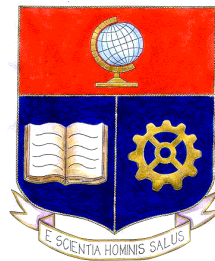


# **ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**MAESTRIA EN GERENCIA EMPRESARIAL CON  
MENCION EN GESTIÓN DE PROYECTOS**



**TESIS DE GRADO**

**“MODELO DE INTERCAMBIO DE INFORMACION CREDITICIA  
PARA INSTITUCIONES MICROFINANCIERAS A NIVEL  
REGIONAL”**

**Caso de Aplicación: Red Financiera Rural – Provincias de Chimborazo y  
Tungurahua.**

**POR: ING. EDISON ZAPATA  
MAIL: zapataedison@hotmail.com**

**DIRECTOR: ING. EDISON ROMERO  
MAIL: edisonromer@gmail.com**

**NOVIEMBRE 2009  
Quito - Ecuador**

## DECLARACIÓN

Yo, Edison Zapata, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada por ningún grado o calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedemos el derecho de propiedad intelectual correspondiente a este trabajo a la Escuela Politécnica Nacional según lo establecido por la ley de propiedad intelectual por su reglamento y por la normatividad institucional vigente

## CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue desarrollado por el Ing. Edison Zapata y bajo mi supervisión.

Ing. Edison Romero

Director de Proyecto

# INDICE DE CONTENIDO

<b>INDICE DE CUADROS</b> .....	9
<b>INDICE DE GRAFICOS</b> .....	10
<b>INDICE DE ANEXO</b> .....	11
<b>RESUMEN</b> .....	12
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	14
<b>CAPITULO 1</b> .....	15
1.1 ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN.....	15
1.2 MODELO DE INICIATIVA DE LAS MICROFINANZAS EN EL PERU .....	18
1.2.1 CENTRAL DE RIESGOS ( INFOCORP - EQUIFAX) .....	19
1.2.1.1 VENTAJAS DEL CONVENIO COPEME - EQUIFAX:.....	20
1.2.1.2 MECANISMO DE OPERACIÓN: .....	20
1.2.1.3 EQUIFAX: .....	20
1.3 MODELO DE INICIATIVA DE LAS MICROFINANZAS EN BOLIVIA .....	21
1.4 MICROFINANZAS EN EL ECUADOR.....	23
<b>CAPITULO 2</b> .....	26
2.1 EVOLUCION DE LA SITUACION NORMATIVA Y LEGAL PARA EL INTERCAMBIO DE INFORMACION CREDITICIA EN EL ECUADOR.....	26
2.1.1 NORMAS LEGALES QUE RIGEN LA ACTIVIDAD DE REFERENCIA CREDITICIA EN EL ECUADOR.....	26
2.1.2 ANALISIS EJECUTIVO A NORMAS LEGALES.....	26
2.1.2.1 REGLAS GENERALES DE (LEY 13-2005), PUBLICADA EN EL REGISTRO OFICIAL 127 DE OCTUBRE DEL 2005 .....	26

2.1.2.1.1 LICITUD Y LEGALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE RIESGOS CREDITICIOS .....	26
2.1.2.1.2 DESTINO EXCLUSIVO Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	27
2.1.2.1.3 NO VINCULACIÓN CON ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO.....	27
2.1.2.1.4 CADUCIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	27
2.1.2.1.5 DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN.....	28
2.1.2.1.6 OBLIGACIONES DE LOS BUROS.....	28
2.1.2.1.7 OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LAS FUENTES DE LA INFORMACIÓN .....	29
2.1.2.1.8 OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES Y USUARIOS DEL BURÓ DE CREDITO .....	29
2.1.2.1.9 PROCEDIMIENTOS QUE PUEDE REALIZAR EL BURO.....	29
2.1.2.2 ANALISIS DE LA RESOLUCIÓN JB-2008-1081.....	30
2.1.3 ANALISIS LEGAL:.....	31
<b>CAPITULO 3</b> .....	<b>33</b>
3.1 PERFIL DEL SECTOR DE MICROFINANZAS A NIVEL NACIONAL Y REGIONAL PARA LAS PROVINCIAS DE CHIMBORAZO Y TUNGURAHUA ....	33
3.2 ZONA DE INFLUENCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
3.3 PERFIL DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS LOCALES PARTICIPANTES	41
3.3.1 CARACTERISTICAS PRINCIPALES DE LAS INSTITUCIONES PARTICIPANTES .....	41

3.3.1.1	LOS CREDITOS DE MICROCREDITOS SE CARACTERIZAN POR:	42
3.3.1.1.1	CLASIFICACIÓN DEL MICROCRÉDITO SEGÚN EL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR (BCE) .....	42
3.3.1.1.2	LOS CRÉDITOS DE CONSUMO SE CARACTERIZAN POR:.....	43
<b>CAPITULO 4</b>	.....	<b>47</b>
ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA ESTRUCTURAS FINANCIERAS LOCALES – EFLS .....		
4.1	PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	47
4.2	ANÁLISIS DE VIABILIDAD DEL ENTORNO Y DISPONIBILIDAD DE INFORMACION .....	50
4.3	ANÁLISIS DE VIABILIDAD TECNOLÓGICA.....	51
<b>CAPITULO 5</b>	.....	<b>53</b>
EVALUACIÓN Y ADECUACIÓN TECNOLÓGICA .....		
5.1	DIAGNÓSTICO INFORMÁTICO .....	53
5.2	SISTEMA DE INFORMACIÓN CREDITICIA.....	53
5.2.1	LEVANTAMIENTO DE LA SITUACIÓN ACTUAL: DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO DE LA EFL PARTICIPANTE.....	53
5.2.1.1	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA .....	53
5.2.1.2	ORGANIZACIÓN DEL ÁREA DE SISTEMAS.....	54
5.2.1.3	SEGURIDAD LÓGICA.....	54
5.2.1.4	SEGURIDAD FÍSICA .....	54
5.2.1.5	CARACTERÍSTICAS DEL SOFTWARE .....	54
5.2.2	ANÁLISIS DE INFORMACIÓN .....	54

5.3	PROCESO DE OBTENCION DE ESTRUCTURAS.....	54
	GENERACION DE ESTRUCTURA (Buró):.....	55
	SISTEMA DE INFORMACIÓN VALIDADO .....	56
	SISTEMA DE INFORMACIÓN EN USO .....	57
5.3.1	DIAGNÓSTICO METODOLÓGICO.....	57
5.3.2	PROCESOS DE CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA IN HOUSE	58
5.3.3	PROCESO OPERATIVO DE CRÉDITO.....	58
5.4	EN EL PROCESO OPERATIVO DE LA EFL QUE PARTICIPAN, EN LA	
	FASE DE CONCESIÓN DE CREDITO .....	59
5.4.1	FASE DE CONCESION DE CREDITO .....	59
5.5	DESCRIPCION DE LA FASE DE SEGUIMIENTO Y RECUPERACION .....	61
5.6	PRINCIPALES RESULTADOS EN EL PROCESO DE TRANSPARENCIA Y	
	MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD CREDITICIA PARA EFLs.....	65
	<b>CAPITULO 6.....</b>	<b>76</b>
	GENERACIÓN Y REPORTE DE INFORMACIÓN DESDE LA ENTIDAD	
	FINANCIERA LOCAL - EFL. ....	77
6.1	HERRAMIENTA PARA LA RECOPIACION DE INFORMACION .....	77
6.1.1.	CARACTERISTICAS GENERALES DE LA INFORMACION .....	77
6.2	DESCRIPCION EL REPORTE SMART DE CREDITREPORT .....	79
	<b>CAPITULO 7.....</b>	<b>84</b>
	SISTEMATIZACIÓN DEL MODELO DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN	
	CREDITICIA .....	84

7.1	SISTEMATIZACION PARA ADAPTAR EL MODELO A NUEVAS REGIONES DEL PAIS .....	84
7.1.1	ESTRUCTURA FUNCIONAL.....	84
7.1.1.1	RESPONSABILIDADES DE LOS PARTÍCIPES DEL MODELO .....	84
7.1.1.2	ACTIVIDADES PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACION DEL MODELO.....	85
7.2	PROCESO OPERATIVO DEL MODELO.....	87
7.2.1	LA CADENA DE VALOR DEL MODELO .....	87
7.2.1.1	PROMOCIÓN / PARTICIPACIÓN .....	88
7.2.1.1.1	ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA DE VALOR PARA LAS EFLs. ....	89
7.2.1.2	EVALUACIÓN (DIAGNOSTICO Y EVALUACIÓN INFORMÁTICA) 92	
7.2.1.3	LEVANTAMIENTO DE PROCESOS.....	96
7.2.1.4	EXTRACCIÓN Y ENVÍO DE LA INFORMACIÓN.....	97
7.2.1.5	VALIDACIÓN.....	98
7.2.1.6	EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN.....	98
7.3	POTENCIALES RIESGOS IDENTIFICADOS .....	100
	<b>SIGLAS UTILIZADAS.....</b>	<b>102</b>
	<b>GLOSARIO DE TERMINOS .....</b>	<b>104</b>
	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>107</b>
	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>110</b>
	<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>112</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>114</b>



## INDICE DE CUADROS

<b>Cuadros</b>	<b>Pág.</b>
<b>Cuadro 1:</b> Entidades financieras reguladas por la SBS.....	36
<b>Cuadro 2:</b> Perfil de la Microempresa Ecuatoriana.....	37
<b>Cuadro 3:</b> Tasas de Interés Microcrédito.....	43
<b>Cuadro 4:</b> Tasas de Interés Compuesto.....	44
<b>Cuadro 5:</b> IFLs de las provincias de Tungurahua y Chimborazo.....	46
<b>Cuadro 6:</b> Evaluación para el desarrollo de una herramienta de Administración propia de la información.....	48
<b>Cuadro 7:</b> Burós de Crédito.....	49
<b>Cuadro 8:</b> EFLs reguladas y no reguladas en el Ecuador.....	66
<b>Cuadro 9:</b> Calificación de los titulares de crédito con cartera vencida y verificación de cédula.....	78
<b>Cuadro 10:</b> Estructuras de los registros para las bases de los créditos.....	93

## INDICE DE GRAFICOS

<b>Gráfico</b>	<b>Pág.</b>
<b>Gráfico 1:</b> Saldo de cartera Microempresa.....	34
<b>Gráfico 2:</b> Numero de Microempresarios.....	35
<b>Gráfico 3:</b> Provincias de Chimborazo y Tungurahua.....	40
<b>Gráfico 4:</b> Sistema Informático Cliente Servidor y formato de registros.....	52
<b>Gráfico 5:</b> Diagrama de Flujo del proceso de crédito en las ELFs.....	63
<b>Gráfico 6:</b> Fase de seguimiento y recuperación de un proceso de crédito.....	64
<b>Gráfico 7:</b> Entidades Financieras no reguladas por Región.....	67
<b>Gráfico 8:</b> Índices de cartera vencida de entidades no reguladas por región..	67
<b>Gráfico 9:</b> Índices de cartera vencida de entidades no reguladas de sierra central.....	68
<b>Gráfico 10:</b> Clientes de las EFLs participantes de la investigación.....	69
<b>Gráfico 11:</b> Montos de cartera de las EFLs participantes de la investigación...	70
<b>Gráfico 12:</b> Número de clientes participantes de la investigación.....	71
<b>Gráfico 13:</b> Clientes compartidos vs clientes exclusivos.....	71
<b>Gráfico 14:</b> Cartera en riesgo.....	73
<b>Gráfico 15:</b> Cobertura de cartera en riesgo.....	74
<b>Gráfico 16:</b> Solvencia patrimonial.....	75
<b>Gráfico 17:</b> Eficiencia institucional.....	76
<b>Gráfico 18:</b> Formato de reporte de gestión crediticia smart .....	82
<b>Gráfico 19:</b> Cadena de valor.....	87

## INDICE DE ANEXO

<b>Anexos</b>	<b>Pág.</b>
<b>Anexo 1:</b> Evolución de la Situación Normativa y Legal para el intercambio de Información crediticia en el Ecuador.....	115
<b>Anexo 2:</b> Listado de Instituciones de estructuras financieras locales en las provincias de Chimborazo y Tungurahua.....	135
<b>Anexo 3:</b> Codificación de regulaciones del Banco Central del Ecuador; Título Sexto: Sistemas de tasas de interés /Junio del 2009.....	136
<b>Anexo 4:</b> Recopilación de diagnósticos de EFLs de las Provincias de Chimborazo y Tungurahua.....	145
<b>Anexo 5:</b> Burós de Información Crediticia (Principios Generales) .....	209
<b>Anexo 6:</b> Convenio de Alianza entre la RFR y Credit Report (Buró de Crédito).	233
<b>Anexo 7:</b> Formatos de Reportes de Gestión Smart-.....	242
<b>Anexo 8:</b> Formato de Información para reportar a Credit Report.....	244
<b>Anexo 9:</b> Ejemplo de aplicación de formatos para envío de Información.....	245
<b>Anexo 10:</b> Modelo de intercambio de información crediticia para IMFs a nivel nacional. (Análisis estructurar, prospectivo).....	248

## RESUMEN

La presente investigación tiene por objeto diseñar un modelo de intercambio de información crediticia regional que consolide el fortalecimiento de entidades financieras locales, como un mecanismo saludable de financiamiento a micro y pequeños productores en zonas rurales y urbano marginales.

Tomando como caso de aplicación el mercado financiero de las provincias de Tungurahua y Chimborazo, ubicadas en la región sierra centro de Ecuador.

La investigación está integrada por 7 capítulos distribuidos de la siguiente manera:

**Primer Capítulo** trata sobre un análisis de las experiencias de países latinoamericanos, que tienen similares características sociales y económicas a las de Ecuador, como son Perú y Bolivia.

**Segundo Capítulo** trata de la situación normativa y legal para el intercambio de información crediticia en el Ecuador, en la cual la Superintendencia de Bancos y Seguros-SBS trata de normar la información que manejan los Buros de Crédito, COACs, Bancos, fundaciones y ONGs, en calidad de organismo de control pertinente.

**Tercer Capítulo** trata sobre el perfil del sector de las Microfinanzas para las provincias de Chimborazo y Tungurahua, punto de referencia del crecimiento acelerado del sistema de instituciones financieras no reguladas por la SBS, con montos de cartera que se multiplican desde el 2006 al 2009.

**Cuarto Capítulo** trata sobre la consolidación de la información suministrada por las Entidades Financieras Locales, y la construcción de las herramientas de consulta y evaluación a disposición de cada una de ellas.

**Quinto Capítulo** trata sobre la estructuración de procesos de diagnóstico y evaluación de la capacidad de generación de información por parte de cada EFL, en función de las características de su software y hardware, y la evaluación de indicadores de desempeño a nivel de mercado regional y a nivel institucional con los datos obtenidos y procesados de la investigación en 10 EFLs del sector.

**Sexto Capítulo** se trata sobre la generación de información y reportes al Buró de Crédito mediante formatos normados por SBS.

**Séptimo Capítulo** se trata sobre la Sistematización del Modelo de Intercambio de Información Crediticia, con la finalidad de contar con un referente que pueda ser replicado en otras regiones.

Finalmente, se describen las conclusiones y recomendaciones resultantes del proceso de investigación.

## PRESENTACIÓN

Para realizar la presente investigación se consideró como caso de aplicación a un grupo de 10 instituciones que tienen relación directa con la Red Financiera Rural (RFR)-Ecuador y Credit Report (Buró de Crédito) quienes suministraron un importante componente de información y apertura para la participación directa en visitas a las EFLs así como el acceso a las estadísticas de las entidades.

A continuación se presenta el trabajo de investigación.

# CAPITULO 1

## 1.1 ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

La crisis económica que ha afectado al país se refleja en el sector social a través de los niveles de pobreza<sup>1</sup>. Para combatir la pobreza el Estado ha implementando herramientas de mitigación basadas en la transferencia de subsidios directos en términos monetarios, no obstante, los mecanismos permanentes para mejorar las condiciones de vida de la población constituyen aquellos que procuren la generación de mayor riqueza para ser distribuidos a través del empleo.

Para que los mecanismos de reactivación económica se consoliden, es necesario que el sector productivo cuente con recursos en calidad de crédito en un proceso de reactivación financiera eficiente; sin embargo, por la crisis del sector y la reducción de los ingresos de la población, la capacidad de generación de ahorro interno a disminuido, principalmente en el sector rural y urbano marginal, que presenta carencias en la provisión de servicios financieros adecuados por el escaso interés del sistema financiero formal regulado para atender sus necesidades de recursos, dada la percepción (equivocada) hacia el segmento de la pequeña y microempresa que tiene mayor riesgo y que además su atención requiere elevados recursos para cubrir los costos operativos de análisis, concesión, seguimiento, evaluación y la recuperación de los créditos.

Durante los últimos 10 años, el sector de microfinanzas ha crecido de manera acelerada. El número de microempresarios según registros de la SBS (Superintendencia de Bancos) pasó de 59 mil en el 2002 a 652 mil a mayo del 2009 con un monto de cartera de 65 millones a 1.404 millones de dólares respectivamente, Las IMFs (Instituciones de Microfinanzas) siguen ampliando su cobertura, perfeccionando la calidad de los servicios y productos que oferta.

---

<sup>1</sup> Según datos del INEC a Mar/09, el nivel de pobreza nacional fue de 38.3%

En el Ecuador el sistema financiero de acuerdo a la Constitución del Estado vigente está compuesto por el sector público, privado, y estructuras financieras locales.

Las Entidades Financieras Locales – EFLs, son operadores regionales que conforman el sistema financiero popular y solidario y facilitan el acceso a servicios financieros en zonas en las que las instituciones formales no acceden, muchas de ellas tienen niveles acelerados de crecimiento y llegan a convertirse en el principal medio de financiamiento a nivel local y regional. Sin embargo requieren contar con un sistema de intercambio de información crediticia que les permita desarrollar herramientas de análisis de crédito de sus clientes, así como diseñar estrategias que disminuyan el riesgo de sobreendeudamiento en las zonas de operación.

El sistema de Intercambio de Información Crediticia Regional se concibe como un sistema que puede contribuir al mejoramiento de la eficacia de los servicios financieros, lo cual puede medirse, entre otros indicadores, por la disminución del nivel de sobreendeudamiento de los sectores campesinos e indígenas, y por la sostenibilidad de los servicios de micro crédito y ahorro en las zonas de influencia.

Este sistema se basa en el intercambio de información positiva y negativa de los sujetos de crédito que permita a las EFLs conocer el nivel de endeudamiento y riesgo crediticio total de las personas así como información del comportamiento crediticio del mercado local, regional y nacional.

La presente investigación, busca facilitar un modelo de intercambio de información crediticia para EFLs, dado que en el Ecuador no existe una base completa de información de clientes del sistema no financiero que transparente su accionar.

En el Ecuador, la institución referente que agrupa y representa a las Instituciones de Microfinanzas es la RFR (Red Financiera Rural), cuenta con 53 diversos operadores



financieros<sup>2</sup>, entre ellos 10 EFLs que operan en el centro del país, que reconocen que el participar en un sistema de intercambio de información les permitirá ser más eficientes y brindar servicios sostenibles a sus clientes.

---

<sup>2</sup> Estadísticas RFR a Junio del 2009

## **1.2 MODELO DE INICIATIVA DE LAS MICROFINANZAS EN EL PERU**

El sistema formal financiero del Perú es un sistema con similares características al de Ecuador por lo tanto se ha tomado a la experiencia de este país para le presente investigación.

Las microfinanzas tienen una larga trayectoria en Perú<sup>3</sup>, aproximadamente 25 años, así tenemos que las microfinanzas se han desarrollado con mucho éxito en las ciudades al interior del país, que es donde están los sectores más pobres de la población y los que tienen menos acceso al sector bancario tradicional. Recién en los últimos años, debido a su consolidación, las entidades de microfinanzas entran a competir con fuerza en las principales ciudades del Perú, especialmente en Lima, la capital del país.

Perú es un país “... donde tres de cada cuatro personas que trabajan pertenecen al sector microempresarial, las IMF han encontrado un nicho perfecto para desarrollarse.”. Las microempresas requieren así de acceso a financiamiento en condiciones apropiadas a sus especiales circunstancias y características.

“La promoción del microcrédito ocupa un lugar destacado, ya que el acceso al financiamiento puede incrementar la productividad, el volumen de producción y/o ventas y la inversión, fomentando así una mejora de los ingresos familiares y la creación de nuevos puestos de trabajo”

En el Perú no existe una autoridad estatal especial encargada de regular a las IMF. La entidad reguladora y supervisora de las IMF, al igual que las instituciones bancarias y financieras, es la Superintendencia de Banca y Seguros.

---

<sup>3</sup> Fuente Microfinanzas en el Perú, desafíos y posibilidades, Sara Sotelo Mayo 2009

Las microfinanzas en Perú se han desarrollado a partir del trabajo realizado por las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMACs). Son entidades de los gobiernos locales<sup>4</sup>, pueden captar recursos del público y se han especializado en el desarrollo de operaciones de financiamiento, preferentemente a las pequeñas y micro empresas y al público en general.

Para la promoción, desarrollo de la micro y pequeña empresa sin fines de lucro fue creada el COPEME ( Consorcio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Pequeña y Microempresa), con las instituciones de microfinanzas han logrado muchos avances tales como: Análisis y Difusión de la información de la Industria, capacitación al personal de las IMF's, desarrollo de productos financieros e investigaciones del sector, así como el desarrollo y profundización de la información de riesgos a nivel de todo el Perú, en alianza con la central de riesgo EQUIFAX (antes INFOCORP)

### **1.2.1 CENTRAL DE RIESGOS ( INFOCORP - EQUIFAX)<sup>5</sup>**

Es un servicio que, merced a la alianza entre **COPEME** e **INFOCORP** (hoy **EQUIFAX**, la empresa de central de riesgos más grande del país), permite a cerca de un centenar de IMF's de todas las regiones del país, entre ONGs, EDPYMEs, Cajas Municipales, Cajas Rurales y Cooperativas de Ahorro y Crédito, acceder a tarifas preferenciales, a una gran base de datos de prestatarios con deudas vigentes y vencidas frente al sistema financiero regulado y no regulado por la Superintendencia de Banca, incorporándose en este último grupo, a casi medio centenar de OMCs No Reguladas, las mismas que con una periodicidad mensual proporcionan la información de su cartera de clientes para ser incluida en la Central de Riesgos, aspecto que redundará en su propio beneficio y del sistema de microfinanzas en general, en una coyuntura de alta competencia y marcado sobreendeudamiento.

---

<sup>4</sup> La estructura política del Perú está constituida por un Gobierno Nacional, 25 gobiernos regionales y 195 municipalidades provinciales y 1833 municipalidades distritales.

<sup>5</sup> Fuente: <http://200.62.166.226/proyectoweb/boletin>

### **1.2.1.1 VENTAJAS DEL CONVENIO COPEME - EQUIFAX:**

- Fortalecimiento de las instituciones orientadas a las microfinanzas.
- Asignación de los recursos a quien puede retornarlos.
- Generación de una cultura crediticia "sana" en el segmento

### **1.2.1.2 MECANISMO DE OPERACIÓN:**

- Aumentando la presión de cobranza sobre sus deudores morosos, como lo hacen las instituciones del sistema financiero tradicional.
- Dando soporte en la cobranza de deudas morosas, mediante la difusión de los deudores en las instituciones afiliadas.
- Ingresando su información como una variable de evaluación para el otorgamiento de créditos y/o la prestación de algún servicio.
- Generando en sus clientes mayor preocupación por mantener un historial de pago "limpio".

### **1.2.1.3 EQUIFAX:**

Es una empresa de central de riesgo la más grande del Perú, la alianza ha permitido lograr ventajas como:

- 1.- Fortalecimiento de las instituciones orientadas a las microfinanzas.
- 2.- Asignación de los recursos a quien pueda retornarlos.
- 3.- Generación de una cultura crediticia.

### **1.3 MODELO DE INICIATIVA DE LAS MICROFINANZAS EN BOLIVIA<sup>6</sup>**

El desarrollo de las microfinanzas en Bolivia inicia debido al incremento de la micro y pequeña industria como resultado de los despidos, escasas de las oportunidades de empleo, incremento de la migración, y migración de la población rural hacia los centros urbanos.

La micro y pequeña industria estaba obstaculizada debido al acceso restringido de los servicios del sistema financiero tradicional, para solucionar este problema comienzan a aparecer instituciones no Gubernamentales que ofertaban microcrédito los cuales comenzaron a crecer pero no tenían sostenibilidad a largo plazo, por lo que entidades financieras reguladas crearon los FFPs (Fondos Financieros Privados) cuyo principal propósito estaba enfocado en la canalización de recursos pequeños, se logró cierta estabilidad, su objetivo fue ganar participación en el mercado y conseguir rápidamente altos niveles de rentabilidad, lo que implicó incremento de la competencia, aumento de los clientes, flexibilización de políticas y procedimientos crediticios, ha esto se sumaron problemas económicos del país como es el contagio de las crisis asiática, rusa y brasilera, disminuyendo el comercio exterior, además la economía se vio agravada por la entrada en vigencia de una nueva ley de aduanas que significó una disminución del comercio informal y que conjuntamente con la priorización de la política de la erradicación de la hoja de coca implicó problemas en el crédito. Se extendió gran cantidad de créditos que la mayoría de personas no pudo pagar por lo que comenzaron a formarse asociaciones de deudores morosos que anhelaban la condonación de las deudas adquiridas, tanto de capital como de interés, entonces las entidades financieras comenzaron a pasar por una crisis en el 2001.

---

<sup>6</sup> Fuente: <http://www.microfinanzasbolivia.com/loader.php?idi=1&issu=0&ika=0&n1=3&idi=1&issu=0&ika=0>

Para esta crisis, las instituciones de microfinanzas reguladas y no reguladas tuvieron que emprender un proceso de reformas de fondo. El cambio de la política crediticia fue la que en primera instancia tomó mayor protagonismo: Primero se incrementaron los niveles de prudencia en la colocación y a fin de disminuir el riesgo se diversificaron los nichos de mercado de crédito. Las instituciones aprendieron a estar alerta continuamente frente a las señales que dan el entorno y el mercado para tomar decisiones y aplicar acciones proactivas sobre sus procesos. En la actualidad, la prudencia y la elevación exhaustiva pero eficiente de los riesgos del negocio de intermediación financiera son más estrictas que en el pasado.

Los retos del sistema desde un nivel macro responden a la necesidad de penetrar en mayor medida en los sectores rurales, donde todavía no se gozan de servicios financieros completos. También queda la asignatura de mejorar la coordinación y cooperación sectorial para optimizar el impacto de las políticas dirigidas al sector y para evitar la duplicación de esfuerzos.

Finalmente, el sistema debe apoyar el desarrollo de un marco normativo más específico, que se adapte a las necesidades de las instituciones y que vele por la estabilidad del mismo. A nivel micro, las instituciones están en el proceso de mejorar su eficiencia operacional, perfeccionar sus sistemas gerenciales de información, diversificar en mayor medida sus servicios y mejorar radicalmente sus sistemas de calidad y atención al cliente.

Respecto a la legislación para los burós de crédito en Bolivia, en el año 2004 la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF) reglamentó esta actividad de información crediticia. De esta manera condicionó a la transformación de empresas privadas a entidades auxiliares del sistema financiero.

## 1.4 MICROFINANZAS EN EL ECUADOR<sup>7</sup>

Desde los años cincuenta hasta fines de los setenta los requerimientos económicos rurales fueron garantizados por entidades crediticias públicas, de organizaciones nacionales e internacionales de desarrollo ( ONGs, Misión Andina BID, Banco Mundial, USAID, entre otros), establecieron programas de crédito que se fueron agotando debido a que los fondos fueron administrados con criterios de subsidio y no de rentabilidad (bajas tasas de interés y condonación de deudas), estos mismos organismos promovieron drásticas medidas de corrección para las instituciones que distribuían este recurso, en tanto que la banca estatal también sufrió críticas por no haber cumplido su finalidad, que era la de desarrollo de la producción de las zonas rurales, debido a causas como trámites engorrosos, conducción politizada, concentración de crédito a favor de los productores medianos y grandes, altos costos administrativos, etc.

Se conformó entonces en marzo del 1999 - un organismo colectivo denominado “Grupo Sistema Financiero Rural” con el patrocinio del Comité Ecuatoriano del Fondo Ecuménico de préstamos (ECLOF) y el Instituto Interoamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA). Dicho grupo se formalizó legalmente en junio del 2000 adoptando el nombre de Red Financiera Rural (RFR), en la red participan ONGs., organismos de cooperación técnica, cooperativas de ahorro y crédito e instituciones financieras especializadas.

La Red ha venido trabajando en propuestas y acciones concretas que permitan viabilizar la canalización de recursos hacia organizaciones comunitarias rurales, procurando generar alianzas estratégicas que fortalezcan las estructuras financieras locales, proporcionando asistencia técnica y capacitación especialmente a cooperativas de ahorro y crédito.

---

<sup>7</sup> Fuente: El crédito rural y las cooperativas financieras en el Ecuador, Giuseppina Da Ros  
[http://www.unircoop.org/unircoop/files/revue/Release/ArticleEcuadorVF\\_11\\_%281%29.pdf](http://www.unircoop.org/unircoop/files/revue/Release/ArticleEcuadorVF_11_%281%29.pdf)

Para el año 1998 la agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación COSUDE, auspicia un proyecto llamado “Crédito y Ahorro Rural – CREAR”, de cuya ejecución se encarga la Fundación de Cooperación para el Desarrollo, técnico SWISSCONTACT. Dicho proyecto tiene como objetivo el apoyo a los/las micro y pequeños/as empresarios/as rurales de la Sierra Central y Sur. A dichos sectores se pretende asegurar el acceso a servicios financieros adecuados a sus necesidades y en forma oportuna (condiciones y plazos) a través del fortalecimiento de pequeñas entidades financieras tales como las cooperativas de ahorro y crédito locales y organismos no gubernamentales con programas de crédito, en algunos casos se conformó bancos comunales o cajas rurales, como estructuras adaptadas a las necesidades locales perfectamente legales, descentralizadas de cooperativas de ahorro y crédito.

Una de las principales dificultades que enfrentan las entidades de microfinanzas, particularmente las organizaciones rurales, es la dificultad de evaluar la calidad crediticia de sus potenciales clientes, al no poder acceder a la información consolidada de sus obligaciones monetarias en el sistema financiero y no financiero.

En el Ecuador a partir del 2005, de acuerdo a la normativa que rige la constitución de los buró de crédito, la información disponible en la central de riesgo se limita a consolidar las operaciones crediticias cuya fuente de información es la misma central suministrada por SBS, presentándose una brecha de información crediticia correspondiente a las instituciones que realizan operaciones financieras y que no están bajo el control de SBS. Del último censo realizado por la Dirección Nacional de Cooperativas (DINACOOOP) se menciona la existencia de más de mil COACs a nivel nacional y además la presencia de Organismos no Gubernamentales (ONGs), que cuentan con programas de microcrédito.

En virtud que las ONGs y las COACs que están bajo el control de la DINACOOOP no reportan información a la SBS, las operaciones crediticias de sus clientes no son difundidas ni conocidas en forma consolidada por las entidades que realizan intermediación financiera, lo que impide evaluar el riesgo de cada sujeto de crédito,



perdiendo valiosa información para analizar la capacidad de endeudamiento y de pago de las personas.

En el Ecuador es a partir del año 2005 cuando se genera un proceso paulatino de intercambio de información crediticia a través de la participación de los Burós de Crédito como un mecanismo que permita facilitar el intercambio de información crediticia entre todos los actores del mercado.

Por otra parte después de la crisis financieras de los Estados Unidos se aprecia en los últimos meses que la industria financiera mundial ha comenzado a sufrir una pronunciada restricción de fondos, los costos financieros se han elevado y su crecimiento se ha desacelerado, los clientes están viendo afectados sus ingresos y la morosidad. Es necesario revisar los modelos de negocio, la cautela inversora y necesariamente, aplicar las mejores estrategias de gestión, indiscutiblemente una de las herramientas para lograr esta gestión será el contar con información de los clientes a través de los reporte de inteligencia de negocio proporcionados por los Burós de Crédito.

Entre Diciembre 2008 y Marzo 2009<sup>8</sup>, la cartera bruta del segmento de las microfinanzas en el sistema financiero ecuatoriano se reduce en USD 40 millones principalmente en bancos USD 61 millones; sin embargo, se incrementa en la banca pública USD 16 millones y COACs USD 3 millones, Así mismo en este mismo período la morosidad de las microfinanzas en el sistema financiero se incrementa en 1.1 %

---

<sup>8</sup> Fuente: Presentación SBS en foro del Impacto de la Crisis Financiera en las microfinanzas Quito, mayo 2009.

## **CAPITULO 2**

### **2.1 EVOLUCION DE LA SITUACION NORMATIVA Y LEGAL PARA EL INTERCAMBIO DE INFORMACION CREDITICIA EN EL ECUADOR**

#### **2.1.1 NORMAS LEGALES QUE RIGEN LA ACTIVIDAD DE REFERENCIA CREDITICIA EN EL ECUADOR**

- Ley de Burós de Información Crediticia (Ley 13-2005), publicada en el Registro Oficial 127 de 18 de octubre de 2005, Ver anexo No1
- Resolución JB-2008-1081 del 26 de febrero del 2008, Ver Anexos No 1 de leyes de Burós

#### **2.1.2 ANALISIS EJECUTIVO A NORMAS LEGALES**

##### **2.1.2.1 REGLAS GENERALES DE (LEY 13-2005), PUBLICADA EN EL REGISTRO OFICIAL 127 DE OCTUBRE DEL 2005**

La legislación ecuatoriana establece que el servicio de referencias crediticias solo puede ser prestado por los burós de información crediticia, aprobados por la Superintendencia de Bancos y Seguros los que estarán bajo su control y supervisión, estos deben tener como objeto social exclusivo la prestación del servicio de referencias crediticias.

##### **2.1.2.1.1 LICITUD Y LEGALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE RIESGOS CREDITICIOS**

La información de Riesgos Crediticios que recaban los burós debe ser lícita, exacta, completa y veraz y debe mantenerse en todo momento en el Ecuador. Debe permitir determinar los niveles de endeudamiento y en general de riesgos crediticios del titular de la información.

Los Burós de Información Crediticia se encuentran prohibidos de recabar, mantener o difundir, información que atente contra los derechos constitucionales a la intimidad, la honra y al buen nombre del titular de la información o que constituya en información que pudiera afectar su derecho a no ser discriminado por efecto de su estado de salud, religión, vida sexual o convicción política.

#### **2.1.2.1.2 DESTINO EXCLUSIVO Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

La información que es recabada y mantenida por los burós solo puede ser consultada con la finalidad de destinarla al análisis de riesgos crediticios. La información debe ser tratada confidencialmente por los usuarios de los servicios de información crediticia por lo que no puede ser difundida a través de ningún medio de comunicación colectiva.

#### **2.1.2.1.3 NO VINCULACIÓN CON ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO.**

Las personas naturales y jurídicas, empresas, fundaciones y otras sociedades vinculadas a las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, no pueden directa ni indirectamente ni a ningún título, ser accionistas, socios o miembros de los burós de información crediticia.

#### **2.1.2.1.4 CADUCIDAD DE LA INFORMACIÓN**

La información histórica crediticia que recaban y mantienen los burós no puede exceder de 6 años, plazo luego del cual será eliminada de las bases de datos que mantienen los burós.

#### **2.1.2.1.5 DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN**

- Conocer si en la base de datos de un buró existe información sobre sí mismo y acceder de forma personal a ella sin restricción alguna.
- Que el reporte de crédito les permita conocer de manera clara y precisa la condición en que se encuentra su historial crediticio.
- Exigir de la fuente de información crediticia, la rectificación o eliminación de la información ilegal, inexacta, caduca, incompleta, que afecte su derecho constitucional o erróneo y comunicarla al buró para que éste, de ser el caso, la rectifique.

#### **2.1.2.1.6 OBLIGACIONES DE LOS BUROS**

- Manejar la información con altos estándares de ética, confidencialidad, seguridad, contar con medidas que impidan que la información de riesgos crediticios pueda perderse o ser alterada.
- Reportar la información de riesgos crediticios sin alteración o modificación alguna.
- Rectificar la información de riesgos crediticios, a pedido de la fuente de la información o por disposición de la Superintendencia de Bancos y Seguros. Los burós no pueden rectificar de oficio la información que les ha sido transmitida.
- Entregar de forma irrestricta la información que posea al titular de la misma.
- Analizar hacia las fuentes de la información los reclamos de los titulares en relación a información, ilegal, inexacta, errónea o caduca.

#### **2.1.2.1.7 OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LAS FUENTES DE LA INFORMACIÓN**

- Entregar al Buró de Crédito información exacta y legal.
- La legalidad, la veracidad, la exactitud, la integridad y la vigencia de la información, son de responsabilidad de la fuente de información respectiva.
- Tienen la obligación de actualizar, rectificar o eliminar, según el caso, la información que fuese ilícita, falsa, inexacta, errónea, incompleta o caduca e informar al Buró de Crédito.

#### **2.1.2.1.8 OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES Y USUARIOS DEL BURÓ DE CREDITO**

- Los clientes están obligados a entregar al Buró la información positiva y negativa de sus propios clientes.
- Clientes y usuarios autorizados por éstos, deben usar la información de riesgos crediticios que consultan al Buró de Crédito con el carácter de confidencial y solo pueden destinarla a la evaluación de riesgos crediticios. La divulgación de la información es un delito sancionado por el Código Penal del Ecuador.
- Para efectos de lo señalado en el literal anterior el Buró de Crédito exige a sus clientes y usuarios la suscripción de sendos convenios de confidencialidad, en los que se advierte sobre las responsabilidades legales por el uso doloso o culposo de los reportes a los que tienen acceso.

#### **2.1.2.1.9 PROCEDIMIENTOS QUE PUEDE REALIZAR EL BURO**

- De rectificación de la información.

- El titular de la información debe solicitar a la fuente la rectificación de la información que él considere es ilegal, inexacta, errónea, caduca o incompleta, para lo cual presentará los documentos que fundamenten su afirmación.
- La fuente de información resolverá el reclamo del titular en un plazo máximo de 15 días.
- Si la petición de rectificación es aceptada, la fuente debe informar a Credit Report que la información debe ser corregida y Credit Report enviará a través de correo electrónico una comunicación a todos aquellos que hayan consultado la información durante los últimos 6 meses, informándoles que ésta ha sido modificada
- En el caso de que la fuente se niegue a corregir la información, el titular podrá presentar su queja ante la Superintendencia de Bancos y Seguros, si la fuente de información fuera una institución del sistema financiero, en cuyo caso la Superintendencia podrá disponer a los burós de crédito la rectificación de la información.
- Si la fuente de la información fuere una entidad que se halle fuera del control y supervisión de la Superintendencia de Bancos y Seguros, el titular podrá requerir la rectificación de la información a través de la justicia ordinaria.

### **2.1.2.2 ANALISIS DE LA RESOLUCIÓN JB-2008-1081**

El 26 de febrero de 2008 la Junta Bancaria ratificó lo anunciado por el Presidente Rafael Correa respecto a algunos cambios en la información crediticia. Estos son:

- Depuración de la información
- Reducción del plazo del horizonte de la información crediticia en el reporte de crédito (de 6 a 3 años)
- Eliminación de la información de los garantes
- Información exclusivamente de operaciones de crédito

- Derechos de los titulares
- Actualización de la información

### **2.1.3 ANALISIS LEGAL:**

- La depuración de la información es muy positiva era un reclamo recurrente de los titulares, pues en ciertos casos su calificación bajaba debido a valores mínimos.
- Ahora se eliminan valores menores a \$0,99, (el valor figurativo de USD 1 por castigo se mantiene) y se eliminan valores a \$20,00 de la Banca Cerrada que está en la AGD.
- Las entidades deberán depurar la información crediticia hasta el 31 de marzo.
- La reducción del plazo del horizonte temporal de 6 a 3 años es sobre el reporte de crédito, los modelos de predicción (score) seguirán contando con el historial de 6 años. El score debe ser validado en 120 días.
- El punto sobre la eliminación de los garantes afecta directamente a la accesibilidad del crédito. El deudor con un historial de baja calificación no podrá acceder al crédito, hecho que antes sí se daba si tenía un garante con calificación A. En algunos países de Latinoamérica como es el caso de Perú, los garantes sí reportan.
- La utilización crediticia no debe ser utilizada para selección de personal u otras indagaciones que no sean para obtener un crédito, bajo sanción penal a quien lo hiciera.
- Se debe contar con la autorización del titular para consultar su historial crediticio. Este es un derecho ganado por el titular de la información. Si el reporte es inexacto, equivocado o erróneo, el titular va a la fuente de información o al BIC a presentar el reclamo la fuente de información debe resolver en 15 días. El BIC pondrá una alerta en el reporte informando que el titular ha presentado un reclamo.
- La actualización de la información crediticia será más rápida: en 5 días durante el 2008; y será en 48 horas desde el 2009. La mayor actualización de la información

es un beneficio para toda la economía. La información actualizada permitirá tomar mejores decisiones.

Después de este análisis se coincide en que el objetivo de los BICs es mejorar la información. Mientras más se conozca, mejor para el cliente pues evita su sobreendeudamiento y para la entidad financiera agiliza el desembolso del crédito y reduce el riesgo. Se espera que estos cambios no protejan a los deudores morosos sino a la mayoría de los ecuatorianos.



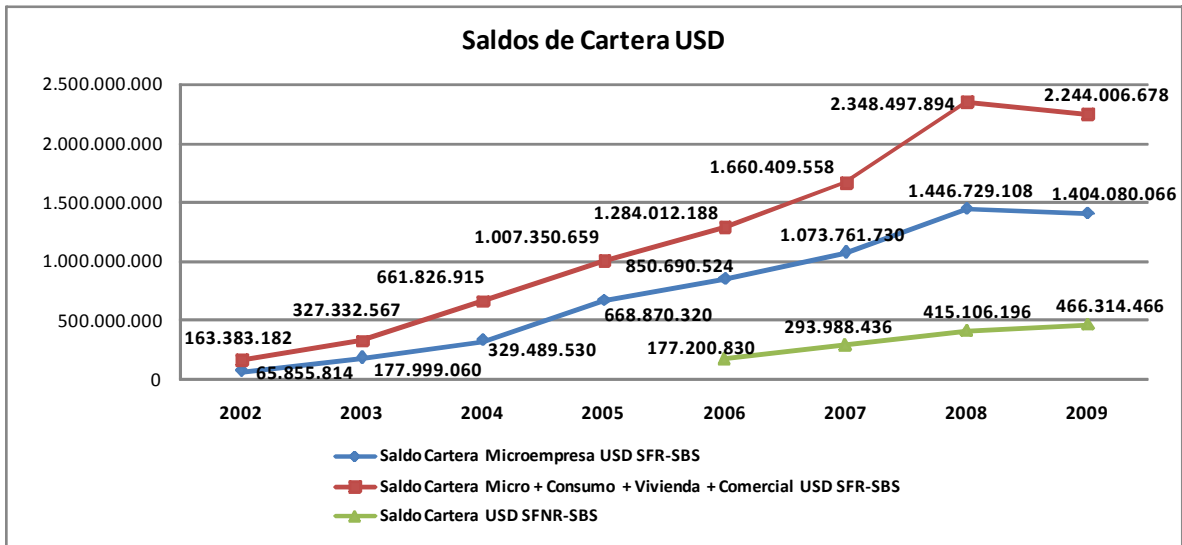
## **CAPITULO 3**

### **3.1 PERFIL DEL SECTOR DE MICROFINANZAS A NIVEL NACIONAL Y REGIONAL PARA LAS PROVINCIAS DE CHIMBORAZO Y TUNGURAHUA**

Según estadísticas de la SB, al comparar la evolución de la composición de la cartera al de microcrédito del sistema regulado entre diciembre 2005 y mayo 2009, se destaca el acelerado crecimiento del 210%, pasando de 668 millones a 1404 millones.

De igual manera el sistema no regulado por la SBS registro igual tendencia de crecimiento en 2.6 veces en el periodo dic 2006 a mayo 2009; este sistema no regulado por la SBS se caracteriza por estar conformado básicamente por COACs y ONGs microfinancieras en el periodo señalado el monto de cartera pasa de 177 millones a 466 millones de dólares

**GRAFICO No 1**  
**SALDOS DE CARTERA EN LA MICROEMPRESA**

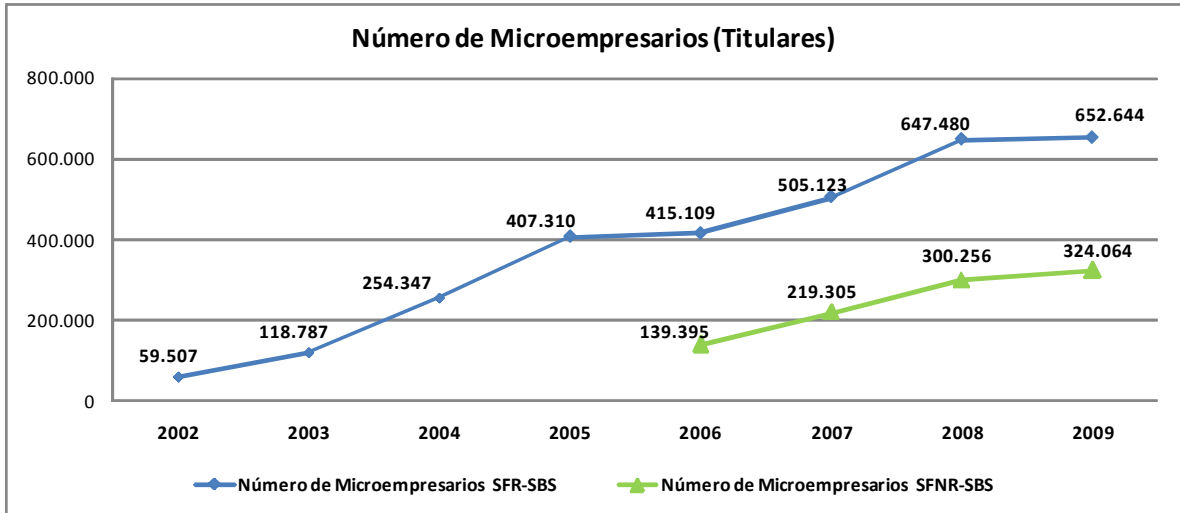


**Fuente:** SBS y Creditreport, mayo del 2009

**Elaboración:** SBS

Respecto al número de microempresarios titulares que han accedido a servicios financieros la tendencia de crecimiento es similar tanto para el sistema financiero regulado como para el no regulado por la SBS; resaltando el incremento en el registro de los microempresarios de las COACs no reguladas en 232 %, en el periodo diciembre 2006 a mayo del 2009.

**GRAFICO No 2**  
**NUMERO DE MICROEMPRESARIOS**



**Fuente:** SBS y Creditreport, mayo del 2009

**Elaboración:**SBS

Al analizar el número de instituciones financieras que operan en el sector de las microfinanzas, se debe resaltar la diversidad de las mismas tanto en estatus jurídico, leyes que les regulan, metodologías aplicadas y zonas de atención, no se evidencia un incremento en el número de operadores que están bajo el control de la SBS, a diferencia del sistema no regulado conformado por COACs que reportan a la dirección nacional de cooperativas quienes por la facilidad y flexibilidad en los límites de creación y funcionamiento se han expandido en forma desordenada en zonas como la Sierra Central principalmente en Provincias de Chimborazo y Tungurahua.

A continuación se presenta el detalle un cuadro resumen del sistema financiero Ecuatoriano de acuerdo a la constitución del Estado vigente compuesto por el sector público, privado, financiero popular y solidario.

**TABLA No 1**  
**ENTIDADES FINANCIERAS REGULADAS POR LA SBS**

SECTOR	TIPO DE INS FINANCIERA	#IMFs	CARTERA A MARZO 09	REGULADAS POR	LEY ESTABLECIDA
<b>BANCA PUBLICA</b>	Bancos, Corporación financiera	4	\$113,065,000	Superintendencia de Bancos	Ley de Instituciones Financieras
<b>SECTOR PRIVADO</b>	Bancos	25	\$773,914,000	Superintendencia de Bancos	Ley de Instituciones Financieras
	Mutualistas	4	\$ 701,00	Superintendencia de Bancos	Ley de Instituciones Financieras
	Sociedades Financieras	10	\$22,569,000	Superintendencia de Bancos	Ley de Instituciones Financieras
<b>SECTOR FINANCIERO POPULAR</b>	Cooperativas de Ahorro y Crédito	36	\$561,307,000	Superintendencia de Bancos	Ley de Instituciones Financieras
	Cooperativas de Ahorro y Crédito	1190	nd	Dirección Nacional de Cooperativas	Ley de cooperativas
	Cooperativas de Ahorro y Crédito miembros de la RFR	8 COACs y 2 redes	\$793,75,018	Dirección Nacional de Cooperativas	Ley de cooperativas
	Cajas y bancos comunales	nd	nd	No tiene ente específico	Algunas funcionan como parte de asociaciones
	ONGs (miembro RFR)	10	\$64,170,223	Ministerios de estado	

**Fuente:** SBS, reporte gerencial marzo 2009; Boletín Microfinanzas de Marzo 2009.

**Elaboración:** La RFR.

La microempresa es el gran motor de empleo en la mayoría de los países del mundo, es la proveedora de ingresos y empleo para más de un tercio de la población económicamente activa<sup>9</sup>. En América Latina la microempresa es la principal fuente de puestos de trabajo “se estima que en la región existen alrededor de 57 millones de microempresas que brindan empleo a por lo menos 110 millones de personas” (BID 2006).

Para poder describir el perfil de la microempresa ecuatoriana, se han tomado los datos registrados en el estudio realizado en los últimos años sobre la microempresa en el Ecuador por USAID<sup>10</sup> a través del Proyecto SALTO<sup>11</sup> en el año 2004; la principal

<sup>9</sup> Ecuador. Credit Unions Micro - Enterprise Innovation Project. By: Brian Branch, David Richardson. Editor Roger Mukasa. October 1998.

<sup>10</sup> USAID: Agencia estadounidense para el Desarrollo Internacional.

limitación de este estudio fue que se consideraron únicamente las áreas urbanas con más de 5.000 habitantes para poder cubrir todo el territorio ecuatoriano, debido a los altos costos de expandir la muestra en el área rural.

