



*Universidad Nacional de La Plata*  
*Facultad de Ciencias Económicas*  
*MBA - Maestría en Dirección de Empresas*

## **Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo.**

**Trabajo final para optar al título de Magister**

Autor: Sergio Alejandro Pasero

Director: Gustavo Muñoz

***La Plata***

***14-05-13***

# Índice

<b>RESUMEN</b> .....	<b>1</b>
<b>1. PLANTEO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>2</b>
<b>2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>3. EVALUACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	<b>4</b>
<b>4. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>8</b>
<b>5. MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA</b> .....	<b>8</b>
5.1 BASES TEÓRICAS.....	8
5.1.1 Régimen Normativo .....	8
5.1.2 Credit Scoring.....	14
5.1.3 Región La Plata .....	19
5.2 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	22
5.3 SUPUESTOS IMPLÍCITOS.....	25
5.4 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	25
<b>6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>25</b>
6.1. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	25
6.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	26
6.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	26
6.4. TÉCNICAS DE ANÁLISIS .....	28
<b>7. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>29</b>
7.1 PERCEPCIÓN DE LOS RESPONSABLES DE UNIDADES DE NEGOCIOS.....	29
7.2 CLIENTES EN SITUACIÓN IRREGULAR .....	39
7.2.1 Características de los clientes .....	39
7.2.2 Ingresos Declarados.....	45
7.2.3 Margen de Tarjeta de Crédito.....	48
7.2.4 Deuda impaga originada en el uso de la Tarjeta de Crédito .....	50

7.2.5 Monto de origen del Préstamo .....	51
7.2.6 Condiciones de los préstamos otorgados .....	53
7.2.6.1 Plazo.....	53
7.2.6.2 Periodicidad de amortización.....	54
7.2.6.3 Tasa de interés.....	54
7.2.7 Deuda impaga préstamo personal .....	55
7.2.8 Causas de incumplimiento .....	57
7.2.9 Estado actual .....	59
<b>8. CONCLUSIONES .....</b>	<b>61</b>
<b>9. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>67</b>
<b>10. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>72</b>
<b>11. REFERENCIAS Y ANEXOS.....</b>	<b>74</b>
CUADRO 1 .....	74
CUADRO 2 .....	75
ANEXO III .....	91
ANEXO IV .....	94

# Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

## Resumen

A través del tiempo, ha cambiado la relación entre los clientes y las entidades bancarias con las que operan, fundamentalmente en el segmento de banca de consumo. Con la masividad de los mercados y la automatización de operaciones, fundamentalmente en las grandes ciudades, se hace difícil que el banco conozca a partir de un contacto personalizado periódico, al cliente interesado en vincularse para utilizar algunos de los servicios y/o contratar alguno de sus productos.

Deben encontrarse nuevos caminos, y en tal sentido, la disponibilidad de información del cliente así como su adecuado análisis pasan a ser factores imprescindibles, para poder evaluar la potencialidad de otorgamiento de financiamiento. Es por ello que este trabajo se propone investigar lo siguiente: ¿Disponen las entidades bancarias, de la información necesaria para evaluar a ese cliente al inicio del proceso?

Para ello primero hay que conocer cuál es la situación actual de las entidades financieras, sobre las que se propone realizar el trabajo de investigación. En ese aspecto el trabajo centrará su atención sobre los bancos comerciales públicos, que operan en la región La Plata. Para conocer el estado actual en estas entidades, es preciso determinar la cantidad de bancos que operan en la región, y establecer contacto con los responsables de cada unidad de negocio, a fin de conocer la información que requieren a los potenciales tomadores de financiamiento, en la etapa inicial del proceso de precalificación crediticia.

Es importante luego ahondar en el procedimiento que utiliza cada entidad para determinar las condiciones del financiamiento, se trate de una tarjeta de crédito o un préstamo personal tradicional o transaccionado por un canal alternativo y preguntarse: ¿Las condiciones son iguales para un cliente que trabaja en

# Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

relación de dependencia en una empresa de servicios, o en una empresa industrial? ¿Influye en las condiciones del préstamo, el estado civil, la composición del grupo familiar, su estado patrimonial o el sector de actividad económica en donde trabaja?

Previo a la entrevista con los responsables, se confeccionará el cuestionario con los puntos sobre los que se quiere obtener información, solicitando casos de clientes de la cartera de consumo que se encuentren en situación irregular para su estudio.

La información obtenida es tabulada, para analizarla, y determinar medidas de estadística descriptiva, y otros cuadros y gráficos comparativos, para luego desarrollar las conclusiones.

## **1. Planteo del Problema**

En el año 1985, comenzaban a operar en el mercado los primeros cajeros automáticos de la red Banelco, introduciendo un cambio en la forma de operar de los clientes con sus entidades financieras. En la década del 90 los bancos comenzaban a ofrecer a sus clientes el servicio de pago de haberes. Con este servicio cada uno de los empleados dispone de una caja de ahorro, una tarjeta de débito y la opción de una tarjeta de crédito pre-aprobada. La política económica actual, se basa en un impulso al consumo. Las entidades financieras se disputan un mercado importante de clientes, se trate de trabajadores en relación de dependencia o que desarrollen una actividad económica por cuenta propia.

Como consecuencia de esta política económica la demanda de financiamiento al consumo ha registrado un marcado y sostenido crecimiento en los últimos años. Hasta mediados de la década del 2000, los bancos públicos analizaban

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

las operaciones en forma manual, con consulta a bases de información, solamente para conocer la situación financiera del cliente o potencial cliente en el sistema financiero. El oficial de crédito, o encargado de crédito de cada sucursal o unidad de negocio del banco, determinaba si se aceptaba la solicitud y cuáles eran las condiciones de otorgamiento: monto, garantía, plazo, etc. Para poder satisfacer esa mayor demanda las entidades financieras, categoría Bancos comerciales, han implementado la utilización de *credit scoring*, para determinar si los individuos que solicitan créditos precalifican.

Estas técnicas, se comenzaron a usar debido al gran volumen de solicitudes de crédito a procesar, que hacían a las técnicas tradicionales de evaluación de crédito, poco eficientes. La misma técnica se implementó en la precalificación de empleados que cobran sus haberes mediante la acreditación en cuenta de ahorro en Bancos, para conocer el límite de crédito al que pueden acceder y en qué condiciones.

En el caso de convenios de pago de haberes, la información que se solicita a las empresas para la apertura de las cuentas de ahorro individual de cada empleado es mínima. Analizando esa información, y considerando cuatro acreditaciones de sueldo, en las cuentas de ahorro individual, se precalifica a los nuevos clientes. El procedimiento descrito posibilita que clientes con distinta estructura de gastos, ante acreditaciones iguales de sueldo y normal situación en el sistema financiero, se encuentren precalificados con igual monto, y condiciones. La capacidad de pago de ambos no es igual. ¿Qué información del potencial tomador de crédito se obtiene al inicio del proceso? ¿Esta información es suficiente para precalificar al cliente y evitar la irregularidad? ¿Existen impedimentos jurídicos, tecnológicos u operacionales en la captación de esos datos?

# Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

## **2. Objetivos de la Investigación**

- Verificar en las entidades financieras, categoría de Bancos Comerciales Públicos de la región La Plata, el estado en que se encuentra la cartera de consumo.
- Determinar, si existe falta de información al inicio del proceso de análisis de la potencialidad crediticia de un cliente de banca de consumo.
- Verificar la potencial existencia de impedimentos de orden jurídico, tecnológico u operacional, en la obtención de la información.
- Determinar, si existe asimetría de información entre el cliente que cobra sus haberes por el banco, del cliente que desarrolla su actividad en forma independiente o por cuenta propia.

## **3. Evaluación del Problema**

El financiamiento al consumo se canaliza en los Bancos, mediante el otorgamiento de préstamos personales y tarjetas de crédito. Las líneas mencionadas se otorgan sin garantías preferidas, es decir a sola firma. La irregularidad de esta cartera, obliga a los bancos a castigar resultados vía un mayor provisionamiento, afectando su solvencia.

La irregularidad del financiamiento al consumo demanda un mayor provisionamiento relativo, respecto a la irregularidad de otras carteras, por tratarse de líneas que no cuentan con garantías preferidas y por evidenciar históricamente un menor indicador de cobrabilidad, una vez que la línea ingresa en cuentas vencidas (es decir por evidenciar una menor expectativa de recupero relativo, posterior a la caída en mora).

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

También la irregularidad de esta cartera, tiene severos efectos en la liquidez de los bancos y ocasiona gastos de gestión de cobro, muchas veces no trasladable al cliente, disminuyendo el margen de operación de las entidades.

Usualmente el indicador clásico de irregularidad, cuya expresión es la relación entre la cartera irregular y el total de la cartera (deuda irregular/deuda total), ofrece una medida suficiente para evaluar la calidad de la gestión de otorgamiento de una cartera crediticia. Sin embargo en Argentina, en el actual tramo del ciclo crediticio, el mencionado indicador presenta respecto a la cartera de consumo, distorsiones que lo hacen poco representativo para tal fin y que obligarán a esta investigación a recorrer caminos alternativos en la búsqueda de su objetivo.

En nuestro país, el otorgamiento de nuevos créditos al consumo, ha ido en constante aumento en las entidades públicas consideradas. Ello ha incrementado fuertemente el denominador del indicador, el cual se ha visto engrosado con enorme cantidad relativa de créditos jóvenes. Los mismos al contar naturalmente con baja probabilidad de irregularidad inmediata o cercana, es imposible que manifiesten todavía su potencial de incobrabilidad en el numerador (con independencia de que luego a medida que vayan madurando terminen o no haciéndolo), produciendo la mencionada distorsión. El clásico indicador de incobrabilidad se muestra en este contexto, como poco representativo para evaluar el problema que se quiere investigar. Para visualizar el efecto descrito, baste considerar que los Bancos públicos han visto incrementada su cartera de consumo, desde diciembre de 2008 a febrero de 2011 en un 131%<sup>1</sup>.

Ahora bien, si además de la referida distorsión del índice, se considera que la financiación al consumo representa en términos del total de asistencia

---

<sup>1</sup> Fuente: Banco Central de la República Argentina.



## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

otorgada, un alto porcentaje en las entidades incluidas en la investigación y que las mismas, considerando igual medida (total de asistencias al sector privado no financiero) representan un 46 % de la banca pública y esta a su vez un 29% del total del sistema financiero argentino, se empieza a tener una dimensión del problema que se intenta investigar<sup>2</sup>.

