicial y composición de la posible tasa final.

Figura 17

The screenshot shows the 'Informe de Crédito Consumo BCR' interface. It includes a search bar, navigation menu, and tabs for 'Deudor Principal' and 'Cotizador'. The main section is titled 'Información financiera de los Deudores' and displays data for 'Deudor 1'.

Deudor 1		
Saldo deudas directas vigentes:	Colones	₡ 21 716 300,89
	Dólares	\$ 0,00
Cuotas deudas directas vigentes:	Colones	₡ 163,954.04
	Dólares	\$ 0,00
Pago mínimo tarjeta de crédito (deudor):	Colones	₡ 132,831.12
	Dólares	\$ 50,90
Total cuotas deudas DIRECTAS:	Colones	₡ 388,481.87
	Dólares	\$ 50,90

Fuente: Sistema Salesforce Banco de Costa Rica

En esta imagen se puede visualizar un resumen de la información financiera general del deudor con el Banco de Costa Rica como lo es el saldo y la cuota de deudas directas vigentes, pagos mínimos de las tarjetas y un total compuesto de la suma entre el pago mínimo de las tarjetas y las cuotas de las operaciones vigentes.

Figura 18

The screenshot shows the continuation of the 'Informe de Crédito Consumo BCR' interface, focusing on indirect debt and payment capacity.

Saldo deudas indirectas (Fianzas):	Colones	₡ 0,00
	Dólares	\$ 0,00
Cuotas deudas indirectas (Fianzas):	Colones	₡ 0,00
	Dólares	\$ 0,00
Total cuotas deudas INDIRECTAS y DIRECTAS:	Colones	₡ 388,481.87
	Dólares	\$ 50,90
Escenario Base	Máximo según ingreso	65,00%
	Porcentaje obtenido	45,72%
Escenario de Estrés	Máximo según ingreso	75,00%
	Porcentaje obtenido	52,32%
Estrés de tasa		51,81%
	Estrés de Tipo de Cambio	44,90%
Nivel de capacidad de pago		Nivel 1

Fuente: Sistema Salesforce Banco de Costa Rica

Posteriormente se puede visualizar un resumen realizado por el sistema de manera automática en el que indica las fianzas que tiene el cliente con la entidad, la suma de las

deudas personales con el Banco y las participaciones como fiador con la misma entidad, entre toda esta información da dos escenarios en los que se basa en el máximo ingreso y el porcentaje obtenido en base a todas las deudas tomadas para su capacidad de pago. Al final brinda el nivel de capacidad de pago obtenido por el cliente.

Figura 19

Tasa Referencia	Tasa	Fecha de Analisis	Tipo de Cambio Venta \$	Tipo de Cambio Compra \$
Prime Rate	8.5	18/09/2024	524	510
Tasa Básica Pasiva BCCR	4.3			
LIBOR 6 MESES	5.8091			
T.P.N	0.02			

Fuente: Sistema Salesforce Banco de Costa Rica

El sistema hace una vez más el cálculo, pero ahora con la tabla de cuotas, está tabla trae automáticamente desde CIC-SUGEF todas las deudas reportadas por las entidades reguladas, también acá permite ingresar deudas que no estén reguladas de manera manual, importante mencionar que estas quedas a declaración jurada del cliente, si el cliente indica que no tiene no hay manera de validarlo también acá realiza las consultas en tiempo real de Prime Rate, Tasa Básica Pasiva, Tasa Libor y la Tasa Pasiva Negociable.

Figura 20

PARTICIPANTE	IDENTIFICACIÓN	TIPO DE CRÉDITO	BANCO	CONDICIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO	DIAS ATRASO	SALDO	DISP.
Deudor 1	118020085	3 - Tarjetas de crédito	Banco BAC San José S.A.	Deudor	30/11/2027	0	235.416,95	0
Deudor 1	118020085	3 - Tarjetas de crédito	Banco BAC San José S.A.	Deudor	30/11/2027	0	0,01	1.54
Deudor 1	118020085	3 - Tarjetas de crédito	Banco BAC San José S.A.	Deudor	28/02/2028	0	481,75	0
Deudor 1	118020085	3 - Tarjetas de crédito	Banco BAC San José S.A.	Deudor	28/02/2028	0	0,01	98,6
Deudor 1	118020085	3 - Tarjetas de crédito	Banco BAC San José S.A.	Deudor	30/11/2027	0	212.229,85	0
Deudor 1	118020085	3 - Tarjetas de crédito	Banco BAC San José S.A.	Deudor	30/11/2027	0	0,01	490
Deudor 1	118020085	1 - Directa	Banco de Costa Rica	Deudor	28/02/2053	0	21.716.300,89	0

Fuente: Sistema Salesforce Banco de Costa Rica

En esta imagen se puede ver el detalle de la tabla de cuotas de manera específica y según lo mencionado anteriormente contemplando automáticamente todas las deudas de las entidades reguladas por SUGEF, de manera manual las no reguladas.

Figura 21

PARTICIPANTE	PUNTAJE FINAL DEL DEUDOR S...	NIVEL COMPORTAMIENTO DE P...	PUNTAJE FINAL DEL DEUDOR S...	NIVEL COMPORTAMIENTO DE P...
Deudor 1	1	1	0	1

Resumen					
Saldo Deudas Deudor	₡ 21.716.300,89	\$ 0,00	Total Cuotas Deudor	₡ 163.954,04	\$ 0,00
Saldo Deudas Fianza	₡ 0,00	\$ 0,00	Total Cuotas Fianzas	₡ 0,00	\$ 0,00
Saldo Deudas Directas BCR	₡ 21.716.300,89	\$ 0,00	Total Cuotas TC	₡ 132.831,12	\$ 50,90
Saldo Deudas BCR	₡ 21.716.300,89	\$ 0,00			
Sumatoria Disponible	₡ 3.447.635,61	\$ 2.131,39			

Fuente: Sistema Salesforce Banco de Costa Rica

Posterior al cuadro brinda un resumen con los saldos totales adeudados del cliente ya contemplando todas las entidades financieras y no financieras ingresadas en el cuadro.

Figura 22

The screenshot shows the 'Informe de Crédito Consumo BCR' interface. It includes a navigation menu at the top with options like 'Inicio', 'Casos Flujo de Crédito', and 'Cotice Aquí'. The main content area is divided into sections: 'Deudor Principal' (Cotizador), 'Principal', 'Codeudores', 'Información financiera del Deudor', 'Gastos de Formalización', 'Tabla de Cuotas', and 'Resultado'. The 'Resultado' section contains a table with the following data:

TIPO DE CASO	MONEDA UTILIZADA	INGRESO EN MONEDA UTILIZADA	INGRESO ESTIMADO	ENDEUDAMIENTO CASO 1	ENDEUDAMIENTO CASO 2,3,4	NIVEL	INFORMACIÓN
3	Colones	908 041,77	935 283,02	65,00%	75,00%	Nivel 1	Cumple con escenario base y escenario de stress

Below this, the 'Cuotas' section shows a table with four scenarios:

ESCENARIO 1	ESCENARIO 2	ESCENARIO 3	ESCENARIO 4
415,151.54	484,571.09	419,935.80	489,355.35

Fuente: Sistema Salesforce Banco de Costa Rica

En esta imagen se puede los escenarios de máximo stress que brinda el sistema para de alguna manera tratar de calcular la capacidad de pago en un futuro y de esta manera mitigar un poco el riesgo en que el cliente se convierta en moroso por ese tema. El mismo sistema en esta pestaña indica si el cliente cumple o no con los diferentes escenarios.