Un resumen del contenido de este informe se detalla a continuación:

**TABLA No 2**  
**PERFIL DE LA MICROEMPRESA ECUATORIANA**

<b>AREA EVALUADA</b>	<b>RESULTADOS</b>
Distribución geográfica de las microempresas urbanas y rurales.	Existen 1.027.299 (50,7%) microempresarios urbanos y 997.953 (49,3%) microempresarios rurales.
Edad de los microempresarios	La mayoría de los microempresarios (55%) son adultos entre 31 y 50 años, los jóvenes entre 18 y 30 años, alcanzan solo el 20% y los mayores de 51 años representan al 25% de los microempresarios.
Nivel educativo de los microempresarios	Si bien la mayoría de los microempresarios cuenta con una educación básica, una importante proporción, el 11,6% alcanzó estudios a nivel superior o universitario, el 46,5% tiene como máximo estudios primarios completos y el 42% accedió a la secundaria.
Principales razones para iniciar una microempresa	En general las justificaciones más mencionadas fueron: “ser independiente” en un 38% y generarse “una oportunidad para generar más” con un 34%. El hecho de “no encontrar un trabajo remunerado” no fue una motivación importante, fue menor al 5%, a la vez que otro 4% lo consideraba como “la

<sup>11</sup> USAID 2005 “Microempresas y Microfinanzas en Ecuador. Resultados del estudio de Línea de Base de 2004”. Proyecto SALTO (por sus siglas en Inglés: Strengthen Access to Microfinance and Liberalization Task Order). El informe completo se encuentra disponible en el sitio WEB de SALTO: [www.salto-ecuador.com](http://www.salto-ecuador.com).

AREA EVALUADA	RESULTADOS
	única opción disponible”
Proporción del ingreso familiar proveniente de la microempresa	La microempresa constituye la totalidad del ingreso familiar para el 41,7% de los empresarios.
Distribución de las microempresas por sector económico	La mayoría de las microempresas ecuatorianas se dedica al comercio (55%), tal como era de esperarse, ya que el comercio presenta menores barreras de entrada.
Antigüedad de las microempresas	El 52% de las microempresas comenzaron a funcionar desde el año 1999. Se maneja la hipótesis de que muchos trabajadores se volcaron hacia la microempresa luego de perder sus empleos debido a la crisis del 99.
Principales problemas que debe enfrentar la microempresa	Los principales problemas que se mencionaron fueron: las condiciones del mercado en un 37,8% y luego el problema financiero, junto con acceso a financiamiento en un 20,6%
Fuentes de financiamiento para la microempresa	La mayoría de microempresarios inicia su empresa gracias a sus ahorros personales (67,1%), la segunda fuente de financiamiento son los préstamos de amigos o familiares con un 12,6%. En total las fuente informales de financiamiento (regalos, ahorros, herencias, préstamos familiares), llegan al 90%, mientras que las fuentes de financiamiento formal (bancos, COAC, financieras, mutualistas) apenas alcanzan el 5%.
Instituciones que financian a la microempresa	Las COAC fueron las más mencionadas por los microempresarios (32,9%), seguidas por las ONG y fundaciones (22,3%), luego los bancos privados (20,2%) y por último los bancos públicos (12,2%).
Tendencias en el endeudamiento	Solo el 15,7% de los microempresarios encuestados en el estudio SALTO – USAID, había solicitado un préstamo en los

AREA EVALUADA	RESULTADOS
	últimos 12 meses. Si bien los microempresarios son reacios a endeudarse, también reclaman menores tasas de interés y mayor transparencia en el mercado en cuanto a la difusión de tasas efectivas y costos adicionales incluidos en los préstamos.

**Fuente:** Estudio Microempresa y Microfinanzas en Ecuador; Proyecto Salto, 2004

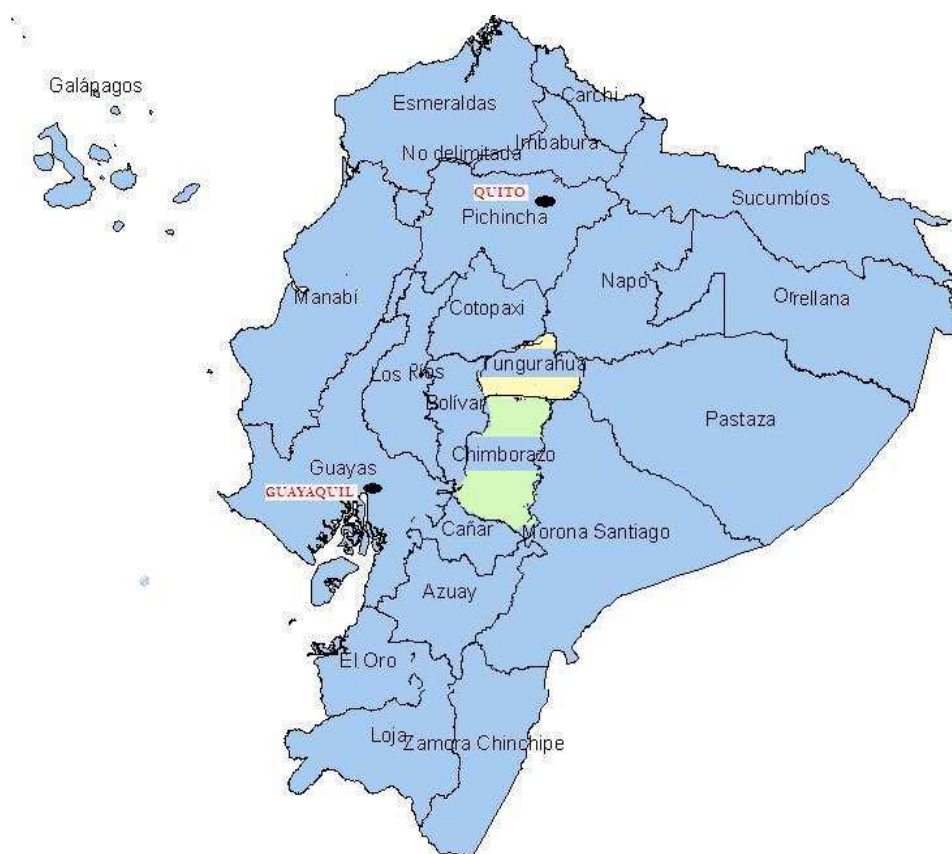
**Elaboración:** El Autor

De acuerdo a los resultados del estudio del Proyecto SALTO – USAID, se determinó que las microempresas ecuatorianas emplean a más de 1 millón de trabajadores con ingresos medios o bajos, lo que representa alrededor del 25% de la mano de obra urbana y un aporte al PIB entre el 10 y 15% .

### 3.2 ZONA DE INFLUENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Para la presente investigación se ha tomado como referencia las provincias de Chimborazo y Tungurahua, debido al crecimiento acelerado de operadores de Microfinanzas (EFLs) en estas dos provincias.

**GRAFICO No 3**  
**PROVINCIAS DE CHIMBORAZO Y TUNGURAHUA**



**Fuente:** Mapa del Ecuador

**Elaboración:** El Autor



### **3.3 PERFIL DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS LOCALES PARTICIPANTES**

Se entiende por Entidades Financieras Locales (EFL's), a las instituciones microfinancieras que van a participar en la presente investigación y que van a intercambiar su información crediticia. El servicio de información está dirigido a las cooperativas de ahorro y crédito, Cajas y Bancos Comunitarios, Organizaciones No Gubernamentales de Crédito e Instituciones afines que estén interesadas en fortalecerse y fortalecer la operación del sistema propuesto.

Del levantamiento de información sobre las Instituciones que operan en Chimborazo y Tungurahua a mayo del 2009, se obtuvo como resultado el funcionamiento de 70 EFLs entre COACs y ONGs microfinancieras, de las cuales 16 correspondiente al 23% pertenecen a Chimborazo mientras que 54 EFLs correspondiente al 77% pertenecen a la provincia de Tungurahua

#### **3.3.1 CARACTERISTICAS PRINCIPALES DE LAS INSTITUCIONES PARTICIPANTES**

- Son Instituciones de Microfinanzas que mantienen proyectos de crédito de baja escala, dirigido a satisfacer la demanda de servicios financieros de los segmentos poblacionales de escasos ingresos en las Provincias de Tungurahua y Chimborazo. Los créditos de baja escala están orientados a lo que se conoce como Créditos de Microcrédito<sup>12</sup> y Créditos de Consumo<sup>13</sup>,

---

<sup>12</sup> Codificación de regulaciones del Banco Central el Ecuador; título sexto : Sistemas de tasas de Interés /junio del 2009.

<sup>13</sup> Codificación de regulaciones del Banco Central el Ecuador; título sexto : Sistemas de tasas de Interés /junio del 2009.

### **3.3.1.1 LOS CREDITOS DE MICROCREDITOS SE CARACTERIZAN POR:**

- Credito no superior a USD 20 mil concedido a una personal natural o jurídica, un trabajador por cuenta propia o un grupo de prestatario con garantía solidaria
- Ventas anuales menores a \$ 100M, no hace falta presentar Balances
- Financiamiento de actividades en pequeña escala de producción, comercio o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades.

#### **3.3.1.1.1 CLASIFICACIÓN DEL MICROCRÉDITO SEGÚN EL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR (BCE)**

- Crédito minorista, hasta 3 mil dólares con un nivel de ventas anuales inferior a 100 mil dólares,
- Crédito de acumulación simple, monto crédito superior a 3 mil dólares y hasta 10 mil dólares, con un nivel de ventas anuales inferior a 100 mil dólares.
- Microcrédito de acumulación ampliada, operaciones de crédito superiores a 10 mil dólares otorgadas a microempresarios con un nivel de ventas anuales inferior a 100 mil dólares.
- Asignación de tasas de interés máximas efectivas por cada tipo de microcrédito.

**TABLA No 3**

**TASAS DE INTERES MICROREDITO**

Segmentos de crédito	Tasas activas efectivas	
	Referencia %	máxima %
Microcredito Minorista	30,91	33,9
Microcredito acumulación simple	28,15	33,3
Microcredito acumulación ampliada	23,92	25,5

**Fuente:** BCE, septiembre del 2009.

**Elaborado:** El autor

**3.3.1.1.2 LOS CRÉDITOS DE CONSUMO SE CARACTERIZAN POR:**

- Destino compra de bienes de consumo o pago de servicios
- Para personas naturales, asalariadas y/o rentistas
- Fuente de repago ingreso neto mensual promedio del deudor y su núcleo familiar, adecuadamente verificado
- Se amortiza generalmente en cuotas periódicas
- Se incluyen las tarjetas de crédito emitidas con cupo mayor a \$ 600
- Dentro de este tipo de crédito el BCE, define un único segmento sin monto máximo para efectos del cálculo de las tasas de interés activas efectivas, demonizado ( consumo )

**TABLA No 4**  
**TASAS DE INTERES CONSUMO**

Segmentos de crédito	Tasas activas efectivas	
	Referencia %	máxima %
Consumo	18	18,92

**Fuente:** BCE, septiembre del 2009.

**Elaborado:** El autor

Ver Anexo No 3: Codificación de Resoluciones BCE, ; titulo sexto : Sistemas de tasas de Interés /junio del 2009.

- No se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en su gran mayoría son Cooperativas de Ahorro y Crédito, que se encuentran realizando intermediación financiera (captaciones / colocaciones). Si bien se considera que las ONG crediticias constituyen un segmento importante de mercado para la investigación, se observaron que podrían existir limitaciones logísticas, técnicas y políticas para consolidar y remitir información, no así para consultarlas, ya que han expresado su interés de acceder a los registros del Buró, constituyéndose en un potencial cliente de la información crediticia;
- Las EFL poseen una cobertura local limitada, con un número aun pequeño de socios, con tendencia creciente, aun intentando obtener un punto de equilibrio sostenible en el largo plazo. Se podrían catalogar como instituciones aun frágiles , que podrían ser afectadas por factores exógenos como disminución de remesas, retiro masivo de depósitos, riesgo reputacional ante los cuales no presentan planes de contingencia definidos y probados que les permita mitigar los riesgos y potenciales pérdidas que asumen como parte de la intermediación financiera;
- Los montos de crédito promedio son pequeños en términos nominales (menor a USD 1.200) por operación, a un plazo promedio de 12 meses, con garantías personales, con pagos mensuales;

- En su mayoría no poseen administración profesional en aspectos económicos, contables y financieros. Presentan un nivel relevante de concentración de decisiones en particular en la gerencia, que se refleja en un inminente riesgo de gobernabilidad, asociado a la imagen y decisiones de un pequeño grupo de líderes y emprendedores.
- Del grupo de análisis se desprende que la administración del talento humano es aún muy limitada, no existen planes de desarrollo profesional ni de capacitación para su personal.
- Las EFL's se hallan dispersas geográficamente, lo que dificulta las acciones de soporte al usuario y seguimiento de la remisión de la información requerida. El proceso implica un esfuerzo económico y humano del Promotor y Buró de Crédito, con la finalidad de incrementar el volumen de data incorporada al sistema;
- La capacidad tecnológica y humana (aspectos informáticos) es limitada en las EFL's, no se dispone de los códigos fuente de los sistemas transaccionales, e incluso en algunos casos del acceso a las bases de datos y consultas en formato TxT, lo que dificulta la extracción, consolidación y reporte de estructuras que requiere el Buró y por ende se pone en riesgo la calidad y confiabilidad de la información.
- Las EFL disponen de un sistema de comunicación adecuado, a través del acceso al servicio de Internet con proveedores locales, como un factor positivo para el reporte de información al Buró de Información.
- Los segmentos de mercado que atienden las EFLs son: Población Rural, Urbano marginal y urbano comercial, de escasos recursos económicos que viven en los cantones y que se desplazan hacia las capitales de cada provincia para realizar transacciones comerciales y financieras. Son segmentos de mercado que históricamente no han sido atractivos para el sistema financiero tradicional.
- Una proporción relevante de sujetos de crédito constituye la población indígena de cada zona.

La fuente de información sobre las características citadas en el presente capítulo fueron recopiladas a través de diagnósticos institucionales realizados a 10 EFLs de las provincias de Chimborazo y Tungurahua que mostraron apertura al equipo técnico de la RFR y del autor. **Ver anexo No 4**

Los resultados obtenidos se presentan a continuación:

**TABLA No 5**

**INTITUCIONES FINANCIERAS DE LAS PROVINCIAS DE TUNGURAHUA Y CHIMBORAZO**

INSTITUCION	Tipo de Institución	Ubicación	Programas de Capacitación		Existe Administración profesional con conocimientos y experiencia		Sistema de Información Financiera ( software)		Comunicación de Información ( Internet)		Respaldo de Información		Información confiable para reportar		Acceso a Bases de Datos para extracción de información	
			No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si
Fernando Daquilema	COAC NR	Chimborazo	1		1			1		1		1		1		1
La Floresta	COAC NR	Tungurahua	1		1			1		1	1		1			1
SAC Ambato	COAC NR	Tungurahua	1		1			1		1		1		1		1
San Alfonso	COAC NR	Tungurahua	1		1		1		1	1		1			1	
Sumak Nan	COAC NR	Tungurahua	1		1		1		1	1		1			1	
Kulky Wasi	COAC NR	Tungurahua	1		1		1		1	1		1			1	
Lucha Campesina	COAC NR	Chimborazo	1			1		1		1		1		1		1
SAC Pillaro	COAC NR	Tungurahua	1		1			1		1		1		1		1
Sumac Llacta	COAC NR	Chimborazo	1		1			1		1		1	1		1	
Unión Popular	COAC NR	Tungurahua	1		1			1		1		1		1		1
<b>Total</b>			10	0	9	1	3	7	0	10	4	6	5	5	4	6
<b>Porcentaje</b>			<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>90%</b>	<b>10%</b>	<b>30%</b>	<b>70%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>40%</b>	<b>60%</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>40%</b>	<b>60%</b>
COAC NR: Cooperativa de ahorro y crédito no regulada.																

**Fuente:** RFR, diagnósticos institucionales sept – oct/09

**Elaborado:** El autor

## CAPITULO 4

### ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA ESTRUCTURAS FINANCIERAS LOCALES – EFLS

#### 4.1 PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La consolidación de la información suministrada por las Entidades Financieras Locales, y la construcción de las herramientas de consulta y evaluación a disposición de cada una de ellas, requiere un componente tecnológico relevante, para lo cual la investigación evalúa dos opciones excluyentes de implementación informática.

- Construcción de una herramienta propia, a ser administrada directamente por una Entidad que asuma la gestión.
- Efectuar una Alianza Estratégica con un Buró de Crédito autorizado y regulado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, que asuma la responsabilidad de receptor la información suministrada por las EFLs, validar la consistencia de los registros, consolidar la data y poner a disposición de las Organizaciones la información crediticia para consulta.

El análisis de las opciones precedentes se observan en el siguiente cuadro:

**TABLA No 6**

**EVALUACIÓN DEL MECANISMO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

<b>CONSIDERACIONES</b>	<b>INDICES</b>	<b>BURO DE CREDITO</b>	<b>DESARROLLO PROPIO</b>
Dependencia tecnológica de un tercero ( Buró de Crédito)	Accesibilidad	1	5
Administración de tarifas de costo de consulta hacia las EFLs	Costo	1	5
Experiencia Tecnológica para llevar a cabo el proyecto	Operativo	5	1
Capacidad de recepción, consolidación de la información, mantenimiento y actualización de los sistemas	Accesibilidad, Seguridad de acceso	5	1
Incremento de los requerimientos económicos del proyecto	Costo	5	3
Experiencia de la información crediticia consolidada	Experiencia	5	3
Tiempo de vida de la institución	Tiempo	5	3
La información que proveen las EFLs satisfacen los requerimientos de la SBS	Accesibilidad	5	1
Incremento en el costo operativo de las EFLs en consolidar la información con SBS	Costo	5	3
Las EFLs al participar directamente con los Buros de Crédito tienen acceso directo a una base de datos a nivel nacional y completo	Accesibilidad	5	1
<b>Puntaje Alcanzado</b>	<b>No.</b>	<b>42</b>	<b>26</b>
<b>Ponderación ( Calificación Final)</b>	<b>%</b>	<b>84%</b>	<b>52%</b>
Puntaje	Calificación	No. Items	10
Nivel 1	Bajo	Puntaje Máximo	50
Nivel 3	Medio		
Nivel 5	Alto		

**Fuente:** RFR, Octubre 2009

**Elaborado:** El autor



En base a los resultados alcanzados por las dos opciones de implementación informática se puede apreciar como la más viable la generación de una alianza estratégica con un Buró de Crédito que posea la infraestructura y predisposición de trabajar con Instituciones No Reguladas, que sea consistente con el objetivo de consolidar la calidad crediticia de las personas y asegurar la provisión del servicio de información en el largo plazo. La decisión se sustenta principalmente en la necesidad de contar con la información consolidada de endeudamiento, ello es, de las Entidades Reguladas (Central de Riesgos) y No Reguladas.

A septiembre del 2009 los Burós de Crédito existentes en el mercado ecuatoriano que cuentan con la acreditación de la SBS son:

**TABLA No 7**  
**BURÓS DE CREDITO**

<b>Razón Social</b>	<b>Nombre comercial</b>
ACREDITA Buró de Información Crediticia S.A.	DataCredit
CALTEC Buró de Información Crediticia, S.A.	CALTEC
CREDIT REPORT C.A. Buró de Información Crediticia	Credit Report - Equifax
MULTIBURO, Información Crediticia S.A.	Multiburó

**Fuente:** SBS, Septiembre 2009,

**Elaborado:** El autor

Del análisis realizado a los Burós se determina que Credit Report/Equifax, cumple con los parámetros exigidos para la sostenibilidad de la investigación en el largo plazo, al mostrar un alto interés para trabajar con las instituciones No Reguladas por la SBS, y que adicionalmente cuenta con la experiencia de países latinoamericanos como Perú en el Área de Microfinanzas. Sin dejar de lado el equipamiento e infraestructura tecnológica especializada a disposición del mercado, su slogan de presentación muestra el nicho de mercado al que se orienta: CreditReport “El Buró de las Microfinanzas”.

**Anexo No. 5: Burós de Información Crediticia (Principios Generales).**

En base a esta evaluación se procede a la formalización a través de la firma de un Convenio de Alianza entre la RFR y Credit Report.

## **Anexo 6: Convenio de Alianza entre la RFR y Credit Report.**

La participación del Buró de Crédito debe considerar los siguientes componentes para implementar en el Modelo de Intercambio de información:

### **4.2 ANALISIS DE VIABILIDAD DEL ENTORNO Y DISPONIBILIDAD DE INFORMACION**

El Buró de Crédito debe considerar los siguientes componentes para analizar la viabilidad e implementación del servicio en cuanto a las fuentes de información disponibles:

- La principal fuente de información de los Buró de Crédito constituye la Central de Riesgos, la cual es suministrada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, que contiene la data de todo el Sistema Financiero Regulado, por lo que el Buró no debe incurrir en costos y gastos de promoción, recepción, validación, consolidación y desarrollo de los reportes y aplicaciones individuales, que tendría que considerar ante la presencia de una Entidad No Regulada que no posee los procesos, experiencia y obligación de remitir reportes y estructuras a la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- Los datos suministrados por las Entidades No Reguladas no pueden ser validados por el Buró, más allá de un análisis de consistencia básico, así tampoco se pueden realizar cuadros cruzados de registros, tal como se efectúa entre la data del sistema regulado y los balances de cada Institución Financiera.
- Existe un riesgo DE REPUTACION que puede afectar la integridad y confianza de los clientes en el Buró, llegando incluso a ser posible sujeto de una acción legal, como consecuencia de que una EFL pueda suministrar información incorrecta o falsa, sea por error, omisión, por lo que es necesario se implementen las medidas correctivas necesarias para asegurar, en la medida de lo posible, que la información sea válida y confiable;
- Al no tener las EFL la obligación de reportar la información acordada, se pueden presentar retrasos en el suministro y envío de las estructuras, en cuyo caso el Buró

podría presentar información desactualizada a sus clientes, que si bien la responsabilidad final no recae en el Buró, puede desestimular la participación de terceras Entidades que se encuentran remitiendo la información en los plazos previstos. Por lo tanto, el Buró debe promover continuamente la participación de todas las Organizaciones y realizar el seguimiento necesario para que las EFLs cumplan su compromiso de envío de información, para lo que se requiere asignar los recursos humanos y logísticos necesarios para supervisar el proceso en forma continua;

- El servicio que debe desarrollarse y ponerse en producción, forma parte de una base de datos de cada una de las EFLs asociadas al modelo de intercambio, que contempla el nivel de endeudamiento de los socios o usuarios; la calificación, es decir, el comportamiento de pago para con las EFLs; nombres y apellidos de los sujetos de riesgo que realizan los créditos; actividad a la que se dedican; cédula de identidad; institución en la que adquirió el préstamo; tipo de crédito; monto vigente; destino del crédito; cuotas vencidas, con sus tiempos en mora, entre otros datos.

### **4.3 ANALISIS DE VIABILIDAD TECNOLOGICA**

Desde el punto de vista tecnológico, referente al diseño de la herramienta de consulta por parte del Buró de Crédito, se presentaron dos opciones, cuyas características son las siguientes:

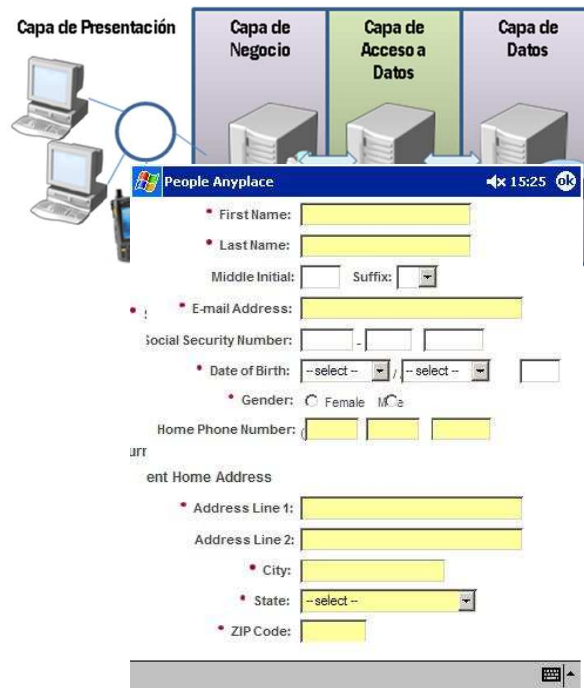
- Desarrollo de un sistema informático CLIENTE-SERVIDOR, que contempla la construcción de una Base de Datos a ser implementada en el servidor del Proveedor (Buró), y a través de un software que se instala en cada máquina de los funcionarios autorizados en las EFLs, se permite el acceso a las consultas crediticias;
- Suministro de la información consolidada de los clientes de las EFLs, a través de una solución informática tipo INTERNET, al que puedan consultar los oficiales y funcionarios de cada Entidad mediante el acceso a una página web a través del INTERNET EXPLORER y de la asignación de claves y perfiles de usuario. La

base de datos y los sistemas se encuentran instalados directamente en los equipos del Buró;

En virtud del número potencial de operaciones, EFLs y funcionarios que pueden acceder a la información del Buró de Crédito, la solución adecuada es a través del **INTERNET EXPLORER (capas)**, ya que el desarrollo, mantenimiento y actualización se realiza directamente en los equipos del Buró, sin que sea necesario movilizarse físicamente a las oficinas de las EFL, minimizando los costos operativos de soporte.

#### GRAFICO No 4

#### SISTEMA INFORMATICO A TRAVES DEL INTERNET



**Fuente:** Proyecto, junio 2009

**Elaborado:** El autor

## CAPITULO 5.

### EVALUACIÓN Y ADECUACIÓN TECNOLÓGICA

#### 5.1 DIAGNÓSTICO INFORMÁTICO

El proceso inicial de gestión e implementación de la Investigación, en el componente informático, inicia con la estructuración de un proceso de diagnóstico y evaluación de la capacidad de generación de información por parte de cada EFL, en función de las características de su software y hardware, y experiencia de los funcionarios del Área de Sistemas de la Institución.

Procedimiento a seguir:

- Descripción Situación actual de la información a recopilarse.
- Definición de mecanismo de obtención/extracción de información
- Generación de estructuras de crédito (Credit Report)

El procedimiento se implementará en los procesos de fin de mes, la ejecución de proceso definido para la obtención de la estructura definida.

#### 5.2 SISTEMA DE INFORMACIÓN CREDITICIA

##### 5.2.1 LEVANTAMIENTO DE LA SITUACIÓN ACTUAL: DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO DE LA EFL PARTICIPANTE

###### 5.2.1.1 INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

- Características de los equipos, servidor de datos y aplicaciones

- Acceso a Internet
- Enlaces con agencias

#### **5.2.1.2 ORGANIZACIÓN DEL ÁREA DE SISTEMAS.**

#### **5.2.1.3 SEGURIDAD LÓGICA**

- Acceso al Sistema
- Copias de seguridad

#### **5.2.1.4 SEGURIDAD FÍSICA**

- Espacio físico apropiado
- Circuito eléctrico independiente

#### **5.2.1.5 CARACTERÍSTICAS DEL SOFTWARE**

- Cartera de Crédito

#### **5.2.2 ANÁLISIS DE INFORMACIÓN**

- Información de Cartera
- Información de Clientes de Cartera
- Información de Garantes.

### **5.3 PROCESO DE OBTENCION DE ESTRUCTURAS**

**Sistema**

**Datos de Clientes:**

- ClientTools
  - Reportes/oficina
  - Exportar archivo \*\* proceso exportar

**Morosidad:**

- FinancialTools Colocaciones 3.0.1
  - Colocaciones/morosidad
  - Reportes/resumen
  - Exportar archivo \*\* proceso exportar

**Saldos:**

- FinancialTools Colocaciones 3.0.1
  - Reportes/colocaciones saldos
  - Exportar archivo \*\* proceso exportar

- Remitir los tres archivos obtenidos (comprimidos winzip) por mail.

**GENERACION DE ESTRUCTURA (Buró):**

- Verificar que no tengan encabezados y/o pies de página.
- Los tres archivos \*.xls subir al datamining
- Enlazar mediante los campos de Código cliente y cedula.
- Exportar a Excel

Los datos que se obtienen y que se reportarán son:

- # Cédula
- Apellidos y nombres
- Monto Original
- Fecha Concesión (dd-mm-aaaa)
- Fecha fin\_cred (dd-mm-aaaa)
- Tipo de Riesgo
- Numero Operación
- Tipo de Crédito
- Calificación Propia (SBS)
- Total x Vencer
- No Devenga Interés
- Total Vencido
- Demanda Judicial
- Cartera Castigada
- Total Deuda
- Tiempo Vencido Días.

Capacitación en aplicativo/proceso que se desarrollara para la obtención de estructura. Se entrega a personal de Sistemas, instructivo (PROCESO DE OBTENCION DE ESTRUCTURAS), para la generación de la estructura en forma mensual.

## **SISTEMA DE INFORMACIÓN VALIDADO**

- Entrega de información para validación



- Validación y carga de información en Base de datos de socio estratégico.

## **SISTEMA DE INFORMACIÓN EN USO**

- Seguimiento a entrega mensual de información de crédito.
- Establecimiento de los planes de trabajo
- En la presente fase, en función de los resultados generados de la evaluación de las capacidades técnicas e informáticas, se procede con la definición de los planes de trabajo e implementación, que contemplan los siguientes componentes:
  - o Características informáticas;
  - o Estructura de las bases de datos de la Entidad, en particular cartera;
  - o Generación del aplicativo de extracción;
  - o Definición de roles y responsabilidades;
  - o Proceso de extracción de la información;
  - o Realización de pruebas de usuario;
  - o Capacitación al personal;
  - o Generación de la información;
  - o Validación y cuadro de los resultados;
  - o Remisión al Buró;
  - o Asignación de claves de consulta;
  - o Realización de consultas del Buró;

### **5.3.1 DIAGNÓSTICO METODOLÓGICO**

## **DISEÑO DE ESTRATEGIAS DIFERENCIADAS DE FORTALECIMIENTO**

El resultado evidente del proceso de diagnóstico y determinación de los planes de trabajo, consiste en la determinación de las estrategias diferenciadas de fortalecimiento institucional, que se recomiendan su aplicación en cada Entidad, con la finalidad de contribuir a la mejora del proceso de intermediación financiera y evaluación crediticia, en beneficio de los socios y depositantes de la Institución.

### **5.3.2 PROCESOS DE CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA IN HOUSE**

En el perfil de las EFLs participantes en el proyecto se observa que su capacidad técnica e informática es limitada, que no se dispone de los recursos económicos y humanos que permitan generar la información requerida por el Proyecto, no obstante con la finalidad de asegurar la participación de las EFLs y minimizar las fallas y errores de generación de información, el modelo debe planificar y ejecutar un esquema de capacitación y asistencia técnica In House, cuyos resultados se evidenciarán cuando las Instituciones participen del modelo de intercambio de información.

### **5.3.3 PROCESO OPERATIVO DE CRÉDITO**

#### **Nivel EFL**

En el presente acápite se realiza una descripción del proceso operativo de concesión y administración del crédito, tomando como referencia la documentación generada por la Investigación a partir de la sistematización de los procesos que fueron necesarios implementar con la finalidad de asegurar un nivel mínimo de confiabilidad en la fase de generación de la información a ser reportada al Buró, tanto en la consistencia de los datos, cuanto en el esquema operativo de extracción.

## **5.4 ACTORES QUE PARTICIPAN EN EL PROCESO OPERATIVO DE LA EFL**

**SOCIO (A) / CLIENTE:** Persona Natural o Jurídica que demanda servicios financieros a la EFL.

**OFICIAL DE CREDITO:** Personal de la EFL, con conocimiento técnico para analizar la información de crédito presentada por el cliente y evaluar su viabilidad de otorgamiento.

**VERIFICADOR:** Personal de la EFL, que cumple con la función de inspeccionar y verificar los datos proporcionados por el cliente en la operación de crédito.

**COMITÉ DE CREDITO:** Instancia de aprobación técnica a la operación de crédito conformado por Gerencia, Jefe de Crédito y Oficial de Crédito, según sea el monto de aprobación establecido en las políticas de crédito de la EFL.

### **5.4.1 FASE DE CONCESION DE CREDITO**

#### **SOCIO (A) / CLIENTE**

Se acerca a la ventanilla de Caja, plantea su requerimiento de crédito y recibe un folleto de requisitos.

#### **OFICIAL DE CREDITO**

Atiende al socio, presentando la información sobre los créditos que ofrece la cooperativa y sus condiciones, negocia crédito, señala los documentos que debe presentar.

#### **SOCIO (a) / CLIENTE**

Recopila toda la documentación exigida y datos personales de los garantes, entre la documentación de base tenemos: Solicitud de crédito, copias de cédulas de identidad y certificado de votación del deudor, cónyuge y garante, original del pago del algún servicio básico, certificado de ingresos, RUC, copias de facturas de proveedores.

## **OFICIAL DE CREDITO**

- Llena la solicitud de crédito general del solicitante y el formato de datos personales de los garantes.
- Si es primer crédito, prepara la carpeta o expediente de crédito, verifica en el sistema saldo de ahorros del socio.
- Si es segundo crédito, recaba del archivo la carpeta de crédito del socio, verifica en el sistema saldo de ahorros del socio,

## **OFICIAL DE CREDITO**

En el primer crédito existe la necesidad de verificación o inspección sin importar el monto, emite orden de inspección; y entrega la misma al Verificador

## **VERIFICADOR**

- Realiza la verificación física, según los lineamientos dados por el Oficial de Crédito
- Elabora el informe de verificación del crédito solicitado, señalando sus observaciones, fecha de realización y firma de responsabilidad, entrega informe al Oficial de Crédito.

## **OFICIAL DE CREDITO**

Analiza la concentración de riesgo del solicitante y garantes, califica él (los) garante (s) y / o las garantías presentadas

## **COMITÉ DE CREDITO**

Puede ratificar, modificar u oponerse a las recomendaciones de las instancias anteriores; fecha su informe con su firma de responsabilidad; registra la resolución de los créditos tramitados en el Acta y traslada el expediente al Oficial de Crédito.

## **SOCIO (a) / CLIENTE**

Puede corregir las observaciones y volver a presentar solicitud de crédito al Oficial de Crédito.

En algunas EFLs existe la política de que el cliente debe depositar un valor en ahorro que permanece bloqueado mientras dura la operación de crédito. Este valor se fija en cada institución normalmente se encuentra entre el 10 al 20% del valor del crédito se lo conoce como “Encaje de crédito”.

## **OFICIAL DE CREDITO**

- Ingresa datos al sistema y actualiza la información personal del socio y garantes.
- Recpta directamente en el pagaré las firmas del solicitante, garante (s) y sus cónyuges, liquida el crédito con las retenciones de ley y reglamentarias internas (Gastos administrativos) y emite tabla de amortización del crédito.
- Acredita el valor en la cuenta, con copia del comprobante contable.
- Archiva carpeta de crédito adjuntando las copias del comprobante contable y de la tabla de amortización

## **5.5 DESCRIPCION DE LA FASE DE SEGUIMIENTO Y RECUPERACION**

### **OFICIAL DE CREDITO**

- Mensualmente, imprime del sistema la morosidad y vencimientos de la cartera total por tipos de crédito, determina socios con crédito vencido que requieran el envío de notificaciones de cobro y las emite.
- Al 5to. día de vencida la cuota, se realiza al deudor un recordatorio de pago por medio de una visita o llamada telefónica.

## **VERIFICADOR**

Realiza la visita recordatoria al deudor

## **OFICIAL DE CREDITO**

A 15 días de vencida la cuota de pago emite la primera notificación.

## **VERIFICADOR**

Entrega la primera notificación (original) en domicilio del deudor, la copia se archiva en expediente de crédito.

## **OFICIAL DE CREDITO**

A 30 días de vencida la cuota de pago emite la segunda notificación.

## **VERIFICADOR**

Entrega la segunda notificación (original) en domicilio del deudor, la copia se archiva en expediente de crédito.

## **OFICIAL DE CREDITO**

A 45 días de vencida la cuota de pago emite la tercera notificación.

## **VERIFICADOR**

Entrega la tercera notificación (original) en domicilio del deudor, la copia se archiva en expediente de crédito.

## **ABOGADO**

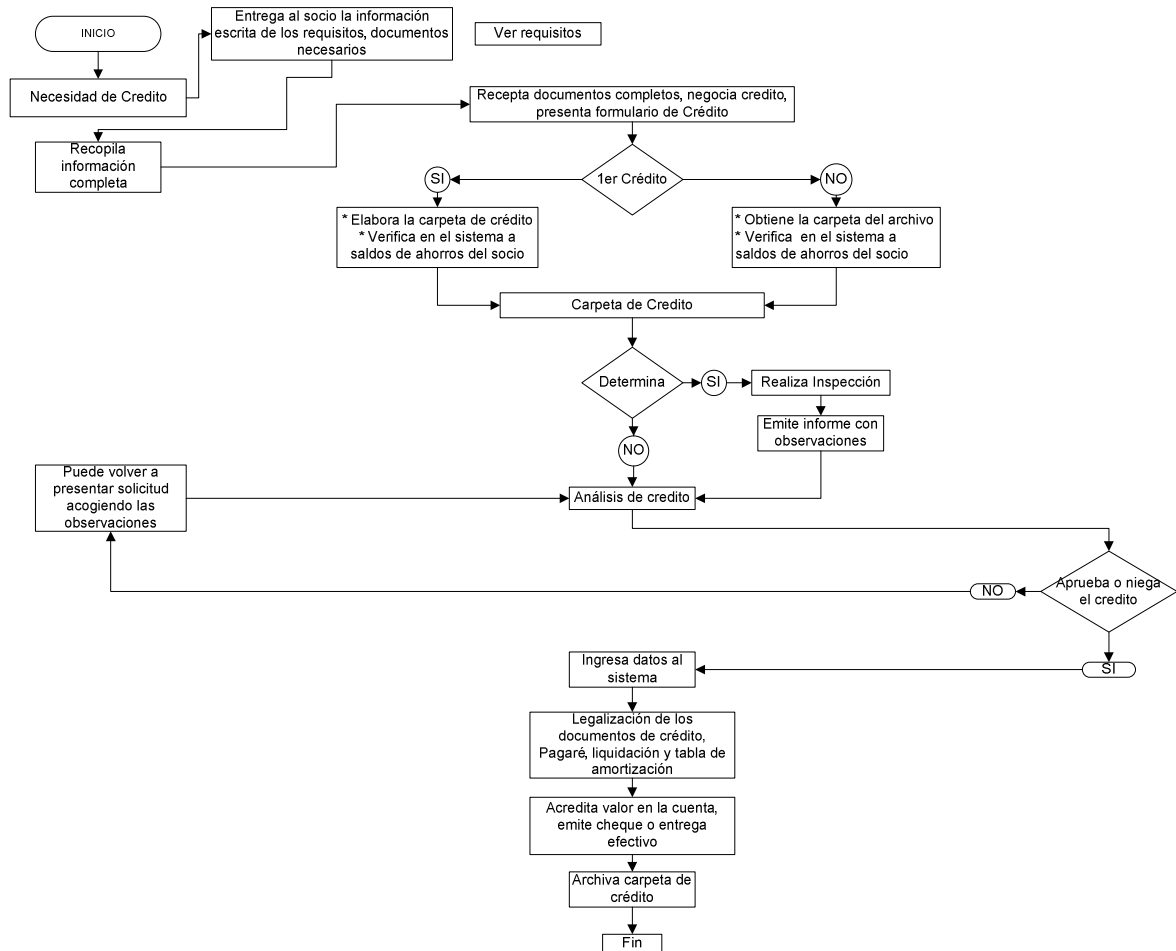
Pasados los 90 días de vencido, Inicia el cobro judicial, elabora la demanda y presenta el juicio en la oficina de sorteos de la Corte y da seguimiento al mismo.

## **SOCIO (a) / CLIENTE**

Se le comunica que el trámite judicial de cobro ha iniciado.

## GRAFICO No 5

### DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE CREDITO EN LAS EFLs

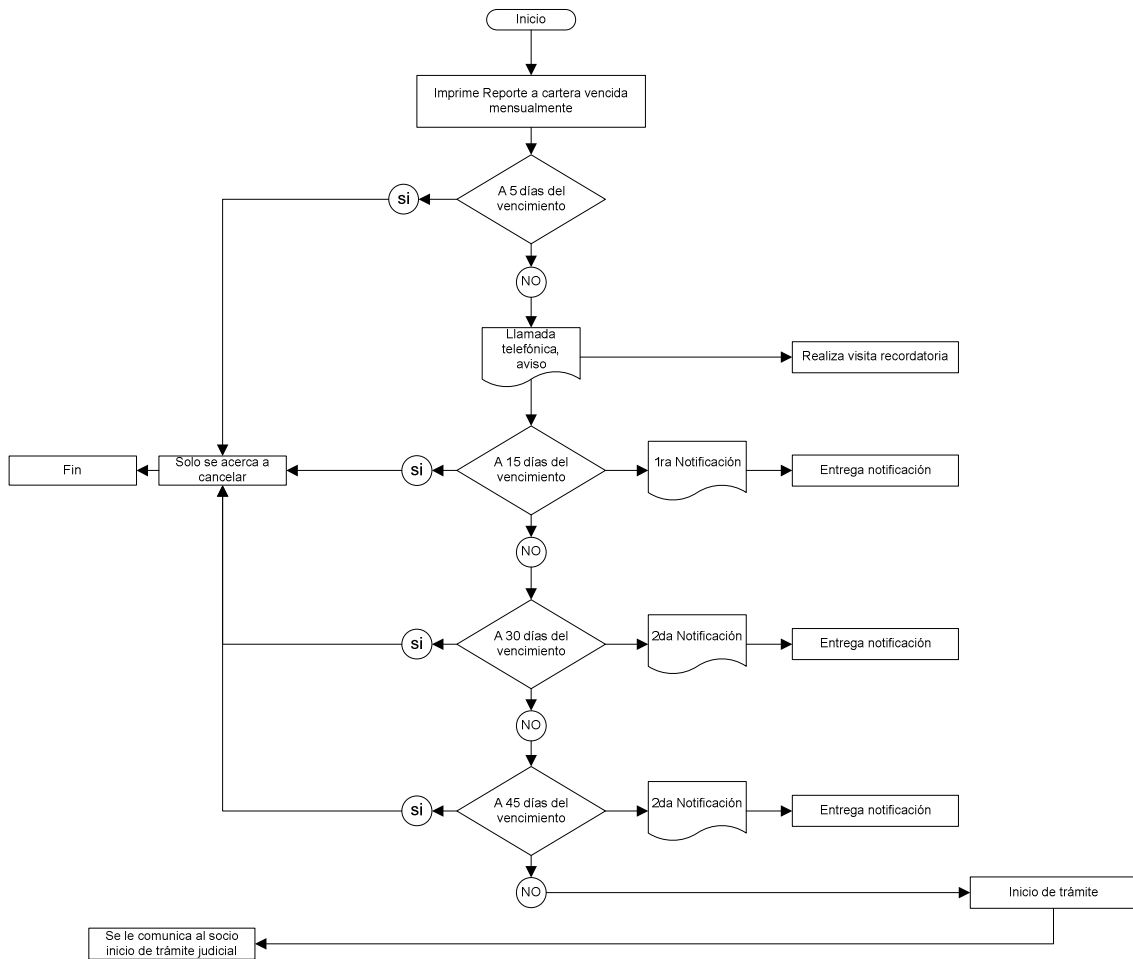


**Fuente:** Proyecto, junio 2009

**Elaborado:** El autor

## GRAFICO No 6

### FASE DE SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN DE UN PROCESO DE CRÉDITO



**Fuente:** Proyecto, junio 2009

**Elaborado:** El autor



## **5.6 PRINCIPALES RESULTADOS EN EL PROCESO DE TRANSPARENCIA Y MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD CREDITICIA PARA EFLs**

Se indicará a continuación cuales son las dificultades que tienen las EFLs, para lograr disminuir las asimetrías de información con el Buró de Crédito y mejorar la calidad crediticia de las instituciones financieras rurales no reguladas.

Dificultad para las EFLs en la evaluación de la calidad crediticia de sus potenciales clientes, por no poder acceder a la información consolidada de sus obligaciones financieras en el sistema financiero y no financiero, los factores que se consideran importantes en este problema son:

- Evaluación de la calidad crediticia
- Acceso a la información consolidada de potenciales clientes
- Calidad de la información que disponen las EFLs de sus clientes

Sobreendeudamiento de los clientes que acceden a los servicios financieros por Limitada transparencia de información financiera en el mercado, los factores que se consideran importantes en este problema son:

- Nivel de endeudamiento que supere la capacidad de pago
- Cultura de pago en el sector rural y urbano marginal
- Nivel de morosidad

No se promueve mecanismos entre las EFLs para compartir información y participación en procesos de integración, fortalecimiento y promoción institucional, los factores que se consideran importantes en este problema son:

- Intercambio de información entre EFLs
- Calidad de la información

- Sostenibilidad de los servicios micro financieros en las EFLs

Limitado acceso al uso de mecanismos y herramientas tecnológicas que faciliten el intercambio de información y contribuyan al fortalecimiento institucional, los factores que se consideran importantes en este problema son:

- Disponibilidad de software financiero adecuado en las EFLs
- Mecanismos tecnológicos para el intercambio de información crediticia

## 5.7 PRINCIPALES RESULTADOS DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL DE LAS EFLs PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

Con la finalidad de analizar el comportamiento y tendencias de mercado a nivel de la región sierra centro, específicamente para las provincias de Chimborazo y Tungurahua, se presenta a continuación una serie de indicadores que muestran la gestión institucional de EFLs que participan en el sistema de intercambio de información crediticia de esta investigación así como el comportamiento del sector en esta región del centro de Ecuador.

### INDICADORES DE MERCADO: REGION SIERRA CENTRO

Para el presente análisis se considera Sierra Centro a las Provincias de Chimborazo, Cotopaxi, Bolívar y Tungurahua.

De la información proporcionada por el Buró de Crédito “Credit Report”, a mayo 2009 en la sierra central existen aproximadamente 80 EFLs que suman más de 100 mil clientes de crédito con un monto de cartera de 162 millones.

**TABLA No 8**  
**EFLs REGULADAS Y NO REGULADAS EN EL ECUADOR**

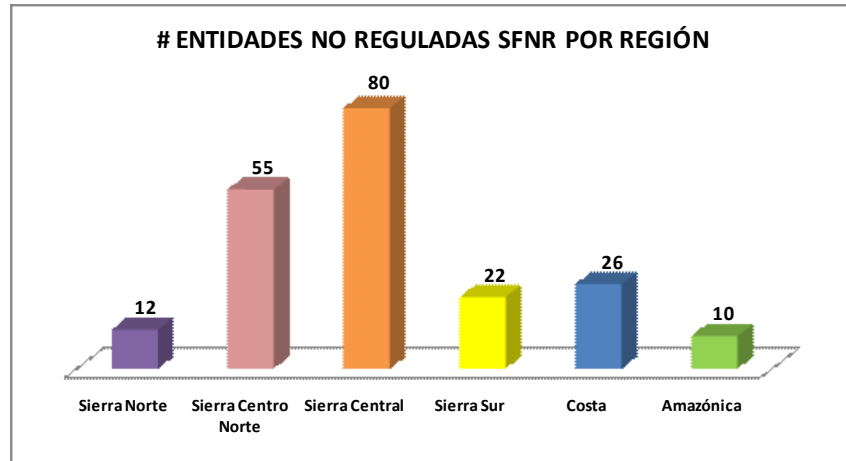
REGIÓN	# ENTIDADES	CLIENTES	CARTERA USD	MONTO PROMEDIO	% PART CARTERA	% MORA
Sierra Norte	12	31.073	\$ 32.722.968	\$ 1.053	7%	10,3%
Sierra Centro Norte	55	100.394	\$ 112.963.761	\$ 1.125	24%	14,3%
<b>Sierra Central</b>	<b>80</b>	<b>101.540</b>	<b>\$ 162.356.744</b>	<b>\$ 1.599</b>	<b>35%</b>	<b>9,4%</b>
Sierra Sur	22	31.308	\$ 96.136.669	\$ 3.071	21%	15,8%
Costa	26	52.674	\$ 44.192.903	\$ 839	9%	15,7%
Amazónica	10	7.075	\$ 17.941.421	\$ 2.536	4%	15,4%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>205</b>	<b>324.064</b>	<b>\$ 466.314.466</b>	<b>\$ 1.439</b>	<b>100%</b>	<b>12,8%</b>

Fuente: Credit Report - May/09

Elaborado por: El Autor

### GRAFICO No 7

#### ENTIDADES FINANCIERAS NO REGULADAS POR REGION

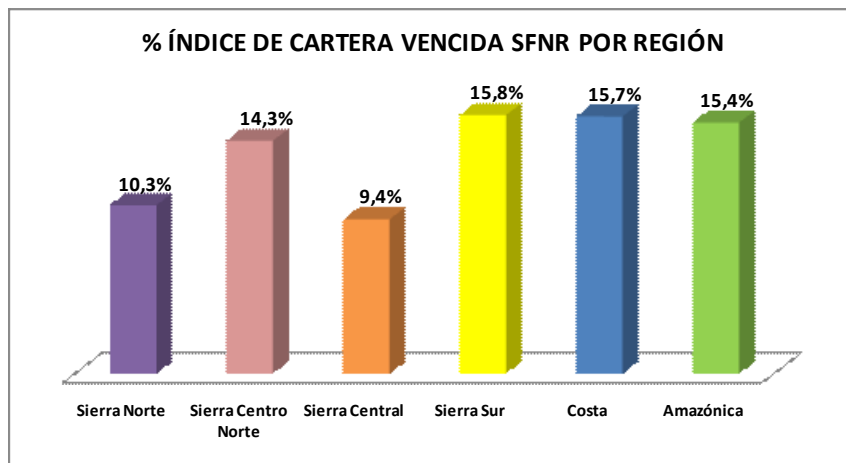


Fuente: Credit Report - May/09

Elaborado por: El Autor

### GRAFICO No 8

#### INDICES DE CARTERA VENCIDA DE ENTIDADES NO REGULADAS POR REGION

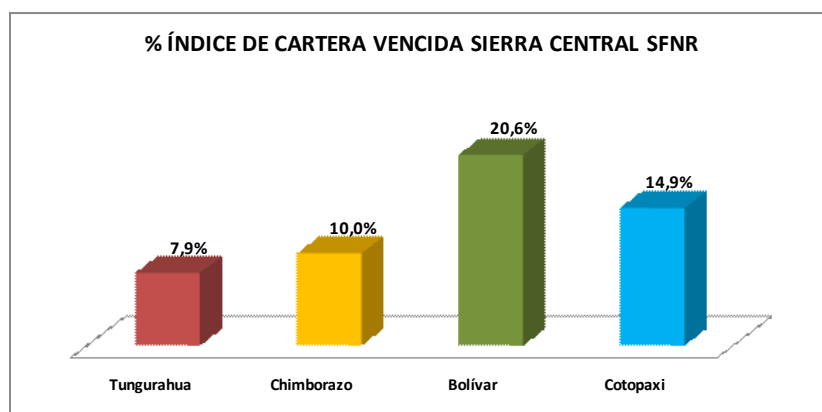


Fuente: Credit Report - May/09

Elaborado por: El Autor

## GRAFICO No 9

### INDICES DE CARTERA VENCIDA DE ENTIDADES NO REGULADAS DE SIERRA CENTRAL



**Fuente:** Credit Report - May/09

**Elaborado por:** El Autor

Un factor importante de resaltar es el nivel de morosidad ( Cartera Vencida) en esta región registrándose en el 9,4%, resaltando las provincias de Bolívar y Cotopaxi como las provincias de mayor índice mientras que Tungurahua y Chimborazo registran el 7,9% y 10% de morosidad respectivamente.