Si tal como propone esta investigación, es posible concluir que existen deficiencias en la gestión de otorgamiento para este tipo de carteras en la banca pública (infiriéndose que de encontrarse deficiencias en la muestra considerada, las mismas se repiten en las demás plazas en las que las entidades públicas consideradas operan), se estaría en presencia de:

- a) deficiencias en la gestión de otorgamiento, para un porcentaje significativo de la cartera crediticia (la cartera consumo), de un grupo de entidades -las públicas analizadas- que son actores muy importantes del sistema financiero y
- b) en la concurrencia de un indicador tradicional de evaluación de esa gestión, que dadas las especiales circunstancias descriptas del ciclo crediticio en nuestro país, se muestra como poco representativo para medirla.

Se estaría en definitiva, para una cartera con alta importancia relativa en el sistema financiero, en presencia de un riesgo potencial significativo, que no estaría siendo adecuadamente captado e informado por el indicador tradicional destinado a medirlo y que por ende amerita ser investigado en mayor profundidad por otros medios.

Se trataría como se explicitó, de un riesgo significativo y de esquivada medición por medio de indicadores tradicionales, pero además, de un riesgo vinculado a una cartera con elevado componente sistémico, cuya materialización sería

---

<sup>2</sup> Fuente: Banco Central de la República Argentina.

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

esperable se manifieste en momentos en que el crecimiento económico se ralentice marcadamente o inclusive disminuya la actividad. Es decir se estaría en presencia de un riesgo que, de existir, tendría alta propensión a materializarse en momentos en los cuales a nivel macroeconómico podría causar más daño –amplificando una crisis y afectando en su momento de mayor vulnerabilidad la solidez del sistema-.

Es por ello que este trabajo apuntará a investigar si existen tales deficiencias en la gestión de otorgamiento (anidando futuros riesgos de incobrabilidad) y en caso afirmativo a analizarlas y describirlas. Como segundo aporte, halladas las mismas, se propondrá ir en búsqueda de propuestas para mejorar la gestión de otorgamiento y/o de señalar en que aspectos deberían trabajar las entidades consideradas, para mejorar su conocimiento de las causales de incobrabilidad, de modo incorporarlas de mejor manera en sus análisis al momento de otorgar créditos de consumo.

Respecto de la justificación de la oportunidad para acometer una investigación de este tipo, debe considerarse que así como un crédito joven tarda tiempo en manifestar su incobrabilidad y por ende tardan en ponerse en evidencia las dificultades que hubo en la gestión de su otorgamiento (que pudo haber ocurrido incluso varios años antes), eventuales mejoras en dicha gestión no se manifiestan de inmediato, sino que tienen como correlato menores incobrables, recién cuando esos créditos mejor otorgados y analizados maduran. Este diferencial temporal entre el origen del problema y su manifestación, justifica el encarar en momentos favorables del ciclo crediticio como el actual, investigaciones del tipo de las que propone este trabajo, en lugar de post-ponerlas para cuando ya sea tarde, sea porque ya haya empezado la natural declinación del ciclo o porque tengan como única utilidad el de explicar porque salieron mal las cosas y describir que tan grande ha sido el riesgo que se terminó materializando.

# Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

## **4. Alcance de la Investigación**

Se analizará la presencia de la problemática descrita, en entidades financieras reguladas por la Ley 12526, es decir que la autoridad de contralor es el Banco Central de la República Argentina (B.C.R.A.), que se encuentren en la categoría de Bancos comerciales, Públicos y operen en la región La Plata. Por región La Plata se va a considerar la zona comprendida por las localidades de La Plata<sup>3</sup>, Berisso, Ensenada, Brandsen, Magdalena y Verónica.

Dentro de los Bancos comerciales, se excluye a los Bancos Privados por considerar que difieren en la forma de operar con los Bancos Públicos en cuanto al tema planteado. Las compañías financieras y cooperativas de crédito, si bien destinan una parte importante de sus fondos al financiamiento al consumo, no serán objeto del presente trabajo.

Para considerar la irregularidad de la cartera de consumo se incluirán aquellos préstamos personales y tarjetas de crédito que registren un desvío mayor a 90 días desde el vencimiento de la obligación, en el período 2009 - 2011.

## **5. Marco Teórico de Referencia**

### **5.1 Bases Teóricas**

#### **5.1.1 Régimen Normativo**

El B.C.R.A., es una entidad autárquica del Estado nacional (artículo 1 Ley 26.739 B.O. 28.03.12), que entre sus funciones tiene: “Regular el funcionamiento del sistema financiero y aplicar la Ley de Entidades Financieras

---

<sup>3</sup> Dentro de La Plata se incluyen unidades de negocio radicadas en Gonnet, City Bell, Villa Elisa, Tolosa, Los Hornos y Lisandro Olmos.

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

y las normas que, en su consecuencia, se dicten” (inciso a) artículo 4, Ley 26.739).

La Ley de Entidades Financieras ha establecido en su artículo primero: “Quedan comprendidas en esta Ley y en sus normas reglamentarias las personas o entidades privadas o públicas oficiales o mixtas- de la Nación, de las provincias o municipalidades que realicen intermediación habitual entre la oferta y la demanda de recursos financieros”. En su artículo segundo la Ley establece las clases de entidades, entre las que se encuentran los Bancos Comerciales. En el artículo veintiuno la Ley menciona que los Bancos Comerciales pueden realizar todas las operaciones activas, pasivas y de servicios que no les sean prohibidas por la Ley o por las normas que con sentido objetivo dicte el B.C.R.A. en ejercicio de sus facultades.

Las normas del B.C.R.A. sobre “Gestión Crediticia” (texto ordenado al 29-06-2010, última comunicación incorporada “A” 5093), indican que cada entidad deberá llevar un legajo de cada deudor de su cartera. El legajo deberá contener todos los elementos que posibiliten efectuar correctas evaluaciones acerca del patrimonio, flujo de ingresos y egresos, rentabilidad empresaria o del proyecto a financiar. Respecto de los clientes de la cartera de consumo a los que la entidad prestamista les acredite sus respectivos haberes en cuenta, ésta podrá utilizar esa información como elemento demostrativo de su capacidad de pago. Dentro de las operatorias especiales, se encuentran las operaciones de bajo monto otorgadas a personas físicas no vinculadas a la entidad financiera, siempre que no cuenten con una financiación a microemprendedores vigente, y el monto de capital adeudado no supere el límite de \$ 6.000 por cliente, bajo la modalidad de sistema francés o alemán, con periodicidad de amortización mensual. En estos casos solo será exigible que el legajo cuente con los datos que permitan la identificación del cliente, de acuerdo con las normas sobre “Documentos de identificación en vigencia”.

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

Otra de las operatorias especiales que contempla la normativa es la asignación mediante métodos específicos de evaluación (sistemas de “*screening*” y modelos de “*credit scoring*”) para decidir sobre el otorgamiento de los créditos personales o de financiamiento al consumo.

En los sistemas de “*screening*” se evalúa el comportamiento que ha tenido la línea de crédito, en base a la información que dispone la entidad financiera. Este método deberá aplicarse de forma sistemática y actualizarse de manera periódica.

Por otra parte, los modelos de “*credit scoring*” son métodos matemáticos o estadísticos-econométricos empleados para medir el riesgo y/o la probabilidad de incumplimiento de los solicitantes de crédito.

Ambas técnicas, deben basarse en las variables que las entidades financieras consideren relevantes para medir el riesgo de incobrabilidad asociado a cada deudor y clase de crédito, pudiendo emplear el mismo tipo de información.

La metodología e información que se empleen para sustituir la demostración de ingresos mediante documentación específica deberá asegurar que la evaluación de la capacidad de repago esté incorporada en el resultado del “*screening*” o “*credit scoring*” empleado a los efectos de inferir el comportamiento crediticio (probabilidad de repago de las obligaciones en el futuro).

Las citadas metodologías deben permitir estimar el nivel de ingresos del cliente. Algunas de las condiciones que la norma establece para su uso son: a) que el prestatario sea una persona física no vinculada a la entidad; b) para préstamos personales y financiaciones de tarjeta de crédito el límite de \$ 15.000. También prevé el uso como complemento del análisis tradicional, es decir donde la entidad financiera cuenta con información de respaldo para

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

evaluar ingresos y capacidad de pago del cliente, como en el caso mencionado de que el cliente cobre sus haberes mediante acreditación en una cuenta, abierta en la entidad financiera.

Considerando las normas sobre “Graduación del Crédito” (texto ordenado al 10-12-2010, última comunicación incorporada “A” 5154), las líneas objeto de estudio del presente trabajo, se encuentran dentro de las exclusiones dispuestas. La condición de exclusión enuncia: “Préstamos personales y familiares otorgados en función de las posibilidades de pago de los servicios por los usuarios derivadas de sus ingresos regulares, cuando esas cuotas no excedan, al momento de los acuerdos, del 30% de las percepciones del titular y el grupo familiar conviviente”.

Dentro de la normativa emitida por el B.C.R.A. se encuentran las referidas a la “Clasificación de Deudores” (texto ordenado al 16-02-2011, última comunicación incorporada “A” 5183). La norma sobre clasificación de deudores en la sección 5 establece las categorías de cartera en, Cartera Comercial y Cartera para Consumo o Vivienda. La primera abarca todas las financiaciones comprendidas, con excepción de las siguientes:

- Los créditos para consumo o vivienda. Los créditos de esta clase que superen el equivalente a \$ 1.500.000 y cuyo repago no se encuentre vinculado a ingresos fijos o periódicos del cliente sino a la evolución de su actividad productiva o comercial, se incluirán dentro de la cartera comercial.
- A opción de la entidad, las financiaciones de naturaleza comercial de hasta el equivalente a \$ 1.500.000, cuenten o no con garantías preferidas, podrán agruparse junto con los créditos para consumo o vivienda, en cuyo caso recibirán el tratamiento previsto para estos últimos. Cuando el cliente mantenga financiaciones por ambos conceptos, los créditos para consumo o vivienda se sumarán a los de la

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

cartera comercial para determinar su encuadramiento en una o en otra cartera en función del importe indicado, a cuyo fin los créditos con garantías preferidas se ponderarán al 50%. De ejercerse, esta opción deberá aplicarse con carácter general a toda la cartera y encontrarse prevista en el “Manual de procedimientos de clasificación y previsión” y sólo podrá cambiarse con un preaviso de 6 meses a la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias.

La cartera para consumo o vivienda, comprende:

- Créditos para consumo (personales y familiares, para profesionales, para la adquisición de bienes de consumo, financiación de tarjetas de crédito).
- Créditos para vivienda propia (compra, construcción o refacción).
- Préstamos a Instituciones de Microcrédito -hasta el equivalente a \$ 1.500.000 y a microemprendedores.
- Las financiaciones de naturaleza comercial hasta el equivalente a \$ 1.500.000 con o sin garantías preferidas, en caso de que la entidad haya optado por ello.