Figura 23

The screenshot shows the 'Endeudamiento' section with a table detailing debt ratios under different stress scenarios:

BÁSICO	STRESS DE TASA	STRESS DE TIPO DE CAMBIO	STRESS EN CONJUNTO
45.72%	51.81%	44.90%	52.32%

Fuente: Sistema Salesforce Banco de Costa Rica

En la última imagen el sistema indica los porcentajes de endeudamiento que tendría el cliente utilizando el stress de tasa, stress de tipo de cambio y el stress en conjunto.

Revisión indicadora de morosidad Banco de Costa Rica y análisis del impacto financiero del acuerdo CONASSIF 14-21 en la sucursal BCR Centro de Negocios Curridabat al cierre de marzo 2024.

Para este análisis es importante recordar que el cambio de la norma se implementó a partir del 01 de enero del 2024 por lo que todos los cambios normativos detectados anteriormente se implementaron desde esta fecha. Se procedió a analizar el reporte de morosidad comparativo interanual de Centro de Negocios Curridabat del 01 de enero del

2024 con cierre al 31 de marzo del 2024 y del 01 de enero 2023 con cierre al 31 de marzo del 2023.

Para poder entender el siguiente cuadro es importante aclarar los siguientes aspectos.

El Banco de Costa Rica para realizar el análisis de la mora lo realiza de una manera bastante detallada siendo la primera línea un análisis de mora como banco en el que no se permite que la mora mayor a 90 días sea mayor a un 3% de la cartera total de crédito.

Posteriormente se evalúa la cartera por banca dividiéndose de esta manera como Banca Corporativa y Banca Personas, posteriormente se divide por región siendo así la Región Corporativa de Alajuela, Heredia y el Pacífico, Región Corporativa Brunca, Región Corporativa Cartago, Región Corporativa Central Oeste, Región Corporativa Chorotega, Región Corporativa Central Este y Brunca, Región Corporativa Huetar Caribe, Región Corporativa Huetar y Chorotega, Gestión Sector Público, Región Canales Presenciales Este y Región Canales Presenciales Oeste.

Continuando, así como una evaluación por zona, mencionando la división dentro del GAM estas son la Zona de Guadalupe, Zona de San José y Zona de Desamparados. Siguiendo con la división por oficinas y por último la clasificación por cliente.

Importante hay que mencionar que para este trabajo se toma en cuenta el reporte únicamente con los datos filtrados de la siguiente manera. Banca Personas, Región Canales Presenciales Este, Zona de Guadalupe y para así llegar a la oficina BCR Centro de Negocios Curridabat. Esto para poder evaluar el impacto financiero que ha tenido la sucursal desde el cambio del acuerdo SUGEF 1-05 a la CONASSIF 14-21 con cierre al 31 de marzo del 2024.

En el cuadro se pueden ver la fecha de corte de la información, los montos en de la cartera en cada periodo en millones de colones, el porcentaje de la cartera en el periodo lo que significa para la Zona de Guadalupe, el porcentaje de mora de la cartera mayor a 90 días, porcentaje de la cartera menor a 90 días y posteriormente separado en rangos más pequeños como porcentaje de mora entre 61 y 90 días de mora, porcentaje de mora de 31 a 60 días, porcentaje de mora entre 1 y 30 días. Por último, se puede visualizar el porcentaje de la cartera que se encuentra al día, porcentaje de la cartera en colones y porcentaje de la cartera en dólares.

Figura 24

Fecha de cierre	MONTO DE CARTERA (EN MILLONES DE COLONES)	PORCENTAJE DE LA CARTERA	PORCENTAJE CARTERA > 90	PORCENTAJE CARTERA <= 90	PORCENTAJE CARTERA 61-90	PORCENTAJE CARTERA 31-60	PORCENTAJE CARTERA 1-30	PORCENTAJE CARTERA AL DIA	PORCENTAJE CARTERA COLONES	PORCENTAJE CARTERA DOLARES	PORCENTAJE GENERADOR	PORCENTAJE NO GENERADOR	PORCENTAJE NO GENERADOR ALTO RIESGO	PORCENTAJE NO GENERADOR BAJO RIESGO
31/3/2024	43 439,87	23,42%	3,57%	5,67%	0,26%	1,07%	4,34%	90,77%	91,49%	8,51%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%
31/3/2023	24 449,95	13,18%	2,34%	6,96%	0,54%	1,56%	4,87%	90,69%	94,71%	5,29%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%

Fuente: Reporte de morosidad comparativo interanual Banco de Costa Rica con cierre al 31 de marzo del 2024.

En el cuadro se puede visualizar que para el periodo con cierre al 31 de marzo del 2023 la cartera de la sucursal BCR Centro de Negocios Curridabat correspondía a la suma de $\text{¢}24,449,950,000$, la cartera equivalía en ese momento al 13.18% de la cartera total de la Zona de Guadalupe, tenían un porcentaje de mora mayor a 90 días calculado sobre su cartera del 2.34%.

De la misma manera se puede observar que el porcentaje de la cartera que tiene una mora menor a 90 días es de 6.96% y se divide en 0.54% posee una mora entre 61 y 90 días, 1.56% posee una mora entre 31 y 60 días y el 4.87% tiene una mora entre 1 y 30 días. El 90.69% de los deudores no tiene ningún tipo de mora en sus operaciones crediticias. Y por último hay que destacar que el 94.71% correspondía a cartera en colones y solamente el 5.29% de la cartera era en dólares.

Para el periodo cerrado el 31 de marzo del 2024 ya cuando la norma CONASSIF 14-21 había entrado en vigor los números cambiaron drásticamente en la cartera de la sucursal de crédito del Banco de Costa Rica BCR Centro de Negocios Curridabat.

El monto total de la cartera a este cierre equivale a $\text{¢}43,439,870,000$, es decir un 23.42% del total de la cartera de la Zona de Guadalupe y destacando un dato preocupante de una mora por un porcentaje de 3.57% sobre el valor total de su cartera de crédito.

El porcentaje de la cartera menor al con una mora menor a 90 días corresponde al 5.67%, mora entre 61 y 90 días de atraso corresponde a 0.26%, mora entre 31 y 60 días de atraso 1.07% y el porcentaje de la cartera con una mora entre 1 y 30 días es de 4.34%. El porcentaje correspondiente a la cartera al día es de 90.77%. El 91.49% de la cartera es en colones y solamente el 8.51% corresponde a cartera en dólares.

Entre un año y otro lo primero que destaca es el gran aumento en $\text{¢}18,989,920,000.00$ que tuvo la cartera de crédito ya que el Banco de Costa Rica cuando estaba realizando la

adaptación de la norma a nivel normativo y de políticas de crédito también esto generó que se aumentaran los niveles de endeudamiento permitiendo a una gran cantidad de clientes que no eran sujetos de crédito un año anterior lo fueran bajo las nuevas políticas.

Recapitulando según la información aportada por la entidad según su normativa interna el porcentaje de morosidad permitido por el Banco de Costa Rica es de un 3% como máximo por oficina y por el banco general, en este caso la sucursal BCR Centro de Negocios Curridabat excede esta condición en un 0.57% y entre el año 2023 y 2024 ha aumentado en un 1.23%. Este aumento corresponde al cambio en las políticas de crédito ya que al hacer las condiciones para optar por una línea de crédito más sencillas automáticamente se asume más riesgo y por consiguiente existe más posibilidad de que los clientes no paguen.

El porcentaje de la cartera con mora menor a 90 días también ha tenido variaciones, de manera total disminuyó en 1.29%, de manera más desglosada se puede indicar que la mora de la cartera entre 61 y 90 días de atraso disminuyó en 0.28%, la mora de 31 a 60 días disminuyó en 0.49% y la mora que corresponde a 1 y 30 días de atraso también disminuyó en este caso un 0.53%. Al aumentar la mora de los 90 días automáticamente estos porcentajes van a disminuir ya que hay clientes con moras más altas.