Desde el 2005, año en el que se inicia con la difusión y cultura de intercambio de información crediticia se puede apreciar el incremento del número de instituciones que participan en este sistema, según datos proporcionados por el Buró de las Microfinanzas “Credit Report” el número de instituciones participantes han evolucionado de 15 a 205 EFLs a nivel nacional a May/09.

### INDICADORES DE GESTION Y TRANSPARENCIA: EFLs PARTICIPANTES EN LA INVESTIGACION

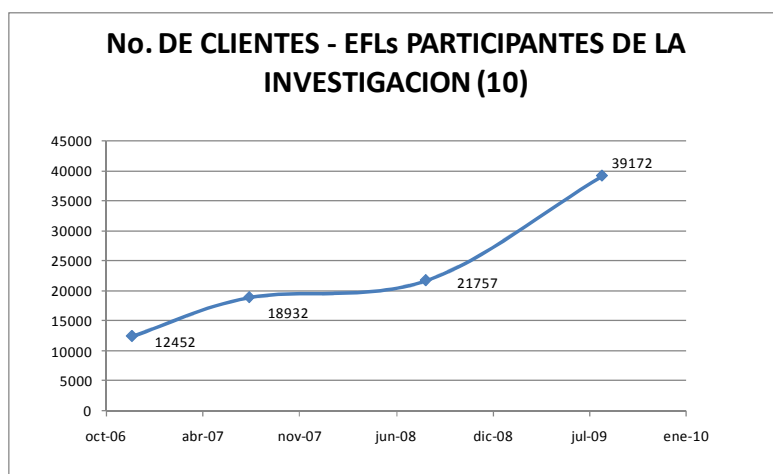
Con la finalidad de evaluar el desempeño de un grupo de instituciones participantes en la investigación que operan en la región sierra centro, se presenta a continuación una serie de representaciones gráficas que muestra las tendencias, evolución y cambios en indicadores claves que miden la gestión institucional y su impacto al participar en el

“Sistema de Intercambio Regional de Información Crediticia”, objeto de la presente investigación:

## EVOLUCIÓN DE CLIENTES Y CARTERA DE CRÉDITO

### GRAFICO No 10

#### CLIENTES DE LAS EFLs PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

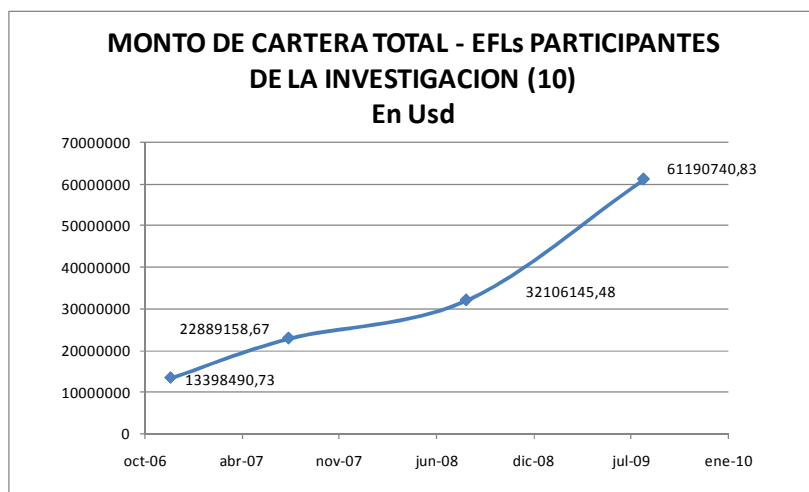


**Fuente:** Credit Report - May/09

**Elaborado por:** El Autor

## GRAFICO No 11

### MONTOS DE CARTERA DE LAS EFLs PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN



**Fuente:** Credit Report - May/09

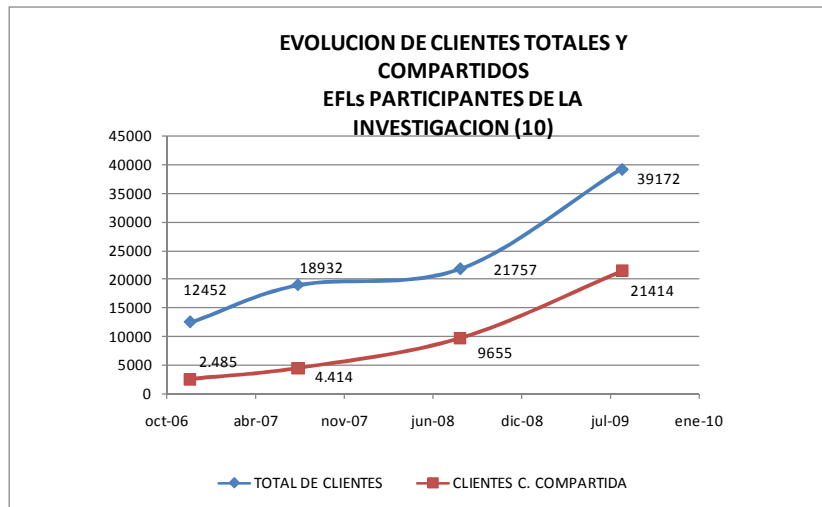
**Elaborado por:** El Autor

En el período Dic/06 – Agosto/09, se puede apreciar una tendencia creciente de clientes que participan en el sistema de información crediticia, los datos nos indican que este crecimiento equivale a 3 veces el número original de clientes con los que las instituciones iniciaron el reporte al Buró; igual comportamiento se puede observar en el monto de la cartera de crédito que pasó de 13 millones en Dic/06 a 61 millones en Ago/09.

Estos gráficos nos evidencian el nivel de importancia que le dan las EFLs al participar en un sistema de intercambio de información como parte de un proceso de transparencia y disminución de asimetrías que a la vez contribuye a su fortalecimiento institucional.

## GRAFICO No 12

### NUMERO DE CLIENTES PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

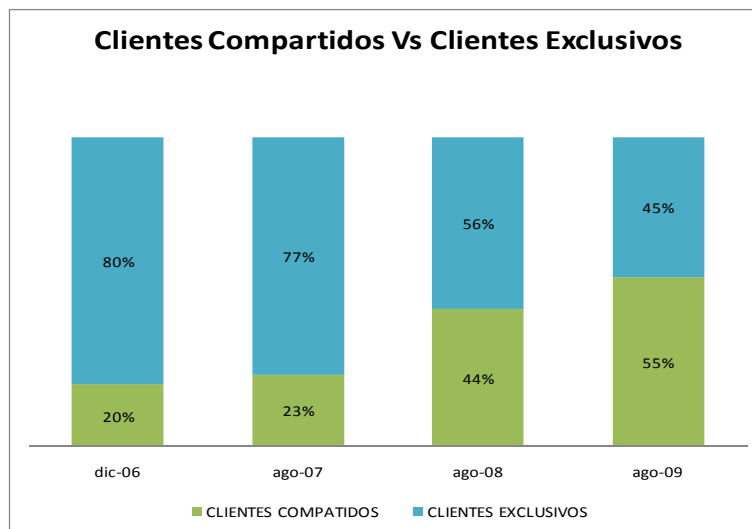


**Fuente:** Credit Report - May/09

**Elaborado por:** El Autor

## GRAFICO No 13

### CLIENTES COMPARTIDOS VS CLIENTES EXCLUSIVOS



**Fuente:** Credit Report - May/09

**Elaborado por:** El Autor

Al analizar la relación de clientes compartidos por las EFLs versus los clientes que operan únicamente con una sola EFL, se observa que se ha incrementado el porcentaje de clientes compartidos por las EFLs en el tiempo, en los últimos tres años, del total de clientes el 55% comparten operaciones de crédito entre las EFLs, lo que nos conlleva a interpretar el aumento del nivel de sobreendeudamiento en esta zona con las consecuentes implicaciones como es la nivel de morosidad.

### **INDICADORES DE DESEMPEÑO FINANCIERO DE EFLs PARTICIPANTES**

Para el análisis del siguiente grupo de indicadores, tomaremos el porcentaje promedio con la finalidad de evaluar el comportamiento del grupo de EFLs que participan en la investigación.

Concentraremos nuestra atención en los siguientes indicadores:

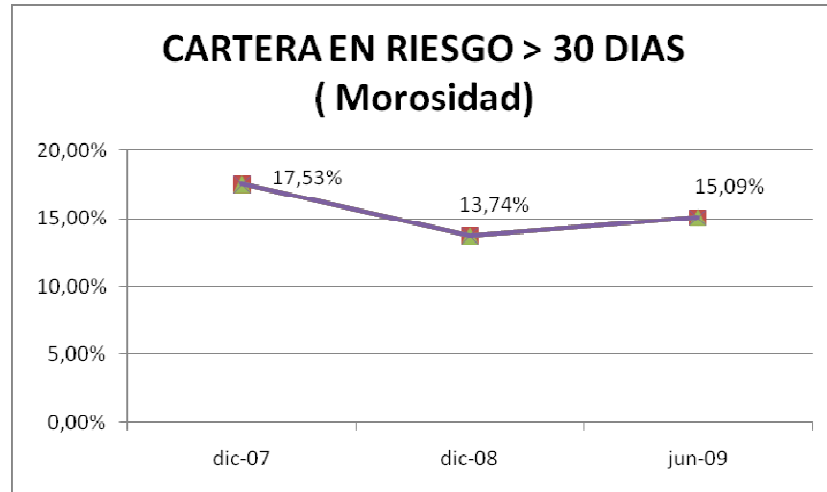
Calidad de Activos:

**(Morosidad) Cartera en riesgo > 30 días:** Mide el nivel de morosidad que tiene la EFL, implica la sumatoria de los saldos de crédito que se encuentran pendientes de pago o en mora a partir de 30 días.



## GRAFICO No 14

### CARTERA EN RIESGOS



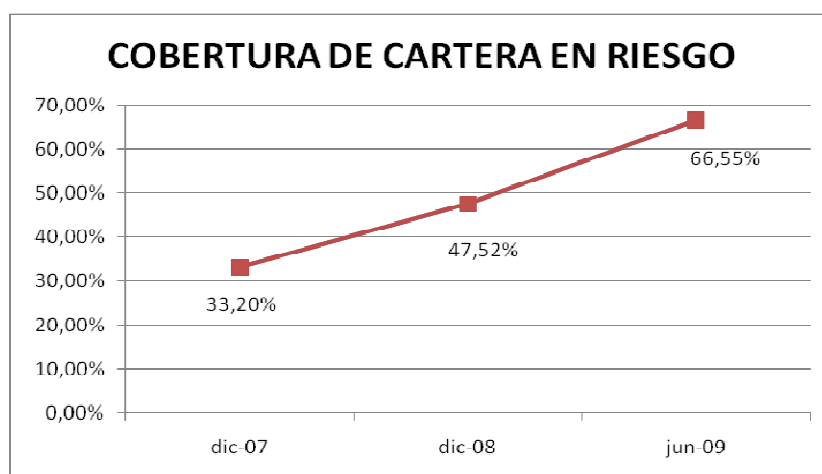
**Fuente:** Credit Report - May/09

**Elaborado por:** El Autor

**Provisiones de Créditos Incobrables:** Calcula el porcentaje de cobertura de la cartera morosa de más de 30 días como una medida de reserva y protección.

## GRAFICO No 15

### COBERTURA DE CARTERA EN RIESGO



**Fuente:** Credit Report - May/09

**Elaborado por:** El Autor

Al analizar la administración de la cartera de crédito de las EFLs participantes, se observa que en promedio el porcentaje de morosidad disminuyó del 17,53% al 13%, entre los factores que generan este resultado se encuentra en contar con una herramienta de análisis para el otorgamiento del crédito a través de las consultas con el Buró, así como el compartir la información de los clientes generando una base de información para todo el sector.

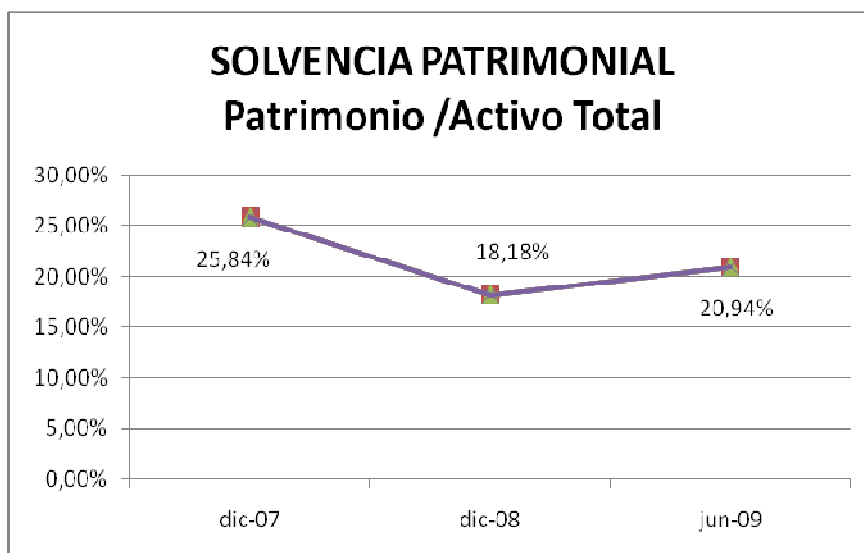
A esto se suma, el incremento de la cobertura de provisiones de cartera en riesgo como un mecanismo de respaldo a sus activos y de prudencia financiera. Esta cultura de generar un porcentaje de provisiones pasó del 33,20% al 66,55%.

Cabe señalar que por efecto de la crisis financiera mundial, se vió afectada la calidad de la cartera, el índice de morosidad se incrementó en 1,5 puntos porcentuales respecto de Dic/08.

**Solvencia Patrimonial:** Mide la relación Patrimonio/ Activo Total, muestra el porcentaje que mantiene la EFL en patrimonio como medida de crecimiento y respaldo a los activos.

## GRAFICO No 16

### SOLVENCIA PATRIMONIAL



**Fuente:** Credit Report - May/09

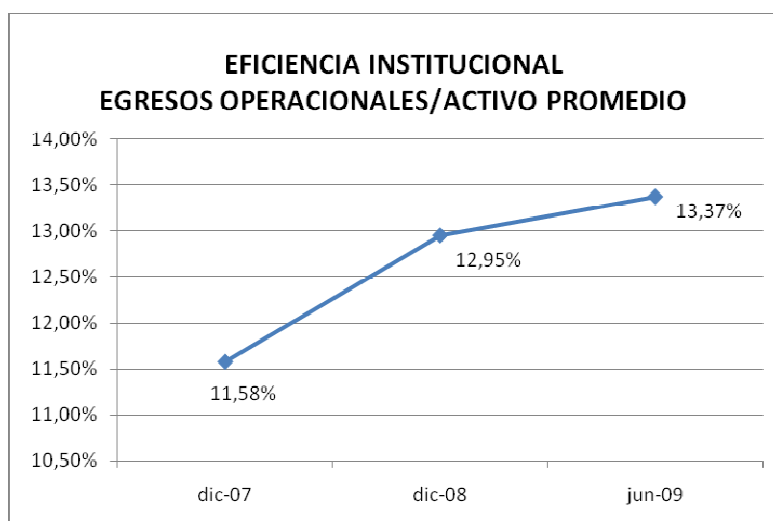
**Elaborado por:** El Autor

Si bien las EFLs registran un impacto directo en el Riesgo de Crédito ( Morosidad), al analizar la solvencia patrimonial de aprecia que los niveles mantenidos en el período Dic/07 – Jun/09 supera el 18%, porcentaje positivo en la medida que las normas internacionales señalan como porcentaje mínimo el 12% para COACs.

**Eficiencia Institucional:** Mide el nivel de Gastos Operativos/Activo Promedio, el mismo que permite analizar que tan eficiente es una institución, respecto de la administración de sus activos.

## GRAFICO No 17

### EFICIENCIA INSTITUCIONAL



**Fuente:** Credit Report - May/09

**Elaborado por:** El Autor

Las EFLs participantes en promedio aún no alcanzan el nivel de eficiencia institucional considerado como una buena práctica (5%), si bien el sistema de intercambio de información crediticia contribuye a mejorar el proceso de análisis de crédito y fortalecer la gestión institucional hay varios factores que influyen en este resultado como el nivel gerencial y operativo del equipo técnico, los sistemas de información oportunos y la metodología de crédito especializada.

## **CAPITULO 6.**

### **GENERACIÓN Y REPORTE DE INFORMACIÓN DESDE LA ENTIDAD FINANCIERA LOCAL - EFL.**

#### **6.1 HERRAMIENTA PARA LA RECOPIACION DE INFORMACION**

Para la generación de la información, el Buró de Crédito diseñó una hoja electrónica didáctica para que la EFL pueda reportar la información cada mes y además observar el formato para el envío de datos.

VER ANEXO 7: Formato de la información que se reporta a Credit Report

##### **6.1.1. CARACTERISTICAS GENERALES DE LA INFORMACION**

- No deben existir registros repetidos, ni campos obligatorios en blanco.
- Toda la información de texto debe estar Mayúsculas y de preferencia sin caracteres especiales
- Los números de cédula deben tener diez dígitos
- Los números de RUC deben tener trece dígitos
- Los cambios numéricos solo deben tener como separador de decimales el punto y ningún separador de miles.
- Los campos numéricos no pueden tener valores negativos
- Las fechas deben tener un solo formato definido de manera consistente en todos los campos de fecha (dd/mm/aaaa).
- La información enviada de créditos vencidos no puede superar Enero 2007, fecha a partir de la cual se cuenta con la información histórica de 3 años según indica la Ley de Burós.

- o La información enviada de créditos en demanda judicial no puede ser mayor a 3 años históricamente.

A continuación se muestran las tablas con la calificación a los titulares de crédito para cartera vencida según parámetros de la SBS

**TABLA No 9**

**CALIFICACIÓN DE LOS TITULARES DE CREDITO CON CARTERA VENCIDA Y VERIFICADOR DE CEDULA**

**CALIFICACIÓN POR TIPO DE CRÉDITO**  
(Parámetros según normativa de la Superintendencia de Bancos y Seguros - SBS)

Calificación del crédito		Período de morosidad				Provisión mínima requerida
		Microcréditos	Consumo	Comerciales	Vivienda	
Riesgo normal	<b>A</b>	Hasta 5 días	Hasta 15 días	Hasta 1 mes	Hasta 3 meses	1%
Riesgo potencial	<b>B</b>	De 5 a 30 días	De 15 a 45 días	De 1 a 3 meses	De 3 a 9 meses	5%
Deficientes	<b>C</b>	De 30 a 60 días	De 45 a 90 días	De 3 a 6 meses	De 9 a 12 meses	20%
Dudoso recaudo	<b>D</b>	De 60 a 90 días	De 90 a 120 días	De 6 a 9 meses	De 12 a 24 meses	50%
Pérdida	<b>E</b>	Más de 90 días	Más de 120 días	Más de 9 meses	Más de 24 meses	100%

DATOS DEL CLIENTE			VALIDACIÓN NÚMERO DE CÉDULA											
APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO_ID	# CED	1	3	0	2	4	2	5	2	3	0	26	
	C	1302425230	1	3	0	0	2	4	2	5	2	3	0	26
	C	1300026943	1	3	0	0	0	2	6	9	4	3	27	
	C	0104780115	0	1	0	4	7	8	0	1	1	5	21	
	C	1704322294	1	7	0	4	3	2	2	2	9	4	36	
	C	1306404235	1	3	0	6	4	0	4	2	3	5	35	
	C	0504321294	0	5	0	4	3	2	1	2	9	4	30	
	C	1704322294	1	7	0	4	3	2	2	2	9	4	36	
	C	1710581766	1	7	1	0	5	8	1	7	6	6	32	

\* FÓRMULA PARA VERIFICAR EL NÚMERO DE CÉDULA (ÚLTIMO DÍGITO VERIFICADOR)  
SI LA CÉDULA INICIA CON CERO (0), A LA MISMA SE LE DEBE ANTEPONER EL SIGNO '

**Fuente:** Proyecto, junio 2009

**Elaborado:** El autor

**VER ANEXO 8: Ejemplo de formatos para envío de información a Credit Report**

## **6.2 DESCRIPCION EL REPORTE SMART DE CREDITREPORT**

### **SEGURIDAD Y AUDITORÍA**

Identificación del cliente, usuario(s), fecha y hora de la obtención del reporte de crédito.

### **IDENTIFICACIÓN CONSULTADA**

Número de cédula de identidad y nombre de la persona consultada, también se puede consultar por medio del RUC a las empresas.

### **DIRECTORIO DE DIRECCIONES**

Dirección, Ciudad y teléfono, que proporcionan nuestros proveedores de información.

### **PERSONAS INHABILITADAS**

Inhabilitaciones de cuentas corrientes de acuerdo a la normativa de la SBS, **actualización diaria.**

### **CENTRAL DE CASAS COMERCIALES**

Información crediticia del sector comercial: tiendas por departamentos, autoservicios (retail), tarjetas de crédito propias, almacenes de electrodomésticos de la línea blanca y principales recaudadoras de crédito del país. (Casa Tosi, Fybeca, Almacenes Juan el Juri, Créditos Económicos, Artefacta, La Ganga, Si Cobra, Recaudadora Ecuador, CNT, etc.)

### **CENTRAL DE ENTIDADES NO REGULADAS POR LA SBS**

Bases de datos de información crediticia positiva y negativa, proporcionada por entidades no reguladas por la SBS y miembros de la Red Financiera Rural. (Cooperativas de Ahorro y Crédito, ONG's, e Instituciones especializadas en microfinanzas IMF's)

## **CENTRAL DE CRÉDITO**

Información crediticia proporcionada por el Sistema Financiero Nacional regulado por la SBS, en las cuales la persona consultada mantiene endeudamiento, a la fecha de corte. Se detallan: fecha de corte, institución financiera, tipo de riesgo, tipo de crédito, vinculación, calificación propia y estatus de las obligaciones (al día, en mora, en demanda judicial o cartera castigada), **actualización mensual**.

## **TOTAL ENDEUDAMIENTO**

Totales individuales por sector identificando estatus del endeudamiento en el Sistema Financiero regulado SBS, Entidades no reguladas SBS y el Sector Comercial (INFOCOM).

## **CUOTA ESTIMADA MENSUAL**

Muestra la cuota que tiene que pagar una persona con respecto al total de su endeudamiento en el Sistema Financiero regulado SBS, Entidades no reguladas SBS y el Sector Comercial (INFOCOM). Se calcula en base a ciertos supuestos e indica adicionalmente a la cuota, si existen valores de operaciones vencidas, en demanda judicial o en castigo.

## **INDICADORES DE PERFIL DE RIESGO**

Indicadores que permiten identificar históricamente el mayor plazo y monto vencidos, el endeudamiento promedio, desde enero del 2002 hasta la fecha de corte, así como también un contraste de los 6 últimos meses. Los indicadores indican si son obtenidos por endeudamiento directo e indirecto y consideran la fecha inicial en la que la persona ingresa la central de crédito.

## **CALIFICACIÓN DE CRÉDITO DIRECTO**

Resumen de la calificación histórica directa más alta y más baja, considerando la fecha, institución y saldo que originó dicha calificación. También se presenta una sumatoria del número de calificaciones históricas A, B, C, D y E.

## **DETALLE DE OPERACIONES VENCIDAS**



Se presenta la edad de las operaciones vencidas con sus respectivos montos y porcentajes.

### **NÚMERO DE CONSULTAS**

El contador de consultas alerta las entidades que han consultado el reporte de crédito de la persona en los 6 últimos meses.

## GRAFICO No 18

### FORMATO DE REPORTE DE GESTIÓN CREDITICIA SMART


Nueva Consulta	Imprimir	Anterior	Siguiente	Salir
----------------	----------	----------	-----------	-------

**CREDIT REPORT** Buró de Información Crediticia  
 Con el apoyo tecnológico de **EQUIFAX**

EMPRESA : Credit Report  
 :  
 USUARIO : vlopez  
 FECHA : 5-Mayo-2005  
 HORA : 15:18:26

#### S M A R T

##### IDENTIFICACIÓN CONSULTADA

Cédula de Identidad :	0908130362	Nombre:	MORAN CARDENAS MARCOS POMPEYO ANTONIO	
-----------------------	------------	---------	---------------------------------------	--

##### PERSONAS INHABILITADAS (Información proporcionada por la SBS - el 5 de Mayo del 2005)

Fecha Inhabilitación	Tiempo de Inhabilitación (Años)	Acción	Motivo	No. Protestos Históricos
04/02/2005	0	CANCELAR CUENTAS	I1	1

Tiempo de Inhabilitación = 0 (Cliente Inhabilitado hasta que pague la multa por cheques Protestados.)

##### NUEVO - INFORMACION CREDITICIA (No Consta en la Central de Riesgo)

Acreeedor	Fecha de Corte	Deuda Total USD	Valor por Vencer USD	Valor Vencido USD	Demanda Judicial	Tiempo Vencido Dias
*SIC Contact Center	05/04/2005	413,90	250,33	163,57	0,00	140

\* Nota: Información crediticia de operaciones concedidas y castigadas por una Institución Financiera, que se encuentra en proceso de cobro.

##### CENTRAL DE CREDITO (Información proporcionada por la SBS - el 19 de Abril del 2005. Periodo: enero 2002 - marzo 2005.)

##### Deuda reportada por el sistema financiero a marzo 2005

Fecha Corte	Institución Financiera	Tipo Riesgo	Tipo Crédito	Vinc.	Calif. Propia	Calif. Homol.	Total Vencer	No Dev. Int.	Total Vencido	Dem. Judi.	Cart. Cast.	Total Deuda
Marzo 2005	CENTRO MUNDO	Titular	Consumo	No	E		0,00	0,00	1,00	0,00	835,03	836,03
Marzo 2005	UNIBANCO	Titular	Consumo	No	E		0,00	0,00	1,00	0,00	184,98	185,98
Marzo 2005	BCO DE GUAYAQUIL	Titular	Consumo	No	E		0,00	0,00	1,00	0,00	22,93	23,93
<b>TOTAL</b>							<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>3,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1.941,09</b>	<b>1.944,09</b>

**Indicadores de perfil de riesgo**

Desde enero del 2002 hasta marzo del 2005

**NUEVO** 6 últimos meses de septiembre 2004 a marzo 2005

Indicador	Valor	Fecha	Indicador	Valor	Fecha
Mayor plazo vencido	Cartera Castigada	Marzo 2005	Mayor plazo vencido	Cartera Castigada	Marzo 2005
Mayor valor vencido	USD 2.890,83	Febrero 2003	Mayor valor vencido	USD 1.941,09	Marzo 2005
Endeudamiento Promedio	USD 2.991,08		Endeudamiento Promedio	USD 1.944,09	

Reportado en la Central de Crédito desde	Septiembre 2002
--	-----------------

**NUEVO Resumen calificación histórica directa**

Calificación más alta

Calificación más baja

Calificación	Fecha	Institución	Calificación	Fecha	Institución	Saldo
A	Dic 2002	UNIBANCO	E	Mar 2005	PACIFICARD	898,15
A	Dic 2002	CENTRO MUNDO	E	Mar 2005	CENTRO MUNDO	836,03
A	Dic 2002	PACIFICARD	E	Mar 2005	UNIBANCO	185,98
			E	Mar 2005	BCO DE GUAYAQUIL	23,93

TOTAL CALIFICACIONES	A: 38	B: 29	C: 33	D: 29	E: 576
----------------------	-------	-------	-------	-------	--------

**Detalle de operaciones vencidas a marzo 2005**

Concepto	De 1 a 30 días	De 1 a 2 meses	De 2 a 3 meses	De 3 a 6 meses	De 6 a 9 meses	De 9 a 12 meses	De 12 a 24 meses	De 24 a 36 meses	Mas de 36 meses	Total
Monto	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	2,00	<b>3,00</b>
% Vencido	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	33,33	0,00	0,00	66,67	<b>100,00</b>

**NÚMERO DE CONSULTAS**

MORAN CARDENAS MARCOS POMPEYO ANTONIO no registra consultas en los 6 últimos meses

El usuario que ha consultado este reporte, conoce que por disposición legal, la finalidad exclusiva del mismo es la de conocer el nivel de endeudamiento y riesgo crediticio de la persona consultada. El empleo del mismo es la evaluación del perfil de riesgo crediticio del consultado, sin que pueda dársele otra aplicación, siendo de su exclusiva responsabilidad su utilización indebida.

© CREDIT REPORT C.A. - Buró de Información Crediticia

**Fuente:** Proyecto, junio 2009**Elaborado:** El autor

**VER ANEXO 9: Modelos de reportes de información de mercado proporcionada por el Buró de crédito (Credit Report / Reporte PLUS, Microfinanzas)**

## **CAPITULO 7**

### **SISTEMATIZACIÓN DEL MODELO DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN CREDITICIA**

El presente capítulo está en función de lo establecido como uno de los objetivos de la presente investigación: “Proponer un sistema de comunicación de información crediticia a nivel regional que pueda ser aplicado en otras regiones del país, como una alternativa de desarrollo del sector micro financiero del Ecuador.”.

#### **7.1 SISTEMATIZACION PARA ADAPTAR EL MODELO A NUEVAS REGIONES DEL PAIS**

##### **7.1.1 ESTRUCTURA FUNCIONAL**

###### **7.1.1.1 RESPONSABILIDADES DE LOS PARTÍCIPES DEL MODELO**

###### **BURO DE CRÉDITO**

Las estructuras de información generadas serán recopiladas, validadas y entregadas por la EFL al BURO, luego de este proceso, la información será publicada por el BURO, en su página Web, a través de reportes de crédito.

Con la información suministrada, el Buró procederá con el desarrollo de servicios complementarios como reportes gerenciales, que contribuyan a fortalecer la capacidad de evaluación crediticia, la promoción del uso de la información crediticia, el intercambio de esta información, así como la consolidación y ampliación de las bases de información.

## **ENTIDAD FINANCIERA LOCAL**

Los miembros de las Redes Nacionales y Locales como es el caso de la RFR que firmen el contrato de servicios entre la EFL y EL BURO y que no estén reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, suministrarán mensualmente, durante los quince primeros días, las estructuras de información crediticia positiva y negativa del total de sus clientes de crédito, siempre y cuando exista autorización del titular de la información, declarando que todas ellas cumplen con las exigencias de legalidad, veracidad, exactitud y actualidad.

## **FACILITADOR**

Las redes para efecto de aplicación de la presente investigación, la RFR, actuará como un facilitador entre la relación de sus miembros y el Buró. Entre los principales aspectos que identifican la necesidad del rol de facilitador, son: apoyo a la relación operativa, técnica, tecnológica y comercial entre el Buró y cada uno de las EFL, que manifieste su deseo de participar y establecer una relación comercial con EL BURO, sin que LA RED pueda establecer una relación de obligatoriedad a sus miembros para suscribirse a participar en el modelo; el buen uso de la información crediticia por parte de los miembros; el desarrollo de instrumentos crediticios especializados para Microfinanzas e indicadores de la Industria y; cualquier otro aspecto que permita apoyar el cumplimiento del objetivo antes descrito. Es responsabilidad de LA RED todas aquellas actividades de promoción, coordinación de eventos conjuntos, soporte en la entrega de la información y velar por el oportuno cumplimiento de sus miembros para el envío puntual de la información. En el siguiente acápite se plantean las responsabilidades a ser desarrolladas por los técnicos y funcionarios del Modelo.

### **7.1.1.2 ACTIVIDADES PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACION DEL MODELO.**

- Conformar un Consejo Consultivo entre la Red y el Buró, conformado por un Coordinador de implementación a nivel regional y un Técnico en sistematización de información
- Informar al Consejo Consultivo, periódicamente y bajo solicitud, sobre la marcha del modelo.

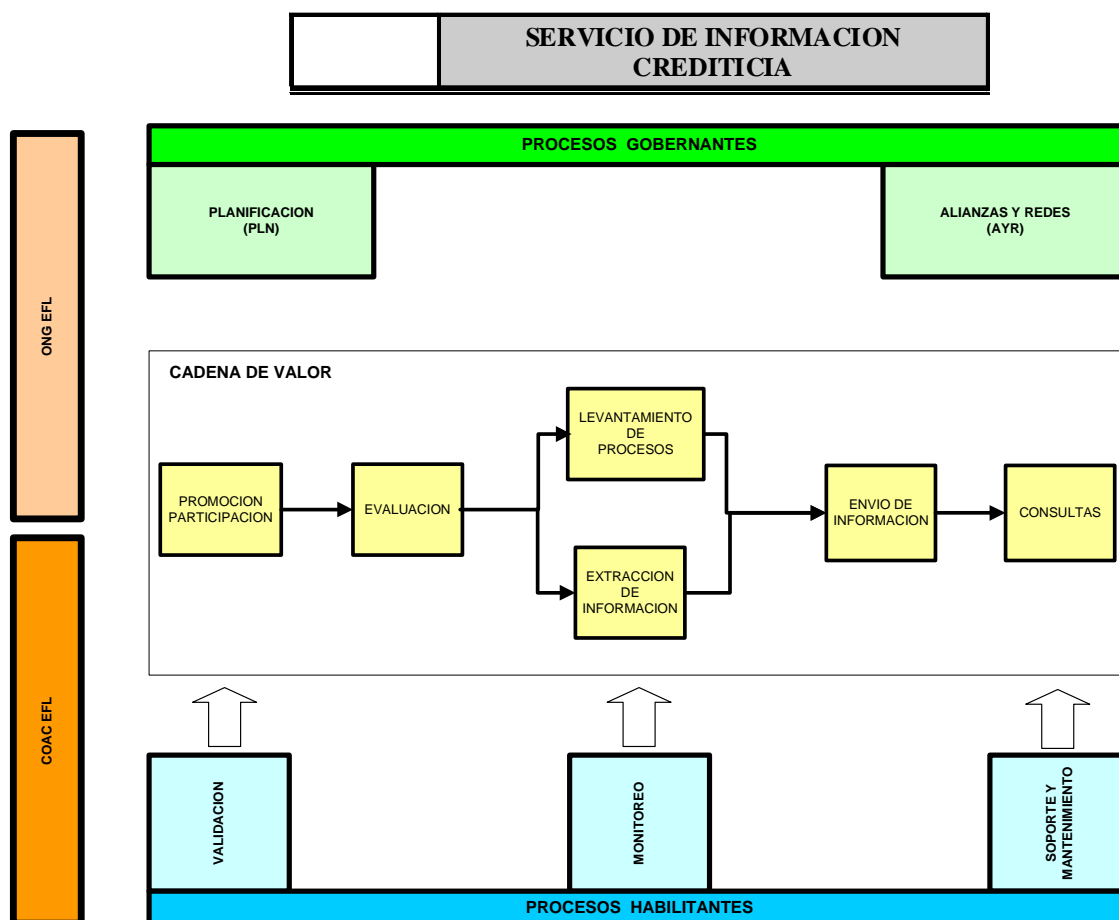
- Cumplir y hacer cumplir, las disposiciones emitidas por el Consejo Consultivo
- Coordinar y supervisar las actividades desempeñadas por el Coordinador Regional y el Técnico en Sistematización de Información
- Definir los reglamentos y procedimientos para el funcionamiento.
- Preparar a las EFLs participantes para la entrega y uso de la información.
- Pruebas con datos entregados por las EFLs participantes
- Recepción y verificación de los datos mensuales, enviados por las EFLs participantes.
- Análisis, Diseño y Construcción del Paquete Básico de Cartera
- Capacitación y soporte técnico a usuarios de nuevas EFLs participantes.
- Administración de la Base de Datos de sujetos de riesgo
- Administración de usuarios que acceden al sistema.
- Recopilar, documentar y registrar la información del proceso y servicio brindado.
- Selección de la información registrada para la difusión.
- Sistematización de Información
- Edición de la Sistematización
- Difusión del documento
- Investigación y análisis de las causas de sobre endeudamiento de los sujetos de riesgo, obtenidos de la Base de Datos.
- Realizar talleres, foros electrónicos y mesas internas con las EFLs participantes, sobre los problemas de micro crédito identificados.
- Difusión de las causas y soluciones para evitar el sobreendeudamiento, mediante medios de comunicación apropiados (mail, web, boletines).

## 7.2 PROCESO OPERATIVO DEL MODELO

Con la finalidad de sistematizar el proceso de extracción y envío de la información al Buró de Crédito, se procede a describir el esquema operativo que permite instrumentar el Sistema de Información Crediticia:

### 7.2.1 LA CADENA DE VALOR DEL MODELO

**GRAFICO No 19**  
**CADENA DE VALOR**



**Fuente:** Proyecto, junio 2009

**Elaborado:** El autor

### **7.2.1.1 PROMOCIÓN / PARTICIPACIÓN**

En la Fase de Promoción se deberá elaborar un plan de mercadeo que contemple acciones que permitan obtener la aceptación de las EFLs para participar en el modelo, no únicamente como usuarias de la información del Buró (cliente), sino principalmente como proveedoras de registros de su propia cartera de crédito, siendo éste último factor que introduce los mayores niveles de barreras de entrada al sistema de intercambio de información.

Este plan de mercadeo debe además contemplar la segmentación de las EFLs por Niveles de Servicio, determinando para cada una de ellas una PROPUESTA DE VALOR, como por ejemplo tiempo de consultas gratis, tarifas preferenciales, acceso a información de gestión para la gerencia.

El proceso de promoción contempla las siguientes actividades:

#### **VISITA PROMOCIONAL**

El Coordinador del modelo realiza una visita personal a la EFL, promocionando los servicios, de acuerdo a la PROPUESTA de VALOR que se ha definido en el Plan de Mercadeo, conforme las características y particularidades de la Organización;

#### **NEGOCIACIÓN**

Las responsabilidades y funciones de la EFL, Buró y RED, se definen en el modelo de contrato de adhesión que suscribe la EFL con el Buró. La Entidad se acoge a los términos establecidos y acepta el REPORTAR la ESTRUCTURA de información de su cartera de crédito en los formatos definidos para el efecto;



## SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

La EFL suscribe en contrato con el Buró, se reconocen firmas y se establecen cronogramas de ejecución e implementación del proceso, en el que se definen las actividades y responsabilidades a ser desarrolladas para extraer la información y remitir la data al Buró de Crédito;

### 7.2.1.1.1 ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA DE VALOR PARA LAS EFLs.

El presente acápite realiza un análisis de las potenciales estrategias de promoción y mercadeo (plazo, producto, precio y promoción). Con la finalidad de ampliar la base de Instituciones que forman parte del Sistema y replicar la estructura hacia nuevas zonas del país, de tal forma que se incorporen como lecciones aprendidas, en beneficio de disponer de modelo sostenible en el largo plazo:

- Se debe procurar romper el temor natural a compartir información por parte de las EFL. Existe una paradoja al momento inicial de la participación, ya que se observa un interés importante de todas las Entidades de **CONSULTAR** la información de su competencia, al tener acceso a las características y comportamiento de pago de los clientes de **OTRAS INSTITUCIONES**, pero no están muy predispuestas a suministrar su propia información. Las instituciones pequeñas desean conocer los registros de la EFL líder en su zona de influencia, por lo que están dispuestas a ingresar al modelo con la finalidad de acceder a dicha información, incluso reportando sus propios registros, no obstante, las Instituciones grandes (líderes) que se consideran con la suficiente capacidad de administrar sus propios riesgos, manteniendo el crecimiento inercial propio de su tamaño, no ven atractiva la información que las EFL's pequeñas les puedan aportar, y ven que en el proceso los resultados negativos de la competencia superan a los beneficios de acceder a información "marginal de las EFL pequeñas".
- Cabe destacar que las EFL grandes de cada zona ya disponen de la información del Buró de Crédito como **CLIENTES**, sin la necesidad de remitir la

información de sus operaciones, por lo que no existe en la práctica un valor agregado relevante que estimule su participación en el modelo, si ya acceden a la proporción más relevante de información que se encuentra en la Central de Riesgos de la SBS. En el contexto del análisis realizado, se pone a consideración del modelo la siguiente estrategia promocional que podría incrementar el número de instituciones que forman parte del proceso:

Las EFLs pueden acceder a la información de la Central de Riesgos en **PANTALLA** al suscribirse como cliente de un Buró, por lo que el acceso simple a las consultas vía internet no es suficiente para asegurar la participación de las Entidades como **PROVEEDORAS DE INFORMACION**. Sostener la estrategia de mercadeo en base al **VALOR AGREGADO** que percibe cada Entidad de adherirse al Proyecto, para lo cual se plantea una división entre dos **PROPUESTAS DE VALOR** que se ajustan a las características de dichos segmentos de mercado:

### **PROPUESTA DE VALOR EFL PEQUEÑA**

Incorporar en una primera fase las EFL pequeñas, que no tengan acceso a la información de los Buró de Crédito, cuyos activos no superen USD 2 millones, de carácter local y un número de socios inferior a 5.000, ya que podrían estimularse de entregar sus operaciones a cambio de disponer de la información del sistema, ya que consideran dichos registros como su **VALOR AGREGADO**. Se procederá con un análisis de los procesos de concesión y administración del crédito, y se plantearán reformas y mejoras a dichos procesos, con la finalidad de fortalecer su capacidad de gestión operativa.

### **PROPUESTA DE VALOR EFL GRANDE**

Las EFL grandes (líderes), cuyos activos superen USD 2 millones, de carácter local y/o regional y un número de socios superior a 5.000, que aún no reportan a la Central de Riesgos de la SBS, deben recibir como **VALOR AGREGADO** reportes **GERENCIALES** que se generen a partir de la información de la Central de Riesgos y EFL No Reguladas, como contrapartida a los registros que suministren al modelo. Los

REPORTES GERENCIALES podrán estimular su participación al insertarse en el proceso de toma de decisiones, siendo los más importantes, los siguientes:

- Magnitud de endeudamiento (sobrendeudamiento) de sus clientes en el sistema financiero, a nivel de información consolidada;
- Tendencia y evolución de las colocaciones, saldos, estructura y calidad de la cartera de la EFL y su principal competencia;
- Análisis de la lealtad de sus clientes, evaluando las nuevas operaciones de crédito concedidas por la institución y su competencia;
- Renovación de la cartera de clientes (ampliación de la base de sujetos de crédito, incorporando nuevos individuos);
- Número de consultas realizadas por las Instituciones;

Los reportes se entregarán en formato EXCEL con una frecuencia mensual, durante un período no menor a un año como parte del costo normal del servicio, que luego se negociará en forma individual en función de los requerimientos de cada EFL. Se procederá con un análisis de los procesos de concesión y administración del crédito, y se plantearán reformas y mejoras a dichos procesos, con la finalidad de fortalecer su capacidad de gestión operativa.

La promoción debe ser directa, mediante visitas a las EFL y/o participación en EVENTOS y FOROS de discusión sobre los principales problemas del sector, como es el sobrendeudamiento, evolución de la competencia, tendencias tecnológicas de los procesos crediticios, análisis del riesgo, aspectos normativos, entre los más importantes. Se debe profundizar en el VALOR AGREGADO que recibe la Entidad de participar en el proceso, suministrando reportes procesados, enfatizando el proceso de toma de decisiones a nivel gerencial.

La incorporación de nuevas EFLs debe realizarse por **ZONAS GEOGRAFICAS**, en forma **SIMULTANEA**, ya que las Instituciones podrán acceder al mismo tiempo (período corto) de los registros del comportamiento de pago de sus clientes y competencia, sin que se perciba una competencia desleal de que algunas organizaciones puedan disponer de la información que otras han suministrado, cuando una aún se mantiene rezagada.

Los servicios del Buró no son exclusivos para apoyar al proceso de crédito, sino que pueden insertarse en actividades complementarias como el análisis del lavado de dinero, contratación de personal, suscripción de convenios y contratos con clientes y proveedores, lo que debe ser difundido y promovido por el modelo.

Separar a las EFLs en distintos niveles, dependiendo de las características y perfil de cada Institución, de tal forma que se pueda generar productos/servicios particulares para cada segmento, maximizando la percepción del valor recibido por el Buró, al distinguir las debilidades y apoyo operativo que facilita la información suministrada.

Las EFLs de escala Pequeña son elásticas al precio, lo que significa que son susceptibles a las variaciones de los precios del Buró de Crédito, en razón del tamaño de la propia Entidad y su estructura operacional. Se deberá introducir una estrategia de precios “bajos” en una primera instancia, que podrían incrementarse por niveles en función del valor agregado que se incorpora al servicio, no obstante, se debe definir una banda de precios que el Buró podría cobrar por los servicios, ya que de presentarse la *tendencia* monopólica que presenta el mercado de Burós de Crédito en el Ecuador, podría en algún momento incrementarse los costos en perjuicio del acceso a la información por parte de las EFL y el propio sistema de Microfinanzas.

### **7.2.1.2 EVALUACIÓN (DIAGNOSTICO Y EVALUACIÓN INFORMÁTICA)**

En la Fase de Evaluación se realiza un análisis de la estructura y capacidad informática de la Entidad, la cual es realizada por los técnicos designados por el Buró, con la finalidad de establecer los requerimientos informáticos y desarrollo de aplicativos necesarios para reportar al Buró.

#### **ANALISIS DEL SISTEMA INFORMATICO**

El técnico visita a la EFL y procede a evaluar las características del sistema informático, en particular la capacidad de generación de estructuras de crédito, en el contexto de generar los siguientes archivos texto, que son la base

de la generación de los reportes a ser remitidos al Buró, quien los consolidará y pondrá a disposición de las EFL a través de su página WEB.