Los clientes de la entidad, por las financiaciones comprendidas, deberán ser clasificados, desde el punto de vista de la calidad de los obligados en orden al cumplimiento de sus compromisos y/o las posibilidades que a este efecto se le asigne sobre la base de una evaluación de su situación particular. Con relación a la clasificación de deudores de la cartera de consumo el B.C.R.A. establece en la sección 7: “sin perjuicio de que los análisis previos al otorgamiento de las financiaciones y refinanciaciones también deben guardar relación con la capacidad de pago de los deudores, evaluando la afectación de sus ingresos periódicos por la totalidad de los compromisos de crédito asumidos, la clasificación de estos clientes se efectuará considerando -al cabo de cada mes-

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

exclusivamente pautas objetivas vinculadas al grado de cumplimiento de las correspondientes obligaciones o su situación jurídica, las informaciones que surjan de la “Central de deudores del sistema financiero” -cuando reflejen niveles de calidad inferiores al asignado por la entidad-, de la base de “Deudores en situación irregular de ex entidades financieras” y la situación que surja de la aplicación de las pautas de refinanciación. En caso de discrepancias, se deberá considerar la pauta que indique el mayor nivel de riesgo de incobrabilidad”.

Los créditos incluidos en la cartera de consumo se clasifican, considerando el grado de cumplimiento, y teniendo en cuenta la peor calificación en el sistema financiero. De acuerdo con la clasificación que se asigne, los bancos constituirán los porcentajes de provisionamiento sobre el saldo de deuda, y la relación indica que a peor clasificación corresponde un mayor provisionamiento.

De la normativa dictada por el B.C.R.A. sobre “Previsiones mínimas por riesgo de incobrabilidad” se extrae el siguiente cuadro, donde se indica el porcentaje de provisionamiento, que debe aplicarse sobre la deuda, según la clasificación asignada:

<b>CATEGORÍA</b>	<b>CON GARANTÍAS PREFERIDAS</b>	<b>SIN GARANTÍAS PREFERIDAS</b>
1) En situación normal	1%	1%
2) A) En observación y de riesgo bajo B) En negociación o con acuerdos de refinanciación	3% 6%	5% 12%
3) Con problemas. Riesgo medio	12%	25%
4) Con alto riesgo de insolvencia y de riesgo alto	25%	50%
5) Irrecuperable	50%	100%
6) Irrecuperable por disposición técnica	100%	100%



# Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

Se considera el grado de cumplimiento de las obligaciones, en la cartera de consumo, como determinante de la clasificación final de un deudor, de no existir un peor valor en el resto de entidades financieras<sup>4</sup>.

Al momento de analizarse una propuesta se consultan las bases del B.C.R.A. para verificar que el cliente se encuentre con calificación “1” situación normal. Posteriormente y como se mencionó, el banco que otorgó financiamiento a un cliente se encuentra obligado a cumplir con el régimen informativo, en cuanto a la situación en que se encuentra la deuda al cierre de cada mes.

Relacionado con lo descrito en el punto 3 del presente trabajo de investigación, se observa en el cuadro anterior el mayor provisionamiento que ocasiona el estado irregular de una deuda cuando no cuenta con garantías preferidas.

## **5.1.2 Credit Scoring**

Con relación a la utilización de *credit scoring*, el Dr. Marcelo Dabós, menciona: “Las técnicas de *credit scoring* se comenzaron a aplicar a partir de 1960 en los Estados Unidos para determinar si los individuos que solicitaban créditos, podrían ser sujetos de este utilizando una forma automatizada. Estas técnicas se comenzaron a usar debido al gran volumen de solicitudes de crédito, especialmente de tarjetas de crédito a procesar, que hacían a las técnicas tradicionales de evaluación de crédito poco eficientes”.

Las técnicas tradicionales suponían realizar una evaluación de los candidatos a recibir crédito basado en:

---

<sup>4</sup> Para ampliar el tema dar lectura al Anexo I.

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

- 1) Carácter del solicitante de crédito,
- 2) Capacidad de repago,
- 3) Capital disponible como respaldo,
- 4) Colateral como garantía del préstamo y
- 5) Condiciones de la economía en general.

Estas evaluaciones estaban basadas en la experiencia de los oficiales o gerentes de crédito y en lo que habían aprendido de sus antiguos jefes y no solo tomaba en cuenta información histórica sino que trataba de realizar proyecciones de la probable situación futura de los prestatarios y de su capacidad de repago del crédito. La información clave era obtenida a través de la relación con el cliente y de la experiencia de la institución financiera con este.

Esto establecía un vínculo con el cliente que hacía difícil para este cambiar de institución financiera. Este tipo de evaluación tradicional, basada en las relaciones, era apropiada para comunidades donde el prestamista y el prestatario tenían mutuo conocimiento personal pero se tornó ineficiente en una era donde las relaciones tienden a ser impersonales en las grandes ciudades y donde los clientes pueden tener alta movilidad geográfica.

Al mismo tiempo se produjo una migración desde créditos garantizados por colateral hacia créditos sin garantías basados en información. De tal manera la recolección de información estadística sobre los individuos va reemplazando a la experiencia humana en la valuación crediticia. Si bien las técnicas de *scoring* no proyectan hacia delante la situación de los clientes, sino se basan en información histórica, presentan una gran ventaja en términos de costo para la evaluación de créditos minoristas principalmente para consumo y de tarjetas de crédito. Esto no quiere decir que la evaluación por parte de los funcionarios de las instituciones financieras y las garantías han desaparecido sino que las técnicas de *credit scoring* son usadas para los productos de alto volumen y de

# Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

bajo valor en tanto las técnicas tradicionales son usadas en productos de bajo volumen pero de alto valor.

Las técnicas de *credit scoring* determinan el riesgo de prestarle a un determinado cliente. Un prestamista debe realizar dos tipos de decisión. Primero otorgar o no crédito a un nuevo solicitante y segundo, como tratar a los antiguos clientes, incluyendo la decisión de incrementar o no su límite de crédito. En ambos casos, sin importar la técnica particular que sea usada y que luego mencionaremos, el punto central es que existe una gran muestra de antiguos clientes con datos detallados y una historia de crédito posterior disponible. Además existe la información de las agencias de información crediticia y la central de riesgos del Banco Central. Todas las técnicas usan la muestra y demás información disponible para identificar las relaciones entre las características de los clientes y que tan “buena” o “mala” es su historia de crédito posterior.

Muchos de los métodos conducen a una *scorecard* donde las características de los clientes reciben un puntaje y la suma de los puntajes determina si el riesgo del cliente de ser un mal cliente es demasiado grande para ser aceptado por esa institución en particular o se le debe cargar una tasa de interés en particular. Otras técnicas no conducen a una *scorecard* pero en su lugar indican directamente la probabilidad de que el cliente sea bueno y valga entonces la pena aceptar la cuenta. En la banca pública el sistema acepta o rechaza la solicitud de crédito, sin modificar la tasa o la garantía.

## Métodos estadísticos

Cuando los métodos de *credit scoring* fueron desarrollados en los años 1950 y 1960, los únicos métodos usados eran métodos estadísticos: discriminación estadística y métodos de clasificación. Aún hoy los métodos estadísticos son los más comunes. La ventaja que tienen es que se pueden usar las propiedades de los estimadores y las herramientas de los intervalos de

# Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

confianza y del testeo de hipótesis. Se puede conocer el poder de discriminación de la *scorecard* construida y la importancia relativa de las diferentes características (variables). Estas técnicas estadísticas posibilitan identificar y descartar características que son irrelevantes y asegurar que las características importantes estén en la *scorecard*.

La primera técnica usada fue el análisis discriminante lineal basado en el trabajo de Fischer (1936). Este puede ser considerado como una forma de regresión lineal lo que llevó a la investigación de otras formas de regresión con supuestos menos restrictivos.

El método más exitoso de estos es la regresión logística, siendo este el modelo estadístico más común. Otro método utilizado en los últimos 20 años es el método de partición recursiva o árboles de clasificación. En este método, se segmenta el conjunto de postulantes en un número de diferentes subgrupos dependiendo de sus atributos y entonces se clasifica cada subgrupo en satisfactorio o no satisfactorio. Si bien este método no da un peso a cada atributo da una forma de decidir si un nuevo postulante debe ser clasificado como satisfactorio o no satisfactorio. En este método hay diferentes formas de segmentar siendo las más comunes el estadístico de Kolmogorov-Smirnov, el índice básico de impureza, el índice de Gini, el índice de entropía y maximizar la media suma de cuadrados.

Resumiendo los métodos estadísticos tenemos: análisis discriminante, regresión logística y partición recursiva o árboles de clasificación.

## Métodos no estadísticos

Hasta 1980 los métodos disponibles eran solo estadísticos. Freed and Glover (1981a, 1981b) se dieron cuenta que encontrar la función lineal de las características que mejor discrimina entre grupos puede ser modelado como un problema de programación lineal.

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

El enfoque de la programación lineal mide la bondad del ajuste tomando la suma de los errores absolutos. Si uno quiere tomar el número de casos en los cuales la discriminación es incorrecta como medida de bondad de ajuste, entonces se debe introducir variables enteras en el programa lineal, y esto lleva a modelos de programación entera.

En los 1970 se realizó mucha investigación en el área de inteligencia artificial y se trataba de programar computadoras para que replicaran habilidades humanas. Uno de los intentos más exitosos fueron sistemas expertos. En ellos se le daba a la computadora una base de datos de información de algún campo del conocimiento obtenida por expertos en el campo y un mecanismo para generar reglas. El programa de computadora usaba esta combinación para analizar nuevas situaciones y encontrar formas de tratar estas nuevas situaciones de tal manera que las decisiones sean tan buenas como los expertos podrían lograrlo. Se construyeron sistemas pilotos para diagnóstico médico y como esto es esencialmente un problema de clasificación se aplicaron estas ideas de sistemas expertos para *credit scoring*.

En los años 80 otra variante de inteligencia artificial recibió atención: las redes neuronales. Las redes neuronales son formas de modelar el proceso de decisión como un sistema de unidades de procesamiento conectadas entre ellas cada una de las cuales da una salida cuando recibe una entrada. Si las entradas son las características del cliente y la salida es, si su desempeño crediticio es bueno o malo, se puede usar este enfoque en *credit scoring*.

Otra forma de pensar el problema del *credit scoring* es que uno tiene un número de parámetros, por ejemplo los posibles puntajes dados a varios atributos y una manera de medir que tan bueno es el conjunto de parámetros, por ejemplo el error de clasificación cuando una *scorecard* es aplicada a una muestra de antiguos clientes. Con un procedimiento sistemático de búsqueda a través de la población de soluciones potenciales se debe encontrar la solución

# Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

candidata que resulta más próxima a resolver el problema de optimización. En términos muy simples esta es la idea de los algoritmos genéticos propuestos en primer lugar por Holland (1975).