El porcentaje de la cartera al día aumentó en 0.08% de manera total. El porcentaje de la cartera en colones disminuyó en 3.22% y el porcentaje de la cartera en dólares aumentó en 3.22%. Existe un cambio en la composición de la cartera, los clientes han estado solicitando mayores financiamientos en moneda extranjera y por consiguiente ha bajado el porcentaje de la cartera colocada en dólares.

En el siguiente cuadro se va a poder visualizar la colocación de manera anual tanto lo que se llevaba en el periodo comprendido entre el 1 de enero del 2023 al 31 de marzo 2023 y el periodo que va desde 1 de enero del 2024 al 31 de marzo del 2024.



Banco de Costa Rica
Comparativo de Colocaciones
saldos expresados en millones

Producto	1/3/2023	1/3/2024	Variación interanual
Colocaciones totales	1 465 220	1 491 867	26 647
Colones	1 344 312	1 376 104	31 792
Dólares	215	249	34
Crédito de Vivienda	1 209 383	1 202 622	(6 761)
Colones	1 096 090	1 109 919	13 829
Dólares	201	180	(21)
Crédito de Consumo	218 363	222 822	4 459
Colones	210 747	215 004	4 257
Dólares	13	15	2
Tarjetas de crédito	37 475	43 690	6 215
Colones	37 475	43 690	6 215

Fuente: Reporte de colocación comparativo interanual Banco de Costa Rica con cierre al 31 de marzo del 2024.

En las colocaciones totales se puede visualizar que en el primer trimestre del año 2024 se ha tenido una colocación mayor que lo que se había colocado al mismo tiempo en el año 2023 de manera total se tenían colocado ₡1,465,220,000.00 y para el año a la misma fecha se tenía colocado ₡1,491,867,000.00 aumentando ₡26,647,000.00. En colones se contaba para el 2023 con una colocación de ₡1,344,312,000.00 y \$215,000.00, para el 2024 la colocación total era de ₡1,376,104,000.00 y \$249,000.00 aumentando ₡31,792,000.00 y \$34,000.00 respectivamente.

La línea de créditos de vivienda es la única que ha visto una colocación menor a lo que se había colocado el año anterior siendo así el año anterior con corte al 31 de marzo del 2023 se había colocado un monto de ₡1,209,383,000.00 desglosado en colones ₡1,096,090,000.00 y dólares \$201,000.00. Y el año 2024 a la misma fecha se han colocado ₡1,202,622,000.00 desglosado en colones ₡1,109,919,000.00 y dólares \$180,000.00.

Teniendo un aumento en números totales por un monto de ¢26,647,000.00 desglosado en colones ¢31,792,000.00 y dólares \$34,000.00.

En los productos de crédito de consumo al cierre de marzo 2023 se habían colocado créditos por la suma de ¢218,363,000.00 desglosado en colones ¢210,747,000.00 y \$13,000.00 para este año 2024 con corte a la misma fecha de cierre se tienen colocados créditos por la suma de ¢ ¢222,822,000.00 desglosado de la siguiente manera ¢215,004,000.00 y \$15,000.00 respectivamente.

Las tarjetas de crédito para efectos de este documento lo manejan según los saldos totales de las líneas de crédito que se otorgan es decir si dan una tarjeta de crédito por ¢5,000,000.00 y el tarjetahabiente tiene un saldo adeudado de ¢1,000,000.00 para efectos de esta medición se toma en cuenta el valor de la línea de crédito, en este caso ¢5,000,000.00.

Sabiendo esto se puede observar que las tarjetas de crédito también tuvieron un aumento considerable, pasaron de marzo 2023 a tener líneas de crédito por un monto de ¢37,475,000.00 a ¢43,690,000.00 teniendo un aumento de ¢6,215,000.00 de un año a otro.

Figura 26



Área comercial
Mar 24
Millones de colones

Unidad Ejecutora	914	Nombre Unidad Ejecutora	Centro de Negocios Curridabat	Nivel	Tienda				
Centro de Negocios Curridabat									
RR									
			Mensual		Acumulado				
			Ene 24	Feb 24	Mar 24	Mar 23	Mar 24	Variación Absoluta	% Variación
Ingresos por Intermediación Financiera			134	117	168	399	419	19,7068272	▲ 4,94%
Gastos por Intermediación Financiera			76	51	83	190	210	20,0960934	▲ 10,60%
Pool de Fondos			22	12	27	38	62	23,5282774	▲ 61,81%
RESULTADO DE INTERMEDIACION FINANCIERA NETA			80	78	112,898643	247,543493	270,682504	23,1390111	▲ 9,35%
Ingresos por Prestación de Servicios			55	49	58	165	163	-2,54474153	▼ -1,54%
Gastos por Prestación de Servicios			24	16	23	65	64	-0,8167308	▼ -1,26%
RESULTADO EN PRESTACION DE SERVICIOS			31	32	35,0676763	100,593256	98,8652457	-1,72801073	▼ -1,72%
Otros Ingresos de Operación			-5	-2	-3	-11	-9	1,87011302	▲ -16,71%
Ganancias o pérdidas por diferencias de cambio			351	122	565	2 157	1 038	-1118,69818	▼ -51,87%
Transacciones			0	0	0	1	1	-0,05034268	▼ -8,33%
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO			458	231	709,995866	2494,41787	1398,95047	-1095,46741	▼ -43,92%
Gastos de Administración			21	34	31	72	87	15,1579467	▲ 21,14%
RESULTADO OPERACIONAL NETO			436	197	678,883958	2422,70773	1312,08238	-1110,62535	▼ -45,84%
Recargos; Multas; Castigos y Estimaciones			108	-5	-62	264	42	-221,879444	▼ -84,18%
Impuestos y Participaciones sobre la Utilidad			0	0	0	0	0	0	▶ 0,00%
UTILIDAD DE CONTRIBUCIÓN CON DIFERENCIAL CAMBIARIO			545	192	617,261956	2686,27465	1353,76985	-1332,5048	▼ -49,60%
UTILIDAD DE CONTRIBUCIÓN SIN DIFERENCIAL CAMBIARIO			193	70	52,6665718	529,403593	315,596973	-213,80662	▼ -40,39%

Fuente: Estado de resultados rentabilidad de oficinas multinivel BCR Centro de Negocios Curridabat con corte al 31 de marzo del año 2024.

Para efectos de este trabajo de investigación sobre el estado de resultados aportado por la institución se va a tomar en cuenta la cuenta de ingresos por intermediación financiera. Si bien es cierto esta cuenta no contempla únicamente los ingresos por créditos si no también comisiones e inversiones. Se puede tomar como una buena referencia para determinar el impacto financiero real que tuvo la Sucursal del Banco de Costa Rica Centro de Negocios Curridabat al implementar los cambios obligatorios basados en el acuerdo CONASSIF 14-21 ya que el gran grueso de esta cuenta va ligado a los ingresos por operaciones de crédito activas.

De enero a marzo del año 2023 se habían acumulado en los ingresos por intermediación financiera un total de ₡399,000,000.00 y para este mismo periodo ya con los cambios implementados en el año 2024 se han acumulado un total de ₡419,000,000.00 teniendo una variación absoluta de ₡20,000,000.00 aproximadamente viendo prácticamente un crecimiento en estos ingresos de un 4.94%.

De manera general se logra ver que los cambios realizados por parte del Banco de Costa Rica tuvieron un impacto financiero positivo en términos generales cuando a ingresos relacionados a los productos de crédito hace referencia, no se toma en cuenta el análisis del resto de partidas ya que muchas dependen de diferentes gestiones y no tienen relación directa con la norma evaluada en este trabajo de investigación.