La estructura y diccionario de datos de las tablas (archivos, formato txt separado por tabuladores) a ser generados son los siguientes:

**TABLA No 10**

**ESTRUCTURAS DE LOS REGISTROS PARA LAS BASES DE LOS CREDITOS**

SUJETOS			
ESTRUCTURA RFR01			
CAMPO	DESCRIPCION	TIPO DE DATO	Obligatorio
COD_INSTITUCION	CODIGO DE LA INSTITUCION QUE REPORTA ASIGNADO POR CREDIT REPORT	numeric(4,0)	SI
COD_TIPO_ID	CODIGO DEL TIPO DE IDENTIFICACION DEL SUJETO	char(1)	SI
COD_ID_SUJETO	CODIGO DE LA IDENTIFICACION DEL SUJETO	varchar(13)	SI
NOM_SUJETO	CORRESPONDE A LOS APELLIDOS Y NOMBRES QUE IDENTIFICAN AL SUJETO	varchar(80)	SI
DIRECCION	DIRECCION PRINCIPAL DEL SUJETO	varchar(100)	NO
TELEFONO	TELEFONO PRINCIPAL DEL SUJETO	varchar(20)	NO
EMAIL	EMAIL PRINCIPAL DEL SUJETO	varchar(40)	NO
COD_ID_CONYUGE	CÉDULA DEL CONYUGE	varchar(10)	NO
NOM_CONYUGE	NOMBRE DEL CONYUGE	varchar(80)	NO
CIUDAD	CIUDAD DEL SUJETO	varchar(40)	NO

OPERACIONES			
ESTRUCTURA RFR02			
CAMPO	DESCRIPCION	TIPO DE DATO	Obligatorio
COD_INSTITUCION	CODIGO DE LA INSTITUCION QUE REPORTA ASIGNADO POR CREDIT REPORT	decimal(4,0)	SI
COD_TIPO_ID	CODIGO DEL TIPO DE IDENTIFICACION DEL SUJETO	char(1)	SI
COD_ID_SUJETO	CODIGO DE LA IDENTIFICACION DEL SUJETO	varchar(13)	SI
NUM_OPERACION	CODIGO ALFANUMERICO UNICO CON QUE LA INSTITUCION IDENTIFICA LA OPERACIÓN.	varchar(22)	SI
FEC_CORTE	FECHA DE CORTE DE LA INFORMACION	datetime	SI
FEC_CONCESION	CORRESPONDE A LA FECHA EN LA QUE SE INSTRUMENTO LA OPERACIÓN	datetime	SI
FEC_VENCIMIENTO	CORRESPONDE A LA FECHA EN LA QUE VENCERA LA OPERACIÓN	datetime	NO

OPERACIONES			
ESTRUCTURA RFR02			
CAMPO	DESCRIPCION	TIPO DE DATO	Obligatorio
VAL_OPERACION	CORRESPONDE AL VALOR POR EL CUAL SE SUSCRIBIO LA OPERACIÓN CONCEDIDA	decimal(12,2)	SI
COD_FORMA	CODIGO DE LA FORMA DE PAGO PROPORCIONADO POR CREDITREPORT	char(2)	NO
FEC_CANCELACION	CORRESPONDE A LA FECHA EN LA QUE SE CANCELO LA OPERACIÓN.	datetime	NO

SALDOS			
ESTRUCTURA RFR04			
CAMPO	DESCRIPCION	TIPO DE DATO	Obligatorio
COD_INSTITUCION	CODIGO DE LA INSTITUCION QUE REPORTA ASIGNADO POR CREDIT REPORT	numeric(4,0)	SI
COD_TIPO_ID	CODIGO DEL TIPO DE IDENTIFICACION DEL SUJETO	char(1)	SI
COD_ID_SUJETO	CODIGO DE LA IDENTIFICACION DEL SUJETO	varchar(13)	SI
NUM_OPERACION	CODIGO ALFANUMERICO UNICO CON QUE LA INSTITUCION IDENTIFICA LA OPERACIÓN.	varchar(22)	SI
FEC_CORTE_SALDO	CORRESPONDE A LA FECHA DE CORTE DE LA INFORMACION	datetime	SI
COD_CALIFICACION	CODIGO QUE IDENTIFICA EL NIVEL DE RIESGO QUE TIENE EL SUJETO DETERMINADO POR EVALUACION PROPIA DE LA ENTIDAD, DE ACUERDO A PARAMETROS ESTABLECIDOS PARA CALIFICACION DE ACTIVOS DE RIESGO Y SU CLASIFICACION	char(1)	NO
VAL_XVENCER	VALOR DEL SALDO DEL CREDITO QUE QUEDA POR VENCER.	numeric(15,2)	SI
VAL_NO_DEV_INT	CORRESPONDE AL VALOR QUE NO DEVENGA INTERESES.	numeric(15,2)	SI
VAL_VENC_0_1	ESPECIFICA EL MONTO VENCIDO DE 0 A 1 MES DEL TOTAL DE LA OPERACIÓN	numeric(15,2)	SI
VAL_VENC_1_2	ESPECIFICA EL MONTO VENCIDO DE 1 A 2 MESES DEL TOTAL DE LA OPERACIÓN	numeric(15,2)	SI
VAL_VENC_2_3	ESPECIFICA EL MONTO VENCIDO DE 3 A 6 MESES DEL TOTAL DE LA OPERACIÓN	numeric(15,2)	SI
VAL_VENC_3_6	ESPECIFICA EL MONTO VENCIDO DE 3 A 6 MESES DEL TOTAL DE LA OPERACIÓN	numeric(15,2)	SI
VAL_VENC_6_9	ESPECIFICA EL MONTO VENCIDO DE 6 A 9 MESES DEL TOTAL DE LA OPERACIÓN	numeric(15,2)	SI
VAL_VENC_9_12	ESPECIFICA EL MONTO VENCIDO DE 9 A 12 MESES DEL TOTAL DE LA OPERACIÓN	numeric(15,2)	SI
VAL_VENC_12_24	ESPECIFICA EL MONTO VENCIDO DE 12 A 24 MESES DEL TOTAL DE LA OPERACIÓN	numeric(15,2)	SI
VAL_VENC_24_36	ESPECIFICA EL MONTO VENCIDO DE 24 A 36 MESES DEL TOTAL DE LA OPERACIÓN	numeric(15,2)	SI
VAL_VENC_36	ESPECIFICA EL MONTO VENCIDO MAS DE 36 MESES DEL TOTAL DE LA OPERACIÓN	numeric(15,2)	SI
VAL_VENCIDO	ESPECIFICA EL MONTO TOTAL VENCIDO DE LA OPERACIÓN (VAL_VENC_0_1+,,,+VAL_VENC_36+VAL_NO_DEV_INT)	numeric(15,2)	SI
VAL_DEM_JUDICIAL	ESPECIFICA EL MONTO POR EL CUAL EL DEUDOR HA SIDO DEMANDADO JUDICIALMENTE EN LA OPERACIÓN.	numeric(15,2)	SI

SALDOS			
ESTRUCTURA RFR04			
CAMPO	DESCRIPCION	TIPO DE DATO	Obligatorio
VAL_CART_CASTIGADA	ESPECIFICA EL MONTO POR EL CUAL CONSTA EL DEUDOR COMO SUJETO DE CREDITO CASTIGADO.	numeric(15,2)	SI
NUM_DIAS_VENCIDO	NUMERO DE DIAS QUE SE ENCUENTRA VENCIDA LA DEUDA	int	SI
FEC_SIG_VENCIMIENTO	FECHA CUANDO VENCE LA SIGUIENTE CUOTA	datetime	NO

CANCELACIONES			
ESTRUCTURA RFR05			
CAMPO	DESCRIPCION	TIPO DE DATO	Obligatorio
COD_INSTITUCION	CODIGO DE LA INSTITUCION QUE REPORTA ASIGNADO POR CREDIT REPORT	decimal(4,0)	SI
COD_TIPO_ID	CODIGO DEL TIPO DE IDENTIFICACION DEL SUJETO	char(1)	SI
COD_ID_SUJETO	CODIGO DE LA IDENTIFICACION DEL SUJETO	varchar(13)	SI
NUM_OPERACION	CODIGO ALFANUMERICO UNICO CON QUE LA INSTITUCION IDENTIFICA LA OPERACIÓN.	varchar(22)	SI
FEC_CORTE	FECHA DE CORTE DE LA INFORMACION	datetime	SI
COD_FORMA	CODIGO DE LA FORMA DE PAGO PROPORCIONADO POR CREDITREPORT	char(2)	SI
FEC_CANCELACION	CORRESPONDE A LA FECHA EN LA QUE SE CANCELO LA OPERACIÓN.	datetime	SI

EN CASO DE NO POSEER INFORMACION EN ALGUN CAMPO	
TIPO	VALOR A COLOCAR
VARCHAR	Vacío
INT, NUMERIC	0
DATETIME	NULL

FORMATO DE FECHAS:	dd/mm/yyyy
--------------------	------------

**Fuente:** Proyecto, junio 2009, Credit Report

**Elaborado:** Credit Report

### **7.2.1.3 LEVANTAMIENTO DE PROCESOS**

Con la finalidad de sistematizar la extracción, evaluación de la información y la calidad de los registros que se remiten al Buró, se procede al levantamiento y mejoramiento de los procesos y procedimientos operativos de crédito de la Institución, en los siguientes componentes:

#### **CREDITO**

##### **Ingreso de solicitud**

- Análisis información previa
- Aprobación del Crédito
- Desembolso del Crédito
- Instrumentación legal de garantías
- Liquidación impuestos y comisiones
- Preparación expediente

#### **CARTERA**

- Autorización de Pago
- Certificaciones
- Pago de abonos
- Elaboración informe para comité de crédito
- Información y seguimiento del crédito
- Contabilización y reportes de cartera crédito



#### **7.2.1.4 EXTRACCIÓN Y ENVÍO DE LA INFORMACIÓN**

El responsable informático del modelo procederá con la generación de los aplicativos informáticos que le permitan generar la información, reportes y estructuras de crédito, conforme el siguiente esquema:

##### **PREPARAR A LAS EFL'S PARTICIPANTES PARA LA ENTREGA Y USO DE LA INFORMACIÓN**

Se realiza -una vez concretada la participación en el proyecto- el levantamiento de la Infraestructura Tecnológica de cada una de las instituciones participantes y poder establecer el método más adecuado de entrega de información tanto positiva como negativa de cartera. El envío de información se enviará hacia el buró de crédito mediante correo electrónico.

##### **PRUEBAS CON DATOS ENTREGADOS POR LAS EFL'S PARTICIPANTES**

Una vez cumplidas las visitas de evaluación, cada participante deberá enviar mensualmente los datos de los sujetos de crédito, los mismos que serán verificados y notificados al participante, para su verificación y corrección.

##### **PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Una vez que los resultados de las pruebas sean satisfactorios, se iniciará la prestación de servicios a los participantes a través de Consultas por Internet hacia la página del buró de crédito.

Las consultas se realizan a través del INTERNET, mediante la asignación de claves de usuario y determinación de roles y perfiles al que acceden los funcionarios y responsables de la cartera de crédito de cada Entidad.

##### **INCORPORACIÓN DE NUEVOS PARTICIPANTES**

El sistema de intercambio regional, receptorá nuevos participantes, a quienes se realizará una evaluación de sus sistemas informáticos para determinar si están en capacidad de entregar la información de sujetos de riesgo.

Ver en el Anexo No. 9 Modelos de reportes de información de mercado proporcionada por el Buró de crédito (Credit Report / Reporte PLUS, Microfinanzas)

### **7.2.1.5 VALIDACIÓN**

La validación de la información inicia con la revisión por parte de la EFL, de acuerdo a la generación de la estructura de información crediticia, contemplándose los siguientes procesos:

- Las herramientas de generación y extracción de información deben contemplar la estructura de datos (variables: char, varchar, money, data, time, value, smallint, etc.), en función de las características
- Verificación del número de registros reportados en relación al total de operaciones de crédito;
- Cuadre contable. Sumatoria de los saldos de la cartera reportados en la estructura txt y el balance de la cuenta de cartera bruta, neta de provisiones;
- Validación de la generación de la data en función de la estructura de catálogos definidos para cada variable. No se presenten casos perdidos y/o datos inconsistentes;
- Verificación de no generar espacios en blanco o perdidos;
- Conforme lo determina la Ley de Burós, verificar que cada uno de los socios/clientes de la Entidad que se reporten posean la AUTORIZACION EXPRESA de remisión de la información hacia el Buró de Crédito.

### **7.2.1.6 EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN.**

Entre las estrategias necesarias para disminuir las asimetrías de información entre el Buro de Crédito y las EFLs podemos citar:

- Promover el modelo de intercambio de información crediticia regional, que permita evaluar la calidad crediticia.

- Promover a las EFLs el uso de herramientas y mecanismos de tecnología adecuadas para el intercambio de información que contribuya al fortalecimiento institucional.
- Disminuir las asimetrías de información y posible sobreendeudamiento del sector a través del diseño de un sistema de intercambio de información crediticia que incorpore a las instituciones no reguladas (ONG, COACs) que no reportan información a la SBS.
- Facilitar herramientas de análisis de crédito (reportes, scoring) a las EFLs como un mecanismo de mitigación de riesgo de crédito.
- Levantamiento y procesamiento de información para generar nuevos reportes de mercado que le permitan alcanzar la sostenibilidad en el largo plazo.

### 7.3 POTENCIALES RIESGOS IDENTIFICADOS

Para la implementación del modelo de intercambio de información crediticia a nivel regional, se han identificado los siguientes riesgos potenciales:

- Las EFLs No Reguladas no disponen de los controles de cuadro y verificación de la información remitida, tal como existe en las Instituciones bajo control de la SBS cuando envían la información a través del formato FTP de las estructuras R hacia la Central de Riesgos. La información podría presentar deficiencias de forma y fondo, que representa un riesgo reputacional para el Buró y el modelo, por lo que es necesario implementar controles y validaciones previas a la liberación de dicha información a favor de los usuarios finales.
- El Buró de Crédito incurre en riesgo operacional, en el componente de tecnología de la información, en el proceso de administración de las bases de datos e información suministrada por las EFL. Se requiere contar con planes de contingencia y continuidad ante la presencia de eventos generadores de pérdidas, siendo los de mayor impacto y/o frecuencia, los siguientes:
  - Virus informáticos;
  - Daños físicos a los equipos;
  - Daños lógicos en las bases de datos;
  - Deficiencias en seguridades físicas y lógicas;
  - Deficiencias en procesos de almacenamiento, administración y backup de la información;
  - No disponer de un servidor alternativo y comunicaciones redundantes;
  - Pérdida de la comunicación;
  - Deficiencias en los tiempos de respuesta;
  - Falta de capacitación del personal técnico y soporte al usuario;
  - Escasa infraestructura de soporte (humano y material);
  - Inconsistencia de la información;
  - Data desactualizada;
  - Pérdida de energía eléctrica y debilidades en el acceso al internet;
  - Caída del sistema;

- Considerando los múltiples cambios normativos (riesgo legal) que ha sufrido los servicios de los Buró de Crédito, habiéndose presentado en el lapso de 2 años al menos 3 modificaciones de fondo en las reglas y condiciones operativas para la difusión de la información, es posible que por motivos políticos se pueda restringir aún más el acceso a las bases de datos de comportamiento de pago de los deudores del sistema financiero, tal como fue una propuesta impulsada por un conjunto de diputados vinculados a deudores morosos que pretendían que dicha información no sea difundida hacia el mercado.
- Considerando que la información suministrada por las EFLs no es de carácter obligatorio, podría una Institución que ingrese al sistema decidir retirarse sin que haya culminado el período contractual relacional entre la EFLs, el Buró y la RED.
- La relación con el Buró de Crédito debe ser transparente, y hallarse debidamente especificada en un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), en el que se detalle las características técnicas, costos y cronogramas de los productos a ser desarrollados y puestos a consideración de las EFLS a través del modelo, estableciendo las funciones, roles, responsabilidades, indicadores y productos esperados de cada fase, de tal forma que se reduzca el riesgo operacional del flujo de la información.

## **SIGLAS UTILIZADAS**

AGD, Agencia de Garantías de depósito.

BIC, Buro de Información Crediticia.

BID, Bancon Interamericano de desarrollo

BICs, Burós de Información Crediticia

BCE, Banco Central del Ecuador

CESA, Central Ecuatoriana de Servicios Agrícolas

CFN, Corporacion Financiera Nacional

COAC, Cooperativa Financiera de Ahorro y Credito.

COFIDE, Corporación Financiera de Desarrollo.

COPEME, Consorcio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Pequeña y Microempresa (Perú)

ECLOF, Comité Ecuatoriano del Fondo Ecuménico de Préstamos

EDPYME, Entidades de Desarrollo para la Pequeña y Microempresa

FEPP, Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio.

FFPs , Fondos Financieros Privados(Bolivia).

EFL, Entidades Financieras Locales.

IMF, Instituciones de Microfinanzas.

ONGs, Organizaciones No Gubernamentales

ORG, Organizaciones

PyME, Pequeña y mediana empresa

PIB, Producto Interno Bruto

SBEF, Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (Bolivia).

SBS, Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

SFNR, Sistema Financiero No Regulado.

SFR, Sistema Financiero Regulado

RFR, Red Financiera Rural.

ROE, Return on Equity ( Rentabilidad sobre recursos propios), Se calcula como el cociente entre el beneficio neto y los Recursos Propios.

SRI, Servicio de Rentas Internas

USAID, Agencia Estadounidense Para el Desarrollo Internacional.

## **GLOSARIO DE TERMINOS**

### **MICROEMPRESA**

Es un negocio personal o familiar en el área de comercio, producción, o servicios que tiene menos de 10 empleados, el cual es poseído y operado por una persona individual, una familia, o un grupo de personas individuales de ingresos relativamente bajos, cuyo propietario ejerce un criterio independiente sobre productos, mercados y precios y además constituye una importante (si no la más importante) fuente de ingresos para el hogar

**Fuente:** Estudio de Microempresa y Microfinanzas en el Ecuador USAID 2004

### **CRÉDITO DE CONSUMO**

Consumo, relacionado con aquellas operaciones de crédito en las que la fuente de repago es el valor percibido generalmente en relación de dependencia.

### **MICROCRÉDITO**

Relacionado con aquellas operaciones de crédito orientadas a financiar operaciones productivas de pequeños empresarios, en la que la fuente de repago son los ingresos provenientes del negocio o microempresa.

### **MICROFINANZAS**

Se puede definir como la oferta de servicios financieros dirigida hacia la población de bajos ingresos que se encuentra excluida del sistema financiero tradicional por lo general trabajadores independientes que muchas veces operan dentro de la economía informal.

Fuente: Informe especial el Sector Microfinanciero, Fitch Ratings Dic 2008,

### **SECTOR MICROFINANCIERO**



Está conformado por los operadores que ofertan servicios de microfinanzas, se originó en la década de los setenta en Asia del Sur y Latinoamérica. Una de las fechas claves fue en 1976, cuando el Dr. Mohammed Yunus le otorgó el primer préstamo de USD 27 a un grupo de 42 mujeres en Bangladesh.

Fuente: Informe especial el Sector Microfinanciero, Fitch Ratings Dic 2008,

### **INSTITUCIONES MICROFINACIERAS (IMFS)**

Vienen en diferentes formas y con diferentes marcos de regulación, así como con diferentes estructuras legales, metodologías de colocación de préstamos, alternativas de productos y clientes.

Fuente: Credit Report (Equifax)

### **BUROS DE CREDITO**

Es un sistema diseñado para compartir información crediticia que permite a las empresas que otorgan crédito (Bancos, Cooperativas, entidades de microcrédito, empresas) financiar a sus clientes mucho mejor informados y dar créditos a tasas de interés más bajas.

Fuente: Credit Report (Equifax)

### **TITULAR DE LA INFORMACIÓN CREDITICIA**

Es la persona, natural o jurídica, a la que se refiere la información de riesgos crediticios.

Fuente: Credit Report (Equifax)

### **FUENTES DE INFORMACIÓN**

Son las personas que, debido a sus actividades poseen información de riesgos crediticios y la entregan a los burós de crédito. El titular puede entregar a los burós su propia información en cuyo caso se considera también fuente de la información.

Fuente: Credit Report (Equifax)

### **CLIENTE DE LOS BURÓS DE INFORMACIÓN CREDITICIA**

En general pueden ser clientes de los burós toda aquella persona natural o jurídica que otorgue crédito y que cuente con el Registro Único de Contribuyentes.

Fuente: Credit Report (Equifax)

### **INFORMACIÓN PROHIBIDA**

Es aquella que, por lesionar el derecho a la intimidad personal o familiar garantizado por la Constitución Política de la República, los burós no pueden recolectar, almacenar, organizar, interconectar en sus bases de datos o, en general, incluir en un reporte de riesgos. Los burós no pueden incorporar tampoco en sus reportes información protegida por el sigilo bancario (operaciones pasivas) o información sobre el patrimonio de una persona, tales como depósitos o cualquier otra forma de captación. La información prohibida no puede ser recabada, mantenida o difundida por los burós, ni aún con la autorización del titular.

Fuente: Credit Report (Equifax)

## CONCLUSIONES

1. El modelo de intercambio de información crediticia contribuye al mejoramiento de la gestión de las EFLs, a la identificación y disminución del riesgo de crédito, a través de herramientas de análisis del otorgamiento de las operaciones crediticias al contar con un esquema de consultas en línea de todas sus solicitudes de crédito.
2. El Modelo de intercambio de información crediticia es un mecanismo de desarrollo y transparencia de información en zonas rurales y urbanas marginales del Ecuador, al facilitar una base de información de EFLs que no están bajo el control de la SBS y que por lo tanto no reportan esta información al organismo de control.
3. Los requerimientos de infraestructura informática, logística y recursos humanos para el levantamiento, consolidación y desarrollo de las aplicaciones que permitan poner a disposición de las EFLs de la información consolidada del nivel de endeudamiento de sus clientes, implica un esfuerzo significativo que requiere permanente actualización y un flujo constante de inversiones, por lo que es necesario apalancarse en la capacidad operativa de un **BURO DE CREDITO** autorizado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, en calidad de Socio Estratégico. Dicha alianza permitirá también el acceso a 2.5 millones de registros de operaciones de crédito a nivel nacional, que únicamente se hallan disponibles a través de la Central de Riesgos de la SBS, suministradas por los Buró de Crédito.
4. No se considera que el desarrollo propio de una herramienta de cruce de información crediticia sea una alternativa viable, no por motivos técnicos, ya que es posible desarrollar los sistemas informáticos y convencer a las instituciones de que participen en el proceso, sino porque el éxito de un Proyecto depende del VOLUMEN y CALIDAD de los registros a los que tienen acceso las EFLs, lo que se puede lograr únicamente incorporando la información de la Central de Riesgos de la SBS, a cuya base de datos únicamente pueden acceder por Ley los Buró de Crédito bajo control de la Superintendencia

5. La solución informática que debe implementarse requiere la tecnología INTERNET, a través de herramientas WEB, en base a que del levantamiento de información realizado a las 10 EFLs de aplicación disponen de esta herramienta, lo que facilita y disminuye el costo y tiempos de soporte y mantenimiento de los aplicativos, facilitando el acceso a través de claves y perfiles de usuario. Bajo la solución propuesta, se requiere desarrollar un esquema robusto de seguridades que impida el acceso de usuarios no autorizados a la información de las características y comportamiento crediticio de los socios de las EFL.
  
6. Dado el tamaño y características de las EFL participantes del modelo, la capacidad de negociación que posee cada una de ellas en forma individual con el Buró de Crédito es limitada, por lo que es posible que las condiciones económicas y técnicas para que las Instituciones puedan consolidar y acceder a la información crediticia puedan deteriorarse o dependan de la decisión unilateral del Buró de Crédito, más aún si se considera que el mercado de información crediticia en el Ecuador se ha vuelto menos competitivo a raíz de la salida de dos de los seis Buró de Información que iniciaron el proceso a partir del año 2002-2003 (Teletec y Cinfocredit). Es absolutamente relevante para el éxito del modelo y su continuidad en el largo plazo, que se mantenga un nivel de coordinación y facilitación entre todas las Instituciones, por lo que se requiere la participación de una Organización (RED) cuyo objetivo sea el fomentar y desarrollar un sistema de microfinanzas sostenible y sustentable, para lo cual asumiría las funciones de negociación y facilitación del proceso, incorporando un mayor número de EFLs que utilicen los servicios del Buró, maximizando el número de registros aportados, de tal forma que la información sea RELEVANTE para el Buró, más allá de una ventaja competitiva de carácter promocional y de mercadeo;
  
7. Se observó un temor inicial de las Entidades Financieras Locales de compartir información a terceras instituciones, en particular cuando observaban que se encontraban en la lista de participantes Instituciones que eran consideradas competencia directa. Esta es una de las principales causas por las varias EFLs

que se les planteó participar en el modelo y no demostraron su interés, por cuanto no se logró romper la barrera del celo de información;

8. El número de transacciones que realizan las EFLs al Buró de Crédito es marginal en el volumen del negocio de éste (100.000 transacciones entre julio 2008 y Junio 2009, que representa una facturación menor a USD 8.000 en el período). No obstante el principal beneficio que recibe el Buró es la posibilidad de incorporar nuevas bases de datos, ampliando el espectro de la información que reciben sus principales socios, como una estrategia promocional y de mercadeo, más que como un esquema de generación de negocio de corto plazo.
  
9. Una de las ventajas más relevantes a partir de la extracción y generación de las estructuras de información destinadas para el Buró de Crédito, constituye el ordenamiento, sistematización y mejora del proceso de crédito, en razón de que las EFL's, dadas sus propias características y limitados recursos, no eran capaces de estandarizar sus operaciones, enfrentando continuos problemas y riesgos de carácter operacional que afectaba la integridad de sus créditos y la imagen de la Entidad ante los clientes/socios, al no mantener niveles mínimos de calidad y satisfacción al cliente;

## RECOMENDACIONES

1. El Buró de Crédito es un **NEGOCIO DE VOLUMEN**, que debe contemplar precios bajos (menores o equivalentes a USD 0.10 por consulta, de acuerdo a la percepción de las EFL), pero que se encuentre disponible a la mayor cantidad de funcionarios y procesos operativos de cada Institución, de tal forma que se convierta la información suministrada en un valioso activo para sostener eficientemente el proceso de toma de decisiones;
2. Diseñar, promover e implementar un Plan de Mercadeo acorde a las características y perfiles de riesgo de las Entidades Financieras Locales que son susceptibles de participar en el Modelo por Región. El Plan debe enfatizar el **VALOR AGREGADO** que percibe y requiere cada EFL, suministrándolo como parte del servicio estándar, de acuerdo al nivel de desarrollo y tamaño de cada Organización;
3. Incorporar en cada pagaré y/o contrato de crédito, el texto que autoriza expresamente a la Entidad a consolidar y suministrar la información de cada crédito a los Buró, aunque la Institución no esté obligada o aún no mantenga un convenio de remisión de información a un Buró;
4. Los costos y gastos vinculados a la promoción y desarrollo inicial del Modelo, que contempla la incorporación de la mayor cantidad de EFLs, su capacitación, construcción de las estructuras y remisión de la información, conllevan la asignación de recursos importantes que bajo condiciones de mercado deberían ser cubiertos por los partícipes directos del Modelo (Buró y/o EFL), sin embargo, al ser el Buró una Entidad con fines de lucro y las EFL rurales instituciones débiles, muy sensibles a los costos y gastos, se requiere la participación activa de organizaciones como (RFR, redes locales, uniones de cooperativas, Organismos de Cooperación para las microfinanzas ) que comprendan la importancia del Modelo en el desarrollo y consolidación de

Instituciones de Microfinanzas, procurando generar una estructura local sostenible desde el punto de vista financiero y operativo, por lo que se recomienda gestionar los recursos necesarios que permitan profundizar y concretar nuevas alianzas de gestión y difusión de información crediticia en zonas alternativas.

## BIBLIOGRAFIA

### Libros:

Adams, Dale W; Claudio González y J.D. Von Pischke, ( 1990). Crédito Agrícola y desarrollo Rural: La nueva Visión, Ohio State University.

De Franco, Mario (1995 b) Se Pueden Evaluar los Programas de Crédito? INCAE, Managua, Nicaragua.

De Franco, Mario (1995 c) Explicando el Éxito de los Programas de Crédito para el Desarrollo. INCAE, Managua, Nicaragua.

Glosser, Ammy J. (1994). La creación de Banco Sol en Bolivia En the New World of Microenterprise Finance, editado por María Otero y Elisabeth Rhyne.

González Vega, Claudio y Rodriguez Chavez (1995). El diseño de Intermediarios Financieros Exitosos. The Ohio State University, Department of Agricultural Economics.

Landman, Jerry R. (1990). Costos de Transacciones, Racionamiento del Crédito y Estructura del Mercado: El caso de Bolivia (1990). En Adams, Dale W; Claudio Gonzalez y J.d. Von Pischke (1990) Crédito agrícola y Desarrollo Rural: La nueva Visión.

Lobiere, Jacques Trigo 1995, "Supervision and Regulation of Microfinance Institutions: The Bolivian Experience", Trabajo presentado en la conferencia sobre Regulación y Supervisión de Instituciones Microfinancieras patrocinada por ACCION International, noviembre 27 -28, Washington D.C.



USAID (U.S. Agency for International Development). 1995. “Policy Goals, Reform, and Microenterprise Development” Microenterprise Development Brief 25. GEMINI Project, Washington D.C.

Rhyne E. y S. Holt. 1994 “ Women in Finance and Enterprise Development” Education and Social Policy Discussion Banco Mundial, Washington D.C.

Manual de Microfinanzas, 2004 “ Una perspectiva Institucional y Financiera”, Joanna Ledgerwood, Washington D.C.

Red Financiera Rural-RFR, 2007 “ Proyecto Servicio Regional SERVIR”, Primera Edición, Quito-Ecuador.

Strachan, Harry W. Raul Barragan y Eduardo Montiel (revisión y ampliación) (1982). Un esquema de análisis Gerencial para instituciones Financieras. Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE), Alajuela, Costa Rica.

#### **PÁGINAS WEB:**

- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador - [www.superban.gov.ec](http://www.superban.gov.ec)
- Red Financiera Rural – [www.rfr.org.ec](http://www.rfr.org.ec)
- Red de Microfinanzas Seep Network – [www.seepnetwork.org](http://www.seepnetwork.org)
- Red de Microfinanzas de Perú – COPEME-  
<http://200.62.166.226/proyectoweb/index.php>
- Grupo Consultivo de Apoyo a los Pobres – CGAP – Banco Mundial  
<http://egkafati.bligoo.com/content/view/247980/La-Labor-del-Grupo-del-Banco-Mundial-en-Microfinanciamiento.html>

## **ANEXOS**

## **ANEXO 1**

# **EVOLUCION DE LA SITUACION NORMATIVA Y LEGAL PARA EL INTERCAMBIO DE INFORMACION CREDITICIA EN EL ECUADOR**

### **RESOLUCIÓN JB.2006.863 Y LEY DE BURÓS DE INFORMACIÓN CREDITICIA**

De acuerdo a Resolución JB.2006.863 y Ley de Buró de Crédito, publicada en el Registro Oficial 127 del 18 de octubre del 2005, la información crediticia comprenderá todas las obligaciones activas y contingentes que consten en la central de riesgos, y obligaciones contraídas en el sector comercial o de cualquier otro tipo de cliente, cuyo titular haya autorizado previamente que sea entregada al buró de crédito, y que permita evaluar de modo integral la capacidad actual y comportamiento histórico de endeudamiento y pago de los sujetos de crédito.

Los burós no podrán incluir en sus bases de datos información relativa a depósitos en cuenta corriente, de ahorros o a plazo, ni forma alguna de captación en general, ni información que invada el ámbito de la intimidad personal y familiar, tampoco cualquier otra información excluida por ley. La información de riesgos que obtengan y mantengan los burós tendrá por exclusiva finalidad destinarla a la prestación del servicio de referencias crediticias y deberán mantenerla en el país. La información histórica crediticia requerida sobre personas naturales y jurídicas, no podrá exceder de 6 años, por tanto, a los burós de información crediticia les está prohibido expresamente recabar y proporcionar información anterior a este límite.

Para el cumplimiento de su objeto social específico, los burós de información crediticia conformarán sus bases de datos con información que podrá provenir de las siguientes fuentes:

- La central de riesgos que les será proporcionada exclusivamente por la Superintendencia de Bancos y Seguros, con la información del sistema controlado.
- Fuentes de acceso públicas que contengan información que se encuentren a disposición del público en general, o que sea de acceso no restringido o no impedido por norma algún.
- Otras fuentes de información, que deberá contar con la autorización previa del respectivo titular.
- De los titulares de la información crediticia.

En caso que los burós reciban información distinta de la que proviene de la central de riesgos, los clientes de los burós pondrán en conocimiento de los titulares de la información crediticia, lo siguiente:

- La existencia de las bases de datos que administran los burós, su finalidad y los posibles destinatarios de la información.
- La identidad y dirección de los burós a los que entregan la información.
- Las probables consecuencias del uso de la información por parte de los clientes de los burós.
- Los derechos que le asisten.

Toda información que recolecten los burós, salvo aquella que provenga de la central de riesgos o de fuentes de acceso públicas deberá señalar obligatoriamente la fecha y hora de su obtención, y contar con el conocimiento pleno y la autorización previa de su titular, que será otorgada fehacientemente por cualquier medio legal.

Sin perjuicio de los derechos contemplados en la ley, los titulares de la información registrada en las bases de datos de los burós tendrán derecho a:

- Acceder de forma personal a la información de la cual son titulares.
- Que el reporte de crédito les permita conocer de manera clara y precisa la condición en que se encuentra su historial crediticio.
- Que las fuentes de información actualicen, rectifiquen o eliminen, según el caso, la información que fuese ilícita, falsa, inexacta, errónea, incompleta o caduca, conforme lo establece el inciso b) del artículo 9 de la Ley de los Burós de Información Crediticia.

Como lo establecen los requerimientos normativos, las Entidades Financieras Locales al ser instituciones NO REGULADAS por la Superintendencia de Bancos y Seguros, no pueden suministrar información a los Buró de Crédito acerca de sus clientes, sin que DISPONGAN DE AUTORIZACION EXPRESA del cliente, por lo que es necesario levantar dichas autorizaciones como paso previo a la estructuración, consolidación y envío de la información al Buró de Crédito, para que ésta sea consultada por el Sistema Financiero.

Conforme lo establece la Ley de Buró y Circular No. SBS-INJ-DNRT-2005-365, se dispone que los Buró no se encuentran en facultad de publicar la calificación de los garantes, no obstante es factible suministrar información acerca de los saldos y comportamiento de pago de los mismos, siempre y cuando se enmarque en las disposiciones normativas vigentes.

## EL CONGRESO NACIONAL

Considerando:

Que el artículo 81 de la Constitución Política de la República, establece que el Estado garantizará el derecho a acceder a fuentes de información; a buscar, recibir, conocer y difundir información objetiva, veraz, plural, oportuna y sin censura previa, de los acontecimientos de interés general, que preserve los valores de la comunidad.

Que es necesario dictar una ley que permita a las instituciones del sistema financiero, a las del sistema de seguros privados, a las del sistema nacional de seguridad social y a las del sector real de la economía, contar con información completa que les permita tomar adecuadas decisiones de riesgo, con la finalidad de proteger los intereses de los depositantes y del público en general.

Que es fundamental proteger el derecho de los titulares de la información de crédito respecto a que ésta sea correcta y veraz, y, en adición, que no lesione su derecho constitucional a la intimidad personal o familiar; y, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales expide la siguiente.

### **LEY DE BUROS DE INFORMACIÓN CREDITICIA**

**Art. 1.-** Esta Ley tiene por objeto regular la constitución, organización, funcionamiento y extinción de los burós de información crediticia, cuya actividad exclusiva será la prestación de los servicios de referencia crediticia.

**Art. 2.-** Para efectos de aplicación de esta Ley, se entenderá como:

**Burós de información crediticia (burós).**- Son las sociedades anónimas cuyo objeto social exclusivo es la prestación de servicios de referencias crediticias del titular de la información crediticia.

**Titular de la información crediticia.-** Es la persona, natural o jurídica, a la que se refiere la información de riesgos crediticios.

**Fuentes de información.-** Son las personas que, debido a sus actividades poseen información de riesgos crediticios.

**Cliente de los burós de información crediticia.-** Es toda persona legalmente autorizada que contrata con los burós la prestación de servicios de referencias crediticias.

**Información prohibida.-** Es aquella que, por lesionar el derecho a la intimidad personal o familiar garantizado por la Constitución Política de la República, los burós no pueden recolectar, almacenar, organizar, interconectar en sus bases de datos o, en general, incluir en un reporte de riesgos.

**Base de datos.-** Es el conjunto de información de riesgos crediticios, administrada por los burós, cualquiera que sea la forma o modalidad de su creación, organización, almacenamiento, sistematización, seguridades o acceso.

**Información de Riesgos Crediticios.-** Es aquella relacionada con obligaciones o antecedentes financieros, comerciales, contractuales, de seguros privados y de seguridad social, de una persona natural o jurídica, pública o privada, que sirva para identificarla adecuadamente y determinar sus niveles de endeudamiento y en general de riesgos crediticios.

**Art. 3.-** Los servicios de referencias crediticias, sólo podrán ser prestados por los burós autorizados para operar por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Los burós se constituirán como sociedades anónimas, cuyo objeto social exclusivo debe ser la prestación de servicios de referencias crediticias. En su denominación se incluirá obligatoriamente la frase: "Buró de Información Crediticia".

La aprobación de la constitución de los burós, que conlleva el permiso de operación, corresponde a la Superintendencia de Bancos y Seguros, a cuyo control y vigilancia estarán sometidos en forma exclusiva.

Para aprobar la constitución de un buró la Superintendencia de Bancos y Seguros calificará la idoneidad, responsabilidad y solvencia de los accionistas, haciendo uso de las mismas normas legales y reglamentarias aplicables a la calificación que hace de los accionistas de instituciones financieras.

Igual calificación sobre idoneidad, responsabilidad y solvencia será necesaria para la transferencia de acciones de un buró, en forma previa a su inscripción en el Libro de Acciones y Accionistas, siendo aplicables, para este efecto, las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Los clientes de un buró y las instituciones del sistema financiero sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, no podrán directa ni indirectamente, ni a ningún título, ser accionistas, socios o miembros de los burós de información crediticia.

**Art. 4.-** El capital social mínimo requerido para la constitución de los burós, deberá estar íntegramente suscrito y pagado al momento de su constitución. Su cuantía será fijada por resolución general de la Superintendencia de Bancos y Seguros; pero en ningún caso será inferior a cien mil dólares de los Estados Unidos de América.



## MANEJO DE LA INFORMACIÓN CREDITICIA

**Art. 5.-** La información de riesgos que obtengan y mantengan los burós tendrá por exclusiva finalidad destinarla a la prestación del servicio de referencias crediticias y deberán mantenerla en el país.

La información histórica crediticia requerida sobre personas naturales y jurídicas, no podrá exceder de 6 años, por tanto, a los burós de información crediticia les está prohibido expresamente recabar y proporcionar información anterior a este límite.

Sólo con el conocimiento pleno y la autorización previa del titular de la información crediticia, en cada operación, los burós de crédito podrán obtener y mantener en sus archivos la nueva información crediticia distinta de aquella proveniente de la Central de Riesgos. En este caso, los clientes de los burós pondrán en conocimiento de los titulares de la información crediticia, lo siguiente:

- La existencia de las bases de datos que administran los burós, su finalidad y los potenciales destinatarios de la información;
- La identidad y dirección de los burós que recepcen la información;
- Las posibles consecuencias del uso de la información; y,
- Los derechos que les asisten.

El buró de crédito que obtenga y archive esa información, con la simple solicitud del titular de la información y sin ningún otro trámite, obligatoriamente, deberá entregársela tantas y cuantas veces la requiera, de forma irrestricta y totalmente gratuita.

La información crediticia será lícita, exacta y veraz, de forma tal que responda a la situación real de su titular en determinado momento. En cada reporte los burós deberán especificar la fecha a la que corresponde la información.

Los titulares de información crediticia pueden proporcionar directamente a los burós su propia información, en cuyo caso los burós deberán informarles previamente lo señalado en las letras a), b), c) y d) de este artículo.

La información proveniente de la Central de Riesgos, no requiere autorización.

**Art. 6.-** Los burós solo podrán recolectar, acopiar, almacenar, actualizar, grabar, organizar, sistematizar, elaborar, seleccionar, confrontar, interconectar en sus bases de datos, información referente al riesgo crediticio.

En consecuencia, no podrán manejar la siguiente información:

- Aquella que, por afectar el derecho a la intimidad personal o familiar, lesione las garantías previstas en los numerales 8, 11 y 21 del artículo 23 de la Constitución Política de la República, a través de la difusión de características físicas, morales o emocionales de una persona o cualquier otra información relacionada con circunstancias de su vida afectiva o familiar, hábitos personales y de consumo, ideologías, opiniones políticas, creencias o convicciones religiosas, estados de salud físico o psicológico, vida sexual o información genética; así como toda violación a las garantías previstas por las leyes, tratados y convenios internacionales; y,
- La información que de conformidad con la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, se encuentre protegida por el sigilo bancario, así como la información del patrimonio personal y familiar, las cuales solo pueden ser entregadas por expresa orden judicial. El buró no podrá recolectar, procesar o difundir la información prohibida expresamente en este artículo, aunque cuente con la autorización del titular de la información; en todo caso, quien se considere afectado por la violación del presente artículo podrá iniciar las acciones civiles y penales a que hubiere lugar.

Los burós sólo podrán prestar servicios de referencias crediticias a clientes debidamente identificados, solo podrán ser clientes de los burós de información crediticia:

- Las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- Las personas jurídicas, empresas, fundaciones y otras sociedades legalmente autorizadas y que otorguen crédito; y,
- Las personas naturales que se dediquen a actividades económicas, que cuenten con el Registro único de Contribuyentes actualizado y que otorguen crédito.

Los burós no podrán comercializar a título universal sus bases de datos ni entregar toda la información crediticia contenida en las mismas, ni podrán dar a conocer esta información por medios de comunicación colectiva tales como radio, prensa, televisión u otros medios.

## **DE LA DEFENSA DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN CREDITICIA**

**Art. 8.-** Los clientes de los burós y cualquier otra persona que por diversas causas lleguen a tener acceso a reportes emitidos por los burós (incluyendo a funcionarios, empleados, agentes, entre otros), deberán obligatoriamente guardar confidencialidad sobre la información contenida en ellos, siendo prohibido utilizarla para fines distintos del análisis de riesgo crediticio.

Quien empleare o divulgare indebidamente la información contenida en un reporte de crédito o alterare la información proporcionada por la fuente, estará sujeto a las sanciones establecidas en el artículo 201 del Código Penal, sin perjuicio de las acciones y responsabilidades civiles a las que hubiere lugar.

**Art. 9.-** El titular de la información crediticia tendrá derecho a:

- Conocer si en la base de datos de un buró existe información sobre sí mismo y acceder a ella sin restricción alguna; y,

- Exigir de la fuente de información crediticia, la rectificación de la información ilegal, inexacta o errónea y comunicarla al buró para que éste, de ser el caso, la rectifique.

Dentro del plazo de quince días desde la presentación de la solicitud, las fuentes de información crediticia obligatoriamente la resolverán, por escrito, admitiéndola o rechazándola motivadamente y poniendo en conocimiento de los burós autorizados para operar. Hasta tanto, sin perjuicio de continuar incluyéndola en los reportes de riesgos que emitan, los burós anunciarán que la información materia de la solicitud está siendo revisada a pedido del titular.

Si se concluye que la información materia de impugnación del titular es ilegal, inexacta o errónea, el buró, por cuenta de la fuente de información crediticia, inmediatamente enviará comunicaciones rectificatorias a todos quienes hubieren recibido reportes conteniéndola.

**Art. 10.-** Los burós y las fuentes de información crediticia serán legalmente responsables por los daños ocasionados al titular como consecuencia de la transmisión de información ilegal, inexacta o errónea y, por tanto, no estarán exonerados alegando ausencia de dolo o de culpa.

La responsabilidad de las fuentes es entregar información a los burós de manera exacta y legal; la responsabilidad de los burós es reportarla sin alteración o modificación alguna.

Sin perjuicio de lo anterior, en los procesos promovidos contra los burós, éstos podrán pedir que se cite también con la demanda a la o las fuentes de las que hubieren obtenido la información crediticia materia del proceso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 94 del Código de Procedimiento Civil.

Por los daños causados al titular de la información crediticia, quienes utilicen dolosa o culposamente informaciones o reportes provenientes de los burós. El afectado podrá demandar indemnización, cuando la información errónea no ha sido rectificada por los burós.

## **DE LAS INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS**

**Art. 11.-** Corresponde a la Superintendencia de Bancos y Seguros imponer sanciones administrativas y disponer medidas correctivas a los burós que infrinjan las disposiciones de esta Ley y las normas emitidas por la Junta Bancaria.

**Art. 12.-** Son infracciones administrativas:

- Cualquier violación de las prohibiciones contenidas en el artículo 6 de esta Ley; y,
- El desconocimiento de cualquiera de los derechos de los titulares de la información crediticia determinados en esta Ley.

**Art. 13.-** En caso de que un buró violare las disposiciones de esta Ley o de la normativa expedida por la Junta Bancaria o no acatare las instrucciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, ésta impondrá las siguientes sanciones:

- Multas de entre tres mil y veinte mil dólares por cada caso;
- En caso de reincidencia, suspensión por hasta seis meses del permiso de operación; y,
- Si es nuevamente reincidente, cancelación del permiso de operación, lo que conlleva la orden de disolver y liquidar al respectivo buró.

## **DISPOSICIONES GENERALES**

### **PRIMERA**

Las personas naturales y jurídicas, empresas, fundaciones y otras sociedades vinculadas a las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, no podrán directa ni indirectamente ni a ningún título, ser accionistas, socios o miembros de los burós de información crediticia.

### **SEGUNDA**

Cuando la Superintendencia de Bancos y Seguros tuviere noticias de que otras personas naturales o jurídicas, distintas a los burós, han realizado o están realizando operaciones reservadas a éstos, efectuará las investigaciones del caso de acuerdo a lo establecido en el artículo 121 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, y de ser necesario ordenará la suspensión inmediata de dichas operaciones, para cuyo efecto podrá contar con el auxilio de la fuerza pública. El Superintendente de Bancos y Seguros pondrá los hechos en conocimiento del Ministerio Público.

### **TERCERA**

Corresponde a la Junta Bancaria dictar las normas de carácter general para la organización, funcionamiento, control y demás aspectos relacionados con los burós, incluyendo su liquidación.

### **CUARTA**

En todo lo no previsto en esta Ley, regirán supletoriamente la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Ley de Compañías y otras leyes aplicables.

## **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

### **PRIMERA**

Los burós de información crediticia creados al amparo de las normas emitidas por la Junta Bancaria, deberán ajustar sus estatutos sociales, su organización y funcionamiento a lo previsto en esta Ley, en el plazo de noventa días contados desde su publicación en el Registro Oficial; caso contrario, la Superintendencia de Bancos y Seguros ordenará de oficio su disolución y liquidación.

### **SEGUNDA**

Los clientes de los burós de información crediticia que actualmente sean accionistas de los mismos, deberán efectuar la respectiva desinversión dentro de los ciento ochenta días contados desde la publicación de esta Ley en el Registro Oficial.

### **ARTICULO FINAL**

La presente Ley entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dada, en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, en la Sala de Sesiones del Congreso Nacional, a los veinte y nueve días del mes de septiembre del año dos mil cinco.

# **REGLAMENTO A LA LEY DE BURÓS DE INFORMACIÓN CREDITICIA**

Que mediante Ley No 2005-13 de 29 de septiembre del 2005, publicada en el Registro Oficial No 127 de 18 de octubre del presente año, se expidió la Ley de Burós de Información Crediticia;

Que la tercera disposición general de la citada Ley, dispone que corresponde a la Junta Bancaria dictar las normas de carácter general para la organización, funcionamiento, control y demás aspectos relacionados con los burós, incluyendo su liquidación;

Que en el subtítulo II “De la constitución de sociedades auxiliares al sistema financiero”, del título I “De la constitución” de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria consta el capítulo II “De los burós de información crediticia”,

Que es necesario sustituir el capítulo II “De los burós de información crediticia, con el propósito de adecuarla a las disposiciones de la Ley de Burós de Información Crediticia; y,

En ejercicio de las atribuciones legales,

## **RESUELVE:**

### **ARTICULO 1**

Sustituir el contenido del capítulo II “De los burós de información crediticia”, del subtítulo II “De la constitución de sociedades auxiliares al sistema financiero”, del título I “De la constitución”, de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, por el siguiente:



## **RESOLUCIÓN NO. JB-2008-1081 DEL 26 DE FEBRERO DEL 2008**

El 26 de febrero del 2008, la Junta Bancaria emite la Resolución 1081 que hace reformas importantes a la Ley de Burós de Información Crediticia bajo las siguientes consideraciones:

Que el primer inciso del artículo 95 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero dispone que la Superintendencia de Bancos y Seguros establecerá un sistema de registro, denominado central de riesgos, que permita contar con información individualizada debidamente consolidada y clasificada sobre los deudores principales de las instituciones del sistema financiero ecuatoriano, incluyendo los casos en que éstas actúen en su nombre por cuenta de una institución bancaria o financiera del exterior;

Que en el título XX “De la Superintendencia de Bancos y Seguros”, del libro I “Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero” de la de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, consta el capítulo II “Normas para la conformación de la central de riesgos”, cuyo artículo 1 establece que la información que las instituciones del sistema financiero deben remitir a la Superintendencia de Bancos y Seguros, incluirá a los deudores y garantes, pese a que la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero establece exclusivamente la inclusión de los deudores principales y que el Código de Comercio diferencia entre garante y deudor principal;

Que es necesario reformar dicha norma, con el propósito de que la central de riesgos que maneja la Superintendencia de Bancos y Seguros, registre únicamente a los deudores principales de acuerdo a lo que manda la ley;

Que el tercer inciso del artículo 5 de la Ley de Burós de Información Crediticia establece que sólo con el conocimiento pleno y la autorización previa del titular de la

información crediticia, en cada operación, los burós de crédito podrán obtener y mantener en sus archivos la nueva información crediticia distinta de aquella proveniente de la central de riesgos; y, que el último inciso del citado artículo 5, dispone que la información proveniente de la central de riesgos, no requiere autorización del titular de la información, para ser entregada a los burós:

Que corresponde a los burós de información crediticia, debidamente autorizados por la Superintendencia de Bancos y Seguros, el otorgamiento de certificados sobre la situación crediticia de una persona, previo requerimiento escrito del titular de la información; y,

En uso de la atribución legal que le otorga la letra b) del artículo 175 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero,

## **RESUELVE:**

En el libro I “Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero” de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, efectuar el siguiente cambio:

## **ARTICULO 1**

En el capítulo II “Normas para la conformación de la central de riesgos”, título XX “De la Superintendencia de Bancos y Seguros”, efectuar las siguientes reformas:

Eliminar en el artículo 1, las palabras “... y garantes ...” y añadir los siguientes incisos:

“Solo se podrán incluir en central de riesgos obligaciones contraídas directamente por el deudor principal. No se podrán registrar ni reportar a la central de riesgos valores

correspondientes a conceptos que no se hayan originado en operaciones de crédito directas y que no hayan sido solicitadas expresamente por el cliente, así como tampoco valores correspondientes a costos por tarjetas de crédito, débito u otros servicios cuya emisión no haya sido solicitada o aceptada expresamente por el cliente.

Los datos que reposan en la central de riesgos sobre el deudor principal, y que son entregados a los burós de información crediticia, serán informativos y no son vinculantes para ninguna institución pública ni privada.”

Sustituir el artículo 3, por el siguiente:

### **ARTICULO 3**

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 80 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, las instituciones del sistema financiero remitirán a la Superintendencia de Bancos y Seguros, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la fecha del reporte, o cuando ésta lo solicite, en los formatos que se darán a conocer a través de circular, toda la información que se requiera sobre las operaciones activas de crédito y contingentes que tales entidades efectúen, de acuerdo a su estatuto jurídico.

Las actualizaciones de la información contenida en la central de riesgos deberán ser reportadas por las instituciones del sistema financiero, en un plazo no mayor de cuarenta y ocho (48) horas, contadas desde la fecha en que se resolvió en forma expresa y favorable el pedido de rectificación; o, cuando se hubiere cancelado o abonado la obligación; o, cuando se hubiere vencido el plazo de quince (15) días establecido en el segundo inciso del artículo 9 de la Ley de Burós de Información Crediticia, sin que el buró haya resuelto el pedido, en cuyo caso se entenderá aceptado a favor del peticionario.”

A continuación del artículo 5, incluir los siguientes artículos y reenumerar los restantes:

## **ARTICULO 6**

Los titulares de la información crediticia podrán acceder gratuitamente, cuantas veces lo requieran, a la información que sobre sí mismos esté registrada en las bases de datos administradas por los burós de información crediticia, conforme lo establece el cuarto inciso del artículo 5 de la Ley de Burós de Información Crediticia.

## **ARTICULO 7**

Los burós de crédito entregarán información solamente con autorización del titular de la misma. La entrega por parte de los burós que no hubiere sido autorizada por el titular de la información, o la utilización para otros fines distintos de los establecidos en la ley, serán sancionados conforme las normas civiles y penales aplicables.

## **ARTÍCULO 8**

Sin perjuicio de que la información histórica crediticia abarque hasta un periodo máximo de seis (6) años, los reportes que generen los burós de información crediticia harán referencia únicamente a los tres (3) años anteriores al año en que tales reportes se emitan. Estos reportes excluirán la referencia de valores inferiores o iguales a US\$ 0,99.