Resumiendo los métodos no estadísticos principales tenemos: programación lineal, programación entera, sistemas expertos, redes neuronales y algoritmos genéticos.

## Scoring de comportamiento

Los métodos estadísticos y no estadísticos de clasificación descriptos pueden usarse para decidir si se debe otorgar crédito a nuevos clientes y para decidir cuál de los actuales clientes están en peligro de no pago en el corto o mediano plazo. Este último uso es un ejemplo de *scoring* de comportamiento que es modelar la forma de repago y comportamiento del uso del crédito de los clientes. Estos modelos son usados por los prestamistas para ajustar los límites de crédito y decidir sobre las políticas de comercialización a ser aplicadas a cada cliente. También se puede modelar el repago y el uso del crédito de los clientes utilizando cadenas de Markov cuyos parámetros son estimados utilizando datos de una muestra de antiguos clientes. Esta idea puede ser combinada con programación dinámica para desarrollar modelos de procesos de decisión de Markov para optimizar la política de límites de crédito.

Anticiparse al evento de default mediante la utilización de *scoring* de comportamiento, ajustando la política de crédito de la entidad financiera, impacta directamente en un menor previsionamiento.

### **5.1.3 Región La Plata**

Es necesario conocer las características socio-económicas de la región objeto de investigación.

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

Se halla dentro de la zona geográfica del país que tiene los más altos índices de bancarización. La difusión y uso de servicios bancarios constituye uno de los indicadores de desarrollo en los que la economía argentina muestra mayor retraso.

El fenómeno de la bancarización suele medirse por los llamados índices de "profundización financiera", generalmente contruidos como ratios del tipo "Financiaciones bancarias/PIB" o "Depósitos bancarios/PIB", tanto como por indicadores de "acceso a servicios financieros bancarios" que tratan de medir la fracción de la población que tiene acceso o utiliza estos servicios. La forma ideal de construir estos últimos es a través de encuestas de hogares, proceso que, se sabe, es altamente costoso en tiempo y recursos. Como alternativa se suelen emplear ratios de "densidad" de puntos de atención (sucursales, ATM's, puntos de ventas POS, acceso por telefonía, internet, etc.) por unidad de superficie y/o población, así como ratios de pobladores y firmas que poseen cuentas bancarias (de diversos tipos) con respecto a la población total.

Si bien, la "Región La Plata" está en la zona relativamente más desarrollada y bancarizada del país, su problemática en esta materia no es esencialmente distinta de la que se observa a nivel nacional y latinoamericano.

A fines de 2007 la Federación Latinoamericana de Banco (FELABAN) llevó a cabo una encuesta entre las asociaciones bancarias que ella agrupa con el objeto de conocer la situación de la bancarización en América Latina, identificar las causas aparentes y profundas de las carencias que se detectaran y diseñar propuestas tendientes a superarlas. La encuesta fue respondida por las asociaciones bancarias de diecisiete países.

Cuando se comparan índices de "acceso a servicios financieros" la Argentina (cuadro 1) no aparece tan mal ubicada (respecto a otros países de la región) como en el caso de los índices de "profundización", lo que sugiere una baja utilización de la capacidad instalada. Nótese, sin embargo, el retraso que tanto

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

Argentina como los demás de la región muestran respecto a los países desarrollados.

Combinando las medidas de "acceso" resultantes de la encuesta y otras disponibles en otras fuentes, FELABAN construyó un "índice de acceso a servicios financieros" comparable para los 16 países (cuadro 2). Aquí se ve más claramente, el retraso relativo de la Argentina respecto a muchos países de la región, más y menos desarrollados que Argentina.

Se puede afirmar que el problema de la sub-bancarización tiene raíces tanto en factores o características propias de los potenciales demandantes o usuarios de servicios bancarios, como en ciertas características o comportamientos propios de los oferentes de estos servicios. Entre los primeros se puede mencionar: cultura general de la población reactiva frente a la banca, desconocimiento de los servicios bancarios y sus ventajas; y preferencia por los servicios y crédito ofrecidos por firmas no bancarias, como las tarjetas emitidas por tiendas y comercios. Con relación a los segundos, según una encuesta solo un 30% del nivel medio/bajo cree que las deudas se pagan siempre o casi siempre, asocian préstamo a regalo o subsidio. Esta última situación se presenta más en las entidades públicas en las cuales los clientes tomadores de crédito consideran que el no pago no le traerá perjuicios, máxime teniendo en cuenta las demoras y dificultades para ejecutar judicialmente obligaciones y garantías, resultado de la vigencia de leyes y prácticas jurídicas excesivamente favorables a los deudores. La situación descrita, pone de manifiesto la importancia que reviste para las entidades financieras públicas, el proceso de otorgamiento de créditos al consumo.



# Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

## Caracterización socio-económica de la región La Plata

Caracterizar socio-económicamente a la zona La Plata es interesante porque en varios aspectos la misma presenta rasgos que la diferencian con claridad de otras regiones del país.

Siendo una región cuasi-metropolitana, dado que está situada en un tercer cordón alrededor de la ciudad Autónoma de Buenos Aires, logra distinguirse en una dirección claramente superadora de las características socio-económicas del conurbano bonaerense. Siendo una región que se destaca por la cantidad y calidad de los servicios que genera, tiene un muy alto coeficiente de exportación de bienes por habitante y siendo una región básicamente urbana, presenta un desarrollo rural hortiflorícola excepcional.

Con relación a la población ocupada de 14 años o más, el 47,5% se desempeña en el sector público y el restante 52,5% en el sector privado, considerando a la región La Plata. Las localidades que componen la región La Plata, presentan rasgos similares en cuanto a porcentajes por sector, excepto la localidad de Brandsen en que el 24,2% desempeña su actividad en el sector público y un 75,8% lo hace en el sector privado<sup>5</sup>.

## **5.2 Definición de Términos Básicos**

A continuación se introducen, las definiciones conceptuales de términos básicos, destinados al lector no especializado en la temática de la presente investigación.

Préstamo personal: En este contrato, el cliente (prestatario) recibe de una entidad financiera (prestamista) una cantidad de dinero (capital del préstamo)

---

<sup>5</sup> Datos extraídos del Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2001.

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

que puede contar (o no) con una garantía colateral. La promesa de pago es la base sobre la que el prestamista otorga la asistencia. Dado que el prestamista está asumiendo un mayor riesgo, la tasa de interés puede ser mayor, o se le puede pedir que presente un codeudor que acepte pagar el préstamo en caso de que el cliente incumpla. Fuente: B.C.R.A.

Tarjeta de crédito: Su finalidad es posibilitar al usuario la realización de operaciones de compra o locación de bienes o servicios u obras y la obtención de préstamos y anticipos de dinero del sistema en los comercios e instituciones adheridos. Además, permite al titular diferir el pago o las devoluciones a fecha pactada, o financiarlo de acuerdo con alguna de las modalidades establecidas en el contrato, abonando a los proveedores de bienes o servicios los consumos del usuario en los términos pactados. Fuente: B.C.R.A.

Tasa de interés: Es el porcentaje que hay que pagar por los préstamos solicitados al banco o el porcentaje que se cobrará por los ahorros depositados. Fuente: B.C.R.A.

Tasas activas: Son las que los bancos cobran al público por los préstamos que otorgan. Se denominan activas porque el dinero que el banco le presta al público constituye un activo para la entidad. Fuente: B.C.R.A.

Cartera irregular: Cartera en situación 3 a 6, de acuerdo con el régimen informativo de Clasificación de Deudores. Fuente: B.C.R.A.

Saldo residual: Monto remanente a amortizar (pagar) sobre una financiación o conjunto de financiaciones determinada (s). Fuente: B.C.R.A.

Inflación: Aumento generalizado y sostenido en el tiempo en el precio promedio de los bienes y servicios disponibles en la economía. Fuente: B.C.R.A.

Bancos comerciales: Instituciones que se dedican a la intermediación financiera, es decir captar dinero del público (depósitos) y otorgar préstamos

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

(créditos). Pueden realizar todas las operaciones activas, pasivas y de servicios que no le sean prohibidas por la Ley de Entidades Financieras o por las normas que dicte el B.C.R.A. en ejercicio de sus facultades. Fuente: B.C.R.A.

Normas de clasificación de deudores: Normas que tienen por objeto establecer pautas claras que permitan clasificar la calidad crediticia de los deudores y evaluar los riesgos de pérdidas de capital y/o intereses, para que las provisiones afectadas a tales contingencias sean las adecuadas. Fuente: B.C.R.A.

Riesgo de crédito: Riesgo de que el que concede un crédito no cobre el monto comprometido (capital y/o intereses), o en la fecha estipulada. Existe aún cuando el deudor esté al día con sus pagos. Es propio de la actividad financiera. Fuente: B.C.R.A.

Ahorro: Diferencia entre el ingreso disponible y el consumo efectuado por una persona física o jurídica, pudiendo ésta última ser pública o privada. Consiste en guardar una parte de los ingresos y reservarla para su uso futuro o para su capitalización. Fuente: B.C.R.A.

Bancarización: Grado en que los habitantes de un país hacen uso de los productos y servicios financieros ofrecidos por los bancos. Fuente: B.C.R.A.

Central de deudores: En la Argentina, es una base de datos que registra a las personas físicas y jurídicas que tengan deudas mayores a un determinado monto con entidades financieras, empresas emisoras de tarjetas de crédito o fideicomisos financieros comprendidos dentro de la Ley de Entidades Financieras. Fuente: B.C.R.A.

Cuenta sueldo: Es una cuenta abierta a nombre de un trabajador para que la empresa donde presta servicios (como personal permanente o contratado bajo cualquiera de las modalidades previstas en la legislación vigente) le abone sus

# Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

remuneraciones en dinero. Fuente: A.F.I.P. (Administración Federal de Ingresos Públicos).

## **5.3 Supuestos Implícitos**

Se considera que las entidades financieras comprendidas, en el presente trabajo de investigación, cumplen los regímenes informativos y normativos establecidos por el B.C.R.A.

## **5.4 Antecedentes de la Investigación**

No existen trabajos específicos que estudien la problemática planteada. Los trabajos de investigación finalizados a la fecha, analizan el consumo a nivel país, o la evolución de la irregularidad de la cartera de consumo, sin tener en cuenta o analizar la disponibilidad de información que tienen las entidades financieras de los clientes que se encuentran en situación irregular.