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

En este capítulo, se exponen las principales conclusiones y recomendaciones obtenidas en la investigación sobre los cambios en la normativa del acuerdo SUGEF 1-05 a la CONASSIF 14-21 y su impacto financiero en la sucursal BCR Centro de Negocios Curridabat para el cierre del 31 de marzo 2024. Estas conclusiones y recomendaciones tienen como objetivo principal ofrecer a la sucursal del Banco de Costa Rica Centro de Negocios Curridabat un panorama específico sobre el impacto financiero que han tenido desde la implementación de la norma y poder determinar si este impacto ha sido positivo o negativo.

Conclusiones generales

Estas conclusiones proporcionan una visión integral de los desafíos y oportunidades en el manejo de los cambios normativos de la sucursal del Banco de Costa Rica Centro de Negocios Curridabat, sentando de esta manera las bases para futuras actualizaciones y ojalá se vea reflejado de manera positiva en el impacto financiero de la entidad:

- **Experiencia de los ejecutivos de crédito**

Según la encuesta realizada se puede notar la buena gestión a nivel de personal que ha tenido la gerencia con respecto a la sucursal Centro de Negocios Curridabat ya que cuentan con un equilibrio de experiencia con ideas frescas prácticamente en un 50/50. Es decir, la mitad de sus colaboradores involucrados en el proceso de crédito tienen bastante experiencia y la otra mitad no tanto.

- **Conocimiento sobre el acuerdo SUGEF 1-05**

Todos los funcionarios encargados del proceso de crédito en esta sucursal tenían conocimientos previos con relación al acuerdo SUGEF 1-05 por lo que al adaptarse a los ajustes no es tan complejo si ya poseen conocimientos previos y/o bases fuertes.

- **Conocimiento sobre el acuerdo CONASSIF 14-21**

Todos los funcionarios encargados del proceso de crédito en la sucursal tienen conocimiento sobre el nuevo acuerdo y los cambios realizados como Banco al implementar la norma, esto refleja una buena gestión al preparar de manera oportuna y correcta a los colaboradores no solamente sobre los cambios en sus funciones o en los reglamentos que utilizan a nivel interno si no conocer de la norma más a profundidad.

- **Cambios en las políticas de crédito**

El personal encargado de las gestiones de crédito se encuentra informado sobre los cambios realizados a nivel interno del conglomerado para poder afrontar el cambio en la normativa, es importante destacar que gracias al conocimiento previo de los acuerdos SUGEF 1-05 y CONASSIF 14-21 pueden dar su perspectiva de dichos cambios de una manera más oportuna.

- **Cumplimiento cambios normativos solicitados por la SUGEF con la implementación de la norma CONNASIF 14-21.**

Según la revisión documental realizada donde se validaron las políticas y normativa de crédito el Banco de Costa Rica tuvo que realizar al menos 13 cambios considerables para adaptarse a dicha norma y cumplir con el requerimiento solicitado por SUGEF. Importante hay que destacar que al no haber ningún tipo de amonestación por SUGEF al BCR se considera que si se cumple con este tema.

- **Beneficio a clientes con endeudamientos altos**

Uno de los cambios principales que vino a traer la norma para las políticas de crédito de la institución son aumentar los criterios de endeudamiento a los clientes siempre y cuando cumplan con algunos aspectos como el monto de ingresos, asalariados o no, que reciban sus ingresos principales en el Banco de Costa Rica y en caso de ser asalariado si poseen la planilla de manera directa con la entidad, clientes que no podían optar por ciertas líneas de crédito con este cambio pueden hacerlo sin problema.

- **Cambios en los criterios de evaluación para de crédito**

Los ejecutivos de crédito encuestados en su gran mayoría han notado cambios en los criterios de evaluación, y esto es correcto ya que según se pudo ver en los cambios realizados en la normativa interna del Banco uno de los principales cambios que afecta positivamente a los clientes es la posibilidad de poder endeudarse más en base a sus ingresos.

- **Falta de comunicación de la Gerencia a los Ejecutivos**

En una de las preguntas realizadas se buscaba tener la apreciación de los ejecutivos de crédito sobre si sienten alguna mejora en la calidad de la cartera de créditos y existieron opiniones divididas, esto demuestra falta de comunicación de resultados por parte de la Gerencia a los encargados del proceso de crédito en la oficina. Los promotores únicamente saben de colocación, actualmente no se les capacita ni se les brinda información clara y/o precisa de la situación actual de la cartera, el enfoque va directamente en generar más negocios.

- **Cambios en la segmentación de la cartera de crédito**

El Banco de Costa Rica cambio la segmentación de su cartera de crédito en créditos de vehículo, créditos de consumo regular, créditos para vivienda, empresarial 1, empresarial 2 y empresarial 3, eliminando de esta manera la clasificación anterior de Grupo 1 y Grupo 2. Sin embargo, a nivel interno se maneja un tipo de calificación dividida en grupo 1 y 2 bastante similar a lo que se manejaba anteriormente.

- **Expectativa de un posible impacto positivo en el futuro del crédito en el Banco de Costa Rica**

Los funcionarios encargados del proceso de crédito en la sucursal que fue objeto de estudio consideran que en el futuro se puede tener un impacto financiero positivo haciendo referencia a los ingresos por productos crediticios de la entidad.

- **Cambios en la clasificación de las categorías de riesgo**

Los cambios en la clasificación de las categorías de riesgo permiten que se haga una mejor gestión del riesgo ya que el Banco al segmentar la cartera pueden identificar de una mejor manera los riesgos relacionados a un segmento específico de clientes y de esta manera

mitigar el riesgo ya sea aumentando tasas de interés, pidiendo más requisitos para formalizar un crédito, etc.

- **Calificación directa en categoría de riesgo 8**

Las operaciones que se califican en categoría de riesgo deben tener alguna de las siguientes características: Operaciones con saldos sobre los que se haya exigido judicialmente su reembolso mediante la ejecución de la garantía, aunque estén garantizados, las operaciones en las que se haya iniciado el proceso de ejecución de la garantía real, las operaciones de los titulares que estén declarados o se constate que se van a declarar en concurso de acreedores sin petición de liquidación, las operaciones respaldadas con garantías concedidas o avalados declarados en concurso de acreedores para lo que conste que se haya declarado o se vaya a declarar la fase de liquidación, o sufran un deterioro notorio e irrecuperable de su solvencia, aun cuando el beneficiario haya reclamado su pago.

- **Medición de capacidad de pago**

Una de las principales revisiones que se realizan es el reporte de CIC-SUGEF, el histórico se mantiene en 48 meses en este reporte la información más reciente es la que va a tener un mayor peso en el cálculo del Comportamiento de Pago Histórico (CPH).

- **Eliminación de estimación para deudores no generadores de divisas**

El cambio realizado a nivel de Costa Rica no tiene mucha profundidad, simplemente se eliminó la estimación para deudores no generadores de divisas y ahora se divide en deudor sin exposición a riesgo cambiario cobertura natural, deudor sin exposición a riesgo cambiario cobertura financiera y deudor sin exposición a riesgo cambiario cobertura mixta.

- **Clasificación para las operaciones especiales**

Anteriormente la regulación del acuerdo SUGEF 1-05 hacía referencia a las operaciones especiales en términos individuales y ahora con el ajuste a la CONASSIF 14-21, el impacto de las operaciones va es considerado a nivel de deudor.

- **Criterios de salida de operaciones especiales**

Todos los deudores que hayan demostrado el cumplimiento según contrato de al menos 4 cuotas consecutivas automáticamente van a dejar de ser reportado como categoría especial.

- **Cambio en estimaciones crediticias**

Ahora se debe realizar un cálculo más exacto, anteriormente se utilizaba la estimación genérica la misma con la actualización de la norma desaparece.