## **ARTÍCULO 9**

Los reportes solicitados a los burós de información crediticia por los titulares de la respectiva información sobre las deudas que registran en las instituciones del sistema financiero, no incluirán el detalle de los garantes. Sin embargo, cuando el reporte sea solicitado por el garante de una obligación de crédito, el detalle incluirá las obligaciones de crédito directas propias de ese garante, en su calidad de deudor principal, y además, las garantías que hubiere otorgado a favor de otra u otras personas naturales y jurídicas, sin calificación.

## **ARTÍCULO 10**

Los reportes que emitan los burós de información crediticia excluirán las deudas por valores inferiores a US\$ 20,00 que registren las personas naturales y jurídicas a favor de entidades en saneamiento a cargo de la Agencia de Garantía de Depósitos, o sometidas a procesos de liquidación forzosa bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros. No obstante, esos reportes incluirán las deudas castigadas que conforme a las instrucciones vigentes, se registran y reportan a la central de riesgos, con un valor figurativo de US\$ 1,00.

## **ARTÍCULO 11**

Las instituciones del sistema financiero, como fuentes de la información crediticia que se reporta a la central de riesgos, deberán resolver obligatoriamente, en un plazo no mayor a quince días a partir de su presentación, las solicitudes de rectificación de la información que fuere ilegal, inexacta o errónea, conforme al siguiente procedimiento:

Recibida la solicitud, la institución financiera deberá comunicar al buró o burós que le prestan los servicios de referencias crediticias, para que éstos a su vez comuniquen a los restantes burós, acerca de la petición de rectificación presentada por el respectivo titular de la información;

Si vencido el plazo de quince días, la institución financiera no diere respuesta a la petición, el buró de crédito notificará de este hecho a la Superintendencia de Bancos y Seguros, la misma que impondrá las sanciones correspondientes; y, si dentro de los siguientes quince días, la institución financiera no hubiere resuelto la solicitud, ésta se entenderá resuelta en favor del peticionario; y,

La recurrencia de los reclamos exitosos de rectificación de la información, que se registraren en una institución financiera, dará lugar a la imposición de sanciones por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

En los casos de negativa a las solicitudes de rectificación de la información que formularen sus respectivos titulares, la institución financiera tiene la obligación de documentar los fundamentos que hubieren servido de base para su negativa, la que será comunicada al peticionario, debiéndose remitir copia de la misma al buró de crédito y a la Superintendencia de Bancos y Seguros.

En caso de que el peticionario no estuviere conforme con la negativa de la institución financiera, podrá elevar su reclamo ante la Superintendencia de Bancos y Seguros con copia a los burós de información crediticia, para que este organismo de control avoque conocimiento y lo resuelva dentro de sus atribuciones legales, en un plazo no mayor a treinta días.

Mientras se resuelve el reclamo en la Superintendencia de Bancos y Seguros, el buró deberá mantener el aviso en el reporte de crédito del titular de la información, en forma igualmente destacada, de que se está resolviendo la objeción presentada en torno a la información respectiva.

## **ARTÍCULO 12**

Los burós recabarán de manera directa cualquier información que no conste en la central de riesgos de la Superintendencia de Bancos y Seguros, cumpliendo las formalidades previstas en la Ley de Burós de Información Crediticia.

## **ARTICULO 13**

A partir de la vigencia de esta norma, la Superintendencia de Bancos y Seguros dejará de conferir certificaciones a personas naturales o jurídicas, o a instituciones públicas o privadas, sobre la información que reposa en la central de riesgos, los que serán proporcionados por los burós de información crediticia.

La Superintendencia de Bancos y Seguros regulará el costo de tales certificaciones.”

4. Incluir la siguiente sección:

## ANEXO 2

### LISTADO DE INSTITUCIONES DE ESTRUCTURAS FINANCIERAS LOCALES EN LAS PROVINCIAS DE CHIMBORAZO Y TUNGURAHUA

LISTADO DE INSTITUCIONES DE ESTRUCTURAS FINANCIERAS LOCALES EN LAS PROVINCIAS DE CHIMBORAZO Y TUNGURAHUA						
No	ENTIDADES NO REGULADAS	TIPO	CIUDAD o CANTÓN	PROVINCIA	NOMBRE	TELÉFONO
1	4 DE OCTUBRE	COOP	Penipe	Chimborazo	Yolanda Haro Dávila	03 294 2627 / 03 290 7102
2	ACCIÓN RURAL	COOP	Riobamba	Chimborazo	Edwin Erazo	03 295 3480 / 03 295 3528
3	ACCIÓN Y DESARROLLO	COOP	Riobamba	Chimborazo	Alfredo Chucuri	03 294 4570
4	CÁMARA DE COMERCIO DE RIOBAMBA	COOP	Riobamba	Chimborazo	Héctor Anibal Tinajero	03 296 3023 / 03 294 0083
5	CÁMARA DE COMERCIO INDIGENA DE GUAMOTE	COOP	Guamote	Chimborazo	Gilberto Guaminga	03 291 6062
6	DESARROLLO COMUNAL SANTIAGO DE QUITO	COOP	Riobamba	Chimborazo	Alfredo Javier Chuqui Bueno	03 295 0955
7	FERNANDO DAQUILEMA	COOP	Riobamba	Chimborazo	Pedro Khipo Pilco	03 296 5186
8	LLACTA PURA	COOP	Riobamba	Chimborazo	Manuel Bacuy	03 295 1956
9	LUCHA CAMPESINA	COOP	Cumandá	Chimborazo	Pedro Olivo	04 272 7939 / 04 272 7469
10	MICROFINANCIERA LEADERSCORP	COOP	Riobamba	Chimborazo	Darwin Vladimir Martínez Palacios	03-296 6684
11	MINGA	COOP	Riobamba	Chimborazo	Edwin Maza	03 296 1390
12	NUEVA ESPERANZA LTDA. (RIOBAMBA)	COOP	Riobamba	Chimborazo	Carmen Elizabeth Ubidia Córdor	03 294 1459
13	SAN JORGE	COOP	Riobamba	Chimborazo	Mirella Celleri	03 295 0161 / 03 295 0162
14	SAN MIGUEL DE PALLATANGA	COOP	Pallatanga	Chimborazo	Hamilton Nolvos	03 291 9764 / 03 2919 327
15	SEMBRANDO FUTURO (RIOBAMBA)	COOP	Riobamba	Chimborazo	Daniel Pilamunga	03 296 0582
16	SUMAC LLACTA	COOP	Riobamba	Chimborazo	José Luis Guairacaja	03 296 2865
17	1 DE JULIO	COOP	Santa Rosa	Tungurahua	Richard Libardo Patiño	03 275 4451
18	10 DE AGOSTO	COOP	Ambato	Tungurahua	Luis Alfonso Hurtado	03 242 6783
19	ACCIÓN TUNGURAHUA LTDA.	COOP	Ambato	Tungurahua	José Elías Pacari Tigslema	03 282 4567
20	AMBACREDIT	COOP	Ambato	Tungurahua	José Nicolás Manobanda Quisintuña	03 282 1425
21	AMBATO	COOP	Ambato	Tungurahua	José Santos Chango	03 242 0544
22	CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO	COOP	Ambato	Tungurahua	Ramiro Portero	03 282 8120 / 03 242 1695
23	CAMPESINA COOPAC	COOP	Ambato	Tungurahua	Luis H. Freire Solórzano	03 242 1294 / 03 282 8190
24	CHIBULEO	COOP	Ambato	Tungurahua	Rodrigo Llambo Chalaín	03 282 4389 / 03 242 2526
25	COCIO	COOP	Ambato	Tungurahua	Segundo Paucar	03 277 2444
26	COORAMBATO	COOP	Ambato	Tungurahua	Ángel Caiza	03 282 3977
27	CRECER WIÑARI	COOP	Ambato	Tungurahua	Edwin Roberto Panchi Pandi	03 242 5743
28	CREDI FÁCIL	COOP	Ambato	Tungurahua	María Elena Jinde Aguagallo	03 242 9397
29	CREDIPICHINCHA	COOP	Ambato	Tungurahua	Segundo Carlos Paucar Caiza	03 242 3279
30	ECUATORIAL	COOP	Tisaleo	Tungurahua	Flor Lema	03 275 1259
31	BUEN SAMARITANO	COOP	Ambato	Tungurahua	José Cepeda Atupana	03 241 6384
32	TESORO PILLAREÑO	COOP	Pillaro	Tungurahua	Nestor Germán Tituaña	03 286 0253 / 03 286 0159
33	ESFUERZO UNIDO	COOP	Tisaleo	Tungurahua	José Anibal Gualli Tisalema	03 275 1166
34	FINANCIERA INDÍGENA DEL ECUADOR	COOP	Ambato	Tungurahua	Francisco Poalasin Guamán	03 242 4422
35	FORTALEZA INDÍGENA	COOP	Ambato	Tungurahua	Segundo Manuel Tipán Llanganate	03 242 5459
36	INDIGENA SAC LTDA	COOP	Ambato	Tungurahua	José Segundo Toalombo	03 242 1438 / 03 242 1363
37	INKA KIPU	COOP	Ambato	Tungurahua	José Santos Maliza Toalombo	03 282 8490
38	INTERCULTURAL TARPUK RUNA	COOP	Ambato	Tungurahua	Juan Manuel Andagana Llugsha	03-242 5754 / 03-242 7595
39	JATUN RUNA	COOP	Ambato	Tungurahua	Segundo Teodoro Chimbo Cal	03 275 5067
40	KULLKY WASI	COOP	Ambato	Tungurahua	Juan Manuel Andagana	03 282 8242 / 03 282 7323
41	LA FLORESTA	COOP	Ambato	Tungurahua	Hugo Ortiz	03 276 2018 / 03 276 2219
42	LA MERCED (AMBATO)	COOP	Ambato	Tungurahua	Miriam Miranda	03 282 0279 / 03 242 2288
43	LLANGANATES	COOP	Pillaro	Tungurahua	Carlos Chacungua Mala	03 287 5177 / 03 287 3607
44	LLANKAK RUNA	COOP	Ambato	Tungurahua	Segundo Alonso Chango Chango	03 242 5541 / 03 248 6264
45	MI TIERRA	COOP	Pelileo	Tungurahua	Nelly Tubón Lata	03 283 0377
46	MULTICULTURAL BANCO INDÍGENA	COOP	Ambato	Tungurahua	José Cepeda Gualán	03 242 1582
47	MUSHUC ÑAN	COOP	Pelileo	Tungurahua	Gonzalo Masaquiza	03 274 8551
48	MUSHUC RUNA HOMBRE NUEVO	COOP	Ambato	Tungurahua	Luis Alfonso Chango	03 282 6810 / 03 282 8457
49	NUEVA ESPERANZA Y DESARROLLO	COOP	Santa Rosa	Tungurahua	Francisco Pacha	03 275 4268 / 03 272 9402
50	NUEVA FUERZA ALIANZA	COOP	Ambato	Tungurahua	Holger Patricio Toalombo Ases	
51	NUEVA GENERACIÓN LTDA. MUSHUK	COOP	Ambato	Tungurahua	Segundo Bernardo Toalombo Quinatoa	03 282 9409
52	NUEVO AMANECER	COOP	Ambato	Tungurahua	María Teresa Quinatoa	03 282 7085
53	SAINT MICHEL	COOP	Ambato	Tungurahua	Ángel David Tiche Telenchana	03 242 2012
54	SALASACA	COOP	Pelileo	Tungurahua	Jorge Alberto Jeréz Caisabanda	03 274 8101 / 03 274 8352
55	SAN ALFONSO	COOP	Ambato	Tungurahua	María Carmen Llígalo	03 285 0317 / 09 322 1953
56	SAN BARTOLOMÉ	COOP	Ambato	Tungurahua	Verónica Alexandra Toro Barrera	03 242 5886
57	SAN MARTÍN DE TISALEO	COOP	Tisaleo	Tungurahua	Segundo Guamán	03 275 1414
58	SUMAK ÑAN	COOP	Ambato	Tungurahua	José Apolinario Sisa Punina	03 242 3626 / 03 285 9652
59	SUMAK SAMY	COOP	Ambato	Tungurahua	Kleiver Amable Guapisaca Espín	03 242 6029
60	TRES ESQUINAS	COOP	Ambato	Tungurahua	Ángel Oswaldo Quishpe	03 242 4871
61	UNAPEMAT	COOP	Ambato	Tungurahua	María Fernanda Vargas	03 241 1961
62	UNIÓN JUVENIL	COOP	Ambato	Tungurahua	Segundo Mariano Chisag	
63	UNIÓN POPULAR	COOP	Ambato	Tungurahua	Nelly Córdova	03 282 5660 / 03 282 7484
64	UNIVERSITARIA	COOP	Ambato	Tungurahua	Marco Mastha	03 242 1777 / 03 252 0861
65	VALLÉS DE LIRIO	COOP	Ambato	Tungurahua	Segundo Agustín Gualco Punina	03 280 7438
66	WARMIKUNAPAK RIKCHARI	COOP	Ambato	Tungurahua	Eva Beatriz Azas Villacres	03 242 6783
67	YACHAK RUNA	COOP	Ambato	Tungurahua	José Alberto Chango	03 282 1748 / 03 282 0961
68	CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL INNOVA	ONG	Ambato	Tungurahua	Ángel Serafín Andagana Tiche	03 242 0602
69	FUNDACIÓN PACARIMUY	ONG	Pelileo	Tungurahua	María Dolores Baltazar Galarza / Efraín Baltazar	03 287 1798
70	UCADE PROGRAMA SALUD Y CRÉDITO (AMBATO)	ONG	Ambato	Tungurahua	Mario Moreno	03 242 1843 / 03 282 7795

A mayo del 2009

## ANEXO No 3

### **CODIFICACIÓN DE REGULACIONES DEL BANCO CENTRAL EL ECUADOR; TITULO SEXTO: SISTEMAS DE TASAS DE INTERÉS /JUNIO DEL 2009.**

#### **LIBRO I. POLÍTICA MONETARIA-CREDITICIA \* 46.0**

#### **TÍTULO SEXTO: SISTEMA DE TASAS DE INTERÉS**

#### **\*CAPÍTULO VIII DISPOSICIONES GENERALES**

**\*(Capítulo renumerado por Reg. 127-2005 de marzo 29/2005)** Artículo 1 Autorízase pagar intereses sobre depósitos a la vista. \*Artículo 2 La tasa de interés para todas las operaciones que se realicen fuera del sistema financiero será de libre contratación, pero no podrá superar a la tasa de interés efectiva máxima del respectivo segmento de crédito. \*Las personas naturales o jurídicas dedicadas a actividades comerciales que realicen sus ventas a crédito, se regirán a lo establecido en la Disposición General Segunda de la Ley de Regulación del Costo Máximo Efectivo del Crédito. Las operaciones de la cartera de crédito inicialmente originadas por personas naturales o jurídicas dedicadas a actividades comerciales y que posteriormente sean compradas o redescontadas por las instituciones financieras reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, deberán ser reportadas al Banco Central del Ecuador, en los formatos que para el efecto se establezcan en el Instructivo de Tasas de Interés. \* **Inciso sustituido por Reg. 184-2009 de mayo 6/2009.** En todos los instrumentos de crédito, se hará constar expresamente el segmento al que corresponda la operación. Artículo 3 El cobro y pago de intereses podrá hacerse al vencimiento de la operación o al final de períodos iguales y sucesivos libremente pactados y establecidos en el contrato. El interés devengado se calculará sobre los saldos promedio de capital del período al cual se aplique. Artículo 4 Todas las instituciones del sistema financiero están obligadas a proporcionar al Banco Central del Ecuador, información consolidada semanalmente, de operaciones activas y pasivas de acuerdo al “Instructivo”, especificando monto, plazo, e interés nominal y efectivo anual. La información deberá ser enviada semanalmente el día jueves hasta las 15h00. El Banco Central del Ecuador,



con la información antes indicada determinará las tasas de interés a que se refieren el Capítulo I TASAS DE INTERÉS REFERENCIALES y el Capítulo II TASAS DE INTERÉS DE CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO del presente Título, de acuerdo a la metodología establecida para el efecto.

**Actualización # 120: mayo 06/2009**

## **LIBRO I. POLÍTICA MONETARIA-CREDITICIA \* 47.0**

### **TÍTULO SEXTO: SISTEMA DE TASAS DE INTERÉS**

En caso de que el Banco Central del Ecuador detecte que la información remitida por una o más instituciones del sistema financiero no es consistente con el comportamiento observado en el mercado durante la semana del reporte, se faculta al Gerente General del Banco Central para requerir de dichas instituciones financieras la explicación de las inconsistencias observadas, quienes deberán responder por escrito en un plazo de un día laborable de notificada la novedad. Dicha respuesta deberá venir debidamente firmada por el representante legal de la institución o su apoderado. Si transcurrido el plazo antes señalado no se obtuviere respuesta, o si de la explicación se desprende que hubo errores en la consignación de la información por parte de la institución financiera notificada, o si la información corresponde a operaciones con tasas de interés fuera de mercado, el Banco Central del Ecuador podrá excluir de la determinación de las tasas de interés a la información considerada como inconsistente. El incumplimiento en el envío de la información al Banco Central del Ecuador a que hace referencia el presente artículo, será comunicado a la Superintendencia de Bancos y Seguros en la siguiente semana en que se detectó el incumplimiento, a fin de que dicha autoridad de Control disponga las sanciones que corresponda. Adicionalmente, las instituciones financieras que incumplan en el envío de información no podrán participar en las operaciones de mercado abierto que realice el Banco Central del Ecuador en la semana siguiente a la falta de reporte, desde la fecha de incumplimiento hasta el día jueves siguiente inclusive. Se entenderá como incumplimiento en el envío de la información, cuando dicha información no haya sido remitida, o cuando la misma haya

sido enviada con errores, o cuando no cumpla con lo señalado en el instructivo. Artículo 5 Todas las instituciones del sistema financiero deben proporcionar información fidedigna al público. Para ello, en todo tipo de publicidad sobre sus operaciones activas y pasivas deberán especificar para cada plazo, la tasa nominal y la efectiva anual, calculada con base al Instructivo, así como la periodicidad de pago o cobro de interés. **Actualización # 120: mayo 06/2009**

## **LIBRO I. POLÍTICA MONETARIA-CREDITICIA 48.0**

### **TÍTULO SEXTO: SISTEMA DE TASAS DE INTERES**

De igual forma, las instituciones que remuneren los depósitos a la vista deberán informar en todo tipo de publicidad, las tasas de interés nominal y efectiva anuales calculadas conforme al Instructivo; la periodicidad de pago; los montos sobre los cuales se efectúan los cálculos; y, toda la información necesaria para obtener la tasa efectiva anual. Toda esta información deberá ser proporcionada a los clientes antes de la apertura de las respectivas cuentas y constará en los documentos que respalden tal apertura, así como en los estados de cuenta que entreguen a sus clientes. Artículo 6 Todas las instituciones del sistema financiero deberán especificar claramente en los documentos que respalden sus operaciones activas y pasivas, los montos, plazos, periodicidad de cobro o pago de capital y condiciones de retiro o pago anticipados, así como la tasa de interés nominal anual y la correspondiente tasa efectiva anual, calculadas de acuerdo al Instructivo. En tales documentos deberán incluir, además, cualquier otra información necesaria para que el cliente pueda determinar con facilidad el costo total de la operación. \*Artículo 7 Las tasas de interés efectivas anuales (TEA) para cada uno de los segmentos de crédito se calculará, matemáticamente, utilizando las fórmulas y normas que al respecto consten en el Instructivo de Tasas de Interés. \* **Artículo sustituido por Reg. 184-2009 de mayo 06/2009.** Artículo 8 Las instituciones del sistema financiero remitirán semanalmente al Banco Central del Ecuador, de acuerdo al Instructivo, información de sus tasas de interés pasivas por rangos de plazo y por instrumento de captación, y sus tasas de interés activas por rango de plazo, diferenciadas en función de los segmentos de crédito definidos por el Banco Central del Ecuador. \***a) Crédito Productivo.**- Se entiende por créditos productivos, todos aquellos otorgados a sujetos de crédito que registren ventas anuales iguales o superiores a USD 100.000, y cuyo financiamiento esté dirigido a las diversas actividades productivas. Las operaciones de

tarjetas de crédito corporativas, se considerarán créditos productivos, así como también los créditos entre instituciones financieras. **Actualización # 096: diciembre 28/2007**

## **LIBRO I. POLÍTICA MONETARIA-CREDITICIA \* 48.1**

### **TÍTULO SEXTO: SISTEMA DE TASAS DE INTERÉS**

También son considerados créditos productivos las operaciones de crédito dirigidas a personas naturales que ejercen su trabajo como profesionales en libre ejercicio, obligados a llevar contabilidad conforme las normas establecidas por el Servicio de Rentas Internas. Se entiende por profesional en libre ejercicio a toda persona con título universitario, politécnico o tecnológico que presta servicios a otras personas, sin relación de dependencia, por sí misma o en asociación con otras personas, y percibe un ingreso en forma de honorarios, participaciones u otra retribución distinta al sueldo, salario o remuneración. En el caso de las operaciones de crédito otorgadas a sujetos que aún cumpliendo las condiciones descritas en el primer inciso del literal c) “Microcrédito” de este artículo, se considerarán como crédito productivo, siempre y cuando la operación sea otorgada para financiar actividades productivas; y, que para evaluar el factor de capacidad de pago del deudor y sus codeudores (si existiesen) la institución financiera otorgante del crédito haya considerado toda la información financiera actualizada y documentada correspondiente, que consta en el Anexo 1 del Capítulo II del Título IX de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria. Cuando los sujetos de crédito sean personas jurídicas recién constituidas o personas naturales que todavía no tengan información financiera, la identificación del segmento al que pertenece el sujeto de crédito se basará en la proyección del nivel de ventas o ingresos totales anuales adecuadamente verificados por la institución financiera. Para este tipo de operaciones el Banco Central del Ecuador, define los siguientes segmentos de crédito: Productivo PYMES.- son aquellas operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado en créditos productivos a la institución financiera sea menor o igual a USD 200.000, otorgadas a personas naturales o jurídicas que cumplen los parámetros de definición del crédito productivo. Se incluye en este segmento todas las operaciones de crédito instrumentadas a favor de tarjeta habientes titulares constituidos exclusivamente como personas jurídicas.

**Actualización # 120: mayo 06/2009**

## **LIBRO I. POLÍTICA MONETARIA-CREDITICIA \* 48.2**

### **TÍTULO SEXTO: SISTEMA DE TASAS DE INTERÉS**

Productivo Empresarial.- son aquellas operaciones de crédito, cuyo monto por operación y saldo adeudado en créditos productivos a la institución financiera sea superior a USD 200.000 hasta USD 1.000.000, otorgadas a personas naturales o jurídicas que cumplen los parámetros de definición del crédito productivo. Cuando el saldo adeudado en créditos productivos supere los USD 200.000 pero no supere los USD 1.000.000, aunque el monto de la operación sea menor o igual a USD 200.000 ésta pertenecerá al segmento de productivo-empresarial. Productivo Corporativo.- son aquellas operaciones de crédito superiores a USD 1.000.000 otorgadas a personas naturales o jurídicas que cumplen los parámetros de definición del crédito productivo. Cuando el saldo adeudado del prestatario en créditos productivos con la institución financiera supere los USD 1.000.000, indiferentemente del monto la operación pertenecerá al segmento productivo-corporativo. \* **Literal sustituido por Reg. 184-2009 de mayo 06/2009.** b) Crédito de Consumo.- Son créditos de consumo los otorgados por las instituciones controladas a personas naturales asalariadas y/o rentistas, que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales. Son personas naturales asalariadas las personas que trabajan en relación de dependencia sea en el sector público o privado y reciben un pago por su trabajo sea sueldo, salario, jornal o remuneración. Son personas naturales rentistas aquellas personas que no trabajan (económicamente inactiva) pero perciben ingresos periódicos provenientes de utilidades de un negocio, empresa, alquiler u otra inversión. \* **Incisos cuarto, quinto y sexto eliminados por Reg. 190-2009 de 10 de junio de 2009.**

**Actualización # 123: junio 10/2009**

## **LIBRO I. POLÍTICA MONETARIA-CREDITICIA \* 48.3**

## **TÍTULO SEXTO: SISTEMA DE TASAS DE INTERÉS**

\*Se incluye en este segmento las operaciones de crédito instrumentadas a favor de tarjeta habientes, cuyos titulares sean personas naturales”. \*Dentro de este tipo de crédito, el Banco Central del Ecuador define un único segmento para efectos del cálculo de tasas de interés activas efectivas, denominado Consumo.” \* **Incisos sustituidos por Reg. 190-2009 de junio 10/2009.** c) Microcrédito.- Es todo crédito no superior a USD 20.000 concedido a un prestatario, sea una empresa constituida como persona natural o jurídica con un nivel de ventas inferior a USD 100.000, un trabajador por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero. En el caso de que los sujetos de crédito, que cumpliendo las condiciones económicas descritas anteriormente, reciban un crédito superior a USD 20.000 destinado para actividades productivas, éste se entenderá como crédito productivo. Cuando se trate de personas naturales no asalariadas, usualmente informales cuya principal fuente de repago constituyan las ventas o ingresos generados por las actividades **Actualización # 123: junio 10/2009**

## **LIBRO I. POLÍTICA MONETARIA-CREDITICIA \* 48.4** **TÍTULO SEXTO: SISTEMA DE TASAS DE INTERÉS**

Que emprenda, indiferentemente si el destino del crédito sea para financiar actividades productivas o para la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios de uso personal, se entenderá a esta operación como microcrédito, y por ende la tasa de interés que se deberá aplicar será la de cualquiera de los tres segmentos de microcrédito que existe. Se entiende por trabajador por cuenta propia a los trabajadores que desarrollan su actividad utilizando para ello, solo su trabajo personal, es decir no dependen de un patrono ni hacen uso de personal asalariado, aunque pueden estar auxiliados por trabajadores familiares no remunerados. Cuando se trate de operaciones de microcrédito instrumentadas con metodologías de concesión de carácter comunitario, la tasa efectiva que se deberá aplicar a dichas operaciones de crédito, no deberán sobrepasar la tasa máxima del segmento al que corresponde el saldo promedio individual pendiente de pago de los microcréditos vigentes instrumentados con

metodologías de concesión de carácter comunitario a la institución financiera, y el monto promedio individual que recibe cada miembro del grupo comunal sujeto de crédito. Este tipo de operaciones deberán ser reportadas de acuerdo a lo que establezca el Instructivo. Para este tipo de operaciones el Banco Central del Ecuador, define los siguientes segmentos de crédito: Microcrédito minorista.- son aquellas operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la institución financiera sea menor o igual a USD 3.000, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o aún grupo de prestatarios con garantía solidaria”. Microcrédito de acumulación simple.- son aquellas operaciones de crédito, cuyo monto por operación y saldo adeudado en micro créditos a la institución financiera sea superior a USD 3.000 y hasta USD 10.000, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas o ingresos anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria. Cuando el saldo adeudado en microcréditos supere los USD 3.000 pero no supere los USD 10.000, aunque el monto de la operación sea menor o igual a USD 3.000, la operación pertenecerá al segmento de microcrédito de acumulación simple. **Actualización # 120: mayo 06/2009**

## **LIBRO I. POLÍTICA MONETARIA-CREDITICIA \*49.0**

### **TÍTULO SEXTO: SISTEMA DE TASAS DE INTERÉS**

Microcrédito de acumulación ampliada.- son aquellas operaciones de crédito superiores a USD 10.000 otorgadas a microempresarios y que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria. Cuando el saldo adeudado en microcréditos con la institución financiera supere los USD 10.000 indiferentemente del monto, la operación pertenecerá al segmento de microcrédito de acumulación ampliada. \* **Literal sustituido por Reg. 184-2009 de mayo 06/2009.** d) Vivienda.- son aquellas operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren caucionadas con garantía hipotecaria y hayan sido otorgadas al usuario final del inmueble; caso contrario, se considerarán como operaciones de crédito comercial, de consumo o microcrédito según las características del sujeto de crédito y del monto de la operación. Dentro de este tipo de crédito el Banco Central del Ecuador para el cálculo

de tasas de interés efectivas máximas define un único segmento de crédito, denominado Vivienda. \*En el caso de que las personas naturales que deben o están obligadas a pagar el crédito de vivienda, renten o faciliten el bien inmueble a otras personas, esta operación se clasificará también como crédito de vivienda siempre y cuando la operación esté ligada a no más de una unidad habitacional. Asimismo, una operación de crédito de vivienda conforme lo establecido en el presente literal, será clasificada como tal indiferentemente de la naturaleza de la fuente de ingresos del sujeto de crédito. \* **Texto añadido por Reg. 184-2009 de mayo 06/2009. Actualización # 120: mayo 06/2009**

## **LIBRO I. POLÍTICA MONETARIA-CREDITICIA 50.0**

### **TÍTULO SEXTO: SISTEMA DE TASAS DE INTERES**

Artículo 9 Las características de los segmentos de crédito a que se refiere el artículo precedente, se utilizarán de manera general para las operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o personas jurídicas financieras y no financieras, en lo que fuera aplicable. Para el cálculo de las tasas de interés activas efectivas referenciales y máximas, no se considerarán las operaciones concedidas a través de tarjeta de crédito bajo la modalidad de crédito sin intereses. Tampoco se consideraran para el cálculo de las tasas referenciales y máximas, pero si deberán ser reportadas por las instituciones financieras reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, las operaciones de crédito pignoradas que se encuentran garantizadas con depósitos de contravalor. \* **Inciso sustituido por Reg. 184-2009 de mayo 06/2009.** Artículo 10 Facúltase al Gerente General del Banco Central del Ecuador para expedir y actualizar el Instructivo al que se refiere el presente Título. Artículo 11 El Banco Central del Ecuador publicará, en forma comparativa, por segmento de crédito y por institución financiera, los promedios ponderados de las tasas de interés efectivas a las que hayan concedido sus créditos las instituciones del sistema financiero. También publicará en forma comparativa la información relativa a las operaciones pasivas, por instrumento de captación, plazo e institución. Dichas publicaciones serán mensuales en los diarios de mayor circulación nacional y en el portal de Internet del Banco Central del Ecuador. **Actualización # 120: mayo 06/2009**





## ANEXO N. 4

### RECOPIACIÓN DE DIAGNOSTICOS DE EFLs DE LAS PROVINCIAS DE CHIMBORAZO Y TUNGURAHUA

#### COOPERATIVA FERNANDO DAQUILEMA

**Ubicación:** Chimborazo

**Levantamiento realizado:** Agosto/2009

AREA	SITUACION IDENTIFICADA	RECOMENDACIÓN PARA MEJORAMIENTO
<b>Contexto de la zona de intervención y competencia</b>	<p><b>Positivos:</b> La principal ventaja comparativa frente a su competencia es que están enmarcados en el segmento de mercado urbano marginal, migrantes de la provincia de Chimborazo e indígenas (Quito, Guayaquil y Riobamba)</p> <p><b>Debilidades:</b> Alto nivel de competencia en la zona, Riobamba cuenta con gran diversidad de instituciones financieras reguladas y no reguladas, no existe una lealtad marcada de los socios.</p>	Generar estrategias de posicionamiento en la zona de intervención, establecer políticas de adhesión del socio.
<b>Gobierno: Cuerpo Directivo y Gerencia</b>	Existe una buena relación entre los Directivos y la Gerencia General. Las decisiones no están centralizadas en la Gerencia, existe delegación de	Capacitar en forma constante tanto a los Directivos como a la Gerencia en temas

	funciones.	relacionados al Buen Gobierno, Análisis Financiero, Contabilidad Financiera.
<b>Estructura Organizacional</b>	Disponen de una adecuada estructura organizacional No existe responsable para captaciones y control interno.	Delegar funciones específicas para las actividades de captaciones y control interno.
<b>Gestión del Recurso Humano</b>	No disponen de manual de recursos humanos, no existe un proceso claro para el reclutamiento y selección del personal, no cuentan con plan de capacitación. Los indicadores de productividad se ubican por debajo de los parámetros del mercado para cooperativas que aplican la metodología de microcrédito.	Desarrollar las políticas adecuadas para la gestión del recurso humano, desde el proceso de selección hasta la remuneración y evaluación del desempeño, procurando incentivar la delegación de funciones y responsabilidades generando mecanismos de medición en función de resultados.
<b>Sistemas Tecnológicos de Información y Comunicación</b>	Actualmente la COAC utiliza el sistema informático SIA, del proveedor SYSTECOOP, sin embargo se encuentran en un proceso de cambio al nuevo sistema SAFCOW. Se realizan	Realizar la depuración de las cuentas antes de migrar al nuevo sistema. Capacitar al personal en el manejo

	respaldos diarios de la información. Se reporta a Credit Report. La información generada por el sistema es oportuna y confiable.	del sistema para que sirva de mejor manera en la gestión y administración de la institución.
<b>Calidad, Disponibilidad y Transparencia de la Información</b>	La COAC presenta apertura y predisposición para la publicación de la información a los socios. Se dispone de reportes oportunos y de información financiera a partir del día cinco del cierre de mes.	Publicar la información financiera y tasas de interés en carteleras disponibles a la vista de los socios.
<b>Contabilidad, Control Interno</b>	Aplica el Catálogo Único de Cuentas de la SBS. No disponen de un responsable para actividades de control interno. Utilizan la política de cartera vencida a los 30 días. Para la constitución de provisiones no aplica las disposiciones de la SBS. No disponen de un responsable de Control Interno ni de un manual.	Cumplir con todas las disposiciones de la SBS en relación a la aplicación del Catálogo Único de Cuentas.  Delegar las funciones de control interno a un responsable.
<b>Auditoría Externa</b>	Se realizó la auditoría correspondiente al año 2008 con Audicoop, sin embargo aún no se ha recibido el informe de auditoría.	Una vez que se reciba el informe de auditoría se deberá cumplir con las recomendaciones realizadas.  Presupuestar y realizar la contratación para la auditoría del año 2009.
<b>Procesos de Planificación y Gestión, Objetivos estratégicos y</b>	La COAC cuenta con la planificación estratégica para los años 2009-2011, se dispone del plan operativo anual y del	Completar el plan operativo anual, estableciendo los

<b>proyecciones futuras</b>	presupuesto.	objetivos, estrategias, responsables y plazos. Realizar una evaluación mensual del POA.
<b>Productos de Crédito</b>	La COAC dispone de tres productos de crédito General, Especial y Credi Mirak. Las tasas de interés son fijadas por el Consejo de Administración y la Gerencia, estas tasas son diferenciadas para cada tipo de producto. Las tasas efectivas superan las máximas establecidas por el Banco Central del Ecuador.	Mejorar la metodología de crédito existente y realizar una revisión de tasas de interés para que no superen las tasas máximas establecidas por el Banco Central del Ecuador.
<b>Productos de Ahorro</b>	La COAC dispone de tres productos de ahorro: Ahorro a la Vista, Depósito a Plazo Fijo y Kullky Mirak. La política de encaje es del 5 a uno. No se cuenta con un responsable para el área de captaciones.	Delegar al responsable del área de captaciones.
<b>Estructura y Gestión Financiera</b>	Al analizar su estructura financiera se observa que la principal cuenta del Activo a junio 2009 es la Cartera de Créditos, que representa el 67,92 existe un porcentaje de activos improductivos del 11,27% entre Otros Activos y Activos Fijos. El capital social se compone de Certificados de Aportación representan el 5,85% del Activo.	Fortalecer el patrimonio de la institución mediante la generación de reservas que permitan lograr la sostenibilidad institucional en el tiempo. Adicionalmente incrementar sus operaciones para

		cubrir los referentes del mercado en las colocaciones.
<b>Calidad de Activos y Gestión de Cartera</b>	<p>Los activos productivos de la COAC están concentrados en la cartera de crédito en un 76,21%.</p> <p>La administración de la cartera no es adecuada, la cartera en riesgo mayor a 30 días a Jun/09 es de 13,34%, porcentaje muy superior al indicador referencial del 5%, adicionalmente se deberá cubrir los niveles óptimos de provisiones que resguarden a su cartera morosa que a la fecha es insuficiente (32,33%).</p>	Generar estrategias y planes de recuperación de cartera y la elaboración de un cronograma para realizar el ajuste de provisiones hasta alcanzar por lo menos el 100% de cobertura para sus cuentas incobrables.
<b>Eficiencia y Resultados</b>	<p>El índice de eficiencia administrativa evidencia que los gastos operativos se encuentran muy por encima del promedio del sistema cooperativo regulado, representando el 13,22% del activo promedio, y los gastos del personal en relación al activo promedio es del 6,62%, lo que demuestra que la COAC es muy poco competitiva en relación a su competencia en lo que se refiere a la eficiencia operacional. El índice de eficiencia financiera (82,11%) es adecuado, se encuentra por debajo del referente recomendable, los ingresos generados cubren sus egresos.</p>	Controlar gastos y e incrementar las operaciones en forma significativa.

**Fuente:** Diagnóstico Institucional

**Elaborado:** Equipo RFR, El Autor

## COAC LA FLORESTA LTDA.

**Ubicación:** Tungurahua

**Levantamiento realizado:** Agosto/2009

<b>AREA</b>	<b>SITUACION IDENTIFICADA</b>	<b>RECOMENDACIÓN PARA MEJORAMIENTO</b>
<b>Contexto de la zona de intervención y competencia</b>	<p>Positivos: Existe un adecuado posicionamiento de la cooperativa en la parroquia Picaihua, debido a la presencia de líderes comunitarios tanto a nivel de Gerencia y Directivos.</p> <p>Debilidades: El mercado de la zona de atención ubicado en la provincia de Tungurahua es altamente competitivo, limitando las posibilidades de crecimiento institucional.</p>	<p>Con la finalidad de expandir los servicios y sobre todo fortalecer su trabajo en la zona de atención, es emergente el revisar los procesos y metodología de crédito.</p> <p>No se recomienda abrir nuevos puntos de atención.</p>
<b>Gobierno: Cuerpo Directivo y Gerencia</b>	<p>Existe una total concentración de poder en la toma de decisiones de la cooperativa por parte de la Gerencia.</p> <p>Los Consejos no cumplen con su rol de asesoría a la gestión y seguimientos a las operaciones estratégicas de la cooperativa.</p> <p>Los Consejos no están conformados</p>	<p>Se requiere fortalecer a los Consejos a través de la participación en eventos de formación de competencias, roles y funciones de los Directivos y socios en General, para descentralizar la concentración de poder y toma de decisiones que</p>

	<p>por personas con conocimiento y experiencia en el sector cooperativo que aporte al desarrollo institucional.</p>	<p>existe actualmente en la Gerencia.</p>
<p><b>Estructura Organizacional</b></p>	<p>Al ser una institución pequeña, con un solo punto de atención ha tratado de armar su estructura con el personal mínimo para el manejo del negocio, una de las características del personal es el asumir varias funciones.</p>	<p>Formalizar la estructura organizacional de la cooperativa que asigne cargos y funciones al personal actual, evitando en lo posible la asignación de funciones incompatibles o que pueden generar un riesgo operativo.</p>
<p><b>Gestión del Recurso Humano</b></p>	<p>El equipo de trabajo se caracteriza por ser de un círculo familiar y de amistad.</p> <p>No cuentan con el nivel de conocimiento y experiencia en el sector financiero a todo nivel.</p> <p>La línea jerárquica para la toma de decisiones se concentra en la Gerencia no existe una delegación formal de funciones.</p>	<p>Durante la entrevista, el equipo gerencial, manifiesta la necesidad de especializarse y recibir capacitación en áreas de gestión institucional, metodología crediticia, captaciones, planificación, administración de la cartera, tributación.</p> <p>Se debe implementar un Manual de RRHH que contenga las funciones y responsabilidades claras para cada cargo.</p>
<p><b>Sistemas Tecnológicos de</b></p>	<p>A partir de febrero del 2009, disponen de un nuevo sistema</p>	<p>Capacitar al personal en el uso del sistema CONEXUS,</p>



<p><b>Información y Comunicación</b></p>	<p>CONEXUS, bajo la modalidad de adquisición de licencias, que se ajusta a las necesidades de la cooperativa, principalmente por el tamaño.</p> <p>El uso del sistema es aún limitado, no existe un Sistema de Información Gerencial básico que permita conocer la situación de la cooperativa tanto a nivel del equipo de trabajo como a los Directivos.</p>	<p>para contar con una herramienta de gestión al desempeño institucional.</p> <p>Generar una cultura de planificación y presentación de información que fluya a todo nivel.</p>
<p><b>Calidad, Disponibilidad y Transparencia de la Información</b></p>	<p>Si bien la Cooperativa cuenta con un sistema financiero adecuado, lamentablemente no se evidencia una cultura de generación de reportes y de difusión de información a todo nivel.</p> <p>Se carece de información inclusive manual para evaluar la gestión y realizar seguimiento de las operaciones</p>	<p>Fomentar la cultura de transparencia de información tanto a nivel interno como externo.</p>
<p><b>Contabilidad, Control Interno</b></p>	<p>La cooperativa aplica el CUC de la SBS sin embargo se han observado una serie de inconsistencias en el registro de varios rubros.</p> <p>No cuentan con una estructura de control interno adecuada.</p>	<p>La cooperativa requiere de una revisión contable a nivel integral para depurar y revisar que la dinámica del plan de cuentas de la SBS se aplica razonablemente.</p>
<p><b>Auditoría Externa</b></p>	<p>No cuentan con auditoría externa desde la constitución de la cooperativa.</p> <p>No se considera necesario contar con</p>	<p>Contratar los servicios de auditoría externa como una alternativa de asesoría a la gestión y rendición de</p>

	este servicio, se evidencia un desconocimiento por parte de los Directivos de la importancia de contar con Auditoría Externa.	cuentas. La Gerencia expresó el interés de contratar la auditoría externa para el año 2008, en los próximos 60 días.
<b>Procesos de Planificación y Gestión, Objetivos estratégicos y proyecciones futuras</b>	No disponen de Plan estratégico, plan operativo anual ni presupuesto. Al entrevistar a la Gerencia se indica que no se realiza una planificación sino más bien una ejecución del día a día.	Elaborar de manera participativa el Plan Estratégico así como POA y Presupuesto como herramientas de apoyo a la gestión institucional
<b>Productos de Crédito</b>	Disponen de dos productos de crédito orientados al consumo y a microcrédito que al no existir claridad en la metodología de crédito para cada segmento hace que existan dificultades para el registro y asignación de tasas de interés superiores a los límites establecidos por el BCE.	Fortalecer el área de crédito de la cooperativa a todo nivel desde la evaluación del personal actual, diseño de manuales y procedimientos de crédito, capacitar en la metodología de crédito con clínicas de caso. La cooperativa no solo requiere de un proceso de capacitación sino de asesoría y acompañamiento para garantizar los resultados.
<b>Productos de Ahorro</b>	Una de las debilidades es la poca movilización de captaciones que registra la cooperativa, al no contar con una persona que se encargue de	Generar procesos integrados de movilización de ahorros tanto a la vista como en depósitos a plazo

	<p>este proceso, la Gerencia se ha convertido en el principal negociador de recursos en lo que concierne a depósitos a plazo fijo, casi nada se hace en cuanto a depósitos a la vista.</p>	<p>fijo.</p> <p>Asignar esta responsabilidad a una persona que cuente con los conocimientos y herramientas para ejecutar la misma.</p>
<p><b>Estructura y Gestión Financiera</b></p>	<p>En la estructura financiera de la cooperativa resalta el alto porcentaje de cartera de crédito sobre el total de los activos, a junio/09 este llega al 96%, dejando un margen muy pequeño para la liquidez, necesaria para responder a los requerimientos de los depositantes.</p> <p>Limitada movilización de captaciones y una alta concentración en certificados de aportación en casi el 50% proveniente del Gerente de la COAC.</p>	<p>Fortalecer la estructura financiera de la cooperativa, a través de la aplicación paulatina de disciplinas financieras en cuanto a composición de activos, movilización de ahorros, líneas de contingencia de liquidez, adecuación de capital.</p>
<p><b>Calidad de Activos y Gestión de Cartera</b></p>	<p>La cooperativa no cuenta con una administración eficiente de sus activos productivos, la cartera de crédito en riesgo presenta un deterioro que llega hasta el 40% a jun/09, junto a una deficiente reserva de provisiones que apenas cubre el 9,68%.</p>	<p>Concientizar en la cooperativa sobre la responsabilidad de la administración de los recursos colocados en la cartera de crédito, y desarrollar un proceso integral de fortalecimiento del área de crédito a través de un acompañamiento y asesoría con planes y</p>

		resultados establecidos.
<b>Eficiencia y Resultados</b>	La cooperativa presenta serias limitaciones en cuanto a su permanencia y continuidad dado que no dispone de una tecnología adecuada para la administración de la cartera y en sí para llevar adelante la gestión institucional. Sus resultados son insuficientes para alcanzar una adecuada capitalización y desarrollo a futuro.	Aplicar un proceso de reordenamiento institucional que fortalezca todas las áreas tanto Directivas, Gerencial y Operativas

## COAC INDIGENA SAC LTDA.

**Ubicación:** Tungurahua

**Levantamiento realizado:** Agosto/2009

AREA	SITUACION IDENTIFICADA	RECOMENDACIÓN PARA MEJORAMIENTO
<p><b>Contexto de la zona de intervención y competencia</b></p>	<p>Positivos:</p> <p>Al ser una de las pioneras de las Cooperativas indígenas y por los 10 años que desarrolla su actividad, goza de la confianza de sus socios.</p> <p>Debilidades.</p> <p>La separación de sus 3 agencias, que pasaron a constituirse en Cooperativas independientes, disminuyó el volumen de sus operaciones de crédito y captación de fondos. Como estas Cooperativas tienen el mismo nombre, existe un potencial riesgo reputacional, en el caso que una de ellas tenga algún problema.</p> <p>El Gerente de la Cooperativa considera que el mercado del sector urbano es altamente competitivo y está saturado.</p>	<p>Difundir las actividades realizadas por la Cooperativa, y los beneficios que han alcanzado sus socios, con el financiamiento de sus operaciones de crédito. .</p> <p>Realizar un análisis del riesgo reputacional que podría tener la Cooperativa.</p> <p>Realizar estudios de mercado para incursionar en otros mercados rurales.</p> <p>Establecer políticas para restringir las operaciones de crédito a socios que operen con más de 2 instituciones financieras.</p>

	<p>Alto grado de sobreendeudamiento por parte de los socios de la Cooperativa. 42.65 % de clientes compartidos y 38.29% del monto del crédito. .</p>	
<p><b>Gobierno: Cuerpo Directivo y Gerencia</b></p>	<p>Los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia no tienen los conocimientos necesarios para un adecuado cumplimiento de su función.</p> <p>El Consejo de Administración está conformado por 5 miembros y el de Vigilancia por 3 miembros. No se ha conformado de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo No. 35 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas.</p> <p>Se realizan reuniones conjuntas entre los Consejos de Administración y Vigilancia. El Auditor Externo en su informe observa que el Consejo de Vigilancia revisó los mismos puntos del Consejo de Administración, por lo que este Consejo no cumple con las funciones encomendadas establecidas en el artículo No. 54 del Estatuto vigente.</p> <p>No se ha conformado la Comisión de Educación y Asuntos Sociales, de acuerdo a las disposiciones</p>	<p>Realizar cursos de capacitación sobre administración de COAC dirigidos a los miembros de los Consejos-</p> <p>Conformar el Consejo de Administración y Vigilancia, de acuerdo a las disposiciones establecidas en el Artículo 35 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas.</p> <p>Que el consejo de Vigilancia cumpla con las funciones establecidas en el artículo No. 54 del estatuto vigente.</p> <p>Conformar la Comisión de Educación y Asuntos Sociales</p>

	establecidas en el Estatuto.	
<b>Estructura Organizacional</b>	Existen debilidades en el control interno de la Cooperativa, por lo que es necesario crear la Unidad de Auditoría Interna.	Designar al auditor Interno de la Cooperativa.
<b>Gestión del Recurso Humano</b>	En lo que se refiere a la productividad de los oficiales de crédito, cada uno administra 183 clientes, que se considera un número inferior al recomendado de 400 clientes por oficial.  Se ha designado a la Responsable de la administración de Recursos Humanos.	Revisar la productividad de los Oficiales de Crédito, para que se ajuste a los estándares recomendados.  Actualizar, aprobar, difundir y aplicar el Manual de Funciones y de Recursos Humanos.
<b>Sistemas Tecnológicos de Información y Comunicación</b>	El sistema que utiliza la Cooperativa ha sido desarrollado y actualizado por el Ing. José Andrade, quién labora en la SAC desde el año 2.005, como Jefe de Software.  De la información proporcionada existen inconsistencias en los resultados de la calificación de cartera. Créditos que les corresponde a calificación C, están reportados con calificación B. los que son D, se reportan como C. Algunos créditos no tienen calificación	Determinar si la Cooperativa es la propietaria del software o tiene licencia para su utilización.  Preparar un Plan de Contingencia de Sistemas.  Revisar los parámetros que se utilizan en la calificación de cartera. Aplicar los días de morosidad establecidos para cada una de las categorías: A,B,C,D,E.