## **6. Metodología de la Investigación**

### **6.1. Población y Muestra**

El trabajo de investigación, incluye a todos los clientes, de Bancos Comerciales Públicos de la región La Plata, que registren deudas en situación irregular, originadas en financiamiento al consumo.

Se considera financiamiento al consumo, los préstamos personales y las tarjetas de crédito, otorgados a personas físicas. Se consideró a las personas físicas que desarrollen una actividad por cuenta propia, en relación de

# Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

dependencia, o que perciban una jubilación o pensión. Se incluyó tanto a quienes cobran sus haberes, beneficios jubilatorios o pensiones mediante el Banco otorgante del préstamo, como a quienes cobran mediante otra modalidad o en otra institución financiera.

La muestra la decidió el investigador.

## **6.2. Tipo de Investigación**

El trabajo se desarrolló observando los fenómenos en su ambiente natural, siendo una investigación no experimental. El estudio realizado es explicativo.

## **6.3. Técnicas de Recolección de Datos**

Para la obtención de los datos, se confeccionó un cuestionario, incluyendo preguntas cerradas o dicotómicas, y preguntas categorizadas, con respuesta en abanico y de estimación. El cuestionario utilizado es el que figura como Anexo II. En el mismo se incluye un punto en el cual la unidad de negocio debe suministrar la siguiente información, en el formato Excel entregado, de los clientes de cartera de consumo con inicio de desvío<sup>6</sup> entre el 30-09-08 y el 30-09-2011:

- a) Estado Civil (soltero, casado, divorciado, separado, en pareja, viudo, no declara);
- b) Cantidad de hijos (cantidad, no declara);
- c) Único ingreso en el grupo familiar (sí, no, no declara);
- d) Situación habitacional (vivienda propia, alquilada, prestada, vive con sus padres/suegros, no declara);

---

<sup>6</sup> Se considera inicio del desvío a la fecha del primer vencimiento impago por el cliente.

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

- e) Actividad (cuenta propia, relación de dependencia, pasivo IPS/ANSES, no declara);
- f) Sector (privado, público, no declara);
- g) Rubro (comercio, industria, servicios, no declara);
- h) Ingreso declarado por el cliente al momento de solicitar el financiamiento
- i) Margen tarjeta de crédito otorgado;
- j) Deuda impaga de tarjeta de crédito;
- k) Monto de origen préstamo personal;
- l) Deuda impaga préstamo personal;
- m) Plazo en meses;
- n) Periodicidad de amortización;
- o) Tasa de interés nominal anual vencida;
- p) Fecha de otorgamiento;
- q) Fecha del primer vencimiento impago o inicio del desvío;
- r) Causa de incumplimiento (fallecimiento, despido, movilidad laboral, reducción de ingresos, viaje, se desconoce);
- s) Estado actual de la deuda (cancelado, refinanciado, vigente);

Se determinaron las unidades de negocios de los tres bancos, ubicadas en la región La Plata, para poder establecer contacto con los responsables de las mismas y coordinar la entrevista. Del total de 34 unidades de negocio, que hay en la región La Plata, pertenecientes a las entidades bancarias objeto de la investigación, se concretó la entrevista con 26. De las 26 entrevistas 14 fueron realizadas en forma telefónica, y el resto personalmente. En 23, de 26 entrevistas realizadas, con los responsables de unidades de negocio, se obtuvo la información correspondiente al punto 19 del cuestionario.

Con relación al punto 19 del cuestionario, no se solicitaron datos del cliente, que permitan identificar al mismo, por considerar que se vulneraba la confidencialidad bancaria, de las entidades financieras con relación a sus clientes. Se utilizó la información de fuente secundaria.

# Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

Las entrevistas realizadas en forma personal se desarrollaron en el ámbito de la unidad de negocio, fuera del horario de atención al público, para evitar interrupciones y no entorpecer la función que desempeña el entrevistado. En los casos que la entrevista fue telefónica, se utilizó el mismo criterio en cuanto al horario de realización. Para la entrevista se utilizó el cuestionario impreso y se completó con birome, a medida que el entrevistado respondía las preguntas. Se respetó el orden del cuestionario para hacer las preguntas.

Existió, de parte de los entrevistados, muy buena predisposición a responder. En el caso de la pregunta 17 del cuestionario se aclaró a los entrevistados que se trata de determinar qué porcentaje de clientes regularizan la situación, en los casos que registren más de 90 días desde el inicio de desvío, dentro del año (se toma el año desde el día 91 al día 455 de inicio del desvío). En el punto 19 del cuestionario se informó a los entrevistados que se consideraran los desvíos entre el 30-09-2008 y el 30-09-2011.

## **6.4. Técnicas de Análisis**

Los datos obtenidos se tabularon, de manera de poder realizar un análisis estadístico de los mismos. Para ello se codificaron las respuestas, según detalle que se incorpora como Anexo II y Anexo III. Para realizar los cálculos se utilizó Minitab versión 12. Se calculó la mediana, la media, la covarianza y el desvío estándar del conjunto de mediciones correspondientes a variables cuantitativas -ingreso declarado por el cliente al momento de solicitar el financiamiento, monto de origen, saldo de capital adeudado al primer vencimiento impago, plazo, tasa de interés-.

En cuanto a los datos cualitativos -actividad del tomador de financiamiento, sector, rubro de actividad, estado civil, hijos, situación habitacional, causa de incumplimiento-, se confeccionan tablas de clasificación cruzadas.

# Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

## **7. Resultados de la Investigación**

### **7.1 Percepción de los responsables de unidades de negocios**

Mediante las entrevistas se conoce la percepción que tienen los responsables de las unidades de negocio (UdeN) sobre el financiamiento al consumo, en base a las respuestas del cuestionario. En todos los casos se entrevistó al gerente de la UdeN, de bancos que operan en la región, objeto del presente trabajo de investigación. Del total de 34 unidades de negocio, que poseen los tres bancos públicos que operan en la región, se pudo obtener respuesta de 26. De las 26, 23 corresponden al Banco 1 y 3 al Banco 2. No se pudo entrevistar al responsable de la única UdeN del Banco 3, radicada en la región.

La presencia de las tres entidades financieras en la región, es la que se describe en el siguiente cuadro, que indica cantidad de unidades de negocio por localidad.

LOCALIDAD	BANCO 1	BANCO 2	BANCO 3	TOTAL
La Plata	19	6	1	26
Berisso	1	0	0	1
Ensenada	1	1	0	2
Verónica	1	1	0	2
Magdalena	1	0	0	1
Brandsen	1	1	0	2
Total	24	9	1	34
Entrevistados	23	3	0	26

Se entrevistó a los responsables de las unidades de negocio de dos de los tres bancos públicos que operan en la región. El banco que no pudo concretarse la entrevista tiene una unidad de negocio radicada en la región. Considerando el total de unidades de negocio de bancos públicos que operan en la región, se entrevistó al 76,47% del total, situación que permite conocer como operan en el otorgamiento de financiamiento al consumo los bancos públicos.



## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

Con relación a la unidad de negocio del banco 1 con la cual no se pudo concretar la entrevista, cabe mencionar que la misma registra un nivel de actividad e irregularidad similar a la suma del conjunto de unidades de negocio entrevistadas radicadas en La Plata de la misma entidad y de las que se obtuvo la información correspondiente al punto 19 del cuestionario. Dentro de las 26 UdeN ubicadas en La Plata, se incluyen las localizadas en Lisandro Olmos, Los Hornos, City Bell, Villa Elisa Gonnet y Tolosa.

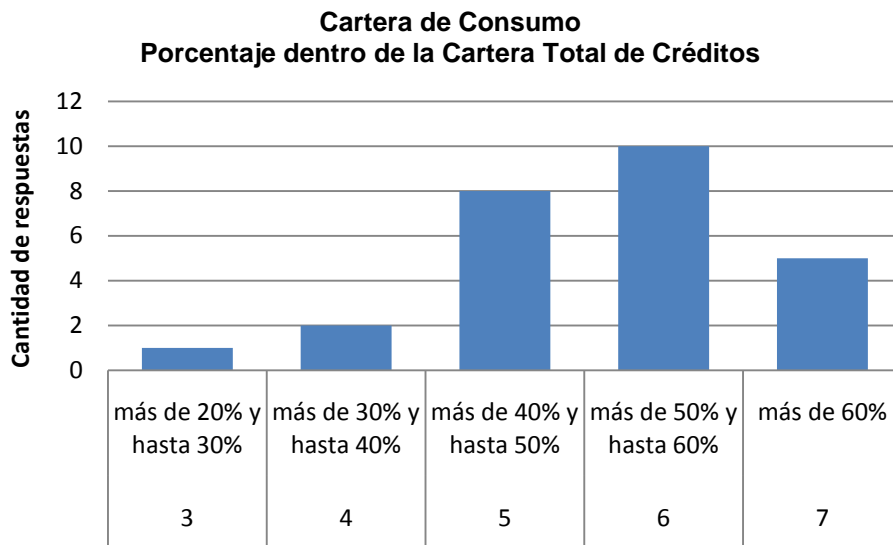
La información obtenida de las entrevistas realizadas a los responsables de UdeN, se tabuló de manera de poder analizar las respuestas (Ver Anexo IV).

El 100% de las unidades de negocio opera en el segmento de financiamiento al consumo, en líneas de préstamos personales y tarjetas de crédito.

El financiamiento al consumo, en la región representa en promedio más del 50% del total de préstamos al sector privado no financiero, medido en pesos. La distribución de frecuencia de la respuesta al punto 2 de la entrevista se puede ver gráficamente.

La mediana es igual a 6 (más de 50% y hasta 60%), pero Q1 es igual a 5 (más del 40% y hasta 50%) lo que indica que el 75% (de las 26 unidades de negocio entrevistadas) respondieron que la cartera de consumo representa más del 40% del financiamiento al sector privado no financiero. Este valor es similar al que surge de considerar la información de entidades financieras publicada por el B.C.R.A., donde la cartera de consumo representa un 46% del financiamiento total al sector privado no financiero, mencionado en el punto 3 del presente trabajo de investigación.