- **Inspección de garantías**

Este cambio viene a traer un gran beneficio a la oficina BCR Centro de Negocios Curridabat ya que anteriormente las oficinas eran las encargadas de realizar dichas inspecciones cada que se les notificaba, ahora ya no son válidas ya que el porcentaje de aceptación desaparece.

- **Proceso de crédito en el BCR**

El proceso de crédito en general sufrió bastantes cambios considerables, desde todo lo normativo indicado anteriormente hasta el flujo de crédito que interviene directamente en la experiencia tanto del cliente como del ejecutivo de crédito. Estos cambios realizados según lo que se ve tratan de que los ejecutivos de crédito de la oficina BCR Centro de Negocios Curridabat y en general todas las oficinas comerciales del país se quiten carga operativa al utilizar las firmas mediante mensajería. Sin embargo, este enfoque tan comercial y dejando un poco de lado revisiones que se hacían anteriormente puede llevar a que el índice de morosidad en la cartera de crédito se eleve.

- **Cambios en los niveles de endeudamiento**

Estos cambios realizados a los niveles de endeudamiento hacen que muchas personas puedan optar por créditos, personas que antes no tenían la capacidad de pago bajo los criterios utilizados en ese momento, ahora con estos cambios sí. Facilitando las condiciones a los clientes también puede convertirse en un riesgo ya que se trabaja un endeudamiento muy alto del 70% como máximo, esto automáticamente se puede convertir en operaciones morosas por la poca liquidez que pueden tener los clientes.

- **Sistema Salesforce**

Como bien se pudo detallar en la investigación el sistema Salesforce es el utilizado por todos los funcionarios ligados al proceso de crédito ya que por ese medio es que se maneja todo el flujo de crédito. Como se puede demostrar dicho sistema generalas mediciones de los endeudamientos, escenarios de stress y capacidad de pago prácticamente de manera automática facilitando así el análisis de los ejecutivos. El mismo sistema tuvo que adecuarse a los cambios normativos detectados en esta investigación.

- **Beneficios de la implementación a los colaboradores**

El hecho del Banco de Costa Rica haber acatado la indicación de SUGEF y haber adoptado todos estos cambios les da a los colaboradores algunos beneficios como lo es ser parte de un Conglomerado Financiero que se adapta a las novedades que exige la regulación, actualización de conocimientos en cuando a normativa y desarrollo de nuevas habilidades al conocer más a detalle sobre la teoría del riesgo e interrelacionarse con un lenguaje común y contar con mejores modelos internos de crédito que permitirán una colocación más efectiva.

Revisión indicador de morosidad Banco de Costa Rica y análisis del impacto financiero del acuerdo CONASSIF 14-21 en la Sucursal BCR Centro de Negocios Curridabat al cierre de marzo 2024

Para entrar en contexto es importante recordar que el indicador de morosidad que el Banco de Costa Rica solicita a las oficinas comerciales no exceda el 3% anual a finalizar el año. En base a esto hay dos aspectos principales que llaman la atención, el crecimiento de la cartera de crédito casi en un 50% y la subida en automático de la mora al 3.57%.

Este aumento por lo visto en el desarrollo de investigación con la facilidad que tiene el Banco de Costa Rica en colocar créditos, facilidades que hace un año no se tenían está ocasionando que el indicador de mora se eleve considerablemente, todo parece indicar que se está descuidando la calidad de la cartera por la cantidad de dinero colocada en el mercado nacional.

Revisando y comparando la colocación que se llevaba en el primer trimestre del año 2023 contra la del año 2024 se puede resaltar que a nivel total es un monto muy similar. Sin

embargo, es muy importante destacar que lo que varió fue el tipo de producto que se está colocando, este año 2024 créditos de vivienda van por debajo casi en 7000 millones de colones en comparación a lo que se llevaba el año anterior. Pero, las líneas de consumo son las que compensaron este aumento en casi los 11000 millones de colones en comparación a lo que se había colocado el año anterior en estos productos.

Se puede concluir que ha aumentado la rentabilidad ya que los créditos de consumo al manejar un riesgo mayor sin garantía real son más caros para los clientes y por consiguiente el margen de ganancia para el banco es mayor, ahora bien, debido al aumento de la cartera en este producto, también ha afectado de manera negativa la calidad de la cartera aumentando la mora considerablemente en comparación al año anterior.

Recomendaciones

Tras el análisis realizado de los cambios de la normativa del acuerdo SUGEF 1-05 a la CONASSIF 14-21 y evaluar el impacto financiero en la sucursal BCR Centro de negocios Curridabat al cierre del 31 de marzo 2024, se han identificado algunos desafíos que afectan la rentabilidad de la oficina y su indicador de morosidad afectando directamente a la cartera de crédito.

Estos obstáculos no solamente son oportunidades de mejora, sino que también son de suma importancia para garantizar el cumplimiento de la norma y la regulación vigente. Bajo estos criterios, se van a dar algunas recomendaciones elaboradas para afrontar estas problemáticas y ojalá mejorar la rentabilidad y el índice de morosidad.

Recomendaciones generales

Estas recomendaciones dan una visión integral de los desafíos y oportunidades en el manejo de la cartera de crédito de la sucursal BCR Centro de Negocios Curridabat, sentando las bases para futuras implementaciones:

- **Capacitación de funcionarios**

Capacitar a los funcionarios de la oficina BCR Centro de Negocios Curridabat que están relacionados con el proceso de crédito sobre la CONASSIF 14-21 ya que si bien es

cierto el 100% de los funcionarios indican haber escuchado algo sobre el tema, no es un conocimiento tan profundo.

- **Revisión de niveles de endeudamiento**

En vista de los resultados obtenidos en la investigación se recomienda hacer una revisión a nivel interno con relación a los niveles de endeudamiento de los clientes ya que muchos de los créditos que se están otorgando están aumentando el indicador de mora.

- **Mejorar la comunicación por parte de la Gerencia a los Ejecutivos**

Se recomienda mejorar la comunicación de la gerencia a los ejecutivos de crédito con relación a los resultados reales de la oficina, ya que prácticamente desconocen como se está comportando la mora de sus clientes, están enfocados únicamente en colocar. Sería oportuno que ellos también sepan el movimiento de este indicador tan importante primeramente para la sucursal BCR Centro de Negocios Curridabat y siguiendo con el Banco de Costa Rica.

- **Revisar el proceso de crédito**

Sería oportuno revisar el proceso de crédito junto con sus políticas para ver adonde es que se están quedando con el análisis que se realiza y ocasiona conseguir tantos clientes morosos.

- **Falta una alineación entre las expectativas de la gerencia y la situación real**

Suele pasar que cuando se realiza un cambio tan grande, muchas veces las expectativas no se cumplen al 100%. Con estos cambios se espera que principalmente disminuyera la mora ya que al parecer los cambios normativos a nivel interno se hicieron pensando principalmente en esto y se aumentara considerablemente la colocación. Sin embargo, se cumplió solamente uno, pero ¿A qué costo? ¿Vale realmente la pena aumentar la cartera de crédito con tanto cliente en mora? Se debe alinear la situación actual con lo solicitado por la gerencia.

- **Necesidad de una auditoría interna**

Siempre realizar una auditoría es útil ya que se logra ver si efectivamente se está cumpliendo con lo normado, a pesar de cómo se logró identificar en el proceso de investigación y recolección de información en este trabajo que durante el flujo de crédito los casos pasan por varias personas, sería bueno revisar que todos los participantes de este proceso cumplen con lo que les corresponde, esto para validar si únicamente es una afectación por el ajuste de la norma.

- **Revisar perfiles del puesto**

Es necesario hacer una revisión de los perfiles del puesto ya que ninguno de los participantes del proceso de crédito sabe cómo se mueven los indicadores de mora con excepción del gerente de oficina que él sí tiene acceso a la información. Adicionalmente bajo la directriz actual en la que se les está solicitando colocar montos muy altos anuales está afectando ya que quizá se dan ciertos créditos que por prudencia bancaria no debería ir.