<p><b>Calidad, Disponibilidad y Transparencia de la Información</b></p>	<p>Todos los reportes de información para la Gerencia y entidades de financiamiento están disponibles en 15 días.</p> <p>No se ha difundido en carteleras de información a los socios, las tasas de interés activas y pasivas que están vigentes en cada mes.</p> <p>Informar a los socios todos los términos y condiciones de los créditos a conceder.</p> <p>Las tasas de interés nominales que se utilizan en las tablas de amortización de los créditos concedidos difieren de la tasa de interés que consta en el pagaré suscrito por el socio, lo que puede ocasionar un riesgo de tipo legal a la cooperativa.</p>	<p>Reducir el tiempo de presentación de los reportes Gerenciales a 8 días.</p> <p>Difundir en carteleras las tasas de interés nominal y efectiva, aplicable en cada una de las operaciones de crédito y captación.</p> <p>Informar a los socios todos los términos y condiciones de los créditos a conceder.</p> <p>Revisar las tasas de interés que se utilizan para la elaboración de las tablas de amortización de los créditos concedidos.</p>
<p><b>Contabilidad, Control Interno</b></p>	<p>Las transferencias a la cartera vencida y cartera que no devenga intereses lo realiza a los 30 días.</p> <p>Se registran saldos de cuentas por cobrar elevadas, por \$ 343 mil, de los cuales \$ 202 mil corresponde a Anticipos al personal y \$ \$140 a otras cuentas por cobrar.</p> <p>En las cuentas de la cartera de microcrédito, se encuentran registrados los saldos de las</p>	<p>Aplicar la norma de transferir a cartera vencido a los 5 días de no cancelada una cuota de capital de un microcrédito y a los 15 días en el caso de consumo.</p> <p>Revisar y reducir los saldos de las cuentas por cobrar.</p> <p>Revisar los plazos de concesión, por cuanto la</p>



	<p>operaciones de crédito por \$ 1.643 mil concedidas a cooperativas de ahorro y crédito, que anteriormente eran agencias de la SAC-AIET Ltda., y que se separaron en el año 2.008.</p> <p>El crédito fue concedido a 10 años plazo y 14% de interés anual.</p>	<p>Cooperativa no tiene ninguna línea de financiamiento para cubrir este tipo de operaciones.</p>
<p><b>Auditoría Externa</b></p>	<p>El informe del Auditor Externo del año 2.008 señala: “En nuestra opinión, los estados financieros presentan razonablemente en todos los aspectos importantes, la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “INDIGENA SAC. LTDA” al 31 de diciembre del 2.008 y los resultados de sus operaciones, por el año terminado en es fecha, de conformidad con Normas Ecuatorianas de Contabilidad Generalmente Aceptadas.</p> <p>En su informe de control interno realiza 12 recomendaciones dirigidas al Consejo de Administración, Vigilancia, Comité de Crédito, Gerencia, Contador.</p>	<p>Realizar el seguimiento de la aplicación de las recomendaciones formuladas por el Auditor Externo.</p>
<p><b>Procesos de Planificación y Gestión, Objetivos</b></p>	<p>La COAC Indígena SAC Ltda. Dispone del plan estratégico para el período 2.004 – 2.010, cuando tenía la razón social de Cooperativa de</p>	<p>Realizar la evaluación del cumplimiento del Plan Estratégico 2.004 – 2.010.</p> <p>Evaluar el cumplimiento del</p>

<p><b>estratégicos y proyecciones futuras</b></p>	<p>Ahorro y Crédito SAC AIET Ltda. .</p> <p>Ha elaborado el Plan Operativo Anual para el año 2.009 así como también su presupuesto mensual.</p> <p>No se ha realizado la evaluación del cumplimiento del Plan Estratégico ni del POA del año 2.009.</p> <p>Por la separación de sus 3 agencias realizadas en el año 2.008 y por los cambios presentados en el entorno económico y político del país, se requiere reformular e Plan Estratégico de la Institución.</p>	<p>POA del año 2.009.</p> <p>Determinar el % de avance de cada una de las actividades</p> <p>Elaborar un nuevo Plan Estratégico para el período 2.010 – 2.013.</p>
<p><b>Productos de Crédito</b></p>	<p>La fijación de las tasas de interés se realiza cada trimestre.</p> <p>Para el cálculo de la tasa máxima efectiva de cada segmento, no se considera los valores que la cooperativa pide al socio que deposite como encaje.</p>	<p>Realizar la fijación de tasas de interés para cada uno de los meses, considerando las disposiciones establecidas por el Banco Central del Ecuador.</p> <p>En el cálculo de la tasa máxima efectiva para cada uno de los segmentos que atiende la Cooperativa, considerar el efecto del encaje.</p> <p>Revisar las tablas de amortización, por cuanto los intereses se calculan con una tasa de interés nominal diferente a la que consta en el pagaré y liquidación de la</p>

		operación.
<b>Productos de Ahorro</b>	<p>La Cooperativa no ha rediseñado sus productos de captación de depósitos de ahorro y plazo. Se mantiene la misma característica de años anteriores.</p> <p>No se ofrece servicios colaterales, como seguros de vida y salud, para beneficio de los socios.</p> <p>En el período comprendido entre diciembre del 2.007 y junio del 2.009, los depósitos de ahorro han disminuido el 29.64%, en cambio que los depósitos a plazo han crecido el 44.27%</p>	<p>Desarrollar nuevos productos de captación, tanto de depósitos de ahorro y depósitos a plazo.</p> <p>Analizar la posibilidad de ofrecer seguros de vida y salud, para los socios de la cooperativa.</p> <p>Rediseñar sus productos de ahorro, para hacerlos mas atractivos para los socios, además que su costo financiero es menor.</p> <p>Potencializar los depósitos a plazos superiores a los 180 días, para tener plazos más largos de captación, estableciendo promociones.</p>
<b>Estructura y Gestión Financiera</b>	<p>Al 30 de junio del 2.009, en la Cartera de Crédito se concentra el 79.14% del Activo, En los Fondos Disponibles se mantiene el 9.87% y en las inversiones financieras temporales el 2.24% del activo.</p> <p>En el período de análisis, presenta signos de contracción. Los activos presentan una disminución de \$ 77.6 mil, con un decrecimiento del</p>	<p>Obtener una fuente de financiamiento de mediano y largo plazo, que le permita a la Cooperativa reactivar la concesión crediticia en sus zonas de influencia.</p> <p>Promocionar la incorporación de nuevos socios, que no hayan operado en otras</p>

	<p>0.81%.</p> <p>La Cartera de Crédito disminuyó en \$ 695.8 mil, con una contracción del 8.49%, en tanto que las captaciones totales se incrementaron en \$ 340.5 mil, (5.53%.)</p> <p>El patrimonio presenta una disminución de \$ 328.2 mil, con una tasa de crecimiento negativa del -20.11%.</p>	<p>cooperativas.</p> <p>Incrementar el valor mínimo de certificados de aportación que debe mantener cada socio.,</p>
<p><b>Calidad de Activos y Gestión de Cartera</b></p>	<p>El indicador de morosidad, al 30 de junio del 2.009 se ubica en el 5.92%, superior al &lt;5% establecido como referente recomendable. Si se aplicaría las transferencias a cartera vencida y cartera que no devenga intereses, a los 5 días en microcrédito y 15 días en consumo, el indicador de morosidad sería mayor.</p> <p>La cobertura de las provisiones frente a la cartera en riesgo es del 58.91% es inferior a la cobertura de &gt;100% planteada como referente.</p>	<p>Preparar un plan emergente de recuperación de la cartera vencida, con la finalidad de reducir el indicador de morosidad.</p> <p>Incrementar las provisiones para mejorar la cobertura de la cartera en riesgo.</p>
<p><b>Eficiencia y Resultados</b></p>	<p>La relación del Egreso Operacional/ Activo Promedio es del 10.39% notablemente superior al referente del &lt;6%.</p> <p>De igual manera, el Gastos del Personal / Activo Promedio es del</p>	<p>Revisar los costos operativos de la Cooperativa y establecer medidas para su reducción.</p> <p>Evaluar los resultados que generan cada una de las</p>

	<p>6.27%, superior al referente del &lt;3%.</p> <p>La relación del Resultado Operativo / Patrimonio Promedio es del 3.42% inferior al 11.43% que registran la COAC reguladas.</p> <p>La relación Resultado Operativo / Activo Total Promedio del 0.46% es inferior al referente de mercado del 1.97%.</p>	<p>Agencias.</p> <p>Obtener fuentes de financiamiento del Sistema Nacional de Microfinanzas,</p> <p>Establecer un programa de captación de depósitos de ahorro, con la finalidad de disminuir el costo de captación de fondos.</p>
--	---	--

## COAC SAN ALONSO

**Ubicación:** Tungurahua

**Levantamiento realizado:** Agosto/2009

AREA	SITUACION IDENTIFICADA	RECOMENDACIÓN PARA MEJORAMIENTO
<b>Contexto de la zona de intervención y competencia</b>	<p>Positivos: Demanda potencial para créditos bajo la metodología grupal a nivel rural, en la cooperativa cuenta con experiencia.</p> <p>Debilidades: Alta competencia en el mercado de intervención en condiciones de alto riesgo para los operadores y de limitada transparencia a los clientes.</p>	Diseñar e implementar el piloto de metodología grupal a nivel rural en la zona de atención de la cooperativa, como una alternativa para diversificar el riesgo.
<b>Gobierno: Cuerpo Directivo y Gerencia</b>	<p>En la Gerencia se concentra la toma de decisiones y lineamientos que debe seguir la cooperativa, los miembros de los Consejos no tienen la capacidad para apoyar con la generación de ideas que permitan el desarrollo de la institución.</p> <p>No Existe una participación activa de los Consejos por no conocer los roles y funciones que deben cumplir.</p>	Consolidar un proceso de formación y asistencia directa a los Consejos Directivos con la finalidad de fortalecer los conocimientos en roles y funciones.
<b>Estructura</b>	La cooperativa cuenta con una	Instrumentar un proceso de

<b>Organizacional</b>	<p>agencia en Latacunga, no están interconectadas, de la entrevista con la Gerencia se puede apreciar que no existe un seguimiento adecuado, prácticamente la Agencia se maneja de manera independiente.</p> <p>No existe reporte de información por parte de la agencia a la matriz, no se evidencia una distribución por centros de costos, por lo tanto no se evalúa su nivel de sostenibilidad y rentabilidad.</p>	<p>seguimiento y evaluación de la gestión institucional, a través de la formalización de un sistema de información gerencial acorde a las necesidades de la COAC.</p>
<b>Gestión del Recurso Humano</b>	<p>La cooperativa no dispone de un Manual de Recursos Humanos, los procesos de selección y reclutamiento del personal están a cargo de la Gerencia. La inducción toma aproximadamente 30 días, se realizan charlas sobre la cooperativa, captaciones de socios, luego se realiza procesos de acompañamiento con los oficiales antiguos.</p> <p>No existe claridad en la delegación de funciones, pueden existir momentos en los que una persona realice actividades de caja, contabilidad y crédito.</p> <p>No se dispone de una política para capacitación del personal, tampoco cuentan con un plan de capacitación.</p>	<p>Desarrollar un proceso de fortalecimiento de la Administración del Talento Humano.</p>
<b>Sistemas</b>	<p>La cooperativa no cuenta con un</p>	<p>Fortalecer la administración</p>

<p><b>Tecnológicos de Información y Comunicación</b></p>	<p>Sistema de Información Gerencial adecuado, los pocos reportes que se obtienen del sistema sirven para realizar un seguimiento a la morosidad y liquidez, no como un instrumento de apoyo a la gestión institucional.</p> <p>A pesar de las limitaciones que tienen con el actual sistema, no tienen planificado hacer un cambio, indican que se esperará alcanzar un mayor tamaño de cartera.</p>	<p>de sistemas y diseñar un plan de contingencia de seguridad de la información.</p> <p>Fortalecer el Sistema de información gerencial.</p>
<p><b>Calidad, Disponibilidad y Transparencia de la Información</b></p>	<p>Existe alta vulnerabilidad en el manejo de la información ya que no se lleva un control adecuado de respaldos.</p> <p>Respecto de la información de tarifas y costos hacia el cliente, no existe una pizarra que informe públicamente en un lugar visible, el mecanismo de información hacia el socio es en el momento que requiere de un servicio a través de atención al cliente.</p>	<p>Formalizar un proceso de transparencia de la información hacia el cliente en cuanto a los tarifarios y condiciones de los servicios financieros.</p>
<p><b>Contabilidad, Control Interno</b></p>	<p>San Alfonso, utiliza el CUC emitido por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador para instituciones reguladas.</p> <p>La emisión de Estados Financieros se realiza en forma <b>semestral</b>, tanto para balance general como estado de</p>	<p>Realizar un proceso de depuración y consolidación de balances de tal manera que se pueda obtener esta información de manera mensual junto con el análisis de los principales</p>



	<p>resultados.</p> <p>La cooperativa no dispone de un sistema de control interno, debidamente implementado.</p>	<p>indicadores de desempeño institucional.</p> <p>Elaborar un plan de acción de fortalecimiento del área de control interno.</p>
<p><b>Auditoría Externa</b></p>	<p>Para el 2008 no se realizó la contratación, se indica que en el 2010 se contratará los servicios de auditoría externa para el 2008 y 2009.</p> <p>Al revisar el informe de control interno para el año 2007, se puede observar varias recomendaciones a las que no se han realizado seguimiento tanto a nivel operativo como directivo.</p>	<p>Realizar la contratación de la auditoría externa para el año 2008 y 2009.</p>
<p><b>Procesos de Planificación y Gestión, Objetivos estratégicos y proyecciones futuras</b></p>	<p>La cooperativa realizó un proceso de planificación estratégica para el período 2009-2010.</p> <p>Sin embargo no se evidencia una claridad así como el despliegue y empoderamiento de los documentos a nivel del personal operativo como de los Directivos.</p>	<p>Realizar el proceso de difusión de las herramientas de planificación estratégica hacia el personal y directivos, así como formalizar el proceso de seguimiento .</p>
<p><b>Productos de Crédito</b></p>	<p>Al analizar la estructura de la cartera de la cooperativa se observa su focalización al segmento de microcrédito, como perspectiva a futuro tiene previsto incursionar en la metodología grupal a través de banca</p>	<p>Revisar las fichas de productos de crédito con la finalidad de ajustar la metodología y mejorar en eficiencia y calidad de la cartera.</p>

	<p>comunal.</p> <p>No existe instancia de aprobación por el Consejo de administración para operaciones de crédito.</p> <p>En el caso de la agencia en Latacunga, no existe un seguimiento oportuno a las operaciones y gestión del desempeño.</p>	
<b>Productos de Ahorro</b>	<p>No dispone de un área para captaciones, las funciones concernientes a la movilización de depósitos las realiza la gerencia.</p> <p>Los productos con los que cuenta la cooperativa son tradicionales, no existe un proceso de innovación.</p> <p>No dispone de un Manual de captaciones, las tasas de interés para los productos son fijados por la Gerencia.</p>	<p>Fortalecer la movilización de ahorros en la cooperativa, a través de la generación de una estrategia que contemple un estudio de los socios, innovación y desarrollo de productos y plan de mercadeo.</p>
<b>Estructura y Gestión Financiera</b>	<p>La estructura financiera de la cooperativa denota una alta concentración de activos productivos en el rubro de cartera de créditos. La principal fuente de fondeo del activo constituye el pasivo a través de la movilización de captaciones.</p>	<p>Si bien dispone de una estructura altamente productiva debe cubrir los niveles de liquidez, y fortalecer la capitalización del patrimonio</p>
<b>Calidad de Activos y</b>	<p>La calidad de cartera no es la adecuada, la morosidad a junio/09 es</p>	<p>Mejorar el proceso de colocación de créditos y</p>

<p><b>Gestión de Cartera</b></p>	<p>del 10% superior al 5% considerado como buena práctica, a esto se suma una deficiencia en cobertura de provisiones de incobrables que apenas respalda el 8,27% de la cartera en riesgo.</p>	<p>constituir una política de provisiones de cartera a través de un plan de ajuste hasta alcanzar a cubrir el 100% de la cartera vencida.</p>
<p><b>Eficiencia y Resultados</b></p>	<p>Al ser una cooperativa pequeña aún no alcanza los estándares sugeridos como buena práctica, esto repercute en los resultados institucionales que durante los tres últimos años son negativos respecto de los activos como del patrimonio.</p>	<p>Implementar un proceso de aplicación gradual de disciplinas financieras que contribuyan al mejoramiento del desempeño institucional.</p>

## COAC SUMAK ÑAN

**Ubicación:** Tungurahua

**Levantamiento realizado:** Agosto/2009

AREA	SITUACION IDENTIFICADA	RECOMENDACIÓN PARA MEJORAMIENTO
<b>Contexto de la zona de intervención y competencia</b>	<p>Positivos: Existencia de Demanda potencial en zonas rurales.</p> <p>Debilidades: Sobreendeudamiento en la provincia de Tungurahua.</p> <p>Competencia agresiva en condiciones de riesgo no favorables para el consumidor final.</p>	<p>Dada las condiciones de mercado, no se debería descartar la posibilidad de una fusión con cooperativas de la comunidad.</p> <p>Fortalecer a la cooperativa a nivel integral tanto en gestión gerencial, como en metodologías de ahorro y crédito.</p>
<b>Gobierno: Cuerpo Directivo y Gerencia</b>	<p>Débil participación de los Consejos en la toma de decisiones.</p> <p>Alta concentración de poder en la Gerencia para la dirección de la cooperativa.</p> <p>Ausencia de un equipo gerencial, como soporte a la gerencia que carece de conocimientos y experiencia en el sector financiero.</p>	<p>Fortalecer la capacidad de gestión de la gerencia y organizar un equipo gerencial de apoyo para la toma de decisiones.</p> <p>A nivel Directivo, se debe construir un proceso de formación para Directivos y capacitar a los actuales en roles y funciones para que adopten una participación activa.</p>

<p><b>Estructura Organizacional</b></p>	<p>La estructura no es acorde a las necesidades de la cooperativa, no existe una definición clara de los cargos y responsabilidades.</p> <p>Tanto la matriz como las agencias no están interconectadas.</p>	<p>Realizar una revisión estructural y de procesos de la cooperativa, que le permita atender los requerimientos del mercado.</p>
<p><b>Gestión del Recurso Humano</b></p>	<p>No existe una política ni manual de Recursos Humanos. La administración del personal no obedece a una evaluación de competencias y conocimientos. Al personal no se le ha facilitado las herramientas y capacitación para ejercer sus funciones.</p>	<p>Desarrollar un plan de desarrollo de competencias y conocimientos en el personal actual, que permita evaluar su gestión o de ser el caso renovar con profesionales que contribuyan al desarrollo de la cooperativa</p>
<p><b>Sistemas Tecnológicos de Información y Comunicación</b></p>	<p>Utilizan el sistema SIA, se podría señalar que para el tamaño de la cooperativa es aún adecuado aunque no cuenta con medidas de seguridad necesarias para las operaciones. No existe un Sistema de Información Gerencial</p>	<p>Implementar un sistema de información gerencial básico que le permita a la Gerencia y a su personal conocer las cifras y evaluar la gestión de la cooperativa.</p>
<p><b>Calidad, Disponibilidad y Transparencia de la Información</b></p>	<p>No se dispone de un proceso de difusión de información de tarifas hacia los socios.</p> <p>No existe una disponibilidad de la información de manera oportuna</p> <p>Existe disponibilidad y compromiso hacia adoptar medidas de transparencia.</p>	<p>Construir un modelo estándar de difusión de información al público que bien podría ser a través de una pizarra con los tarifarios y condiciones.</p>

<p><b>Contabilidad, Control Interno</b></p>	<p>Aplican el CUC de la SBS, sin embargo se debe realizar un proceso profundo de revisión y análisis a la aplicación de la dinámica del CUC.</p> <p>La COAC carece de un sistema adecuado de control interno siendo sujeta a potenciales riesgos operativos.</p>	<p>Realizar un análisis a la aplicación del CUC y realizar los ajustes respectivos.</p> <p>Capacitar al personal de contabilidad en contabilidad financiera.</p> <p>Establecer al interior medidas de control interno a cargo de un funcionario asignado, ya que por su tamaño no es posible disponer de los servicios de un auditor interno.</p>
<p><b>Auditoría Externa</b></p>	<p>No se han realizado auditorías externas desde la creación, sin embargo existe la disponibilidad de realizar este proceso a partir del 2009.</p>	<p>Contratar una auditoría externa cada año.</p>
<p><b>Procesos de Planificación y Gestión, Objetivos estratégicos y proyecciones futuras</b></p>	<p>No cuentan con Planificación estratégica, plan operativo ni presupuesto.</p> <p>Tampoco se evidencia una claridad a nivel Gerencial y Directiva de cuáles son los horizontes y objetivos estratégicos para la COAC.</p>	<p>Contar con un proceso de Planificación Estratégica “participativa” a nivel operativo y directivo, con la finalidad de contar con herramientas de orientación para la toma de decisiones.</p>
<p><b>Productos de Crédito</b></p>	<p>Únicamente dispone de un producto de crédito, conocido como microcrédito, sin la metodología</p>	<p>Reempacar el producto existente, fortalecer la metodología actual.</p>

	adecuada	Apoyar en el desarrollo e innovación de nuevos productos en base a necesidades de los socios
<b>Productos de Ahorro</b>	No existe una política clara para movilización de ahorros, actualmente esta es una de las mayores debilidades de la cooperativa. Únicamente cuenta con los productos tradicionales	Desarrollar un proceso de movilización de ahorro a través de la creación de productos que se basen en las necesidades de los socios, principalmente en las comunidades rurales que operan con un adecuado plan de mercadeo.
<b>Estructura y Gestión Financiera</b>	La cooperativa ha focalizado su atención en ser una institución de “Crédito”, se caracteriza por no generar una movilización de ahorros, ni disponer de una política de capitalización del patrimonio.	Generar procesos de movilización de ahorros y políticas de fortalecimiento patrimonial.  Capacitar al personal en mecanismos de análisis financiero y gestión financiera.
<b>Calidad de Activos y Gestión de Cartera</b>	La administración de la cartera de crédito es deficiente, la cartera en riesgo mayor a 30 días es del 7,26%, superior al margen considerado como estándar de buena práctica, a esto se suma una deficiente constitución de provisiones.	Implementar asesorías de asistencia técnica en el mejoramiento de los procesos y la metodología de crédito que incluya recomendaciones para una eficiente gestión de cobranzas.
<b>Eficiencia y</b>	La COAC es ineficiente, sus gastos	Generar un proceso de

<b>Resultados</b>	operativos son elevados en función del tamaño de sus activos y de la cartera de crédito. A esto se suma que los resultados antes de ajuste de provisiones casi bordean el punto de equilibrio, convirtiéndole en una institución con serias complicaciones de sostenibilidad.	adecuación financiera que le permita equilibrar una estructura adecuada de activos, pasivos y patrimonio.  Que le permita alcanzar los resultados necesarios para ser sostenible.
-------------------	---	---



## COAC KULLKI WASI

**Ubicación:** Tungurahua

**Levantamiento realizado:** Agosto/2009

AREA	SITUACION IDENTIFICADA	RECOMENDACIÓN PARA MEJORAMIENTO
<p><b>Contexto de la zona de intervención y competencia</b></p>	<p>Positivos:</p> <p>Expansión de la cooperativa en un mercado de alta competencia, gracias a la confianza que genera en cada una de las localidades en las cuales opera</p> <p>Debilidades:</p> <p>Alto porcentaje de clientes compartidos en la concesión de crédito, con entidades financieras reguladas y no reguladas. 41.99 % del número de socios y 42.32% del monto, lo que puede ocasionar un sobreendeudamiento.</p>	<p>Realizar una calificación de los clientes, que operan con varias instituciones financieras, para evitar el sobreendeudamiento.</p> <p>Incursionar en nuevos mercados, especialmente rurales, en los cuales no exista mucha competencia.</p> <p>Desarrollar productos de crédito para atender la demanda existente para ganadería.</p>
<p><b>Gobierno: Cuerpo Directivo y Gerencia</b></p>	<p>La Cooperativa tiene una debilidad en la conformación de los Consejos de Administración y Vigilancia. Sus integrantes no tienen los conocimientos y experiencia necesaria para el desarrollo de su función.</p>	<p>Realizar cursos de capacitación para los directivos y representantes a la Asamblea, en temas relacionados con administración de Cooperativas de ahorro y</p>

	<p>El Consejo de Vigilancia no está funcionando. Desde el inicio de la gestión no ha mantenido ninguna reunión.</p> <p>No se han integrado la Comisión de Asuntos Sociales y Educación, establecida en el Estatuto.</p> <p>El 70.45% del personal tiene nivel de estudios secundario.</p>	<p>crédito.</p> <p>Seleccionar a potenciales representantes que tengan nivel de estudios superior, para capacitarles y que conformen los Consejos en los siguientes años.</p> <p>Estructurar lo más pronto posible el Consejo de Vigilancia y nombrar a su Presidente.</p> <p>Conformar el Comité de Educación y Comité de Asuntos Sociales, de acuerdo a los establecidos en el Estatuto de la Cooperativa.</p> <p>Incentivar al personal para que inicien o terminen sus estudios universitarios en carreras afines a las finanzas, administración, contabilidad y auditoría.</p>
<b>Estructura Organizacional</b>	<p>La actual estructura organizacional no está acorde al crecimiento experimentado por la Cooperativa y el número de agencias que tiene.</p>	<p>Analizar la creación de las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Auditoría Interna.</li> <li>✓ Tesorería</li> <li>✓ Recursos Humanos</li> <li>✓ Captaciones</li> </ul>
<b>Gestión del Recurso</b>	<p>La administración del Recurso Humano lo realiza directamente la</p>	<p>Crear la Unidad de Recursos Humanos y</p>

<p><b>Humano</b></p>	<p>Gerencia General.</p> <p>Se presentan distorsiones en la fijación de la remuneración. Se paga a la persona y no al cargo.</p>	<p>designar el Responsable, para que se encargue de la Administración del Talento Humano.</p> <p>Elaborar el Manual de Gestión de Recursos Humanos.</p> <p>Realizar la Valoración de Cargos, y establecer una política de salarios.</p>
<p><b>Sistemas Tecnológicos de Información y Comunicación</b></p>	<p>El actual sistema SIA tiene algunas limitaciones en la emisión de reportes de información gerencial.</p> <p>Por el notable crecimiento experimentado por la Cooperativa, se requiere migrar a un nuevo sistema.</p> <p>Existe una interconexión parcial entre las agencias, únicamente para las transacciones de la Contabilidad.</p> <p>No existe un servidor back-up. No se mantienen respaldos fuera de las oficinas de la Cooperativa.</p>	<p>Realizar las gestiones con el proveedor del sistema SAFCOW, para solucionar los problemas detectados en la migración</p> <p>Analizar la adquisición de un servidor back-up.</p> <p>Mantener respaldos de información fuera de las oficinas de la Cooperativa.</p> <p>Preparar un Plan de Contingencias de sistemas.</p>
<p><b>Calidad, Disponibilidad y Transparencia de la Información</b></p>	<p>Existen demoras en la preparación de los reportes para la Gerencia. Se entregan a los 15 días, luego del cierre de cada mes, lo que dificulta la toma de decisiones oportunas. .</p> <p>No se ha informado a los socios,</p>	<p>Preparar y entregar los reportes a la Gerencia General, hasta el día 5 de cada mes.</p> <p>Publicar en carteleras informativas, las tasas de interés activas y pasivas,</p>

	<p>mediante carteleras o folletos, las tasas de interés activas y pasivas, costos de los servicios.</p> <p>Se han presentado inconsistencias en la información proporcionada para la evaluación institucional, además que su preparación se concentra en la Gerencia y Contabilidad, por lo que existen demoras en la entrega.</p>	<p>tanto nominal como efectiva, en cada una de las oficinas.</p> <p>Designar un empleado que se encargue de atender los diferentes reportes que solicitan las instituciones financieras, Red Financiera Rural, la misma que previo a su envío sea validada por el Auditor Interno.</p>
<p><b>Contabilidad, Control Interno</b></p>	<p>La transferencia a cartera vencida y cartera que no devenga intereses, de todo tipo de crédito, lo realiza a los 30 días. No cumple con la norma de transferir a cartera vencida de microcrédito a los 5 días, y en consumo a los 15 días, lo cual distorsiona los saldos de la cartera en riesgo que tiene la Cooperativa.</p> <p>Existen varias debilidades de control interno detectadas por el Auditor Externo, así como también por el Auditor Interno de la Cooperativa.</p> <p>Se presentan saldos significativos en la cuenta analítica 16909090 “Otros valores por cobrar”, \$ 48.641.36 y cuenta 19049005 “Anticipos Monetarios.” \$ 39.071.49.</p> <p>No se ha establecido un mecanismo de control del valor recaudado por</p>	<p>Realizar las transferencias a cartera vencida de microcrédito, a los 5 días de vencida la cuota de capital y en consumo a los 15 días.</p> <p>Elaborar el Manual de Control Interno.</p> <p>Revisar los conceptos de registro y se proceda al cobro de valores o registro directo en la cuenta que corresponda.</p> <p>Establecer mecanismo de control interno de las recaudaciones directas realizadas por los Oficiales de Crédito.</p>

	los Oficiales de Crédito y el valor depositado en la Cooperativa.	
<b>Auditoría Externa</b>	<p>En la opinión del Auditor Externo, Dra. Flor Chango, se señala: “los estados financieros presentan razonablemente, la situación financiera de la cooperativa de ahorro y Crédito Kullki Wasi- Casa de Dinero Ltda., al 31 de diciembre del 2.008, los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio y los flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de conformidad con las normas de contabilidad.</p> <p>En su informe de Control Interno ha realizado 30 recomendaciones dirigidas al consejo de Administración, vigilancia, sobre los rubros examinados, sistema automatizado, aspectos administrativos, las mismas que es necesario que la cooperativa les aplique, para solucionar las debilidades de control interno detectadas.</p>	Realizar el seguimiento mensual de la aplicación de las 30 recomendaciones realizadas por el Auditor Externo, en el informe de Control Interno.
<b>Procesos de Planificación y Gestión, Objetivos estratégicos y proyecciones</b>	La cooperativa dispone de un Plan Estratégico para el período 2.009 – 2.012. Ha elaborado el Plan operativo Anual y el presupuesto mensual de cada oficina y	Realizar en forma trimestral la evaluación del cumplimiento del plan Operativo Anual.

<b>futuras</b>	consolidado.	
<b>Productos de Crédito</b>	<p>Las tasas de interés de los créditos se los fijan para cada trimestre.</p> <p>En el cálculo de la tasa efectiva del crédito de consumo, no se considera el efecto del encaje.</p>	<p>Fijar las tasas de interés para cada uno de los meses, considerando las disposiciones del Banco Central del Ecuador.</p> <p>Considerar en el cálculo de la tasa efectiva de consumo, el efecto del encaje.</p>
<b>Productos de Ahorro</b>	<p>Las captaciones realizadas por la Cooperativa tienen un notable crecimiento en el período de análisis.</p> <p>Al 30 de junio del 2.009, se registra un total de captaciones de \$ 7.045 mil, de los cuales \$ 3.763.8 mil (53%) corresponden a Depósitos de Ahorro (incluidos los encajes) y \$ 3.281.3 mil, (47%) se registran en depósitos a plazo.</p>	<p>Conformar el área de captaciones de la Cooperativa y designar a un Responsable.</p> <p>Dar prioridad a la captación del Plan Ahorro Plus y los Certificados de Depósito a Plazo.</p>
<b>Estructura y Gestión Financiera</b>	<p>Al 30 de junio del 2.009, en la Cartera de Crédito se concentra el 92.17% del Activo, En los Fondos Disponibles se mantiene el 7.41% y en las inversiones financieras temporales el 0.71% del activo.</p> <p>El patrimonio presenta un lento crecimiento de \$ 282 mil, (43.21%) lo que repercute en que se presenten niveles bajos de solvencia patrimonial, que le restaría</p>	<p>Reducir la participación de la cartera de crédito al 80% del Activo.</p> <p>Incrementar la participación de los fondos disponibles al 10% y realizar inversiones financieras temporales, que representen el 5% del activo, para mantener reservas secundarias de</p>

	<p>capacidad de apalancar más recursos.</p> <p>El patrimonio financia apenas el 10.37% del Activo.</p>	<p>liquidez</p> <p>Establecer con urgencia medidas para incrementar el patrimonio, con la revisión del monto mínimo de certificados de aportación y la capitalización de los excedentes.</p>
<p><b>Calidad de Activos y Gestión de Cartera</b></p>	<p>El indicador de morosidad ha crecido del 7.34% en Diciembre del 2.007 al 8.82% en junio del 2.009.</p> <p>La cobertura de las provisiones frente a la cartera en riesgo es del 64.46% es inferior a la cobertura del 100% planteada como referente.</p> <p>Registra una alta exposición del patrimonio, (27.83%) debido al crecimiento de la cartera en riesgo</p>	<p>Establecer un plan emergente de recuperación de la cartera vencida, con la finalidad de disminuir la morosidad.</p> <p>Incrementar las provisiones, de acuerdo a los resultados de la calificación de cartera.</p>
<p><b>Eficiencia y Resultados</b></p>	<p>La relación del Resultado Operativo / Patrimonio Promedio es del 13.54% superior al referente recomendado del 11.43%. Sin embargo si se realiza el ajuste del déficit de provisiones de \$ 58.952 la rentabilidad sería inferior.</p> <p>La relación Resultado Operativo / Activo Total Promedio del 1.28% es inferior al referente de mercado del 1.97%.</p> <p>Los indicadores de eficiencia</p>	<p>Constituir las provisiones de acuerdo a los resultados de la calificación de cartera.</p> <p>Establecer medidas para la reducción de los costos operativos de la Cooperativa.</p>

	administrativa, tanto de gastos de operación como de personal son superiores a los referentes establecidos.	
--	---	--



## COAC LUCHA CAMPESINA

**Ubicación:** Chimborazo

**Levantamiento realizado:** Agosto/2009

AREA	SITUACION IDENTIFICADA	RECOMENDACIÓN PARA MEJORAMIENTO
<b>Contexto de la zona de intervención y competencia</b>	<p>Positivos: La COAC está muy bien posicionada en la zona de cobertura, adicionalmente la banca formal no ha ampliado sus servicios a esta zona, lo cual le ha permitido establecerse como una cooperativa segura para los depositantes.</p> <p>Debilidades: Los potenciales competidores que se han establecido en la zona cuentan con más recursos y fuentes de financiamiento que les permiten ingresar con fuerza en el mercado.</p>	La COAC deberá conseguir fuentes de financiamiento que no provengan únicamente de las captaciones de los socios, de esta manera podrán consolidarse en su zona de cobertura.
<b>Gobierno: Cuerpo Directivo y Gerencia</b>	Los Consejos de Administración y Vigilancia están conformados por 9 y 5 miembros respectivamente, las actividades principales de los miembros de los consejos están orientadas al comercio, amas de casa	Fortalecer los conocimientos de los Consejos y la Gerencia en temas relacionados a administración, finanzas, gobernabilidad. Revisar los

	<p>y jubilados, por lo que no poseen conocimientos técnicos únicamente la experiencia. Actualmente los consejos se reúnen cada semana, sin embargo existen ocasiones que no ameritan esta frecuencia, se encuentran pagando a los directivos dietas y viáticos, si bien los créditos a directivos son en las mismas condiciones que al resto de socios se identifican créditos superiores a los límites que señala la ley. En relación a la Gerencia, tampoco cuenta con estudios relacionados a Administración, su gestión puede ser mejorada, adicionalmente la Gerencia asiste dos veces por semana a la entidad.</p>	<p>valores y conceptos de dietas y viáticos a directivos y enmarcarse dentro de las disposiciones de la ley.</p>
<p><b>Estructura Organizacional</b></p>	<p>La estructura de la institución es adecuada para su tamaño. Las oficinas de Bucay y San Carlos constituyen puntos de atención y recaudación por lo que no se miden los niveles de productividad y rentabilidad. Cuentan con áreas definidas y responsables para las mismas.</p>	<p>Fortalecer a los responsables de cada área, así como el área de control interno que si bien no se especifica dentro del organigrama está implícitamente en toda la organización.</p>
<p><b>Gestión del Recurso Humano</b></p>	<p>El perfil profesional de los funcionarios de la entidad está relacionado con las áreas de Contabilidad, Ingeniería Comercial, Ingeniería en Sistemas, Ciencias de la</p>	<p>Elaborar un manual de recursos humanos básico. Establecer planes de capacitación, una vez que se identifiquen las</p>

	<p>Educación, Ingeniería en Finanzas.</p> <p>No disponen de manual de recursos humanos, ni de plan de capacitación, se tiene asignado un rubro en el presupuesto para estas actividades, participan en actividades puntuales según vaya apareciendo la necesidad.</p> <p>No ha existido rotación de personal, no disponen de políticas salariales, el personal labora en relación de dependencia, se encuentran afiliados al IESS y sus contratos están registrados en la inspectoría de trabajo. Sus niveles de productividad pueden ser mejorados sobre todo porque su concentración de cartera se encuentra en consumo.</p>	<p>necesidades prioritarias de cada área de trabajo.</p>
<p><b>Sistemas Tecnológicos de Información y Comunicación</b></p>	<p>El sistema informático que utiliza la COAC es el Financiamiento 2, cuentan con los programas fuentes, se encuentran interconectados con la oficina de Bucay no así con la de San Carlos. Las funciones del administrador del sistema las realiza la persona responsable del área de Sistemas. El sistema es un soporte que contribuye a la generación de reportes gerenciales oportunos. Se generan respaldos diarios.</p>	<p>Considerar la interconexión con la oficina de San Carlos para que se pueda contar con información real y oportuna.</p>
<p><b>Calidad, Disponibilidad y Transparencia</b></p>	<p>La COAC presenta apertura y predisposición para la publicación de la información a los socios. Se</p>	<p>Publicar la información financiera y tasas de interés en cartelera</p>

<b>de la Información</b>	dispone de reportes oportunos y de información financiera a partir del día cinco del cierre de mes. Reportan al Buró de Crédito Credit Report.	disponibles a la vista de los socios.
<b>Contabilidad, Control Interno</b>	Aplica el Catálogo Único de Cuentas de la SBS a partir del año 2002, la institución registra operaciones de crédito comercial, consumo, vivienda y microcrédito. El balance refleja una inadecuada clasificación de cartera, actualmente se la está realizando de acuerdo al destino del crédito y no en base a la fuente de repago del socio. Cumplen con las disposiciones tributarias. Los oficiales de crédito han recibido en ocasiones dinero por concepto de recaudaciones.	Realizar una adecuada clasificación de la cartera basada en la fuente de repago del socio. Normar el proceso de recaudación de manera que se prevengan posibles fraudes.
<b>Auditoría Externa</b>	El dictamen de la auditoría del año 2008 establece que “Los Estados Financieros tomados en su conjunto, y los resultados de sus operaciones comprendidos entre el 1ro de enero y el 31 de diciembre del año 2008, presentan razonablemente la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.” de conformidad con las Normas Ecuatorianas de Contabilidad. Se establecen recomendaciones de control interno.	Realizar la contratación para la auditoría del año 2009, y cumplir con las recomendaciones señaladas en la auditoría 2008.

<p><b>Procesos de Planificación y Gestión, Objetivos estratégicos y proyecciones futuras</b></p>	<p>No se dispone de Planificación Estratégica, cuentan con la visión y misión. El POA no está bien estructurado hace falta definir los objetivos estratégicos, estrategias y responsables para el cumplimiento. Se realiza la evaluación del POA semestralmente y del presupuesto mensualmente.</p>	<p>Considerar dentro del presupuesto la elaboración de la planificación estratégica, el POA deberá definir claramente los objetivos, estrategias, responsables, indicadores de cumplimiento y realizar una evaluación mensual. El presupuesto deberá incluir las cuentas de balance general.</p>
<p><b>Productos de Crédito</b></p>	<p>La COAC mantiene tres productos de crédito: Quirografarios, hipotecarios y especiales. Las tasas de interés son fijadas por el Consejo de Administración y la Gerencia. Manejan una metodología de crédito individual y el 51% de su cartera está orientada a crédito de consumo.</p>	<p>Fortalecer el área de crédito, revisar el manual de crédito y sus políticas. Verificar si su cartera de crédito corresponde verdaderamente a consumo o existe una mala clasificación pues la misión inicial de la COAC es el servicio a los más vulnerables. Mejorar su metodología de crédito.</p>
<p><b>Productos de Ahorro</b></p>	<p>Los productos existentes son Depósito a la vista y Depósito a Plazo Fijo. Existe una persona responsable del área de captaciones. Actualmente se paga una tasa del 4% para depósitos a la vista y en depósitos a plazo fijo llega al 8%.</p>	<p>Evitar la concentración de depósitos en pocos clientes, revisar las tasas que se ofrecen actualmente para verificar si son las adecuadas o necesitan ser reajustadas.</p>

<p><b>Estructura y Gestión Financiera</b></p>	<p>Los activos productivos representados por la cartera crédito alcanzan el 88%, la COAC ha sacrificado su indicador de liquidez, a junio 2009 este alcanza el 8,30%.</p> <p>La cooperativa ha concentrado su crecimiento únicamente en la movilización de ahorros, no ha promovido un crecimiento de patrimonio a través de reservas y certificados de aportación.</p>	<p>Crear un plan de contingencia para enfrentar posibles situaciones de iliquidez frente a la volatilidad que pudieran presentar los depósitos.</p> <p>Fortalecer el patrimonio de la institución mediante la generación de reservas que permitan lograr la sostenibilidad institucional en el tiempo</p>
<p><b>Calidad de Activos y Gestión de Cartera</b></p>	<p>Los activos productivos no han sido administrados correctamente, la cartera en riesgo es del 14,55%, porcentaje superior al indicador referencial del 5%, a esto se suma los niveles inadecuados de provisiones (31,87%) que no respaldan a su cartera morosa.</p>	<p>Establecer estrategias para la recuperación de la cartera morosa y la generación de provisiones suficientes para cubrir esta cartera.</p>
<p><b>Eficiencia y Resultados</b></p>	<p>La cooperativa es eficiente financieramente, sus ingresos generados cubren a los egresos, por otro lado si bien es eficiente administrativamente, estos indicadores deberán ser cuidados pues se encuentran en los límites referenciales, para esto se tendrá que administrar adecuadamente los gastos operacionales, gracias a esta administración eficiente de recursos la institución cuenta con índices de</p>	<p>Controlar adecuadamente los gastos para mantener su eficiencia. Continuar generando índices de rentabilidad que le permitan fortalecer su patrimonio y asegurar su permanencia en el mercado.</p>

	<p>rentabilidad aceptables en relación al promedio del sistema cooperativo regulado. Es importante resaltar que si bien estos indicadores son adecuados, hace falta realizar los ajustes correspondientes por el déficit de provisiones que existe.</p>	
--	---	--

## COAC INDIGENA SAC – PILLARO LTDA.

**Ubicación:** Tungurahua

**Levantamiento realizado:** Agosto/2009

AREA	SITUACION IDENTIFICADA	RECOMENDACIÓN PARA MEJORAMIENTO
<p><b>Contexto de la zona de intervención y competencia</b></p>	<p>Positivos:</p> <p>Píllaro es un cantón que tiene un buen crecimiento en su actividad, ganadera, agrícola y comercial.</p> <p>Debilidades:</p> <p>Mercado muy competitivo y con alto riesgo de sobreendeudamiento. En las IMF de la Sierra Central, el 52.55% de los clientes y el 55.65% del saldo es compartido entre varias instituciones financieras.</p>	<p>Realizar un estudio de mercado para determinar las necesidades crediticias de los diferentes sectores económicos de la localidad.</p> <p>Realizar una mejor selección de los clientes de crédito de la Cooperativa.</p>
<p><b>Gobierno: Cuerpo Directivo y Gerencia</b></p>	<p>Los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia no tienen los conocimientos necesarios para un adecuado cumplimiento de su función.</p> <p>El Consejo de Administración está conformado por 5 miembros y el de Vigilancia por 3 miembros. No se ha conformado de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo No. 35 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas.</p> <p>No se ha conformado la Comisión de</p>	<p>Realizar cursos de capacitación sobre administración de COAC dirigidos a los miembros de los Consejos-</p> <p>Conformar el Consejo de Administración y Vigilancia, de acuerdo a las disposiciones establecidas en el Artículo 35 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas.</p>



	Educación y Asuntos Sociales, de acuerdo a las disposiciones establecidas en el Estatuto.	Conformar la Comisión de Educación y Asuntos Sociales
<b>Estructura Organizacional</b>	La Cooperativa aún no ha elaborado un diagrama sobre la estructura organizacional.  No dispone del Manual de Funciones.	Definir la estructura organizacionales y elaborar el organigrama de la Cooperativa.  Elaborar el Manual de Funciones.
<b>Gestión del Recurso Humano</b>	No se disponen de manuales de gestión de recursos humanos y/o reglamento interno de trabajo.	Elaborar el Manual de Gestión de Recursos Humanos y el Reglamento Interno de Trabajo.
<b>Sistemas Tecnológicos de Información y Comunicación</b>	Existe dependencia de los servicios informáticos que provee la COAC Indígena SAC Ltda., de la ciudad de Ambato.  De acuerdo a la revisión de la base de datos de las operaciones de crédito, que nos fuera proporcionada, el sistema no realiza la calificación de cartera.  Existe diferencias entre los saldos reflejados en las cuentas de la cartera con los saldos que constan en el anexo de las operaciones de crédito (Buró de Crédito)  Los respaldos de información se guardan en el servidor ubicado en las	Elaborar Plan de Contingencia de sistemas.  Solicitar la revisión de la calificación de cartera, de acuerdo a los parámetros y categorías establecidas: A,B,C,D,E.  Revisar las diferencias de saldos de cartera, entre lo registrado en el Balance General y el anexo de operaciones de crédito.  Mantener un respaldo de información en un lugar seguro, fuera de la Oficina en Píllaro.

	oficinas de la COAC en Píllaro.	
<b>Calidad, Disponibilidad y Transparencia de la Información</b>	No se difunde a los clientes las tasas de interés activas y pasivas a través de una cartelera o folletos específicos.	Realizad la difusión de las tasas de interés nominal y efectiva , que se paga en depósitos de ahorro, plazo y las que se cobra en las operaciones de crédito, en carteleras ubicadas en la Oficina.
<b>Contabilidad, Control Interno</b>	<p>Las transferencias a la cartera vencida y cartera que no devenga intereses lo realiza pasados los 30 días. No cumple con la norma contable de transferir a vencido a los 5 días, en el caso de microcrédito y 15 días en el caso de consumo.</p> <p>En el Balance del mes de junio no se encuentra cartera vencida en los rangos de 1 a 30 días, de 31 a 90 días, de 91 a 180 días y de 181 a 360 días. Toda la cartera vencida de microcrédito esta registrada en el rango de más de 360 días.</p> <p>Las transferencias a la cartera vencida y cartera que no devenga intereses lo realiza a los 30 días.</p> <p>Se registran saldos considerables en la cuenta 169005 Anticipos del Personal, con un saldo de \$ 30.018.15, que en algunos casos son superiores al sueldo de los</p>	<p>Aplicar la norma contable de transferir a cartera vencido a los 5 días de no cancelada una cuota de capital de un microcrédito y a los 15 días en el caso de consumo.</p> <p>Se requiere realizar la revisión correspondiente en el sistema contable, por cuanto no identifica las cuotas de capital que se encuentran vencidas entre 1 y 360 días. .</p> <p>Fijar un plazo para la cancelación total del anticipo o transferir a operación de crédito de consumo, con la fijación de la tasa de interés.</p> <p>Establecer políticas para la concesión de los anticipos</p>

	beneficiarios.	de sueldo a empleados
<b>Auditoría Externa</b>	<p>En la opinión del Auditor Externo se señala: Los estados financieros presentan razonablemente en todos los aspectos importantes, la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “INDIGENA SAC Píllaro. LTDA” al 31 de diciembre del 2.008 y los resultados de sus operaciones, los cambios en su patrimonio y sus flujos de efectivo por el año terminado en es fecha, de conformidad con los principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en el Ecuador.</p> <p>En el informe de control interno presentado el 25 de junio del 2.009, realiza 11 recomendaciones dirigidas al Consejo de Administración, Vigilancia, Comité de Crédito, Gerencia, Contador</p>	Realizar el seguimiento de la aplicación de las recomendaciones realizadas por el Auditor Externo.
<b>Procesos de Planificación y Gestión, Objetivos estratégicos y proyecciones futuras</b>	<p>La cooperativa aún no dispone de un Plan Estratégico. Se adecuó el plan operativo, con lo que venía realizando cuando era agencia de la COAC SAC-AIET y ha preparado el presupuesto mensual para el año 2.009.</p> <p>No se ha realizado la evaluación del cumplimiento del plan operativo del año 2.009.</p>	<p>Elaborar el Plan Estratégico de la Cooperativa, para el período 2.010 – 2014.</p> <p>Realizar la evaluación del cumplimiento del plan operativo anual del año 2.009.</p>

<p><b>Productos de Crédito</b></p>	<p>La Cooperativa utiliza la metodología de Crédito Individual. No dispone de Manuales de Crédito. Utilizan como referentes los de la SAC-AMBATO.</p> <p>Para el cálculo de la tasa máxima efectiva de cada segmento, no se considera los valores que la cooperativa pide al socio que deposite como encaje.</p>	<p>Realizar la actualización y ajuste del Reglamento y Manual de Crédito, para que apruebe el Consejo de Administración. Es necesario que el Consejo apruebe sus propias políticas de crédito.</p> <p>Realizar la fijación de tasas de interés para cada uno de los meses, considerando las disposiciones establecidas por el Banco Central del Ecuador.</p> <p>En el cálculo de la tasa máxima efectiva para cada uno de los segmentos que atiende la Cooperativa, considerar el efecto del encaje.</p> <p>Revisar las tablas de amortización, por cuanto los intereses se calculan con una tasa de interés nominal diferente a la que consta en el pagaré y liquidación de la operación.</p>
<p><b>Productos de Ahorro</b></p>	<p>La cooperativa requiere potencializar los dos productos de captación, ahorro y plazo, por cuanto sus niveles son bajos y requiere obtener más recursos para atender las operaciones</p>	<p>Asignar un responsable de captaciones, para que visite clientes, venda los productos y servicios de la Cooperativa, y se</p>

	<p>de crédito y disminuir la dependencia financiera que tiene de la COAC Indígena SAC Ltda. de Ambato.</p> <p>Al 30 de junio del 2.009, del total de 1.549 ahorristas, 877 de ellos son inactivos (56.61%). Esta cifra es una señal de alerta de que la mayoría de los socios no realizan transacciones con la Cooperativa.</p>	<p>establezcan promociones para los socios.</p> <p>Investigar las causas por las cuales los socios mantienen cuentas inactivas.</p> <p>Establecer servicios colaterales (seguros) para que los socios reactiven sus cuentas de ahorro.</p>
<p><b>Estructura y Gestión Financiera</b></p>	<p>Las Captaciones Totales financian el 45.19% del Activo, siguiendo en participación las obligaciones financieras que cubren el 40.04% del Activo y las cuentas patrimoniales que contribuyen con el 11.15%.</p> <p>Existe una dependencia marcada del préstamo concedido por la COAC Indígena SAC Ltda., de la ciudad de Ambato, que participa con el 40.04% del financiamiento de su activo.</p> <p>Las relaciones del Total Pasivo/ Total Activo, del 88.85%, se encuentra sobre el límite recomendado del 80%, y la relación del Patrimonio / Activo Total, del 11.15% es inferior al indicador de &gt; 20%.</p>	<p>Establecer programas de captación de depósitos de ahorro y plazo, con la finalidad de incrementar su participación en el financiamiento del Activo.</p> <p>Renegociar la tasa de interés del 14% que la SAC – Ambato, le cobra por la obligación financiera.</p> <p>Gestionar líneas de financiamiento de instituciones financieras nacionales e internacionales.</p> <p>Incrementar el valor obligatorio de los certificados de aportación.</p> <p>Capitalizar los excedentes que se generen en el año</p>

		2.009.
<b>Calidad de Activos y Gestión de Cartera</b>	El indicador de morosidad, al 30 de junio del 2.009 se ubica en el 2.66%, inferior al <5% establecido como referente recomendable. Si se aplicaría las transferencias a cartera vencida y cartera que no devenga intereses, a los 5 días en microcrédito y 15 días en consumo, el indicador de morosidad sería mayor.	Transparentar la real cartera en riesgo que tiene la Cooperativa, con la aplicación de la norma contable de transferir a la cartera vencida de microcrédito, las cuotas de capital que se encuentran vencidas 5 días.
<b>Eficiencia y Resultados</b>	La relación del Egreso Operacional/ Activo Promedio es del 12.28% notablemente superior al referente del <6% que corresponde al promedio del sistema cooperativo regulado al mes de Junio del 2009.  De igual manera, el indicador de Gastos del Personal / Activo Promedio es del 7.59% superior al referente del <3%.	Establecer medidas para la reducción del costo operativo de la Cooperativa.  Revisar los indicadores de productividad de los oficiales de crédito.