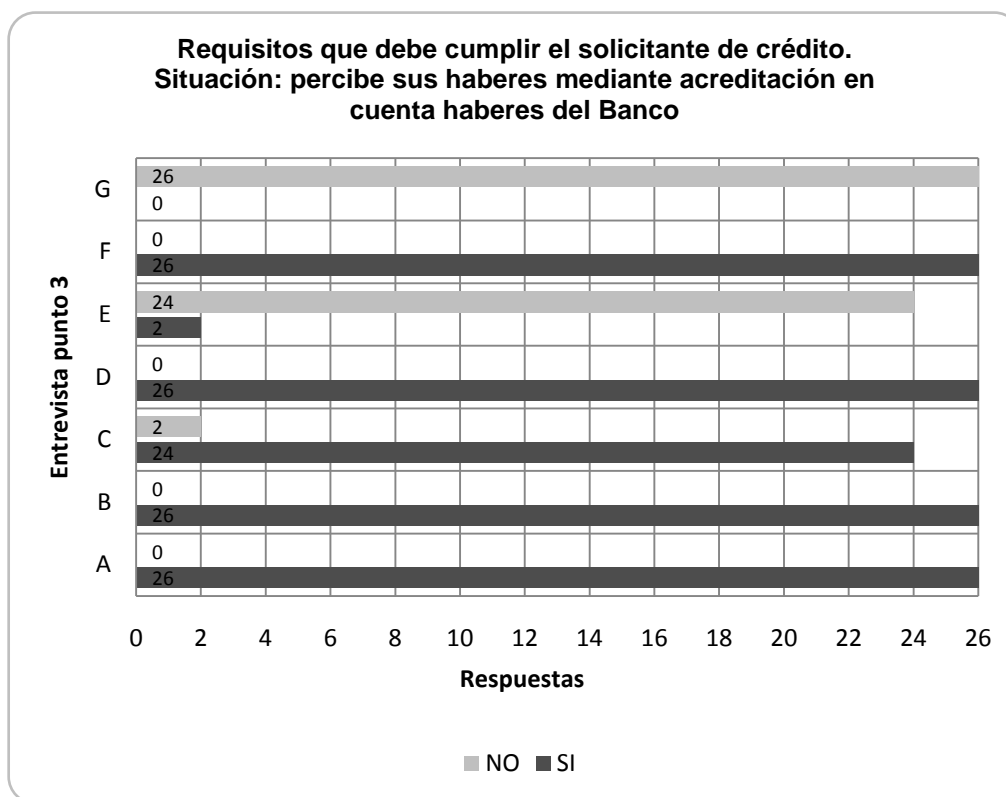
# Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo



Analizando los requisitos que debe cumplir quien solicita un préstamo y/o una tarjeta de crédito, se puede segmentar al potencial cliente según trabaje en relación de dependencia cobrando haberes en el banco, ejerza una actividad por cuenta propia inscripto en impuesto a las ganancias e IVA, se trate de un monotributista o pertenezca al sector pasivo.

En forma gráfica se puede observar la similitud existente entre las distintas unidades de negocios, en cuanto a los requisitos que debe cumplir el solicitante para acceder al financiamiento.

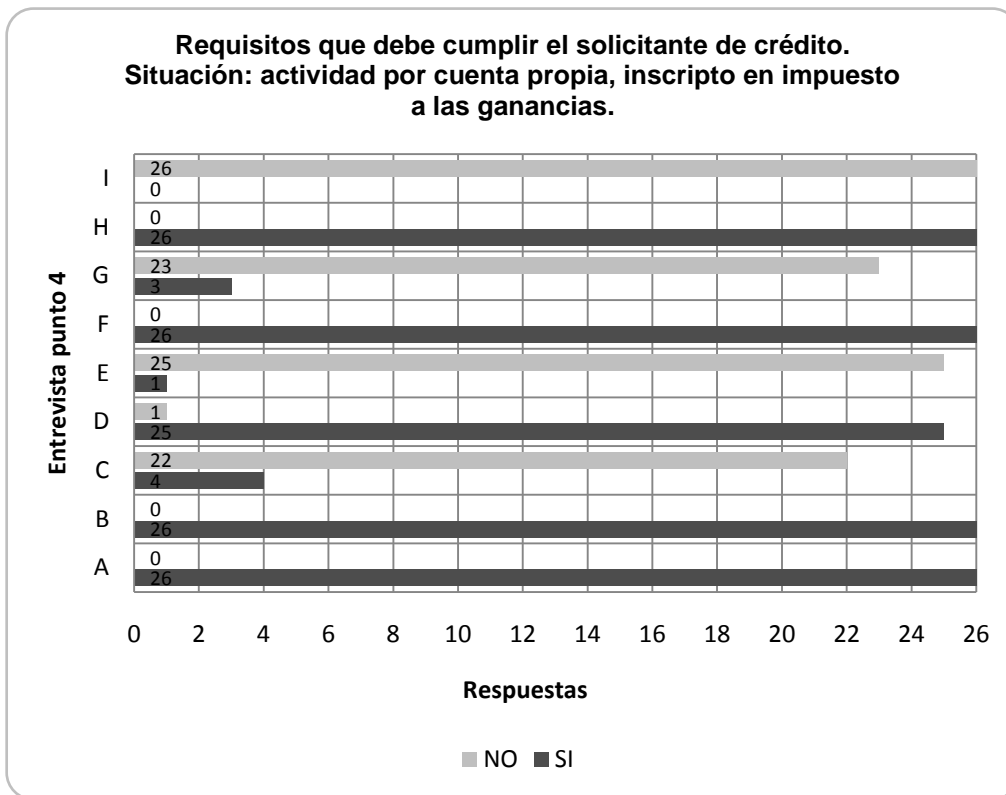
## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaci3nes al consumo



**Referencias:**

- A. Presentaci3n de DNI.
- B. Presentaci3n de recibo de haberes.
- C. Certificado de empleo.
- D. Servicio a su nombre.
- E. DDJJ Patrimonial
- F. consulta a bases de informaci3n.
- G. Otros.

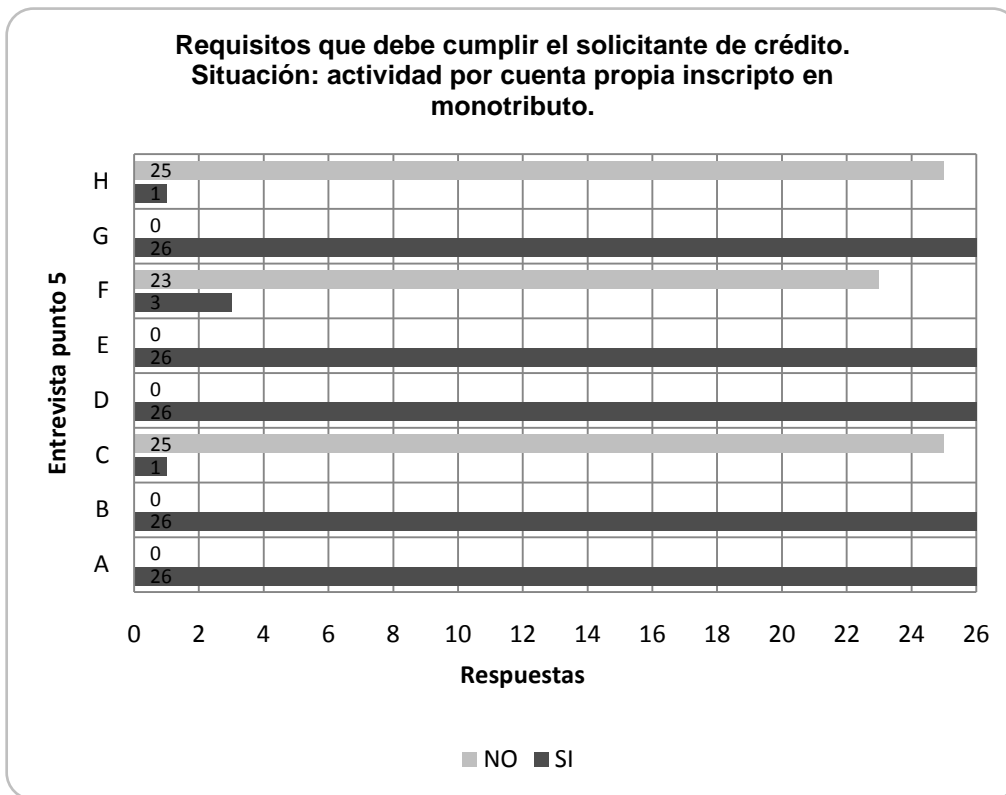
## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo



**Referencias:**

- A. Presentación de DNI.
- B. Presentación de DDJJ Impuesto a las ganancias.
- C. Presentación posiciones de IVA mensual.
- D. Presentación DDJJ ingresos brutos mensual.
- E. Certificación de ingresos por Contador Público.
- F. Servicio a su nombre.
- G. DDJJ patrimonial.
- H. Consulta a bases de información.
- I. Otros.

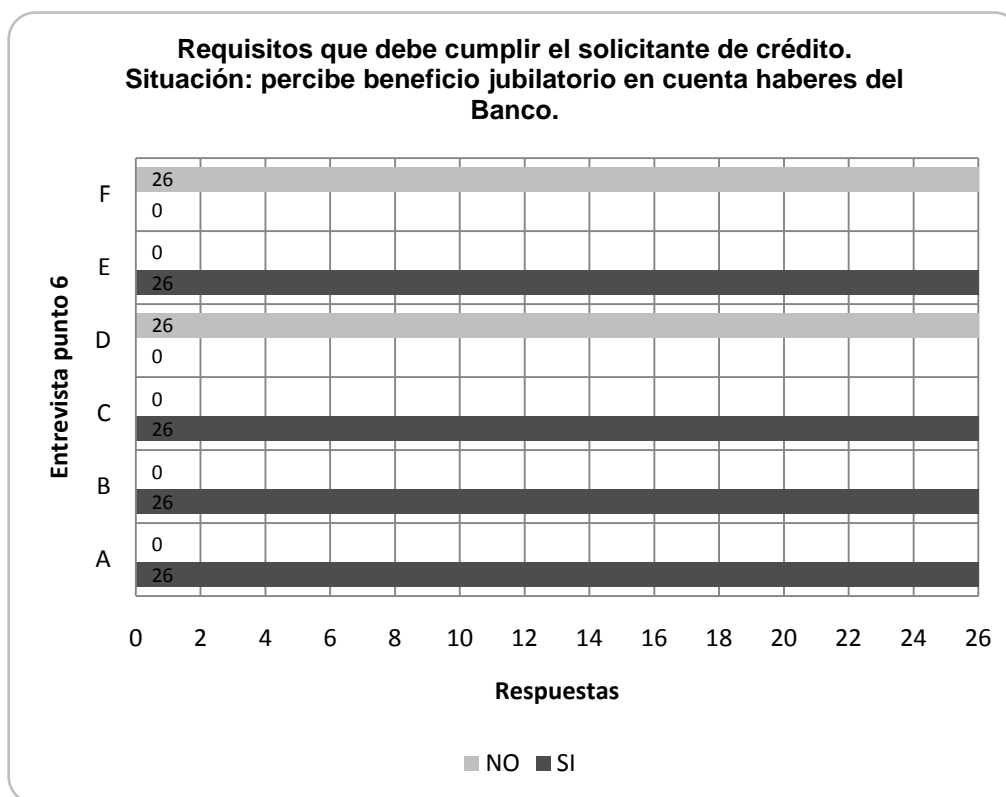
## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo



**Referencias:**

- A. Presentación de DNI.
- B. Presentación de comprobantes de pago monotributo.
- C. Certificación de ingresos por Contador Público.
- D. Presentación DDJJ ingresos brutos mensual.
- E. Servicio a su nombre.
- F. DDJJ patrimonial.
- G. Consulta a bases de información.
- H. Otros.