- **Recordar a los funcionarios sobre la prudencia bancaria**

Es importante recordar a los funcionarios que no necesariamente por que un cliente cumpla con todos los requisitos solicitados se le va a otorgar el crédito, muchas veces por la entrevista que se hace al cliente salen a relucir ciertos aspectos por lo que es mejor no continuar con el proceso de crédito.

Capítulo VI

Propuesta

En respuesta a los problemas identificados respecto a los obstáculos que impactan directamente en la morosidad de la cartera de crédito y en la posible mala toma de decisiones a nivel de ejecutivos de crédito y gerentes al otorgar un producto, se propone el desarrollo e implementación de una política dirigida a mejorar ese índice de morosidad que se está viendo afectado en el primer trimestre del año en curso, importante mencionar que son gestiones propuestas a la sucursal BCR Centro de Negocios Curridabat, no así a nivel banco. Esto permite que se pueda hacer una adaptación más sencilla.

Al ser una gestión adoptada directamente en la sucursal BCR Centro de Negocios Curridabat para poder mejorar un aspecto particular que la misma no está cumpliendo según lo solicitado por el propio banco como meta la puede aprobar el gerente Local en conjunto con el Gerente de Oficina.

A través de este enfoque se busca no solo abarcar el problema del aumento en la morosidad de la sucursal, sino también establecer un marco sólido y sostenible para mejorar los resultados a nivel de rentabilidad de la oficina no solo este año, si no a largo plazo. En este contexto se presenta a continuación.

Propuesta actualización políticas de crédito

Objetivo General

Establecer políticas internas que permitan reducir el riesgo y la frecuencia de los créditos que están generando una mora desde la implementación de los cambios generados por la norma CONASSIF 14-21.

Objetivos Específicos

Establecer las causas principales que están ocasionando la colocación de créditos con una frecuencia de mora mayor que antes para poder mejorar el índice de morosidad de la sucursal.

Revisar las políticas de crédito y la normativa de crédito para agregar algunas condiciones adicionales si se requiere para poder detener a tiempo la problemática creciente de clientes que no pagan a tiempo sus obligaciones.

Desarrollar y fortalecer la capacitación, así como implementar mecanismos de control y seguimiento efectivos para asegurar la aplicación adecuada de las políticas de crédito actuales y nuevas.

Alcance

La siguiente política involucra a todos los clientes de la sucursal BCR Centro de Negocios Curridabat y a todos los funcionarios involucrados en el proceso de crédito.

Responsable

Los encargados de que la política de crédito se cumpla está a cargo de todos los funcionarios encargados del proceso de crédito en la sucursal BCR Centro de Negocios Curridabat. Principalmente el Gerente de Oficina al ser la cabeza de esta oficina.

Políticas de crédito

Si bien es cierto de que al parecer se está cumpliendo con lo indicado en la norma CONASSIF 14-21 a nivel interno se está viendo una afectación a nivel de morosidad en la cartera de crédito, por lo que se propone implementar las siguientes acciones para mitigar el riesgo y poder bajar este indicador al menos a un 3% que es la meta banco:

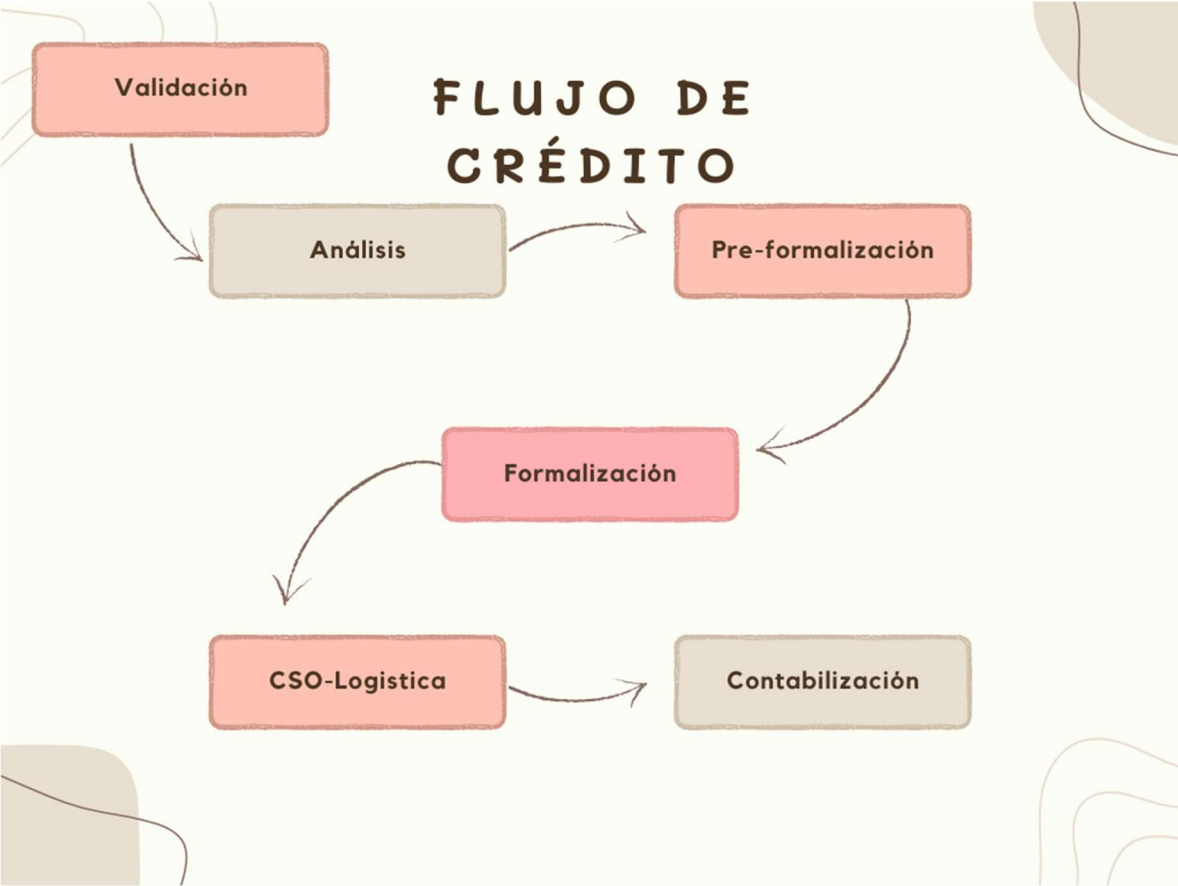
Ajustar los niveles de endeudamiento en un 5%, todas las personas con ingresos menores a un ¢1,000,000.00 se les va a permitir un endeudamiento del 45% y para personas con ingresos mayores a ¢1,000,000.00 se les va a permitir un endeudamiento del 50%. Se mantienen los adicionales 5% por rubro que se suman en base al análisis del cliente (Si es asalariado, si posee convenio deducción de planilla y si tiene CPH=1. De esta manera los clientes con ingresos menores a ¢1,000,000.00 y cumpliendo todos los pluses van a poder tener como máximo un endeudamiento del 60% y clientes con ingresos mayores a ¢1,000,000.00 como máximo con todos los pluses llegar a un endeudamiento del 65%.

Las personas al tener un porcentaje de endeudamiento menor automáticamente esto se transforma en mayor liquidez mes a mes, permitiendo de esta manera que los clientes puedan afrontar de una mejor manera sus deudas.