## COAC SUMAC LLACTA LTDA.

**Ubicación:** Chimborazo

**Levantamiento realizado:** Agosto/2009

AREA	SITUACION IDENTIFICADA	RECOMENDACIÓN PARA MEJORAMIENTO
<b>Contexto de la zona de intervención y competencia</b>	<p>Positivos: La COAC se identifica con la misión y visión institucional para la que fue creada y no ha perdido el sentido social para el que fue creada.</p> <p>Debilidades: Existe una gran cantidad de instituciones financieras en la zona, las cuales son más fuertes y mejor posicionadas que la COAC Sumac Llacta</p>	<p>Generar estrategias de posicionamiento en la zonas de intervención, implementar una adecuada metodología de crédito para sus operaciones.</p>
<b>Gobierno: Cuerpo Directivo y Gerencia</b>	<p>Los Directivos y la Gerencia no cuentan con los conocimientos y capacidades técnicas para la gestión de la COAC. Adicionalmente no existen programas de capacitación que permitan fortalecer las áreas más débiles de la institución.</p>	<p>Con la finalidad de que los directivos tanto del Consejo de Administración y Vigilancia y la Gerencia tengan mayor especialización financiera, es necesario desarrollar un programa de Capacitación para Directivos, en temas relacionados con normativa de cooperativas de ahorro y crédito y administración de instituciones de</p>

		microfinanzas.
<b>Estructura Organizacional</b>	Mantiene una estructura adecuada, no existen responsables para captaciones, control interno y sistemas. Las oficinas no están interconectadas, actualmente no se evalúa la productividad por oficina.	Asignar responsables y funciones para cada área. Evaluar la productividad de cada oficina.
<b>Gestión del Recurso Humano</b>	Aproximadamente el 60% de los funcionarios cuentan con estudios de tercer nivel, no disponen de Manual de Recursos Humanos, no se encuentra afiliado ni registrado en la inspectoria del trabajo todos los funcionarios, los niveles de productividad se encuentran por debajo de los referentes de la industria, los niveles salariales son bajos y no existen políticas de incentivos salariales.	Cumplir con las disposiciones legales en beneficio del trabajador, elaborar un manual de recursos humanos básico. Crecer en número de operaciones hasta alcanzar los niveles mínimos requeridos por el mercado.
<b>Sistemas Tecnológicos de Información y Comunicación</b>	La COAC utiliza el sistema tecnológico SADFIN, actualmente se encuentran migrando información al nuevo sistema SAFCOW, pues con el anterior paquete informático	Depurar la información y migrar correctamente al sistema SAFCOW, capacitarse en el manejo del nuevo paquete y generar



	<p>se generaron algunos inconvenientes. Realizan respaldos diariamente. Los informes generados a través del sistema son los básicos que le permiten apoyar a la Gerencia en la toma de decisiones.</p>	<p>reportes que sean oportunos y valiosos para la gestión de la Gerencia. Establecer políticas claras de respaldos de información.</p>
<p><b>Calidad, Disponibilidad y Transparencia de la Información</b></p>	<p>No existe organización en la asignación de responsabilidades, no se publica la información de la COAC en ningún tipo de folleto, sin embargo hay apertura para la transparencia de información. Se cuenta con estados financieros a partir del día 15 del cierre del mes.</p>	<p>Publicar la información financiera y tasas de interés en cartelera disponibles a la vista de los socios.</p>
<p><b>Contabilidad, Control Interno</b></p>	<p>No existe ningún encargado para el área de Control Interno, estas funciones son asumidas por la Gerencia, Contabilidad y Consejo de Vigilancia. Disponen del formulario para verificación de origen de fondos. El manejo y uso de cheques está centralizado en contabilidad. Cumplen con las disposiciones tributarias. La COAC no ha registrado casos de fraude o malversación de fondos.</p>	<p>Implementar las acciones pertinentes al control interno de la institución, asignar un responsable y generar un manual de control interno.</p>
<p><b>Auditoría Externa</b></p>	<p>La COAC nunca ha realizado la contratación de auditoría externa por no contar con los recursos económicos suficientes según</p>	<p>Finalizar la contratación de la auditoría externa de los años 2008 y 2009. Una vez que se termine con la</p>

	manifiesta la Gerencia. Actualmente se encuentran en proceso de selección para realizar la auditoría correspondiente a los años 2008 y 2009.	auditoría la entidad deberá realizar un análisis y cumplir con las observaciones realizadas por el auditor.
<b>Procesos de Planificación y Gestión, Objetivos estratégicos y proyecciones futuras</b>	No disponen de Planificación Estratégica, cuentan con la Misión y Visión Institucional. Existe el plan operativo anual y el presupuesto, sin embargo no se realiza un seguimiento a ninguno de los.	Considerar la elaboración de la Planificación Estratégica; revisar y ajustar tanto el plan operativo como el presupuesto y realizar el seguimiento al POA y el control presupuestario.
<b>Productos de Crédito</b>	Los productos de crédito de la entidad están destinados a capital de trabajo y producción, mantienen tasas diferenciadas para cada producto y no sobrepasan las tasas establecidas por el Banco Central del Ecuador. Actualmente no se encuentran realizando correctamente la clasificación de cartera según refleja el balance general.	Realizar una adecuada clasificación de cartera de sus productos de crédito considerando la fuente de repago del socio
<b>Productos de Ahorro</b>	Los productos de ahorro que dispone la entidad son los de Ahorro y Plazo Fijo, el encaje que manejan es de 5 a uno. La relación Depósitos del Público/ Activo Total es del 55%, inferior a la estructura sugerida como buena práctica que debe estar en un rango del 70 al 80%.	Realizar una campaña de movilización de ahorros. Asignar a un responsable para captaciones.

<p><b>Estructura y Gestión Financiera</b></p>	<p>Se conserva un nivel de estructura de activos productivos por debajo del referente recomendable, se puede apreciar que durante el primer semestre del año 2009 ha disminuido en relación al cierre del año 2008.</p>	<p>Incrementar paulatinamente su cartera de crédito, sin embargo primero se deberá considerar la recuperación de la cartera en riesgo y realizar una evaluación de crédito más estricta.</p>
<p><b>Calidad de Activos y Gestión de Cartera</b></p>	<p>La institución no se encuentra administrando correctamente sus activos productivos, la cartera en riesgo mayor a 30 días a Jun/09 es de 26,07%, situación preocupante para la COAC, este porcentaje es muy superior al indicador referencial del 5%, por otro lado esta cartera se encuentra totalmente desprotegida, los niveles de provisiones llegan apenas al 12,04%.</p>	<p>Establecer un plan de recuperación de la cartera, luego de lo cual se elaborará un cronograma para realizar el ajuste del déficit de provisiones hasta alcanzar por lo menos el 100% de cobertura para sus cuentas incobrables.</p>
<p><b>Eficiencia y Resultados</b></p>	<p>La cooperativa al finalizar el primer semestre del año 2009 demuestra eficiencia administrativa y financiera, esta situación se refleja en los índices de rentabilidad generados, los indicadores de Rendimiento sobre Activos y el Rendimiento sobre Patrimonio son claramente superiores al referente recomendable, no se consideran los ajustes correspondientes a la deficiencia existente de provisiones.</p>	<p>Realizar los ajustes correspondientes a provisiones para poder establecer los resultados reales.</p>

## COAC UNION POPULAR

**Ubicación:** Chimborazo

**Levantamiento realizado:** Agosto/2009

AREA	SITUACION IDENTIFICADA	RECOMENDACIÓN PARA MEJORAMIENTO
<b>Contexto de la zona de intervención y competencia</b>	La zona de atención de la cooperativa ubicada en el cantón Ambato, provincia de Tungurahua es altamente competitiva, caracterizada por la existencia de cooperativas que han alcanzado un nivel de captaciones superior a instituciones pequeñas como Unión Popular.	<p>Sondear el mercado potencial antes de aperturar nuevos puntos de atención.</p> <p>Realizar con sus socios grupos focales que les permita identificar nuevas necesidades de servicios.</p>
<b>Gobierno: Cuerpo Directivo y Gerencia</b>	Los Consejos constituidos actualmente son un aporte a la Gerencia, dado que hay un interés de fortalecer a la cooperativa, se hace necesario capacitar en roles y funciones y dotar de nuevas herramientas de análisis. La gestión gerencial no cuenta con un equipo de apoyo que asesore y direccionen en conjunto nuevas estrategias de desarrollo de la cooperativa.	<p>Capacitar y fortalecer las competencias de los Directivos facilitándoles las herramientas de análisis que apoyen a la gestión institucional.</p> <p>De igual para la Gerencia y su Equipo de Apoyo.</p>
<b>Estructura Organizacional</b>	En relación a los servicios financieros la estructura es la	Con miras a fortalecer la estructura de la cooperativa

	<p>adecuada, sin embargo y dado que la visión de la cooperativa apunta a convertirse en una institución microfinanciera, debe fortalecer al personal de asesoría de crédito.</p>	<p>como una institución microfinanciera, se debe evaluar el área de crédito dotándole de personal capacitado para asumir retos de desarrollo y crecimiento.</p>
<p><b>Gestión del Recurso Humano</b></p>	<p>No se dispone de un Manual de RRHH, no obstante existen ciertas políticas como afiliación al IESS y cumplimiento con la Inspectoría del Trabajo, junto con un fondo de capacitación.</p> <p>El personal del área de crédito debe ser capacitado en nuevas herramientas y metodología que le permita mejorar la gestión de la cartera de la institución</p>	<p>Realizar un proceso de evaluación del desempeño del personal principalmente de áreas de negocio para identificar las brechas de capacitación y competencias.</p>
<p><b>Sistemas Tecnológicos de Información y Comunicación</b></p>	<p>La cooperativa adquirió las fuentes del sistema FINANCIAL, y cuenta con un profesional a tiempo completo para disponer de la información. De igual manera dispone de conectividad con sus agencias.</p>	<p>Si bien dispone de un sistema adecuado a sus necesidades, es importante generar una cultura de gestión de la información, para lo cual deberá diseñar un Sistema de Información Gerencial-SIG, que le permita disponer de información y difundirla a todo nivel.</p>
<p><b>Calidad, Disponibilidad y</b></p>	<p>Existe total disponibilidad para la entrega de información, no cuenta</p>	<p>Realizar los ajustes respectivos en cuanto a la</p>

<p><b>Transparencia de la Información</b></p>	<p>con un sistema de difusión de tarifas y costos hacia sus socios de una manera visible. En cuanto a la transparencia existe conocimiento y conciencia que la cooperativa tiene una brecha de provisiones que no se han querido ajustar por un riesgo de reputación frente a los socios al observar balances con resultados negativos.</p>	<p>deficiencia de provisiones para contar con una línea de base “cierta” que permita tanto a nivel de Directivos, Socios y Equipo conocer la situación real y adoptar las medidas necesarias de reactivación de la cooperativa.</p>
<p><b>Contabilidad, Control Interno</b></p>	<p>Aplican de una manera adecuada el catálogo único de cuentas de la SBS, de igual manera existen medidas de control interno que se ajustan a las necesidades de la cooperativa</p>	<p>Realizar los ajustes en cuanto a provisiones de cartera en base al nivel de riesgo de la cooperativa. Formalizar las medidas de control interno existentes a través de un Manual.</p>
<p><b>Auditoría Externa</b></p>	<p>Se realizan auditorías externas cada año.</p>	<p>Contratar los servicios de auditoría externa para el 2009 y realizar el seguimiento a las recomendaciones de la auditoría realizada en el 2008.</p>
<p><b>Procesos de Planificación y Gestión, Objetivos estratégicos y proyecciones futuras</b></p>	<p>Cuentan con la Planificación Estratégica para el período 2007-2010, sin embargo no se han realizado procesos de actualización y seguimiento efectivos, tanto para la planificación como para el POA y Presupuesto que aún siguen siendo</p>	<p>Generar un proceso permanente de planificación y evaluación estratégica, como una herramienta para la toma de decisiones.</p>

	muy limitados.	
<b>Productos de Crédito</b>	Existen 5 productos de crédito, bajo la metodología individual a tasas de interés (25%) superiores al promedio de la zona de atención	Revisar la metodología de crédito como centro principal para el mejoramiento de la gestión de la cartera nueva como para la recuperación de aquella cartera morosa de años anteriores. Iniciar este proceso con la evaluación del personal actual.
<b>Productos de Ahorro</b>	Existen los productos de ahorro tradicionales, no se cuenta con una estrategia de movilización de ahorros que le permita apalancar un crecimiento sostenido	Reordenar a nivel interno para que exista el personal encargado de las funciones de movilizar ahorros, para ello se deberá armar una estrategia de diseño de nuevos productos o reempaque de los productos actuales, con la focalización del mercado de clientes potenciales.
<b>Estructura y Gestión Financiera</b>	Unión popular a los 38 años de funcionamiento aún no dispone de una estructura eficiente a nivel financiero, el nivel e activos improductivos respecto de su tamaño es muy alto 20%. Por otra parte no se ha generado una movilización de recursos de captaciones que le permita crecer de una manera	Fortalecer la estructura de pasivos a través de la generación de mayores captaciones. Buscar líneas de crédito como mecanismos contingentes de crecimiento, para ello deberá mejorar otros

	sostenida.	indicadores financieros como cartera en riesgo.
<b>Calidad de Activos y Gestión de Cartera</b>	Unión Popular no cuenta con una gestión eficiente de la cartera de crédito, los niveles de morosidad mayor a 30 días son 4 veces más altos al porcentaje considerado como buena práctica del 5%. A esto se suma una brecha considerable de provisiones de la cartera en riesgo de más de 3 años.	Revisar la metodología de crédito con miras a fortalecer la entrega de las nuevas operaciones.  Realizar un plan de ajuste de provisiones de la cartera de crédito.  Incrementar las colocaciones de cartera con un adecuado análisis.
<b>Eficiencia y Resultados</b>	Los resultados de la cooperativa a partir del 2008 son positivos, sin embargo no consideran los ajustes por provisiones de cartera.  Unión Popular registra un nivel de eficiencia del 11,6% superior al porcentaje considerado como buena práctica ( Menor al 10%).	Incrementar el nivel de productividad de la cooperativa a través de la generación de captaciones que le permitan apalancar un crecimiento en cartera de crédito bajo condiciones de un buen análisis y metodología.



## **Anexo No 5**

### **BUROS DE CREDITO**

#### **CAPITULO II.- LOS BUROS DE INFORMACION CREDITICIA**

##### **SECCION I.- PRINCIPIOS GENERALES**

###### **ARTÍCULO 1**

La prestación del servicio de referencias crediticias será realizada únicamente por los burós de información crediticia, los que deberán ser previamente autorizados para operar por la Superintendencia de Bancos y Seguros. En su denominación se incluirá obligatoriamente la frase "Buró de información crediticia".

La constitución, gobierno, administración y vigilancia de los burós se regirán por la Ley de Burós de Información Crediticia, la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, la Ley de Compañías y de esta Codificación.

###### **ARTÍCULO 2**

Los burós se constituirán ante la Superintendencia de Bancos y Seguros, como sociedades anónimas, cuyo objeto social exclusivo debe ser la prestación de servicios de referencias crediticias que versará sobre las operaciones activas y contingentes para identificar adecuadamente a los deudores del sistema financiero, de seguros privados, de seguridad social y del sector real de la economía, con el objeto de conocer su nivel de endeudamiento y su nivel de riesgo crediticio.

Para la constitución de un buró de información crediticia, se observarán las disposiciones contenidas en el capítulo I del título II de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y en esta norma. Los promotores deberán presentar a la Superintendencia de Bancos y Seguros la documentación de orden legal y técnico, así como el plan de negocios que incluirá el estudio de factibilidad económico – financiero; y, los formatos de reportes de crédito personal y corporativo.

El capital social mínimo para la constitución de un buró será de US\$ 100.000.00, y deberá estar íntegramente suscrito y pagado al momento de su constitución.

Los burós deberán contar con la tecnología adecuada y actualizada para el cumplimiento de su objeto social.

El Superintendente de Bancos y Seguros propondrá a la Junta Bancaria la exigencia general de un capital pagado superior al establecido en este artículo, cuando a su juicio existan circunstancias que así lo determinen.

### **ARTICULO 3**

Si un buró tuviere un socio estratégico, sea éste ecuatoriano o extranjero, deberá presentar el contrato de asociación estratégica y de intercambio de servicios, el cual debe ser amplio, irrestricto y suficiente, debidamente suscrito, autenticado y si es del caso traducido, conforme a lo dispuesto en el artículo 194 del Código de Procedimiento Civil y los artículos 23 y 24 de la Ley de Modernización del Estado.

### **ARTÍCULO 4**

Una vez aprobada la constitución del buró nacional, previo al otorgamiento del certificado de autorización, la Superintendencia verificará el cumplimiento de los requerimientos mínimos de tecnología y operaciones.

Los burós mantendrán instalada, tecnología suficiente y adecuada que asegure varios funcionamientos esenciales:

- Alta seguridad en el almacenamiento y manejo de la información;
- Sistemas robustos, flexibles y altamente expandibles en sus respuestas a las necesidades del usuario o de los clientes;
- Alta velocidad en el procesamiento y publicación de los archivos enviados por sus clientes;
- Servicios continuos y sin interrupción las veinticuatro horas del día, siete días a la semana, todo el año; y,
- Un plan de contingencia que asegure que el servicio no se verá interrumpido por fallas operativas o de comunicación, y que prevea la ocurrencia de desastres naturales y aún de daños que pudieran ocasionarse en forma intencional.

Al efecto los burós deberán instalar sus equipos y aplicaciones con una visión operativa tanto del “front office” como de “back office”, lo suficientemente robustas para trabajar con fortaleza operativa así con absoluta independencia de los dos componentes.

Se entenderá por “front office” a los equipos y aplicaciones relacionados directamente con la atención al público, tales como servidores “web”, aplicaciones de consulta, interfaces de usuario, entre otros; y, por “back office”, a los equipos y aplicaciones relacionados con las actividades de bases de datos, su mantenimiento, operatividad y consistencia.

## **ARTICULO 5**

La Superintendencia de Bancos y Seguros calificará la idoneidad, responsabilidad y solvencia de los accionistas.

Los clientes de un buró; y, las personas naturales y jurídicas, empresas, fundaciones y otras sociedades vinculadas por propiedad y administración a las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros no podrán

directa ni indirectamente, ni a ningún título, ser accionistas, socios o miembros de los burós de información crediticia.

## **ARTÍCULO 6**

Para la calificación del gerente general de un buró de información crediticia, la Superintendencia de Bancos y Seguros verificará que la persona designada cumpla el siguiente perfil y además los siguientes requisitos:

- Poseer título universitario otorgado en el país o en el extranjero, en administración de empresas u otras profesiones afines;
- Contar con experiencia en el manejo de empresas del ramo económico-financiero y/o de bases de datos; preferentemente con conocimientos y experiencia en sistemas informáticos, y habilidades en planificación, análisis del mercado, manejo y supervisión de equipos de trabajo.
- No encontrarse en mora, directa o indirectamente, con las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, ni con sus subsidiarias o afiliadas en el país o en el exterior, ni con la Agencia de Garantía de Depósitos;
- No ser titular de cuentas corrientes cerradas;
- No mantener multas pendientes de pago por cheques protestados; y,
- No registrar cartera castigada en las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Sin perjuicio de las verificaciones que efectúe la Superintendencia de Bancos y Seguros en forma directa, el interesado presentará junto con su solicitud de calificación una declaración bajo juramento de la que conste que reúne los requisitos exigidos y no se encuentra incurso en ninguno de los impedimentos señalados en los numerales anteriores.

## **ARTÍCULO 7**

La información crediticia comprenderá todas las obligaciones activas y contingentes que consten en la central de riesgos, y obligaciones contraídas en el sector comercial o de cualquier otro tipo de cliente, cuyo titular haya autorizado previamente que sea entregada al buró de crédito, y que permita evaluar de modo integral la capacidad actual y comportamiento histórico de endeudamiento y pago de los sujetos de crédito.

Los burós no podrán incluir en sus bases de datos información relativa a depósitos en cuenta corriente, de ahorros o a plazo, ni forma alguna de captación en general, ni información que invada el ámbito de la intimidad personal y familiar, así como cualquier otra información excluida por ley.

La prestación del servicio de referencias crediticias deberá respetar los derechos de las personas titulares de la información, en observancia de lo dispuesto por la Constitución Política de la República, la Ley de Burós de Información Crediticia y la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

## **SECCION II.- RECOLECCION DE INFORMACION**

### **ARTÍCULO 1**

Para el cumplimiento de su objeto social específico, los burós de información crediticia conformarán sus bases de datos con información que podrá provenir de las siguientes fuentes:

- La central de riesgos que les será proporcionada exclusivamente por la Superintendencia de Bancos y Seguros, con la información del sistema controlado;

- Fuentes de acceso públicas que contengan información que se encuentren a disposición del público en general, o que sea de acceso no restringido o no impedido por norma alguna;
- Otras fuentes de información, para lo cual deberán contar con la autorización previa del respectivo titular; y,
- De los titulares de la información crediticia.

En cual quiera de los casos enunciados en este artículo, la recolección deberá sujetarse a las disposiciones legales aplicables.

## **ARTÍCULO 2**

En caso que los burós reciban información distinta de aquella proveniente de la central de riesgos, los clientes de los burós pondrán en conocimiento de los titulares de la información crediticia, lo siguiente:

- La existencia de las bases de datos que administran los burós, su finalidad y los potenciales destinatarios de la información;
- La identidad y dirección de los burós a los que entregan la información;
- Las posibles consecuencias del uso de la información por parte de los clientes de los burós; y,
- Los derechos que le asisten.

## **ARTÍCULO 3**

Los titulares de la información podrán proporcionar directamente a los burós su propia información crediticia, en cuyo caso éstos deberán informarles previamente y de modo expreso, lo señalado en los numerales del artículo anterior.

#### **ARTICULO 4**

Toda información que recolecten los burós, salvo aquella que provenga de la central de riesgos o de fuentes de acceso públicas deberá señalar obligatoriamente la fecha y hora de su obtención, y contar con el conocimiento pleno y la autorización previa y del titular de la misma otorgada fehacientemente por cualquier medio legal.

#### **ARTICULO 5**

La Superintendencia de Bancos y Seguros vigilará que en todo momento se mantengan en el país la información y las bases de datos que la propia Superintendencia de Bancos y Seguros proporcione a los burós y aquellas que éstos hubieren obtenido en su actividad. En caso de incumplimiento, aplicará las sanciones previstas en la Ley de Burós de Información Crediticia.

### **SECCION III.- PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

#### **ARTÍCULO 1**

Los burós deberán integrar y procesar la información crediticia que reciban de la central de riesgos y que recolecten en sus bases de datos, con sujeción a las disposiciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

#### **ARTICULO 2**

Cuando la información crediticia se refiera a personas jurídicas, los burós podrán incluir, a solicitud de parte y previa autorización escrita de cada uno, información de los miembros del directorio u organismo que haga sus veces y del representante legal, así como de los accionistas o socios de una compañía.

### **ARTÍCULO 3**

Los burós no podrán contener en sus bases de datos ni difundir en sus reportes de crédito, la siguiente información:

- Aquella que por afectar el derecho a la intimidad personal o familiar, lesione las garantías previstas en los numerales 8, 11 y 21 del artículo 23 de la Constitución Política de la República, tales como de la difusión de características físicas, morales o emocionales de una persona o cualquier otra información relacionada con circunstancias de su vida afectiva o familiar, hábitos personales y de consumo, ideologías, opiniones políticas, creencias o convicciones religiosas, estados de salud físico o psicológico, vida sexual o información genética; así como toda violación a las garantías previstas por las leyes, tratados y convenios internacionales;
- La información que de conformidad con la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, se encuentre protegida por el sigilo bancario, así como la información del patrimonio personal y familiar, las cuales sólo pueden ser entregadas por expresa orden judicial.

El buró no podrá recolectar, procesar o difundir la información prohibida expresamente en este artículo, aunque cuente con la autorización del titular de la información; en todo caso, quien se considere afectado por la violación del presente artículo podrá iniciar las acciones civiles y penales a que hubiere lugar.

### **ARTÍCULO 4**

La información obtenida de la central de riegos no podrá ser modificada de oficio por los burós, sin embargo están obligados a procesar las solicitudes de rectificación que se ajusten a lo previsto en el artículo 9 de la Ley de Burós de Información Crediticia.

En estos casos, el buró remitirá la información rectificada a la Superintendencia de Bancos y Seguros, dentro de las 24 horas de efectuada la corrección, para que ésta a su vez envíe la citada información, dentro del mismo plazo, a los demás burós de información crediticia.



## **SECCION IV.- ENTREGA, USO DE LA INFORMACION Y RESTRICCIONES**

### **ARTÍCULO 1**

El servicio de referencias crediticias podrá ser prestado por los burós a cualquier institución controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros; y a las personas naturales y jurídicas, señaladas en el artículo 7 de la Ley de Burós de Información Crediticia.

### **ARTÍCULO 2**

Los burós podrán convenir con sus clientes la prestación del servicio de referencias crediticias, mediante el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, así como de sistemas automatizados de procesamientos de datos y redes de telecomunicaciones privados o públicos, siempre que éstos cumplan con los más altos patrones y estándares de seguridad en el manejo y comunicación de la información

### **ARTÍCULO 3**

Los burós no podrán establecer políticas o criterios de operación que contraríen las disposiciones de la Ley, las normas expedida por la Junta Bancaria, y las disposiciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, ni podrán impedir a sus clientes que soliciten información a otro buró, y tampoco podrán establecer límites al número de consultas que aquellos puedan realizar.

### **ARTÍCULO 4**

Los burós podrán intercambiar información con otros burós. Los términos del intercambio serán definidos entre las partes interesadas, a través de convenios.

### **ARTÍCULO 5**

Los burós podrán suscribir convenios con sus clientes, así como con las instituciones que forman parte del sistema financiero, con el propósito de elaborar reportes complementarios de referencias crediticias, que les permita evaluar adecuadamente los riesgos que asumen, en base de la información que mantengan en sus bases de datos.

En estos casos, su manejo se sujetará a las disposiciones emanadas de la Superintendencia de Bancos y Seguros, observando lo señalado en el artículo 3, de la sección III de este capítulo.

## **ARTÍCULO 6**

Los burós podrán establecer tarifas por la prestación del servicio de referencias crediticias, que deberán ser publicadas para conocimiento general, y reportadas a la Superintendencia de Bancos y Seguros, la que podrá exigir la presentación de justificativos. La Junta Bancaria, a efectos de corregir imperfecciones de mercado, podrá limitar los costos del servicio.

Para la fijación o cambio de tarifas, los burós se sujetarán a las disposiciones del capítulo I “De las remuneraciones por servicios”, del subtítulo III “De los servicios financieros”, del título V “De las operaciones y funcionamiento” de esta Codificación.

## **SECCION V.- OBLIGACIONES, PROHIBICIONES Y CONDICIONES MINIMAS**

### **ARTÍCULO 1**

Los burós deberán facilitar a la Superintendencia de Bancos y Seguros, para el cumplimiento de sus funciones de vigilancia y control, acceso irrestricto a la información que conste en sus bases de datos.

### **ARTICULO 2**

Para la recolección, procesamiento y distribución de la información de riesgo crediticio a su cargo, los burós, como forma de protección de los derechos constitucionales del titular de la misma, deberán observar los más altos estándares de ética profesional; y, utilizar la información recolectada únicamente para los fines determinados en la Ley de Burós de Información Crediticia y esta normativa.

### **ARTICULO 3**

Los burós se encuentran prohibidos de dar a conocer la información por medios de comunicación colectiva tales como radio, prensa, televisión. Si la información fuere suministrada a través de mensajes de datos, éstos deberán tener como destinatario exclusivo al usuario del buró debidamente registrado como cliente.

### **ARTÍCULO 4**

Los burós no podrán comercializar a título universal sus bases de datos ni entregar toda la información contenida en las mismas.

### **ARTÍCULO 5**

Los burós podrán entregar a los usuarios que pertenezcan al sistema financiero ecuatoriano, previo convenio suscrito para el efecto, la información que recaben de la central de riesgos en lotes, a través de la página “web” del buró o de buzones electrónicos dedicados que cuenten con la debida seguridad, así como productos de su propia elaboración con la información de la central de riesgos de los clientes de la institución financiera respectiva, en archivos “batch”.

Igualmente, podrán entregar la información enunciada en el inciso anterior, a los usuarios del sector comercial, real o cualquier otro tipo de cliente, siempre y cuando éstos entreguen al buró la información crediticia actual, positiva y negativa de sus clientes, y asimismo, se obliguen a entregarla en el futuro.

### **ARTÍCULO 6**

Los burós deberán contar con las siguientes condiciones mínimas de organización y funcionamiento:

- Infraestructura informática y manuales operativos y de sistemas adecuados y actualizados para el debido tratamiento de la información de riesgos recolectada;
- Procedimientos internos para una eficiente, efectiva y oportuna atención de consultas, quejas y reclamos, cuando fuere del caso; y,
- Controles internos que proporcionen seguridad en el desarrollo de sus actividades, así como procedimientos de validación de la información procesada.

## **ARTÍCULO 7**

Los burós deberán adoptar medidas de índole técnica y administrativa para garantizar la seguridad de la información que consta en sus bases de datos, a fin de evitar su alteración, pérdida, tratamientos y accesos no autorizados, así como el uso o manejo indebido de la misma.

Los afectados podrán acudir a la Superintendencia de Bancos y Seguros para solicitar la aplicación de sanciones en el ámbito administrativo, y los respectivos correctivos; y, ante los jueces competentes, cuando lo creyeren pertinente.

## **ARTÍCULO 8**

Los burós deberán presentar a la Superintendencia de Bancos y Seguros, para su conocimiento, los manuales que establezcan medidas mínimas de seguridad, relativas a la transmisión de la información, así como a las instalaciones físicas, logísticas y de comunicaciones. La seguridad del procesamiento de datos será de responsabilidad exclusiva de los burós, los que deberán observar las medidas constantes en los manuales correspondientes.

La Superintendencia de Bancos y Seguros podrá disponer los cambios y modificaciones de los manuales que considere necesarias, las cuales deberán ser acogidas obligatoriamente por los burós.

## **SECCION VI.- CONTROL DE CALIDAD Y DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACION**

### **ARTÍCULO 1**

Los burós deberán adoptar adecuados controles de calidad de la información crediticia que manejen; sin embargo, la legalidad, la veracidad, la exactitud, la integridad y la vigencia de la información, son de responsabilidad de la fuente de información respectiva.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley de Burós de Información Crediticia, es responsabilidad legal de los burós reportar la información sin alteración o modificación alguna.

### **ARTÍCULO 2**

Sin perjuicio de los derechos contemplados en la ley, los titulares de la información registrada en las bases de datos de los burós tendrán derecho a:

- Acceder de forma personal a la información de la cual son titulares;
- Que el reporte de crédito les permita conocer de manera clara y precisa la condición en que se encuentra su historial crediticio; y,

- Que las fuentes de información actualicen, rectifiquen o eliminen, según el caso, la información que fuese ilícita, falsa, inexacta, errónea, incompleta o caduca, conforme lo establece la letra b) del artículo 9 de la Ley de los Burós de Información Crediticia.

### **ARTÍCULO 3**

Los titulares de la información crediticia podrán acceder gratuitamente, cuantas veces lo requieran, a la información que sobre sí mismos esté registrada en las bases de datos administradas por los burós, a través de los siguientes mecanismos:

- Observación directa a través de pantallas que los burós de información crediticia pondrán a disposición de dichos titulares; y,
- Entrega de impresiones de los reportes que, sobre el titular, haya elaborado el buró de información crediticia, los cuales contendrán una leyenda que diga: “El presente reporte ha sido solicitado expresamente por el titular de la información a fin de comprobar la veracidad y exactitud de su contenido, por lo que no puede ser utilizado con fines crediticios o comerciales”.

Los titulares de la información también podrán solicitar copias certificadas de los reportes, por escrito, los cuales podrán tener un costo, el cual no será mayor al pactado con los clientes del buró.

La información a que se refiere este artículo incluirá la identidad de todas las personas que obtuvieron un reporte de crédito sobre el titular en los últimos doce (12) meses, así como la fecha en que se emitieron tales reportes.

Los burós están obligados a poner a disposición de los titulares de la información, junto con su reporte de crédito, un resumen de sus derechos y de los procedimientos para acceder y actualizar, rectificar o eliminar, cuando fuere del caso, la información contenida en dicho documento. Adicionalmente, estarán obligados a

mantener a disposición del público en general el contenido del resumen de tales derechos y procedimientos.

#### **ARTÍCULO 4.-**

En caso de considerar que la información contenida en las bases de datos fuere ilegal, falsa, inexacta, errónea, incompleta o caduca, el titular de dicha información, sin perjuicio de las acciones que por ley le correspondan, podrá exigir a las fuentes de la información, que procedan de forma inmediata a su actualización, rectificación o eliminación.

La solicitud para la revisión de la información deberá ser formulada por escrito o por correo electrónico ante la respectiva fuente de información o ante el buró, acompañando prueba que acredite que el peticionario es el titular, detallando los registros de la información que se pide revisar, así como copias de la documentación en la que el solicitante fundamente su inconformidad.

En caso de que el buró reciba el reclamo del titular de la información deberá remitirlo a la fuente de información, dentro de las 24 horas siguientes a la de su recepción, por correo electrónico u otro medio comúnmente utilizado.

Dentro del plazo de quince (15) días contados desde la fecha de presentación de la solicitud, las fuentes de información crediticia obligatoriamente la resolverán, por escrito, admitiéndola o rechazándola motivadamente e informarán al titular de la información y a los burós a los que hayan entregado la información. En caso de que la actualización, rectificación o eliminación fuere procedente, el buró, por cuenta de la fuente, enviará, comunicaciones rectificatorias a todos quienes hubieren recibido reportes conteniéndola en los últimos seis (6) meses. Dicha comunicación podrá ser cumplida mediante mensajes de datos.

En caso de que la petición no fuere atendida por las fuentes de información que se hallen dentro del ámbito de control de la Superintendencia de Bancos y Seguros,

dentro del plazo indicado, o de que el titular considere ilegal la negativa a actualizar, rectificar o eliminar la información, el reclamante podrá presentar su queja ante la Superintendencia de Bancos y Seguros, la cual ordenará, de ser el caso, por escrito, al buró la inmediata actualización, rectificación o eliminación de la información materia del reclamo, sin perjuicio de lo dispuesto en el último inciso del artículo 10 de la Ley de Burós de Información Crediticia.

Cuando la fuente de información se hallare fuera del ámbito de control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, el reclamante podrá proceder conforme lo establecido en el citado artículo 10 de la Ley de Burós de Información Crediticia.

Mientras se resuelve el reclamo, los burós continuarán incluyendo la información en los reportes que emitan, pero anunciarán que la información se encuentra siendo objeto de revisión a pedido del titular.

La indemnización de la que trata el último inciso del artículo 10 de la Ley de Burós de Información Crediticia, por la falta de rectificación de la información errónea por parte de los burós, sólo procederá cuando la fuente o el Superintendente de Bancos y Seguros hubiere solicitado u ordenado la rectificación y el buró no lo hiciera.

## **ARTÍCULO 5**

En caso de que se registre una actualización, rectificación o eliminación de información, que hubiere sido considerada como ilegal, falsa, inexacta, errónea, incompleta o caduca, el buró respectivo deberá poner a disposición del titular un nuevo reporte de crédito actualizado.

No obstante lo señalado en el inciso anterior, las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, deberán aceptar, en los análisis de crédito que efectúen el “Certificado para rectificación o actualización de datos en la central de riesgos”, emitido por la respectiva institución del sistema financiero.



Los burós deberán informar a la Superintendencia de Bancos y Seguros, mensualmente, el número de reclamaciones encaminadas a actualizar, rectificar o eliminar información contenida en sus bases de datos, así como el resultado de las mismas.

## **ARTÍCULO 6**

Los burós deberán constituir departamentos de atención a los titulares de la información; establecer los procedimientos internos necesarios para brindar una eficiente, efectiva y oportuna atención a las solicitudes de actualización, rectificación o eliminación que presenten los clientes o las fuentes de información luego del trámite señalado en esta sección; así como determinar claramente los mecanismos de comunicación y coordinación adecuados con las fuentes de las que se recolecta la información.

## **SECCION VII.- INFRACCIONES Y SANCIONES**

### **ARTÍCULO 1.-**

Los burós deberán responder a las observaciones efectuadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros en el desempeño de sus actividades, dentro de los plazos o términos que ésta señale, para cuyo efecto podrá solicitar en cualquier momento la información que precise para evaluar reclamos, denuncias o irregularidades detectadas.

### **ARTÍCULO 2.-**

La Superintendencia de Bancos y Seguros impondrá las sanciones previstas en el artículo 13 de la Ley de Burós de Información Crediticia, en caso de que un buró violare las disposiciones de la citada Ley; o la normativa expedida por la Junta Bancaria; o no acatare las instrucciones del órgano de control; y, especialmente en los siguientes casos:

- Cuando se niegue a facilitar el acceso de una persona a la información crediticia de la que es titular;

- Cuando se niegue a proporcionar información y documentos a la Superintendencia de Bancos y Seguros, dentro de los plazos o términos que ésta señale;
- Cuando deniegue a una persona, sin causa justificada, una solicitud de actualización, rectificación o eliminación de la información de la que es titular;
- Cuando se niegue a actualizar, modificar o eliminar, según el caso, la información de un titular luego de que éste haya tenido un pronunciamiento favorable en un procedimiento seguido de conformidad con lo establecido en el artículo 4, de la sección VI, del presente capítulo; y,
- Cuando publicite u oferte la prestación de servicios no autorizados.

### **ARTÍCULO 3**

Dentro del ámbito de su competencia administrativa, y dependiendo de la gravedad de la falta, el Superintendente de Bancos y Seguros impondrá a los burós de información crediticia, así como a sus representantes legales y administradores, las sanciones contempladas en la Ley de Burós de Información Crediticia o en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

### **ARTÍCULO 4**

En forma previa a la imposición de una sanción al buró de crédito en contra del cual estuviere dirigida una reclamación, el organismo de control requerirá a su representante legal que, en el plazo de ocho (8) días, presente los descargos respectivos, para cuyo efecto le entregará copia de la documentación sustentatoria del reclamo.

### **ARTÍCULO 5**

La responsabilidad civil o penal de quienes proporcionen información a los burós en forma indebida, fraudulenta o de modo que cause daños al titular de la información, será determinada por el Ministerio Público y los jueces competentes, conforme a las normas generales de derecho. Tal determinación de responsabilidad se aplicará también a los

usuarios o receptores de la información que manejan los burós, si hubiesen actuado de la misma forma.

## **ARTICULO 6**

Cuando los burós no cancelen dentro del plazo determinado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, la tarifa señalada en el artículo 4, de la sección I “De la determinación de las tarifas”, del capítulo I “Normas para la determinación y cobro de tarifas por la entrega de la base de datos de la central de riesgos y por otros servicios de información electrónica”, del subtítulo IV “Tarifas por servicios”, del título XII “De la Superintendencia de Bancos y Seguros” de esta Codificación, el Superintendente de Bancos y Seguros dispondrá la suspensión temporal o definitiva de todo acceso a la información de la central de riesgos, sobre personas inhabilitadas o cualquier otro tipo de dato que se entregue al buró de información crediticia.

## **SECCION VIII.- DE LA LIQUIDACION**

### **ARTICULO 1**

Serán causales de liquidación de un buró, las siguientes:

- La señalada en la letra c) del artículo 13 de la Ley de Burós de Información Crediticia;
- No realizar las operaciones que le son propias durante un período de por lo menos seis meses;
- No efectuar las remociones impartidas por la Superintendencia; y,
- Cuando los administradores de la institución abandonen sus cargos y no sea posible designar sus reemplazos en un plazo no mayor de quince días calendario.

## **ARTICULO 2**

Si a un buró que hubiese cometido infracciones a la Ley de Burós de Información Crediticia o se le hubiese impuesto multas reiteradas; se mostrare reticente para cumplir las órdenes impartidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros; adulterase o distorsionare sus estados financieros; obstaculizare la supervisión; realizare operaciones que fomenten o comporten actos ilícitos o ejecutare cualquier hecho grave que haga temer por su estabilidad, la Junta Bancaria, por resolución, removerá a los miembros del directorio o al representante legal y requerirá inmediatamente al órgano competente para que realice la o las designaciones que fueren del caso.

Si en el término de tres días no se convoca al organismo competente para la designación de los funcionarios removidos, el Superintendente procederá a convocarlo.

Si transcurrido un plazo de treinta días contados desde la fecha en que la Junta Bancaria dispuso las referidas remociones, el buró no hubiese modificado sus procedimientos, dispondrá su liquidación forzosa. Así mismo, si el órgano competente no se reuniese o no tomase los acuerdos correspondientes, en un plazo de diez días, la Junta Bancaria dispondrá sin más trámite la liquidación forzosa.

## **ARTICULO 3**

El proceso de liquidación se desarrollará cumpliendo con las disposiciones constantes en el capítulo II, del título XI de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, en lo que fuere aplicable.

## **ARTICULO 4**

Una vez que la Junta Bancaria hubiere resuelto la liquidación de un buró, el liquidador entregará la base de datos de la central de riesgos a la Superintendencia de

Bancos y Seguros; y, la información correspondiente al sector real de la economía será negociada y transferida a título oneroso al buró que mejor oferta presentare en el concurso de precios que convocará el Superintendente de Bancos y Seguros. De no encontrar adquirente idóneo, esta información será destruida en su totalidad. Todo dentro de los seis meses siguientes de producida la liquidación.

Los términos y condiciones de la negociación serán los que señale el Superintendente de Bancos y Seguros mediante instructivo de carácter general.

## **SECCION IX.- DISPOSICIONES GENERALES**

### **ARTICULO 1**

Los burós no podrán publicitar ni ofrecer la prestación de servicios que no estén contemplados en la Ley de Burós de Información Crediticia o en este capítulo.

### **ARTICULO 2**

La información derivada de las instituciones que integran el sistema de seguros privados y el sistema nacional de seguridad social se manejará de conformidad con la normativa expedida por la Superintendencia de Bancos y Seguros para cada uno de dichos sistemas.

### **ARTICULO 3**

Los casos de duda o no previstos en esta normativa serán resueltos por el Superintendente de Bancos y Seguros, quien de creerlo necesario, podrá consultar a la Junta Bancaria.

### **ARTICULO 4**

Derogar las resoluciones No JB-2004-675 de 11 de junio del 2004 y No JB-2005-813 de 19 de julio del 2005.

## **SECCION X.- DISPOSICION TRANSITORIA**

Los burós de información crediticia creados al amparo de las normas emitidas por la Junta Bancaria, que no hubieren tramitado la aprobación de las reformas a sus estatutos sociales, para ajustar sus disposiciones, así como su organización y funcionamiento a lo previsto en Ley de Burós de Información Crediticia, dentro del plazo establecido en la primera disposición transitoria de dicha ley, serán disueltos y liquidados por la Superintendencia de Bancos y Seguros, conforme a lo dispuesto en el capítulo I “Normas para la disolución voluntaria de las instituciones del sistema financiero”, del subtítulo V “De la disolución voluntaria”, del título XI “De la regularización y liquidación de instituciones financieras” de esta Codificación.”

### **ARTICULO 2**

La presente resolución entrará a regir a partir de su publicación en el Registro Oficial.

## **COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EL REGISTRO OFICIAL**

Dada en la Superintendencia de Bancos y Seguros, en Guayaquil, el diecisiete de enero del dos mil seis.

## **“SECCION VI.- DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

En la sección VI, incluir las siguientes disposiciones transitorias:

### **PRIMERA**

A fin de cumplir con lo previsto en el artículo 3 de este capítulo, las instituciones del sistema financiero remitirán las estructuras de la central de riesgos, de acuerdo con el siguiente cronograma:

- A partir del 30 de junio del 2008, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha del balance que se reporta; y,
- Desde el mes de enero del 2009, se sujetarán al plazo establecido en el referido artículo 3.

### **SEGUNDA**

Hasta el 31 de marzo del 2008, las instituciones del sistema financiero que hubieren registrado valores como cargos por los conceptos señalados en el inciso segundo del artículo 1 y reportado a la central de riesgos, deberán excluirlos de los reportes que remitan a la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Si existieran esos casos, se deberá notificar sobre los mismos a la Superintendencia de Bancos y Seguros, solicitando autorización para que a través de la estructura definida para el efecto la información sea corregida, de tal forma que luego de dicha corrección, la base de datos de la central de riesgos que se alimenta de la información que remiten las instituciones del sistema financiero, refleje exclusivamente, tanto en los datos históricos como en los datos actualizados, los créditos directos

expresamente solicitados, legalmente contraídos y debidamente suscritos por los clientes de las instituciones del sistema financiero.

### **TERCERA**

Desde enero del 2009, a más tardar, los burós de información crediticia deberán reportar la información de los clientes en base a modelos estadísticos predictivos; para ello, en un plazo no mayor de ciento veinte (120) días a partir de la vigencia de esta norma, deberán entregar sus sistemas y modelos de “score” a la Superintendencia de Bancos y Seguros, para su validación y aprobación.”

### **ARTICULO 2**

Esta resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.



## VER ANEXO 6

### CONVENIO DE ALIANZA ENTRE LA RFR Y CREDIREPORT (BURÓ DE CRÉDITO)

#### **Comparecientes:**

Comparecen por una parte el Director Ejecutivo y Presidente de LA RED Financiera Rural, en adelante “LA RED”; y por otra parte el Gerente de CREDIT REPORT C.A. Buró de Información Crediticia, en adelante “EL BURO”, las partes convienen en suscribir el presente convenio de Alianza Estratégica bajo las siguientes consideraciones y cláusulas:

#### **Primera.- Antecedentes:**

LA RED Financiera Rural, es una Corporación Civil de derecho privado sin fines de lucro que integra a diferentes organizaciones enfocadas en facilitar y potencializar el acceso a servicios financieros del sector rural y urbano marginal promoviendo la creación de políticas de estado e impulsando el desarrollo social y económico del país.

CREDIT REPORT, es un Buró de información crediticia, autorizado por la Superintendencia de Bancos para proveer los servicios de información crediticia con la finalidad exclusiva de conocer el nivel de endeudamiento y riesgo crediticio de las personas naturales y jurídicas, debiendo emplear la información para evaluar el perfil de riesgo crediticio de los solicitantes de crédito, sin que pueda dársele otra aplicación.

**Segunda.- Objeto de la alianza;** El propósito de la Alianza Estratégica es el de brindar a las entidades miembros de LA RED, un servicio de evaluación crediticia basado en el intercambio de información positiva y negativa de los sujetos de crédito que permita a las instituciones de Microfinanzas conocer el nivel de endeudamiento y riesgo crediticio total de las personas así como información del comportamiento crediticio del mercado local, regional y nacional, lo que ayudará a mejorar su análisis de

evaluación y aprobación de crédito y al desarrollo de la industria de Microfinanzas en el país.

Adicionalmente al cumplimiento de este objetivo, la alianza estratégica permitirá: el desarrollo de servicios financieros en mercados actualmente no atendidos, la promoción del uso de la información crediticia, el intercambio de esta información, así como la consolidación y ampliación de las bases de información.

Con el propósito de cumplir con el objetivo, LA RED, actuará como un facilitador entre la relación de sus miembros y el Buró. Entre los principales aspectos que identifican la necesidad del rol de facilitador, entre otros son: apoyo a la relación operativa, técnica, tecnológica y comercial entre el Buró y cada uno de los miembros de LA RED, que manifieste su deseo de participar y establecer una relación comercial con EL BURO, sin que LA RED pueda establecer una relación de obligatoriedad a sus miembros para suscribirse a participar en el proyecto; el buen uso de la información crediticia por parte de los miembros; el desarrollo de instrumentos crediticios especializados para Microfinanzas e indicadores de la Industria y; cualquier otro aspecto que permita apoyar el cumplimiento del objetivo antes descrito. Es responsabilidad de LA RED todas aquellas actividades de promoción, coordinación de eventos conjuntos, soporte en la entrega de la información y velar por el oportuno cumplimiento de sus miembros para el envío puntual de la información.

**Tercera.- Entrega de información:** Los miembros de LA RED que firmen el contrato de servicios entre la Entidad miembro de la RFR y EL BURO y que no estén reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, suministrarán mensualmente, de manera exclusiva al BURO, durante los quince primeros días, las estructuras de información crediticia positiva y negativa del total de sus clientes de crédito, siempre y cuando exista autorización del titular de la información, declarando que todas ellas cumplen con las exigencias de legalidad, veracidad, exactitud y actualidad.

La entidad aportante de la información se hace responsable de los eventuales reclamos que se puedan presentar sobre la información entregada así como de las sanciones que pueda acarrear la publicación de dicha información.

Estas estructuras serán recopiladas, validadas y entregadas al BURO, luego de este proceso, la información será publicada por EL BURO, en su página Web, a través de reportes de crédito.