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo



**Referencias:**

- A. Presentación de DNI.
- B. Presentación de recibo de haberes.
- C. Servicio a su nombre.
- D. DDJJ patrimonial.
- E. Consulta a bases de información.
- F. Otros.

Se observó la ausencia de presentación de información patrimonial por parte de los clientes. Las líneas examinadas no exigen un requisito patrimonial para acceder. Dos de los entrevistados indicaron que era obligatoria la presentación de una declaración jurada patrimonial para acceder a préstamos por montos superiores a M\$ 30.- si se trataba de un cliente que ejercía una actividad por cuenta propia, requisito que no se exigía a aquellos clientes que percibían sus haberes mediante acreditación en cuenta haberes abierta en la entidad financiera.

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

Llama la atención la falta de completa homogeneidad, en cuanto a los requisitos que debe cumplir quien solicita financiamiento, dentro de una misma entidad financiera, en cuestiones que se presume deberían estar perfectamente determinadas dentro de los procesos de otorgamiento.

En cuanto a la evolución de la cartera de consumo registrada en el período 2009-2011, las opciones de respuesta son 1 (mucho crecimiento), 2 (normal crecimiento), 3 (poco crecimiento), 4 (sin crecimiento) y 5 (decrecimiento) en comparación a la evolución observada en el período 2007-2009.

De los 26 entrevistados 24 han respondido que la evolución ha estado dada por un marcado crecimiento, optando por la opción 1 del cuestionario. Solamente dos de los entrevistados indicaron que la evolución se ha caracterizado por un normal crecimiento.

Las respuestas de los responsables de las unidades de negocio, reafirman el crecimiento del 131% que registro el financiamiento al consumo en las entidades públicas en el período diciembre de 2008 a febrero de 2011. Este crecimiento de la cartera de consumo, impacta en el indicador de irregularidad clásico, incrementando de manera significativa el denominador, arrojando un valor de irregularidad menor.

La potencialidad crediticia de los clientes, se determina utilizando el sistema de *scoring*. Solamente un entrevistado indicó la determinación de la potencialidad crediticia por parte de un oficial de crédito. La respuesta es contraria a lo que respondieron otros responsables de unidades de negocio de la misma entidad financiera.

Nuevamente si bien en forma marginal, aparece un elemento diferencial en alguien que no conoce la metodología con que se otorgan los créditos (se

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

supone que esto debería estar en conocimiento del responsable y llama la atención).

La información que el banco dispone de los clientes, fue considerada insuficiente, para 7 de los 26 entrevistados. Si bien el cuestionario de la entrevista no solicitaba fundamentar la respuesta, los entrevistados manifestaban que consideraban insuficiente la información en los casos de aperturas de cuentas sueldo, donde el alta es masiva y ante cuatro acreditaciones el sistema precalificaba al cliente. Si el cliente se presentaba para completar el trámite de solicitud de financiamiento, esos datos no eran una restricción para acceder al financiamiento (vivienda propia o alquilada, titular de rodado, cantidad de hijos, etc.), solo consultaban la situación en el sistema financiero.

Algunos de los entrevistados que consideraron la información suficiente, reconocieron que no tenían información patrimonial del cliente –vivienda, rodados, etc.- pero consideraron que no era obligatoria su presentación de acuerdo a lo que establecía normativamente la línea de crédito.

El estado civil, y la composición del grupo familiar del potencial tomador de crédito no influye el límite de crédito a otorgar, y no modifica las condiciones del mismo.

Es llamativo que la entidad financiera no disponga de esa información. En la determinación de la Canasta Básica Alimentaria (CBA) y Canasta Básica Total (CBT) el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC) considera tres categorías de hogares, por composición de grupo familiar y cada una de esas categorías registra un valor diferente de canasta.

El sistema determina solamente el límite de crédito, y no modifica condiciones como tasa de interés, garantía, etc.



## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

La irregularidad de la cartera de consumo –medida como créditos en situación irregular en pesos/cartera de créditos total en pesos- es mayor que la correspondiente a la cartera comercial.

Concepto	Mayor	Igual	Menor
Respuestas por categoría	24	2	0

La mayoría de los bancos no utiliza el *scoring* de comportamiento, y no ajustan la línea según sector de actividad económica al que pertenece el potencial tomador de crédito.

Como se mencionó en el punto 5.1.3, anticiparse al evento de default mediante la utilización de *scoring* de comportamiento, ajustando la política de crédito de la entidad financiera, impacta directamente en un menor provisionamiento.

Es baja la regularización de atrasos dentro de los 365 días, posteriores a los 90 días de registrado el primer vencimiento impago o inicio del desvío. La media de las respuestas ubica a la regularización dentro de los 365 días en el orden de 2 (Más del 10% y menos del 20%). El 46% consideró la regularización dentro del año menor al 10%.

Categoría	Frecuencia	%
Menos del 10%	12	46,2
Más del 10% y menos del 20%	7	26,9
Más del 20% y menos del 30%	4	15,4
Más del 30% y menos del 40%	0	0,0
Más del 40% y menos del 50%	2	7,7
Más del 50% y menos del 60%	1	3,8
Más del 60%	0	0,0

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

El nivel de recupero de la cartera de consumo es más bajo con relación a la cartera comercial. Una de las causas, es que no existen colaterales que permitan el recupero de la deuda en caso de default, porque el financiamiento es a sola firma. Otra causa que dificulta el recupero es la masividad de operaciones y los montos no significativos a recuperar en forma individual, que hacen, en algunas ocasiones que sea antieconómico el inicio de acciones judiciales. Si la entidad financiera tiene que recuperar \$100.000 de una deuda que tiene un colateral, puede recurrir a la justicia con probabilidad de alcanzar el objetivo. Si se tratará de 10 operaciones de aproximadamente \$ 10.000 sin un colateral, es probable que sea antieconómico plantear una demanda en sede judicial.

Sobre un total de 34 unidades de negocio que operan en la región analizada, 26 fueron entrevistadas, y 23 suministraron la información relacionada al punto 19 de la entrevista.

### **7.2 Clientes en situación irregular**

#### **7.2.1 Características de los clientes**

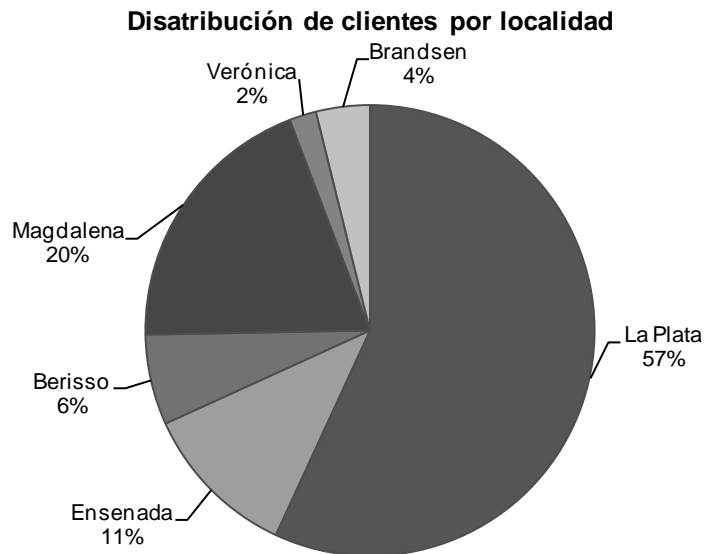
Considerando los valores obtenidos, la distribución de frecuencias por localidad determina que la localidad con mayor cantidad de asuntos es La Plata<sup>7</sup>, seguido por Magdalena, Ensenada, Berisso, Brandsen y Verónica. Hay que tener presente que en La Plata, se ubican 18 de las 23 UdeN que suministraron la información.

---

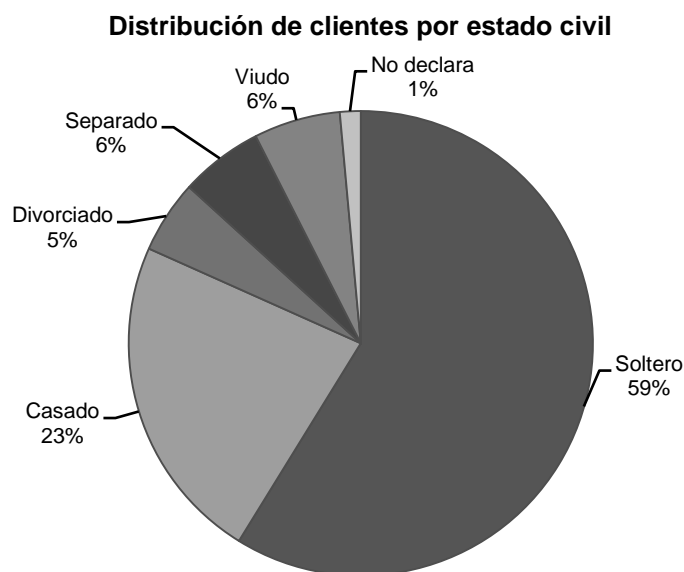
<sup>7</sup> Incluye las ubicaciones radicadas en Tolosa, Gonnet, City Bell, Villa Elisa, Los Hornos y Lisandro Olmos.

# Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---



Al analizar la distribución de clientes por estado civil, la mayoría es soltero (1), siguiendo en importancia casado (2), divorciado (5), separado de hecho (4), viudo (3) y no declara (6). La última categoría llama la atención, en cuanto a que los sistemas no validan en categorías predefinidas los datos de clientes, al momento de dar de alta a los mismos.

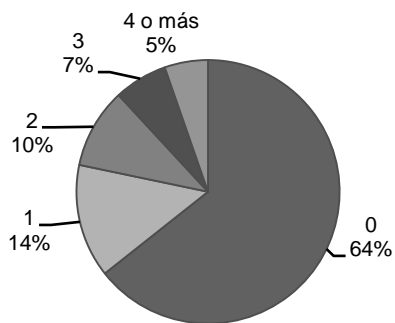


## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

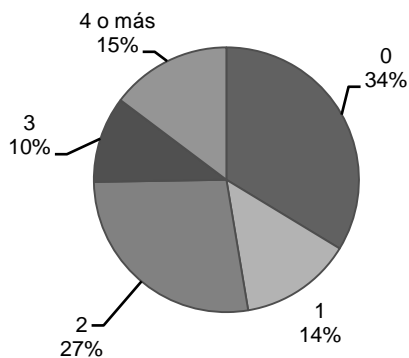
Al analizar la cantidad de hijos que declaran según el estado civil, se observa lo siguiente.