Se va a implementar la figura de un validador en la oficina. Este validador va a tener como función revisar que el cliente cumpla con todos los criterios incluidos criterios no normativos como lo puede ser la entrevista y el conocimiento del cliente para poder aceptar o no un caso antes de que llegue al flujo de crédito. Esto con el fin de que una persona totalmente ajena a la colación de crédito pueda dar su perspectiva de una manera más imparcial, dando un control cruzado y de esta manera resguardando tanto los intereses del banco como la sana prudencia bancaria.

Se detalla el nuevo flujo de crédito con la implementación del validador:

Figura 27



Fuente: Mora (2024).

El ajuste donde se visualiza el nivel de endeudamiento que tiene la persona y sirve para medir la capacidad de pago ya que es la relación directa entre ingresos y deudas. Se debe solicitar el ajuste de manera manual en Salesforce, en caso de no poderse visualizar de manera automática el ejecutivo de crédito está en la obligación de realizar el cálculo del 5% que se está reduciendo de manera manual antes de continuar con la solicitud de crédito del cliente.

Se solicita como mínimo que la persona tenga un año de estabilidad laboral o en su defecto un año de continuidad laboral, actualmente se solicitan 6 meses. Esto para persona asalariadas. Para personas independientes se les va a solicitar que deben tener mínimo 24 meses de actividad económica debidamente demostrada.

La póliza de desempleo se convierte en obligatoria, actualmente los clientes pueden decidir si la incluyen dentro del crédito o no y a raíz de esto muchos créditos se envían al flujo de crédito con la capacidad de pago de la cliente muy limitada, esto porque los clientes muchas veces piden que se les quite esta póliza de su nueva operación para pedir un poco más de dinero. Importante hay que mencionar que esta póliza únicamente va a cubrir 11 meses de desempleo al momento de activarse. Y solamente cubre cuando el cliente es despedido mediante despido con responsabilidad patronal.

De manera obligatoria se van a solicitar las boletas de pago del último mes completo y constancia salarial emitida por el patrono para validar si existe alguna deuda no regulada por SUGEF, anteriormente no se solicitaba de manera obligatoria. Por lo que la revisión se realizaba únicamente con las deudas vistas a nivel de CIC-SUGEF, y lo indicado por el cliente en la entrevista. Va a ser obligación del promotor revisar que toda la información sea congruente entre sí.

CONASSIF 14-21

Se ofrece un plan organizado para lograr la meta de mejorar el conocimiento de la CONASSIF 14-21, garantizando que se aborden todos los elementos esenciales para una comprensión y aplicación eficaz de la CONASSIF 14-21 de la siguiente forma:

Identificación de Requerimientos de Formación:

Efectuar una evaluación preliminar para determinar las áreas y los trabajadores que necesitan capacitación en CONASSIF 14-21.

Establecer los asuntos fundamentales y los grados de entendimiento requeridos para el acatamiento eficaz de la regulación.

Elaboración y puesta en marcha de Programas de Formación:

Elaborar un programa de formación completa que englobe todos los elementos pertinentes de la CONASSIF 14-21. Se buscará una formación de una empresa o entidades correspondientes. Que proporcione y perfeccione el conocimiento de la Norma a los ejecutivos de crédito de la sucursal BCR Centro de Negocios Curridabat, y luego, estos funcionarios transmitan la información a través de formación.

Establecer talleres, seminarios y cursos, ya sean en persona o en línea, que se ajusten a los distintos grados de entendimiento de los trabajadores. Estas formaciones se llevarán a cabo por el equipo encargado de los procesos de crédito en la oficina.

Desarrollo programas de educación financiera:

Según lo encontrado en esta investigación se puede determinar que la causa principal del aumento en la morosidad es el cambio que se realizó en las políticas de crédito, permitiendo que muchos grupos que antes no podrían acceder a ninguna solución crediticia ahora si puedan adquirirla sin problema. Ahora bien, yendo un poco más allá, los cambios realizados son para que grupos con ingresos más bajos o liquidez más baja puedan solicitar cualquier producto de crédito.

Por lo general las personas de más bajos recursos no tienen el mejor acceso a información sobre educación financiera y mucho menos sobre el manejo de las deudas, por lo que es muy normal que estas personas adquieran diferentes líneas de financiamiento muchas veces sin siquiera saber que es una tasa de interés anual.

La sucursal BCR Centro de Negocios Curridabat podría dar esta iniciativa y probablemente al menos un porcentaje de la población que puede estar cayendo en mora por falta de conocimiento en temas relacionados a la educación financiera puede ponerse al día y así bajar poco a poco su indicador de morosidad.

Seguimiento oportuno de la cartera de crédito:

Actualmente el Banco de Costa Rica como un todo tiene su departamento encargado de seguimientos a las carteras de crédito y a realizar las diferentes gestiones de cobro que corresponden. Ahora bien, envista que esta práctica no ha funcionado de la mejor manera con la sucursal BCR Centro de Negocios Curridabat se va a solicitar que los ejecutivos de crédito den seguimiento a cada uno de sus créditos colocados, esto para poder enterarse de una manera prematura si algún cliente se encuentra moroso y poder atenderlo inmediatamente.

Comunicación de la Gerencia a los Ejecutivos de Crédito:

Según se logró demostrar en la investigación los ejecutivos de crédito no manejan una información clara con relación a los índices de morosidad y / o de rentabilidad. Como parte de todos los cambios realizados mantener a los funcionarios informados va a permitir que tengan un dado palpable del estado de su cartera de crédito como funcionarios de manera individual.

Cambios en las metas de los ejecutivos de crédito:

Incluir en las metas de colocación que manejan todos los ejecutivos de crédito una calificación que mida el índice de morosidad, pero por créditos colocados por funcionario para que estos no estén enfocados únicamente en la cantidad de los créditos que se colocan si no también en la calidad de estos.

Actualmente todos los encargados del proceso de crédito son evaluados por una meta bastante retadora en la que se mide únicamente el monto colocado, no se mide ni que la cartera esté al día, ni mucho menos si el cliente deja pagar. Por lo que algunos funcionarios puede que en base a la meta que tienen no les esté importando demasiado ver los casos desde la objetividad siempre resguardándose con la sana prudencia bancaria y no colocar por colocar.

Monitoreo y Actualización Constante:

Vigilar la implementación práctica de la CONASSIF 14-21 en las tareas cotidianas a través de auditorías y evaluaciones. Se llevarán a cabo semestralmente para que el gerente de

oficina y el validador pueda evaluar la aplicación de las prácticas de la norma con todos los ajustes realizados a nivel interno.

Promover una cultura de aprendizaje constante y cooperación para optimizar la observancia de la normativa y las políticas de crédito.

Ofrecer a los clientes reestructuración de la deuda:

A pesar de implementar las diferentes acciones sería de gran utilidad que se ataque de manera proactiva a los clientes que ya tienen una mora con la entidad buscándolos para ofrecerles reestructurar la deuda.

En pandemia del COVID-19 el Banco de Costa Rica ofreció a sus clientes una reestructuración de la deuda que consistía básicamente en realizar un pagaré sobre la deuda actual en la que el Banco financiaba las cuotas del cliente según lo negociado 6 o 12 meses y le incluía un porcentaje de interés a este pagaré.

Bajo estas condiciones actuales ofrecer esta opción a los clientes con morosidades altas podría bajar considerablemente el indicador de morosidad y así mismo se mejoraría de la mano la rentabilidad de la sucursal ya que se estaría generando prácticamente una operación nueva, basada en el monto de las cuotas que se están financiando y el interés negociado.