Las estructuras deberán contener un formato mínimo de información que garantice la calidad de la misma a fin de poder ser publicada.

La entidad miembro de LA RED, que haya suscrito el contrato de servicios que no entregue la información positiva y negativa dentro de los primeros 30 días posteriores al cierre del mes, será notificada y luego de analizar el por qué no entregó su información, previo conocimiento y análisis de LA RED se le podría quitar el acceso a revisar los reportes de crédito con la información de las otras entidades que si han aportado la información. En base a lo anterior, EL BURO está facultado a que por medio de las claves de los usuarios, limite la posibilidad para que únicamente aquellas entidades miembros de LA RED que han cumplido con la entrega y publicación de su información puedan ver la misma información de los otros miembros, dentro de un esquema de reciprocidad.

La entidad miembro de La RED que haya suscrito el contrato de servicios y que no entregue el total de la información positiva y negativa de sus clientes de crédito, siempre y cuando exista autorización del titular de la información, no tendrá derecho a los beneficios de esta Alianza Estratégica.

La información positiva y negativa de las entidades que forman LA RED, estará disponible a los usuarios del sistema financiero y del sistema comercial. La RFR preservará la identidad final de las entidades no reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, que envíen información. Esta identidad se preservará hasta el

momento en que de común acuerdo entre la RED y CREDIT REPORT, se decida la conveniencia de ser publicada.

**Cuarta.- Exclusividad:** Durante la vigencia de esta Alianza Estratégica, que es de dos años, LA RED y aquellos miembros que suscriban el contrato de servicios, se comprometen a entregar en exclusividad a CREDIT REPORT, la información crediticia así como cualquier otra información necesaria para el cumplimiento de esta Alianza.

En el caso de que CREDIT REPORT identifique la necesidad de establecer otra alianza estratégica en el mercado de Microfinanzas, esta será aprobada de mutuo acuerdo con la RED.

**Quinta .- Tarifas y Compensación:** Sobre la base de los términos definidos en este convenio, CREDIT REPORT define un precio especial de su reporte de crédito SMART, en USD 0,07 + IVA. Este precio especial aplica para todos los miembros de LA RED, que cumplan con la entrega de la información positiva y negativa dentro de los plazos y condiciones del presente convenio. La tabla de precios de los diferentes productos para los miembros de LA RED que suscriban el contrato de servicios y que cumplan con la entrega de la información se encuentra detallada en el Anexo 1.

Durante el tiempo de implementación, máximo 6 meses, desde la fecha de la suscripción de este convenio, las entidades miembros de LA RED no reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, no tendrán un costo transaccional del reporte SMART. Tan pronto como este proceso de implementación concluya, la entidad miembro de LA RED, empezará a realizar el pago mensual sobre la base de las tarifas definidas.

Una vez concluido el primer año de este convenio a partir de la fecha de suscripción, el precio del reporte de crédito SMART, será de 0.084 + IVA, durante el segundo año, el incremento de precios a partir del tercer año será en base a las condiciones del mercado y de común acuerdo entre la RED Y CREDIT REPORT.

Para los otros productos: Reporte de Crédito Plus, Full y Móvil así como para Análisis y Revisión de Cartera y Alerta Temprana, las condiciones comerciales serán

definidas sobre la base del mercado y a la relación comercial existente entre la institución miembro de LA RED y EL BURO.

## **Compensación**

Sobre la base del apoyo de LA RED a este proceso, las partes acuerdan que CREDIT REPORT entregará a LA RED, el 10% de los ingresos totales (sin considerar impuestos) derivados de la prestación de servicios que realice CREDIT REPORT a los miembros de la RED.

**Sexta.- Plazo y terminación:** El plazo de duración del presente convenio es de 2 años a contar desde la presente fecha, y se entenderá renovado automática y sucesivamente por períodos iguales de 2 años cada uno de ellos, si ninguna cualesquiera de las partes manifiesta su voluntad de terminarlo mediante comunicación escrita, expedida con por lo menos noventa (90) días de anticipación al vencimiento inicial o de cualesquiera de sus prórrogas.

El presente convenio terminará en forma anticipada, de verificarse una cualesquiera de las siguientes circunstancias respecto de éste: a) Si LA RED cedere y/o enajenare el presente convenio o sus efectos; b) Si LA RED o CREDIT REPORT incumpliera cualesquiera de las prohibiciones y/o restricciones señaladas en el presente convenio.

c) Por no cumplir con el requerimiento sobre la disponibilidad de canales y medios de acceso a los servicios del BURO, requerimiento que está definido por La Superintendencia de Bancos y Seguros.

**Septima.- Uso de la Información:** LA RED y sus miembros emplearán la información proporcionada por CREDIT REPORT, obtenida en la página web o en los diferentes reportes y productos emitidos por EL BURO, exclusivamente para evaluar el perfil de riesgo crediticio de los solicitantes de crédito, sin que pueda dársele otra aplicación, siendo de su exclusiva responsabilidad su utilización indebida.

Cada usuario autorizado deberá suscribir el formulario denominado “ANEXO SOBRE USO CONFIDENCIAL DE INFORMACIONES Y REPORTE”, por medio del cual los miembros de LA RED y cada usuario autorizado por los miembros asumen las responsabilidades consignadas, que les fueren aplicables. La falta de suscripción del mencionado anexo por parte del usuario autorizado por los miembros, no libera a éste de sus responsabilidades por el mal o indebido uso que haga el usuario de las claves o passwords, o de la información y/o de la base de datos y/o del sistema.

LA RED y sus miembros reconocen y declaran que las informaciones que CREDIT REPORT les proporcione en los reportes, son tomadas de las bases de datos elaboradas por y a través de fuentes humanas falibles, y en este sentido, CREDIT REPORT garantiza únicamente que éstas son fieles al contenido de las informaciones recibidas de sus fuentes y que se ha adoptado diferentes controles que aseguren la calidad de la misma

**Octava.- Propiedad intelectual e información confidencial:** LA RED reconoce que los derechos de autor, marcas de fábrica o nombres comerciales y los derechos de propiedad intelectual existentes o utilizados en conexión con los datos, la base de datos o información crediticia y el sistema, incluso la forma en que éstos se presentan o aparecen, ya sea en reportes o cualquier otro mecanismo, como también la información, documentación y manuales relativos a los mismos (a menos que se especifique otro propietario en los mismos), son de propiedad de CREDIT REPORT. Durante la vigencia de este convenio o después del término del mismo, LA RED no podrá infringir o autorizar que se infrinjan dichos derechos de autor o de propiedad intelectual, como tampoco utilizar o adoptar las marcas, nombres o designaciones comerciales que incluyan, o que sean similares, o que puedan ser confundidos, ya sea total o parcialmente, con cualquiera de las marcas, nombres o designaciones comerciales utilizadas por CREDIT REPORT. A futuro, en caso de desarrollar nuevos productos que requieran la participación de las dos instituciones, previamente y en base al aporte de cada una de ellas se definirá de común acuerdo la utilización de estos productos.

CREDIT REPORT considera la información y los datos disponibles, incluyendo la información relacionada con la base de datos o información crediticia y el sistema, los reportes y la comercialización de los mismos, como información de carácter

confidencial y, por lo tanto, mediante el presente documento LA RED se compromete a guardar secreto profesional sobre la información a la que tiene acceso y utilizarla solamente para los propósitos establecidos en este convenio y a no revelar directa o indirectamente dicha información a ningún tercero, excepto en la medida que sea necesario para dar cumplimiento a lo establecido en el convenio. En aquellos casos en que necesariamente se deba revelar a terceros dicha información, LA RED deberá previamente suscribir con tales terceros un acuerdo de confidencialidad en el cual se establezca la misma obligación de confidencialidad a la cual está sujeta LA RED con CREDIT REPORT en virtud del presente documento. Ante el requerimiento debidamente comprobado por autoridad competente, LA RED podrá revelar información a la respectiva autoridad. La obligación de LA RED de guardar secreto profesional sobre la información proporcionada por CREDIT REPORT permanecerá aún después de terminadas las relaciones contractuales entre LA RED y CREDIT REPORT, por lo que en ningún caso LA RED podrá responsabilizar a CREDIT REPORT por la divulgación no autorizada que haga LA RED o alguno de sus empleados o representantes, de los reportes e informaciones recibidas de CREDIT REPORT;

**Novena.- Prohibiciones:** LA RED y sus miembros no podrán, total o parcialmente: comercializar ni duplicar, vender, ceder, arrendar o negociar, transferir, hacer adiciones, modificaciones, rectificaciones, ajustes o alteraciones de los datos, el sistema o las bases de datos, en medios propios o ajenos, magnéticos o de otro tipo, la información proporcionada por CREDIT REPORT, y serán los únicos responsables respecto de todas las opiniones, recomendaciones, pronósticos o comentarios y medidas adoptadas respecto de la información o datos. Solamente los miembros de LA RED serán quienes reciban la información y exclusivamente por intermedio de las personas previamente autorizadas y a quienes se les haya conferido un password, no pudiendo efectuar consultas para otras personas.

Los miembros de LA RED y LA RED no podrán usar la información proporcionada por CREDIT REPORT para violar los derechos que la Constitución de la República y las leyes vigentes reconocen a las personas a las que se refiere la información crediticia.

Todas las prohibiciones establecidas para LA RED y sus miembros lo serán también para sus mandatarios, representantes, empleados, agentes y para cualquier persona que tenga relación directa o indirecta con LA RED y sus miembros respecto a los servicios de información proporcionados por CREDIT REPORT.

**Décima.- Monitoreo del avance del proyecto:** CREDIT REPORT se compromete a establecer con la RED un Software de validación y monitoreo de consultas realizadas, para poder establecer un control más preciso de estadísticas locales, regionales y nacionales, así como los avances y resultados, y un respaldo para la facturación mensual.

**Décima primera.- Leyes aplicables y controversia:** Este convenio se regirá e interpretará de acuerdo con las leyes vigentes en la República del Ecuador. Para caso de discrepancias o controversias que no pudieren solucionarse de común acuerdo entre las partes, éstas renuncian domicilio y se someten a la jurisdicción y competencia de los Árbitros de la Cámara de Comercio de Quito, de acuerdo con la Ley de Arbitraje y Mediación y el Reglamento del Centro de Arbitraje y Mediación de dicha Cámara. Los árbitros serán seleccionados conforme a lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación. El Tribunal Arbitral estará integrado por tres Árbitros. El procedimiento y fallo será en derecho. Las partes renuncian a la jurisdicción ordinaria, se obligan a acatar el Laudo que expida el Tribunal Arbitral y se comprometen a no interponer ningún tipo de recurso en contra del referido Laudo. Para la ejecución de las medidas cautelares el Tribunal Arbitral está facultado para solicitar de los funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos, su cumplimiento, sin que sea necesario recurrir a Juez Ordinario alguno.

#### CLAUSULA TRANSITORIA.-

A partir de la firma del contrato de servicios con cada institución miembro de la RED, tanto CREDIT REPORT como La RED, durante 6 meses se comprometen a realizar con dicha institución un Programa de Capacitación y adiestramiento para el uso del Reporte y los procedimientos de validación, entrega, y recepción de la información. Siendo CREDIT REPORT la institución encargada del Apoyo Técnico y Asesoría



Tecnológica de este proceso, mientras que La RED la responsable de la implementación y coordinación del proceso.

Para constancia de lo estipulado firman los contratantes el presente convenio y su anexo en dos ejemplares iguales, quedando uno (1) en poder de LA RED y uno (1) en poder de CREDIT REPORT, en la ciudad de Quito, 27 de junio de 2005.

---

RED FINANCIERA RURAL - RFR

Director Ejecutivo

---


CREDIT REPORT C.A. Buró de

Información Crediticia

Gerente General

# ANEXO 7

## Formato de reporte SMART



**CREDIT REPORT** Buró de Información Crediticia  
Con el apoyo tecnológico de **EQUIFAX**

**SMART**

EMPRESA : Credit Report  
USUARIO : vlopez  
FECHA : 17-Diciembre-2006  
HORA : 15:50:09

---

**2 IDENTIFICACIÓN CONSULTADA**

Cédula de Identidad: \_\_\_\_\_ Nombre: \_\_\_\_\_

---

**3 Directorio de direcciones**

Dirección	Ciudad	Teléfono
CDLA. LOS ESTEROS MZ. 21-A VILLA 8	GUAYAQUIL	243500 2

---

**4 PERSONAS INHABILITADAS** (Información proporcionada por la SBS el 5 de Noviembre del 2006)

Fecha Inhabilitación	Tiempo de Inhabilitación (Años)	Acción	Motivo	No. Protestos Históricos
11/04/2005	0	CANCELAR CUENTAS	I1	52

Tiempo de Inhabilitación = 0 (Cliente Inhabilitado hasta que pague la multa por cheques Protestados.)  
Motivo = 11 Personas que pese a haber cumplido el tiempo de sanción por cierre de cuentas corrientes, mantengan valores pendientes de pago.)

---

**5 CENTRAL DE CASAS COMERCIALES** (No Consta en la Central de Riesgo) Este segmento actualmente es cortesía de Credit Report C.A.

Acceptor	Fecha de Corte	Tipo Riesgo	Saldo Deuda	Valor por Vencer	Valor Vencido	Demanda Judicial	Cartera Castigada	Tiempo Vencido Dias
ALMACENES JUAN EL JURI - DIRECTA	15/11/2006	TITULAR	11.937,15	8.381,20	5.555,95	0,00	0,00	210
MAKRO HOGAR	31/10/2006	TITULAR	7.028,35	0,00	7.028,35	0,00	0,00	1500
CREDITOS ECONOMICOS	14/11/2006	TITULAR	5.597,33	0,00	5.597,33	0,00	0,00	578
CASA COMERCIAL TOSI S.A.	15/12/2006	TITULAR	3.459,00	23,00	3.436,00	0,00	0,00	380
*SIC Contact Center	31/10/2006	TITULAR	965,42	0,00	965,42	0,00	0,00	488
*SIC Contact Center	31/10/2006	TITULAR	875,48	0,00	875,48	0,00	0,00	471
ARTEFACTA	27/11/2006	TITULAR	616,10	0,00	616,10	0,00	0,00	1528
<b>TOTAL</b>			<b>30.478,83</b>	<b>6.404,20</b>	<b>24.074,63</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	

---

**6 CENTRAL DE MICROFINANZAS** (Información proporcionada por Entidades no Reguladas por la SBS y Miembros de la Red Financiera Rural - RFR) Este segmento actualmente es cortesía de Credit Report C.A.

Fecha de Corte	Institución Financiera	Tipo Riesgo	Tipo Crédito	Calificación Propia	Total Vencer	No Dev. Int.	Total Vencido	Dem. Cart. Judi. Cast.	Saldo Deuda	Tiempo Vencido Dias
30/11/2006	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN PEDRO DE TABOADA	GARANTE	Vivienda		5.483,72	0,00	0,00	0,00	5.483,72	0
30/11/2006	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO	TITULAR	Vivienda	A	3.766,22	0,00	0,00	0,00	3.766,22	0
<b>TOTAL</b>					<b>9.249,94</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>9.249,94</b>	

---

**7 CENTRAL DE CRÉDITO** (Información proporcionada por la SBS - el 01 de diciembre. Periodo: enero 2002 - octubre 2006.)

**Deuda reportada por el sistema financiero a octubre 2006**

Fecha Corte	Institución Financiera	Tipo Riesgo	Tipo Crédito	Vinc.	Calif. Propia	Calif. Homol.	Total Vencer	No Dev. Int.	Total Vencido	Dem. Cart. Judi. Cast.	Saldo Deuda	Acuerdo Concordatorio
Octubre 2006	COOP COTOCOLLAO	Solidario	Vivienda	No	A		11.588,94	0,00	0,00	0,00	11.588,94	
Octubre 2006	SOLIDARIO	Titular	Microcrédito	No	B		3.539,76	5.163,46	170,13	0,00	8.873,35	
Octubre 2006	COOP SAN FRAN DE ASIS	Solidario	Microcrédito	No	A		4.088,30	0,00	0,00	0,00	4.088,30	
Octubre 2006	ALIANZA DEL VALLE	Titular	Microcrédito	No	D		0,00	2.448,13	797,71	0,00	3.243,84	
Octubre 2006	ALIANZA DEL VALLE	Garante	Microcrédito	No			3.015,97	0,00	0,00	0,00	3.015,97	
Octubre 2006	PACIFICARD	Titular	Consumo	No	B		0,00	1.442,12	135,23	0,00	1.577,35	
Octubre 2006	PACIFICO	Titular	Consumo	No	C		0,00	0,00	1.568,49	0,00	1.568,49	
Octubre 2006	COOP PROGRESO	Titular	Microcrédito	No	A		1.347,57	0,00	0,00	0,00	1.347,57	
Octubre 2006	ALIANZA DEL VALLE	Garante	Microcrédito	No			0,00	552,47	725,07	0,00	1.277,54	
Octubre 2006	PICHINCHA	Titular	Microcrédito	No	C		0,00	417,57	801,27	0,00	1.219,24	
Octubre 2006	COOP PROGRESO	Garante	Microcrédito	No			322,03	0,00	400,58	0,00	722,61	
<b>TOTAL</b>							<b>23.902,57</b>	<b>10.022,15</b>	<b>4.598,46</b>	<b>0,00</b>	<b>38.523,18</b>	

---

**8 Valor actual de deuda total reportada en el Sistema Financiero, entidades no reguladas por SBS y el Sector Comercial.** Este segmento actualmente es cortesía de Credit Report C.A.

Acceptor	Por Vencer	No Devenga Intereses Vencido	Saldo Deuda	Demanda Judicial	Cartera Castigada
Sistema Financiero Regulado SBS	23.902,57	10.022,15	4.598,46	38.523,18	0,00
Entidades No Reguladas SBS	9.249,94	0,00	0,00	9.249,94	0,00
Sector Comercial (INFOCOM)	6.404,20	0,00	24.074,83	30.478,83	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>39.556,71</b>	<b>10.022,15</b>	<b>28.673,29</b>	<b>78.251,95</b>	<b>0,00</b>

---

**9 CUOTA ESTIMADA MENSUAL**

Esta cuota se calcula en base a lo reportado por la Central de Crédito, Red de Microfinanzas y Casas Comerciales.

**Cuota estimada mensual > 3.810,63 USD.**

La persona consultada mantiene los siguientes valores en operaciones vencidas:

Total Vencido:	28.673,29 USD.
Total Demanda Judicial:	No tiene demanda judicial.
Total Cartera Castigada:	No tiene cartera castigada.

**1. SEGURIDAD Y AUDITORÍA.-** Identificación del cliente, usuario(s), fecha y hora de la obtención del reporte de crédito.

**2. IDENTIFICACIÓN CONSULTADA.-** Número de cédula de identidad y nombre de la persona consultada, también se puede consultar por medio del RUC a las empresas.

**3. DIRECTORIO DE DIRECCIONES.-** Dirección, Ciudad y teléfono, que proporcionan nuestros proveedores de información.

**4. PERSONAS INHABILITADAS.-** Inhabilitaciones de cuentas corrientes de acuerdo a la normativa de la SBS, actualización diaria.

**5. CENTRAL DE CASAS COMERCIALES.-** Información crediticia del sector comercial: tiendas por departamentos, autoservicios (retail), tarjetas de crédito propias, almacenes de electrodomésticos de la línea blanca y principales recaudadoras de crédito del país. (Casa Tosi, Fybeca, Almacenes Juan el Juri, Créditos Económicos, Artefacta, La Ganga, Si Cobra, Recaudadora Ecuador, Andinatel, etc.)

**6. CENTRAL DE ENTIDADES NO REGULADAS POR LA SBS.-** Bases de datos de información crediticia positiva y negativa, proporcionada por entidades no reguladas por la SBS y miembros de la Red Financiera Rural. (Cooperativas de Ahorro y Crédito, ONG's, e Instituciones especializadas en microfinanzas IMF's)

**7. CENTRAL DE CRÉDITO.-** Información crediticia proporcionada por el Sistema Financiero Nacional regulado por la SBS, en las cuales la persona consultada mantiene endeudamiento, a la fecha de corte. Se detallan: fecha de corte, institución financiera, tipo de riesgo, tipo de crédito, vinculación, calificación propia y estatus de las obligaciones (al día, en mora, en demanda judicial o cartera castigada), actualización mensual.

**8. TOTAL ENDEUDAMIENTO.-** Totales individuales por sector identificando estatus del endeudamiento en el Sistema Financiero regulado SBS, Entidades no reguladas SBS y el Sector Comercial (INFOCOM)

**9. CUOTA ESTIMADA MENSUAL.-** Muestra la cuota que tiene que pagar una persona con respecto al total de su endeudamiento en el Sistema Financiero regulado SBS, Entidades no reguladas SBS y el Sector Comercial (INFOCOM). Se calcula en base a ciertos supuestos e indica adicionalmente a la cuota, si existen valores de operaciones vencidas, en demanda judicial o en castigo.

242

**10** **Indicadores de perfil de riesgo**

Desde enero del 2002 hasta octubre del 2006 6 últimos meses de abril 2006 a octubre 2006

Directo			Indirecto		
Indicador	Valor	Fecha	Indicador	Valor	Fecha
Mayor plazo vencido	De 0 a 1 mes	Octubre 2006	Mayor plazo vencido	De 0 a 1 mes	Octubre 2006
Mayor valor vencido	USD 11,22	Junio 2002	Mayor valor vencido	USD 5,13	Octubre 2006
Endeudamiento Promedio	USD 4.324,58		Endeudamiento Promedio	USD 11.402,05	

Indirecto			Indirecto		
Indicador	Valor	Fecha	Indicador	Valor	Fecha
Mayor plazo vencido	De 0 a 1 mes	Octubre 2006	Mayor plazo vencido	De 0 a 1 mes	Octubre 2006
Mayor valor vencido	USD 254,96	Octubre 2006	Mayor valor vencido	USD 254,96	Octubre 2006
Endeudamiento Promedio	USD 4.367,10		Endeudamiento Promedio	USD 6.820,09	

Reportado en la Central de Crédito desde

**10. INDICADORES DE PERFIL DE RIESGO.-**

Indicadores que permiten identificar históricamente el mayor plazo y monto vencidos, el endeudamiento promedio, desde enero del 2002 hasta la fecha de corte, así como también un contraste de los 6 últimos meses. Los indicadores indican si son obtenidos por endeudamiento directo e indirecto y consideran la fecha inicial en la que la persona ingresa la central de crédito.

**11** **Resumen calificación histórica directa**

Calificación más alta				Calificación más baja			
Calificación	Fecha	Institución	Deuda Total	Calificación	Fecha	Institución	Deuda Total
A	Oct 2006	CAMARA DE COMERCIO DE QUITO LTDA	6.482,32	B	Oct 2006	FICHINCHA	583,20
A	Oct 2006	FICHINCHA	4.311,48				
A	Oct 2006	ALIANZA DEL VALLE	833,36				

TOTAL CALIFICACIONES      A: 117    B: 1    C: 0    D: 0    E: 0

**11. CALIFICACIÓN DE CRÉDITO DIRECTO.-**

Resumen de la calificación histórica directa más alta y más baja, considerando la fecha, institución y saldo que originó dicha calificación. También se presenta una sumatoria del número de calificaciones históricas A, B, C, D y E.

**12** **Detalle de operaciones vencidas a octubre 2006**

Concepto	De 1 a 30 días	De 1 a 2 meses	De 2 a 3 meses	De 3 a 6 meses	De 6 a 9 meses	De 9 a 12 meses	De 12 a 24 meses	De 24 a 36 meses	Mas de 36 meses	Demanda Judicial	Cartera Castigada	Total
Monto	2.868,61	1.137,74	502,23	269,88	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4.598,46
% Vencido	56,47	24,74	10,92	5,87	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00

**12. DETALLE DE OPERACIONES VENCIDAS.-**

Se presenta la edad de las operaciones vencidas con sus respectivos montos y porcentajes.

**13** **NÚMERO DE CONSULTAS**

Entidad que Consultó	Dic 2006	Nov 2006	Oct 2006	Sep 2006	Ago 2006	Jul 2006	Total por Entidad
COOP. PROGRESO	0	0	0	0	0	2	2
CREDITOS ECONOMICOS S.A.	0	0	0	0	0	2	2
COOP. CAMARA DE COMERCIO DE QUITO	0	0	0	0	3	0	3
COOP. TEXTIL 14 DE MARZO	0	1	0	0	0	1	2
BANCO TERRITORIAL	0	1	0	0	0	0	1
COOP. PROGRESO	0	0	2	0	0	0	2
PRONACA	0	0	0	0	1	0	1
COOP. SAN PEDRO DE TABOADA	0	1	1	0	0	0	2
BANCO PRODUBANCO	0	0	0	0	2	0	2
ALMACENES JUAN ELJURI	1	0	0	1	0	0	2
<b>Total Consultas Por Mes</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>19</b>

**13. NÚMERO DE CONSULTAS.-**

El contador de consultas alerta las entidades que han consultado el reporte de crédito de la persona en los 6 últimos meses.

## ANEXO 8

### FORMATO DE INFORMACION PARA REPORTAR A CREDITREPORT



# FORMATO INFORMACIÓN

BASES DE DATOS CREDIT REPORT



FORMATO DE DATOS

DICCIONARIO DE DATOS

EJEMPLO

VALIDADOR DE CÉDULA



CALIFICACIÓN POR TIPO CRÉDITO

MICROCRÉDITO

CONSUMO

COMERCIAL

VIVIENDA

TEXTOS DE AUTORIZACIÓN EXPRESA

### FORMATO PARA EL ENVIO DE DATOS

DATOS DEL CLIENTE									
FECHA DE CORTE	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO_ID	# CED	Fecha de Nacimiento	GÉNERO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	PROVINCIA	CIUDAD CANTÓN

DATOS DE LAS OPERACIONES DE CREDITO													
Valor Original	Fecha de concesión	Fecha de vencimiento	Número de Operación	Tipo de Riesgo	Tipo de Crédito	Calif. Propia (SBS)	Total x Vencer	No Devenga Interes	Total Vencido	Demanda Judicial	Cartera Castigada	Total Deuda	Tiempo Vencido Días

# CREDIT REPORT

El Buró de las  
microfinanzas

INICIO

## DICCIONARIO DE DATOS DE INFORMACIÓN CREDITICIA PARA ENTIDADES NO REGULADAS POR LA SBS Y MIEMBROS DE LA RED FINANCIERA RURAL

Versión 1.1

COPYRIGHTS © 2004 - 2007 CREDIT REPORT C.A. - Buró de Información Crediticia. Todos los derechos reservados.

DATOS DEL CLIENTE				
No.	NOMBRE CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO DE DATO	OBLIGATORIO
1	FECHA DE CORTE	En este campo se reporta la fecha de corte de la información enviada	DATE TIME	SI
2	APELLIDOS Y NOMBRES	En este campo se reportan los apellidos y nombres completos del sujeto en ese orden y todo en letras MAYÚSCULAS	VARCHAR	SI
3	TIPO_ID	Este campo determina el tipo de identificación del sujeto puede ser: C = número de cédula R = número de RUC E = para personas extranjeras (código asignado por la SBS) Debe venir una sola letra C, R o E	CHAR(1)	SI
4	# CED	Este campo almacena el número de cédula, RUC o personas extranjeras, debe venir sin guiones ni espacios de separación y con 10 dígitos para cédula o 13 dígitos para el RUC y el número registrado para extranjeros. Si inicia con cero se debe incluir antes del número	VARCHAR	SI
5	Fecha de Nacimiento	Se reporta la fecha de nacimiento del sujeto, solo si está registrada en la Base de Datos, en formato (dd/mm/aaaa)	DATE TIME	NO
6	GÉNERO	Se reporta el género del sujeto, solo si está registrada en la Base de Datos, debe reportarse una sola letra M o F según corresponda: M=Masculino y F=Femenino	CHAR(1)	NO
7	DIRECCIÓN	Corresponde a la dirección principal que el sujeto tiene registrada en la Base de Datos, donde el sujeto aplicó los fondos de la operación de crédito concedida	VARCHAR	SI
8	TELÉFONO	Aquí se reporta el número de teléfono principal registrado en las Bases de Datos, con o sin prefijo, como lo tengan registrado	VARCHAR	SI
9	PROVINCIA	En este campo se reporta la provincia donde el sujeto aplicó los fondos de la operación de crédito concedida	VARCHAR	SI
10	CIUDAD o CANTÓN	En este campo se reporta la ciudad o cantón de esa provincia donde el sujeto aplicó los fondos de la operación de crédito concedida	VARCHAR	SI
DATOS DE LAS OPERACIONES DE CREDITO				
No.	NOMBRE CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO DE DATO	OBLIGATORIO
11	Valor Original	En este campo se reporta el valor original de la operación de crédito que suscribió el sujeto, solo debe reportarse el capital	NUMERIC(15,2)	SI
12	Fecha de concesión	Fecha en que fue instrumentada la operación de crédito	DATE TIME	SI
13	Fecha de vencimiento	Fecha en que vencerá la operación de crédito	DATE TIME	SI
14	Número de Operación	En este campo se reporta el número de operación asignado a las operaciones vigentes que tiene el sujeto de manera directa o indirecta, es un código único con el que la entidad financiera identifica a cada operación que se efectúa y se lo debe manejar adecuadamente mes a mes para que no existan inconsistencias.	VARCHAR(22)	SI
15	Tipo de Riesgo	Este campo determina el tipo de riesgo que tiene el sujeto puede ser: TITULAR (DEUDA DIRECTA) CODEUDOR o SOLIDARIO (DEUDA DIRECTA) GARANTE(S) (DEUDA INDIRECTA) Debe reportarse la palabra completa y en mayúsculas: titular, codeudor (cónyuge titular) y garante(s) con sus cónyuges	CHAR	SI
16	Tipo de Crédito	Este campo determina el tipo de crédito que tiene el sujeto puede ser: N = CONSUMO C = COMERCIAL V = VIVIENDA M = MICROCRÉDITO Debe reportarse una sola letra: N, C, V o M	CHAR(1)	SI
17	Calif. Propia (SBS)	En este campo se identificará el nivel de riesgo que tiene el sujeto determinado por evaluación propia de la entidad, de acuerdo a los parámetros establecidos por la SBS para calificación de activos de riesgo y clasificación del tipo de crédito La calificación propia puede ser: A = RIESGO NORMAL B = RIESGO POTENCIAL C = DEFICIENTE D = DUDOSO RECAUDO E = PÉRDIDA Debe reportarse una sola letra A, B, C, D o E Si la entidad no califica cartera en función de los parámetros de la SBS tiene la opción de poner en el campo un asterisco *	CHAR(1)	NO
18	Total x Vencer	En este campo se reportan capitales con el valor del saldo de las operaciones en total que quedan por vencer es decir operaciones que se encuentran al día, tiempo vencido en días = 0	NUMERIC(15,2)	SI
19	No Devenga Interés	En este campo se reporta el capital por vencer de las operaciones sobre las cuales existe algún dividendo vencido (Valor no vencido del crédito en mora, es igual a Saldo Deuda Total USD - Total Vencido USD)	NUMERIC(15,2)	SI
20	Total Vencido	En este campo se reportan capitales con el valor de las operaciones que están total o parcialmente vencidas, es decir operaciones que se encuentran en mora, tiempo vencido en días mayor a 0	NUMERIC(15,2)	SI
21	Demanda Judicial	En este campo se reporta el capital por el cual el sujeto ha sido demandado judicialmente	NUMERIC(15,2)	SI
22	Cartera Castigada	En este campo se reporta el capital por el cual consta el deudor como sujeto de crédito castigado. Se reportarán los clientes con créditos castigados incluso cuando no tengan créditos vigentes	NUMERIC(15,2)	SI
23	Total Deuda	Este campo es la sumatoria de los valores reportados en los campos: Total x Vencer, No Devenga Interés y Total Vencido (No se incluye Demanda Judicial, ni Cartera Castigada)	NUMERIC(15,2)	SI
24	Tiempo Vencido Días	En este campo se reportan operaciones vencidas, en demanda judicial o castigadas con su respectivo tiempo de vencido en días contabilizando desde el primer día de vencimiento hasta la fecha de corte (para demada judicial y castigo tomar en cuenta desde las fechas de esos estados)	INT(4)	SI

A continuación detallamos varios tipos de textos tentativos a ser implementados de manera simultánea en: contratos, solicitudes de crédito de clientes, apertura de cuentas, pagarés y/o documentos cambiarios de conformidad con la Ley de los Burós:

Texto corto: Autorizo (amos) expresa, voluntaria e irrevocablemente a XXXX(Nombre de la IFI)XXXX o a quien sea en el futuro el cesionario, beneficiario o acreedor del crédito solicitado o del documento o título cambiario que lo respalde, para que obtenga cuantas veces sean necesarias, de cualquier fuente de información, incluidos los burós de crédito, mi información de riesgos crediticios, de igual forma, XXXX(Nombre de la IFI)XXXX o a quien sea en el futuro el cesionario, beneficiario o acreedor del crédito solicitado o del documento o título cambiario que lo respalde, queda expresamente autorizado para que pueda transferir o entregar dicha información a los burós de crédito y/o a la Central de Riesgos si fuere pertinente.

**PARA LOS CONTRATOS O SOLICITUDES DE CRÉDITO Y/O APERTURAS DE CUENTAS:**

Declaro (amos) de forma expresa, voluntaria e irrevocable que la información incluida en este contrato, convenio o solicitud es actual, vigente, cierta, correcta y veraz, por lo que autorizo a que la misma sea verificada, cuantas veces sean necesarias, a través de los medios que se estime pertinentes, especialmente mediante consulta de información en los burós de crédito y especialmente en Credit Report C.A.. Autorizo (amos) de forma expresa, voluntaria e irrevocable a XXXX(Nombre de la IFI)XXXX, o a quien sea en el futuro el cesionario, beneficiario o acreedor del crédito solicitado o del documento o título cambiario que lo respalde, para que en cualquier momento, toda información de riesgos crediticios, constante en el presente contrato, convenio o solicitud sea utilizada, transferida y actualizada periódicamente a entidades de control autorizadas, a los burós de crédito, especialmente a Credit Report C.A. u otras entidades que pudieran reemplazar a tales instituciones, así como también para que mi actividad o comportamiento crediticio, comercial o contractual sea reportado y actualizado a tales entidades.

Declaro (amos) que conozco que la información de riesgos crediticios que pudiere ser transferida a los burós de crédito y especialmente a Credit Report C. A., constará en las bases de datos de dichas entidades por el plazo señalado en las leyes vigentes y servirá para que terceros puedan evaluar mi riesgo crediticio. Declaro (amos) que conozco la Ley de Burós de Información Crediticia así como los derechos que ella me ampara.

**PARA LOS PAGARÉS O DOCUMENTOS CAMBIARIOS:**

Autorizo (amos) de forma expresa, voluntaria e irrevocable a XXXX(Nombre de la IFI)XXXX, o a la persona que sea cesionario o endosatario de los efectos u obligaciones contenidas o derivadas del presente documento, para que toda información de riesgos crediticios, constante en el presente documento sea transferida y actualizada periódicamente a los burós de crédito, especialmente a Credit Report C. A. u otras entidades que pudieran reemplazar a tales instituciones, así como también para que mi actividad o comportamiento crediticio, comercial o contractual sea reportado y actualizado a tales entidades.

Declaro (amos) que conozco que la información de riesgos crediticios que pudiere ser transferida a los burós de crédito y especialmente a Credit Report C. A., constará en las bases de datos de dichas entidades por el plazo señalado en las leyes vigentes y servirá para que terceros puedan evaluar mi riesgo crediticio. Declaro (amos) que conozco la Ley de Burós de Información Crediticia así como los derechos que ella me ampara.

**PARA ATENCIÓN AL CLIENTE:**

Autorizo (amos) de forma expresa, voluntaria e irrevocable a XXXX(Nombre de la IFI)XXXX o a cualquier cesionario o endosatario para que obtenga de cualquier fuente de información, incluido los burós de crédito, en cualquier momento y cuantas veces sean necesarias, referencias relativas a mi comportamiento crediticio, al cumplimiento de mis obligaciones, manejo de mi(s) tarjeta(s) de crédito, y, en general cualquier información relevante para conocer mi desempeño como deudor y/o garante, mi capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de concederme cualquier operación, producto o servicio. Así como autorizo (amos) de forma expresa, voluntaria e irrevocable a XXXX(Nombre de la IFI)XXXX, para que toda información de riesgos crediticios financieros y comerciales, sea utilizada, procesada, suministrada y actualizada periódicamente a entidades de control autorizadas, a los burós de crédito, u otras entidades que pudieran reemplazar a tales instituciones. Esta autorización será suficiente para que XXXX(Nombre de la IFI)XXXX o para que el cesionario o endodatario, si lo hubiere, la presente y obtenga y/o reporte la información que requiera de o hacia cualquier buró de crédito o cualquier entidad autorizada que la mantenga.

Declaro (amos) que conozco que la información de riesgos crediticios que pudiere ser transferida a los burós de crédito, constará en las bases de datos de dichas entidades por el plazo señalado en las leyes vigentes y servirá para que terceros puedan evaluar mi riesgo crediticio. Declaro (amos) que conozco la Ley de Burós de Información Crediticia así como los derechos que ella me ampara.

## ANEXO 9

### EJEMPLO DE APLICACIÓN DE FORMATOS PARA ENVÍO DE INFORMACION

DATOS DEL CLIENTE									
FECHA DE CORTE	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO_ID	# CED	Fecha de Nacimiento	GÉNERO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	PROVINCIA	CIUDAD CANTÓN
dd/mm/aa	LUNA BEDOYA FRANCISCO JAVIER	C	1001329201	dd/mm/aa	M	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
dd/mm/aa	FONSECA MALES ANA DANIELA	C	0602631764	dd/mm/aa	F	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
dd/mm/aa	MENDEZ ERAZO CARLOS RICARDO	C	1801509342	dd/mm/aa	M	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
dd/mm/aa	VARGAS TITUANA JAVIER ANDRÉS	C	0400708671	dd/mm/aa	M	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
dd/mm/aa	REASCOS ROSERO MARIA FERNANDA	C	1703208112	dd/mm/aa	F	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
dd/mm/aa	LOPEZ CASTILLO LUIS EDUARDO	C	1100456712	dd/mm/aa	M	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
dd/mm/aa	FLORES PAZMINO ESTEBAN NICOLAS	C	1708774193	dd/mm/aa	M	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
dd/mm/aa	TRIVINO ONA JUAN JOSE	C	0200412807	dd/mm/aa	M	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
dd/mm/aa	MORA FRANCO ALEXANDRA PATRICIA	C	1703456606	dd/mm/aa	F	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
dd/mm/aa	EMPRESA XXX	R	0401013263001	dd/mm/aa	-	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
dd/mm/aa	EMPRESA ABC	R	1831508352001	dd/mm/aa	-	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX

DATOS DE LAS OPERACIONES DE CREDITO													
Valor Original	Fecha de concesión	Fecha de vencimiento	Número de Operación	Tipo de Riesgo	Tipo de Crédito	Calif. Propia (SBS)	Total x Vencer	No Devenga Interes	Total Vencido	Demanda Judicial	Cartera Castigada	Total Deuda	Tiempo Vencido Días
5000	dd/mm/aa	dd/mm/aa	####	TITULAR	M	B	-	2435,91	330,61	-	-	2766,52	15
5000	dd/mm/aa	dd/mm/aa	####	CODEUDOR	M	B	-	2435,91	330,61	-	-	2766,52	15
5000	dd/mm/aa	dd/mm/aa	####	GARANTE	M	-	-	2435,91	330,61	-	-	2766,52	15
3000	dd/mm/aa	dd/mm/aa	####	TITULAR	M	A	2238,25	-	-	-	-	2238,25	0
1000	dd/mm/aa	dd/mm/aa	####	TITULAR	N	D	-	675,36	124,74	-	-	800,1	92
1500	dd/mm/aa	dd/mm/aa	####	TITULAR	N	E	-	-	681,54	-	-	681,54	125
2500	dd/mm/aa	dd/mm/aa	####	CODEUDOR	N	B	-	404,22	125,25	-	-	529,47	16
14000	dd/mm/aa	dd/mm/aa	####	SOLIDARIO	V	B	-	10675,6	224,64	-	-	10900,3	125
20000	dd/mm/aa	dd/mm/aa	####	GARANTE	V	-	-	-	-	12589,5	-	-	275
4000	dd/mm/aa	dd/mm/aa	####	TITULAR	C	E	-	-	-	-	589,21	-	318
15000	dd/mm/aa	dd/mm/aa	####	TITULAR	C	A	18458,5	-	-	-	-	18458,5	0

## **ANEXO 10**

### **INVESTIGACION: “MODELO DE INTERCAMBIO DE INFORMACION CREDITICIA PARA INSTITUCIONES MICROFINANCIERAS A NIVEL REGIONAL”**

#### **ANALISIS ESTRUCTURAL, PROSPECTIVO**

#### **MATRIZ DE PROBLEMAS**

##### **PROBLEMA No 1**

Dificultad para las EFLs en la evaluación de la calidad crediticia de sus potenciales clientes, por no poder acceder a la información consolidada de sus obligaciones financieras en el sistema financiero y no financiero.

##### **OBJETIVOS**

Diseñar un modelo de intercambio de información crediticia regional que consolide el fortalecimiento de entidades financieras locales, como un mecanismo saludable de financiamiento a micro y pequeños productores en zonas rurales y urbanas marginales.

##### **VARIABLES**

- Evaluación de la calidad crediticia.
- Acceso a la información consolidada de potenciales clientes
- Calidad de la información que disponen las EFLs de sus clientes

##### **ESTRATEGIA**



Diseño de un modelo de intercambio de información crediticia regional, que permita evaluar la calidad crediticia.

## **SISTEMATIZACIÓN DEL MODELO**

- Promoción de los beneficios del modelo, para obtener la aceptación de las EFLs, y su participación en el mismo no únicamente como usuaria del Buró ( Cliente ), sino principalmente como proveedora de registros de su propia cartera de crédito.
- Diagnóstico y evaluación de la capacidad informática de la EFL participante con la finalidad de establecer los requerimientos informáticos y desarrollo de aplicativos necesarios para reportar el Buró.
- Levantamiento de procesos para sistematizar la extracción, evaluación de la información y la calidad de los registros que se remite la EFL al buró (procesos).
- Extracción y envío de información, a través de la generación de aplicativos y pruebas con los datos entregados por las EFLs
- Acceso a consultas a través de la página web del Buró de Crédito, que contenga los registros de los clientes reportados por la EFL, otras EFLs participantes no reguladas por la SBS y la información consolidada de la central de riesgos de la SBS.

## **CONCLUSIONES**

El modelo de intercambio de información crediticia contribuye al mejoramiento de la gestión de las EFLs, a la identificación y disminución del riesgo de crédito, a través de herramientas de análisis del otorgamiento de las operaciones crediticias al contar con un esquema de consultas en línea de todas sus solicitudes de crédito.

## **PROBLEMA No2**

Sobreendeudamiento de los clientes que acceden a los servicios financieros por Limitada transparencia de información financiera en el mercado.

### **OBJETIVOS**

Disminuir las asimetrías de información y posible sobreendeudamiento del sector a través del diseño de un sistema de intercambio de información crediticia.

### **VARIABLES**

- Nivel de endeudamiento que supere la capacidad de pago
- Cultura de pago en el sector rural y urbano marginal

### **ESTRATEGIAS**

- Disminuir las asimetrías de información y posible sobreendeudamiento del sector a través del diseño de un sistema de intercambio de información crediticia que incorpore a las instituciones no reguladas ( ONG, COACs ) que no reportan información a la SBS.
- Facilitar herramientas de análisis de crédito (reportes) a las EFLs como un mecanismo de mitigación de riesgo de crédito

### **SISTEMATIZACIÓN DEL MODELO**

- Difusión del Modelo para crear la cultura en la EFL de buscar información de sus posibles clientes en las bases de datos que emite el Buró de Crédito y realimentar información del mismo para disminuir el nivel de morosidad.
- Generar alianzas con actores del mercado como Burós, Redes Nacionales y Locales de EFLs que permitan llevar a cabo.
- Investigación de las causas de sobre endeudamiento de los sujetos d riesgo, obtenidos de la base de Datos.

- Realizar talleres, foros electrónicos y mesas internas con las EFL's participantes del proyecto sobre los problemas de micro crédito identificados.
- Difusión de las causas y soluciones para evitar el sobreendeudamiento, mediante medios de comunicación apropiados ( mail, web, boletines).

## **CONCLUSIONES**

El Modelo de intercambio de información crediticia es un mecanismo de desarrollo y transparencia de información en zonas rurales y urbanas marginales del Ecuador, al facilitar una base de información de EFLs que no están bajo el control de la SBS y que por lo tanto no reportan esta información al organismo de control.

## **PROBLEMA No 3**

No se promueve mecanismos entre las EFLs para compartir información y participación en procesos de integración, fortalecimiento y promoción institucional.

### **OBJETIVOS**

Proponer un sistema de comunicación de información crediticia a nivel regional que pueda ser aplicado en otras regiones del país como una alternativa de desarrollo del sector microfinanciero del Ecuador.

### **VARIABLES**

- Intercambio de información entre EFLs
- Calidad de la información
- sostenibilidad de los servicios micro financieros en las EFLs

### **ESTRATEGIAS**

Proponer un sistema de comunicación de información crediticia a nivel regional

### **SISTEMATIZACIÓN DEL MODELO**

Generar alianzas con actores del mercado como Burós, Redes Nacionales y Locales de EFLs que permitan llevar a cabo acciones de concientización a la población así como a los administradores y directivos de las EFLs.

### **CONCLUSIONES**

- Es relevante para el éxito del Proyecto y su continuidad en el largo plazo, que se mantenga un nivel de coordinación y facilitación entre todas las Instituciones, por lo que se requiere la participación de una Organización, cuyo objetivo sea el fomentar y desarrollar un sistema de microfinanzas sostenible y sustentable, para lo cual asumiría las funciones de negociación y facilitación del proceso, incorporando un mayor número de EFL que utilicen los servicios del Buró, maximizando el número de registros aportados, de tal forma que la información

sea RELEVANTE para el Buró, más allá de una ventaja competitiva de carácter promocional y de mercadeo;

- Se observó un temor inicial de las Entidades Financieras Locales de compartir información a terceras instituciones, en particular cuando observaban que se encontraban en la lista de participantes Instituciones que eran consideradas competencia directa. Esta es una de las principales causas por la que se presentaron deserciones durante el proceso, por cuanto no se logró romper la barrera del celo de información, no obstante los importantes esfuerzos realizados por el equipo técnico del Proyecto.

## **PROBLEMA No 4**

Limitado acceso al uso de mecanismos y herramientas tecnológicas que faciliten el intercambio de información y contribuyan al fortalecimiento institucional

### **OBJETIVOS**

Facilitar herramientas de análisis de crédito a las EFLs, como un mecanismo de mitigación del riesgo que le permita alcanzar una expansión de servicios financieros.

### **VARIABLES**

- Acceso a herramientas tecnológicas ( Internet )
- Disponibilidad de software financiero en las EFLs
- Mecanismos tecnológicos para el intercambio de información crediticia

### **ESTRATEGIAS**

- Promover a las EFLs el uso de herramientas mecanismos de tecnología adecuadas para el intercambio de información que contribuya al fortalecimiento institucional
- Recopilar, documentar y registrar la información del proceso y servicio brindado

### **SISTEMATIZACIÓN DEL MODELO**

- Capacitación y soporte técnico por parte del Buró a usuarios de EFL's participantes.
- Administración de usuarios que accedan al sistema
- Preparar a las EFL's participantes para la entrega y uso de la información.
- Coordinar y supervisar las actividades desempeñadas por el Coordinador Regional y el Técnico en

## CONCLUSIONES

- Los requerimientos de infraestructura informática, logística y recursos humanos para el levantamiento, consolidación y desarrollo de las aplicaciones que permitan poner a disposición de las EFLs de la información consolidada del nivel de endeudamiento de sus clientes, implica un esfuerzo significativo que requiere permanente actualización y un flujo constante de inversiones, por lo que es necesario apalancarse en la capacidad operativa de un BURO DE CREDITO autorizado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, en calidad de Socio Estratégico.
- No se considera que el desarrollo propio de una herramienta de cruce de información crediticia sea una alternativa viable, no por motivos técnicos, ya que es posible desarrollar los sistemas informáticos y convencer a las instituciones de que participen en el proceso, sino porque el éxito de un Proyecto depende del VOLUMEN y CALIDAD de los registros a los que tienen acceso las EFL's, lo que se puede lograr únicamente incorporando la información de la Central de Riesgos de la SBS, a cuya base de datos únicamente pueden acceder por Ley los Buró de Crédito bajo control de la Superintendencia;
- Una de las ventajas más relevantes a partir de la extracción y generación de las estructuras de información destinadas para el Buró de Crédito, constituye el ordenamiento, sistematización y mejora del proceso de crédito, en razón de que las EFL's, dadas sus propias características y limitados recursos, no eran capaces de estandarizar sus operaciones, enfrentando continuos problemas y riesgos de carácter operacional que afectaba la integridad de sus créditos y la imagen de la Entidad ante los clientes/socios, al no mantener niveles mínimos de calidad y satisfacción al cliente;

## **PROBLEMA No 5**

Posibles cambios normativos hacia los servicios de los Burós de Crédito, que cambien las reglas y condiciones operativas para la difusión de la información con fines políticos.

### **OBJETIVOS**

Diseñar un mecanismo de reportes de información en base a "Inteligencia de Mercado" a nivel gerencial en las EFLs, como soporte a la toma de decisiones y contribuya a la sostenibilidad de largo plazo de los Burós de Crédito.

### **VARIABLES**

Necesidades comunes de información por parte de las EFLs

### **ESTRATEGIA**

Levantamiento y procesamiento de información para generar nuevos reportes de mercado que le permitan alcanzar la sostenibilidad en el largo plazo.

### **SISTEMATIZACIÓN DEL MODELO**

Difundir a las EFLs reportes de inteligencia financiera que permita tener una una visión global de su nicho de mercado para la toma de decisiones.

### **CONCLUSIONES**

- La generación de servicios complementarios de información de mercado, contribuirá para que los Burós de Crédito sean sostenibles y puedan ofertar sus servicios en el largo plazo.
- Las EFLs pueden contar con reportes de información con un valor agregado para la toma de decisiones.