Aprobación

Bitácora de Aprobaciones				
Detalle	Nombre	Cargo	Aprobación	Firma
Elaboró	Pedro Mora Arley	Validador de Crédito	Noviembre 2024	
Revisado por	Erick Castro Barquero	Gerente de Oficina	Noviembre 2024	
Aprobado por	Rodrigo Gamboa González	Gerente Local	Noviembre 2024	

Justificación

La propuesta para la actualización de las políticas de crédito busca impactar directamente en los indicadores de morosidad y rentabilidad obligando a los clientes que desean soluciones crediticias con el BCR Centro de Negocios Curridabat tengan que cumplir cierta documentación para poder hacer más validaciones que las indicadas en la normativa, esto con el fin de proteger ese aumento que se notó en el primer trimestre del año 2024.

Según los resultados obtenidos de la investigación se ha encontrado que los aspectos principales que están perjudicando a la sucursal en cuanto a la morosidad fue haber aumentado el nivel de endeudamiento, haber reducido la cantidad de documentos que se solicitaban a un cliente cuando pedía alguna solución crediticia y falta de criterio para aplicar la sana prudencia bancaria cuando se atienden clientes que en base a este principio no se les debería financiar.

Falta de conocimiento de los datos reales de la oficina como lo puede ser el indicador de morosidad y el indicador de rentabilidad por parte de los encargados de llevar a cabo el proceso de crédito en la sucursal BCR Centro de Negocios Curridabat.

Resultados esperados

La implementación de estas políticas proporcionará una estructura más sólida y por consiguiente va a reducir el riesgo de mora al tener mayores verificaciones y respaldos, controles más rigurosos como la implementación del validador y una mayor protección a los ejecutivos de crédito. Estos resultados van a contribuir directamente y de manera positiva en la rentabilidad y en la morosidad de la sucursal.

Ventajas

La propuesta proporciona múltiples ventajas, contribuyendo a una administración más efectiva, previniendo seguir aumentando el indicador de morosidad de la sucursal bancaria:

- Mejora continua: Estos cambios se realizan reaccionando a la condición actual de la oficina a nivel de indicador de morosidad. Sin embargo, no quiere decir que estas se van a mantener por el resto de los días. La revisión periódica de los

procedimientos y la conciliación continua permiten la identificación de áreas de mejora y ajustes en los procesos.

- Mantener al personal capacitado e informado: Mantener al personal capacitado e informado permite que se le pueda dar una mejor atención a los clientes e incluso mejorar la toma de decisiones al momento de analizar a un cliente para otorgarle alguna línea de crédito.
- Prevención de fraudes: Todo este cambio a nivel de políticas al haber un control cruzado de información como por ejemplo una orden patronal, las boletas de salario y constancia salarial al tener congruencia entre si permiten que se pueda fortalecer aún más la institución para evitar fraudes.
- Cartera de crédito más sana: Tener a los funcionarios ligados al proceso de crédito de la Sucursal BCR Centro de Negocios Curridabat realizando gestiones de seguimiento a sus carteras de crédito va a permitir atender de manera oportuna las necesidades del cliente para poder evitar que caiga en una mora más alta y de esta manera afecte el indicador de mora.
- Funcionarios comprometidos con mantener un índice de morosidad bajo: El hecho de incluir en los rubros de medición que tienen los ejecutivos de crédito que se basan únicamente en colocación, al realizar el cambio e incluir el tema de la morosidad de sus carteras va a mejorar considerablemente la calidad de los créditos ya que los ejecutivos se van a preocupar más por este aspecto pensando en su nota individual.
- Contribución al desarrollo del país: Al brindar la oportunidad de que las personas puedan acceder a la educación financiera de manera gratuita puede influir directamente en mejorar la morosidad de la cartera y si las personas que no deciden financiarse por medio de las soluciones crediticias del Banco de Costa Rica, se les estará brindando un conocimiento de mucho valor para el desarrollo de sus vidas.

Para llevar a cabo la propuesta se necesita una mezcla apropiada de recursos, económicos, tecnológicos, documentales, de formación y comunicativos. Garantizar la disponibilidad y el uso adecuado de estos recursos facilitará la realización eficaz del proceso, respetando las políticas y metas fijadas para la administración de la empresa.

Los principales recursos que se requieren son:

- Supervisión y monitoreo por parte del Gerente de Oficina
- Persona Encargada de la validación (Seleccionar uno de los colaboradores con más conocimiento en el ámbito crediticio)
- Supervisión y monitoreo por parte del Gerente de Operaciones.

Plan de Aplicación

- El nuevo procedimiento recibirá la aprobación del Gerente de Operaciones y el Gerente de Oficina a finales de noviembre.
- El Gerente de Oficina informará al equipo sobre el nuevo procedimiento interno y las políticas cambiadas por prevención de que no aumente el indicador de mora, esto se comunicará a finales de noviembre.
- En el mes de noviembre, el Gerente de Oficina llevará a cabo sesiones de capacitación para la adecuada implementación y comprensión del proceso.
- Se proporcionará la documentación relacionada con el proceso para su futura consulta por parte del validador de crédito.
- Como paso final, el Gerente de Oficina tiene la obligación de garantizar que el proceso de control se mantenga y se siga a lo largo del tiempo.

META	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL
Recopilar toda la información de los procesos de crédito	Levantamiento de la información del área de crédito	Gerente de Oficina y Validador de Crédito	18/11/2024	25/11/2024
Elaborar un Manual procedimientos de crédito	Ejecutar el documento formal de la implementación de la Política	Validador de Crédito	26/11/2024	06/12/2024
Aprobaciones	Obtener las aprobaciones requeridas para dar inicio con el desarrollo de la Política	Gerente de Oficina y Gerente Local	09/11/2024	13/11/2024
Monitoreo y Revisión	Se realizará revisiones y actualizaciones de manera trimestral.	Gerente de Oficina y validador de crédito	01/12/2025	31/03/2025

Referencias Bibliográficas

(Lirio, 2018, p. 8).

Banco de Costa Rica (s.f.). Organización Conglomerado Financiero BCR
[www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-
/informacion_corporativa/organizacion!/ut/p/z0/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfl
jo8zi3S0M3D08_A383C19TQwCPR1DgwwDPQwtAg31C7IdFQHemOMD](http://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-informacion_corporativa/organizacion!/ut/p/z0/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfljo8zi3S0M3D08_A383C19TQwCPR1DgwwDPQwtAg31C7IdFQHemOMD)

Resolución N.ª SGF-0241-2021 de 2021 (ACUERDO CONASSIF 14-21).
REGLAMENTO SOBRE CÁLCULO DE ESTIMACIONES CREDITICIAS. 28 de
enero 2021.

SUGEF (12 de enero 2024). Acuerdo CONASSIF 14-21 [CONASSIF 14-21
www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_transversal/documentos/CONASSIF%2014-
21%20\(v11%2012%20de%20enero%20de%202024\).pdf](http://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_transversal/documentos/CONASSIF%2014-21%20(v11%2012%20de%20enero%20de%202024).pdf)

Penalonga Sweers, A. (2020). Economía 1o. Bachillerato. McGraw-Hill.
<https://www.ebooks7-24.com:443/?il=16784>

Penalonga Sweers, A. (2020). Economía 1o. Bachillerato. McGraw-Hill.
<https://www.ebooks7-24.com:443/?il=16784>

Samuelson, P. A., Nordhaus, W. D. (2019). Microeconomía con
aplicaciones. McGraw-Hill. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=9161>

Bercián Bonilla, D. F., Cantú Delgado, J. H., Gutiérrez Pulido, H. (2019). Gestión
de la calidad total. McGraw-Hill. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=10317>.

(s.f.) Historia. [www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-
bcr/informacion_corporativa/historia/](http://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/informacion_corporativa/historia/)

Banco de Costa Rica. (s.f.) Nosotros.
[www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-
bcr/informacion_corporativa/mision_vision/](http://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/informacion_corporativa/mision_vision/)

Banco de Costa Rica. (s.f.) Nosotros.
www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/informacion_corporativa/mision_vision/