**Cantidad de hijos declarados por clientes de estado civil soltero**



Cantidad de Hijos	Cantidad de asuntos
0	157
1	34
2	24
3	16
4 o más	13

**Cantidad de hijos declarados por clientes de estado civil casado**



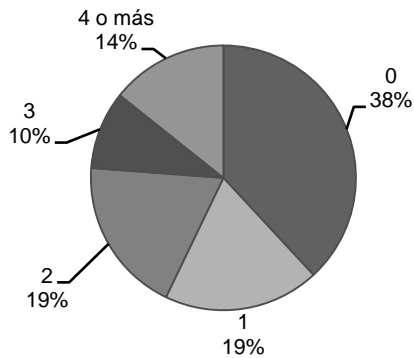
Cantidad de Hijos	Cantidad de asuntos
0	32
1	13
2	26
3	10
4 o más	14

Para los estados viudo, separado y divorciado, los resultados se muestran a continuación.

# Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

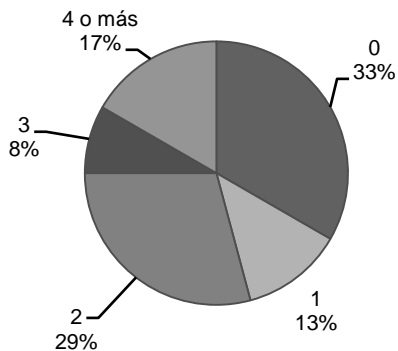
---

**Cantidad de hijos declarados por clientes de estado civil viudo**



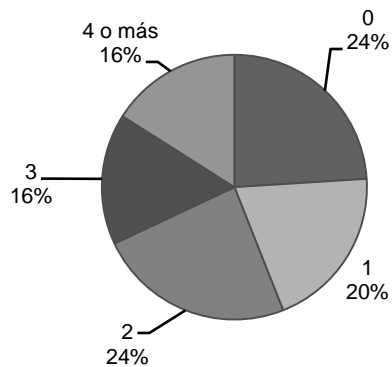
Cantidad de Hijos	Cantidad de asuntos
0	8
1	4
2	4
3	2
4 o más	3

**Cantidad de hijos declarados por clientes de estado civil separado**



Cantidad de Hijos	Cantidad de asuntos
0	8
1	3
2	7
3	2
4 o más	4

**Cantidad de hijos declarados por clientes de estado civil divorciado**



Cantidad de Hijos	Cantidad de asuntos
0	6
1	5
2	6
3	4
4 o más	4

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

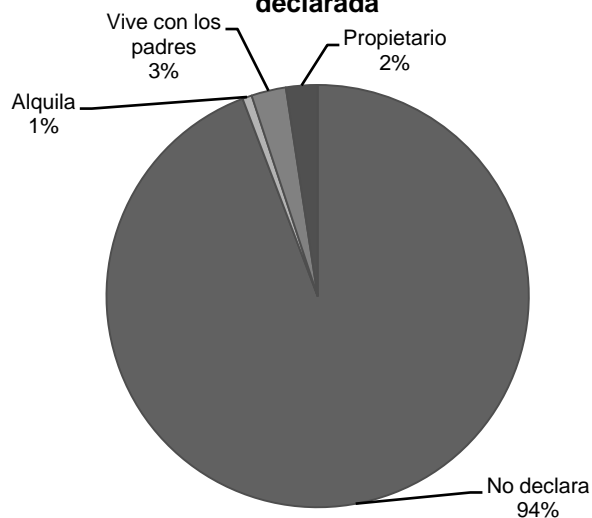
---

Quienes no han declarado estado civil, en total 6 clientes, no han declarado hijos.

Del análisis de la información, surge que el ingreso declarado en el 100% de los casos es único, no existiendo otros ingresos de codeudores.

Las líneas de préstamos analizadas, no exigen un requisito patrimonial por parte de quien las solicita. En cuanto a la situación habitacional de los clientes se observa que el 94% no declara, el 3% vive con los padres, el 2% es propietario y el 1% alquila.

**Distribución de clientes por Situación Habitacional declarada**

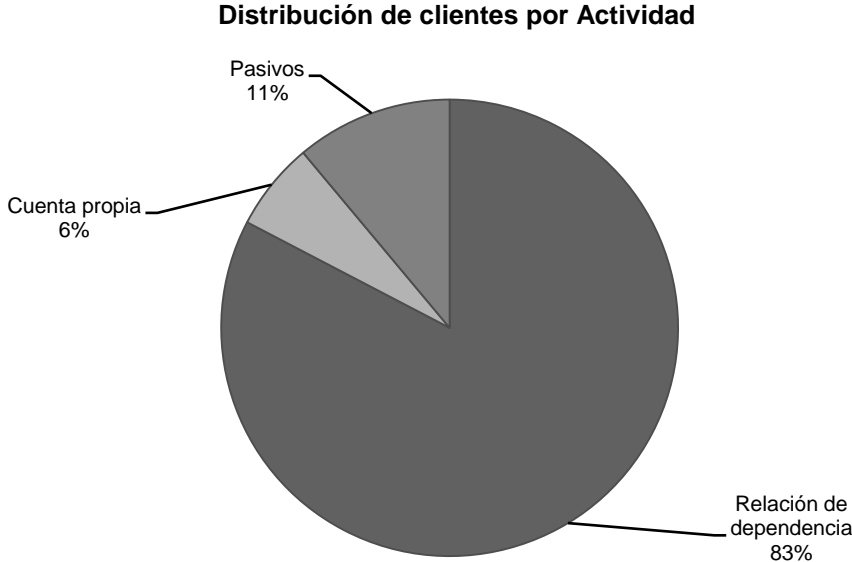


La línea de crédito no exige un requisito patrimonial como condición de otorgamiento, no obstante, el valor de la variable debería ser considerado como insumo de los sistemas que utilizan las entidades financieras para determinar el puntaje o score del cliente.

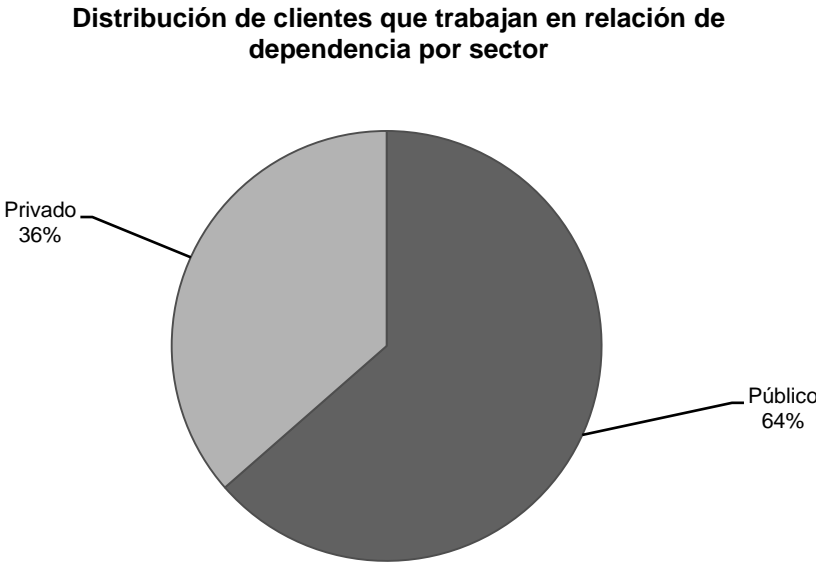
Al analizar la distribución por actividad del cliente que se encuentra en situación irregular, la mayoría trabaja en relación de dependencia, una porción menor son pasivos y el resto desarrollan una actividad por cuenta propia.

# Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---



De los 343 clientes que trabajan en relación de dependencia, 218 pertenecen al sector público y 125 al sector privado.

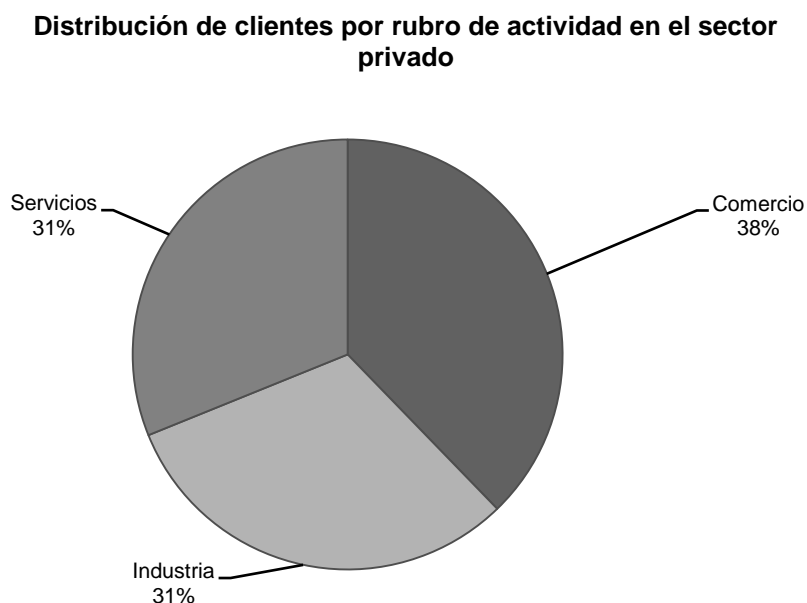


Si se considera a quienes trabajan en relación de dependencia en el sector privado, y a quienes desempeñan una actividad por cuenta propia, los rubros

# Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

de actividad económica se distribuyen en comercio con un 38%, industria con un 31% y servicios con el 31%.



## **7.2.2 Ingresos Declarados**

Los Ingresos declarados considerando la región en su conjunto.

En cuanto a los ingresos mensuales declarados por el cliente, como se mencionó, en todos los casos son únicos, no contando con la concurrencia de un codeudor y/o fiador para acceder al financiamiento. Los ingresos que se detallan en el Anexo IV, corresponden a los considerados por la entidad bancaria al momento de evaluar crediticiamente al cliente para otorgar el préstamo personal y/o el margen de tarjeta de crédito que luego el cliente dejó de abonar. Las cifras se encuentran expresadas en pesos.

Medidas estadísticas descriptivas de la variable ingresos mensuales, calculadas mediante la utilización de Minitab.



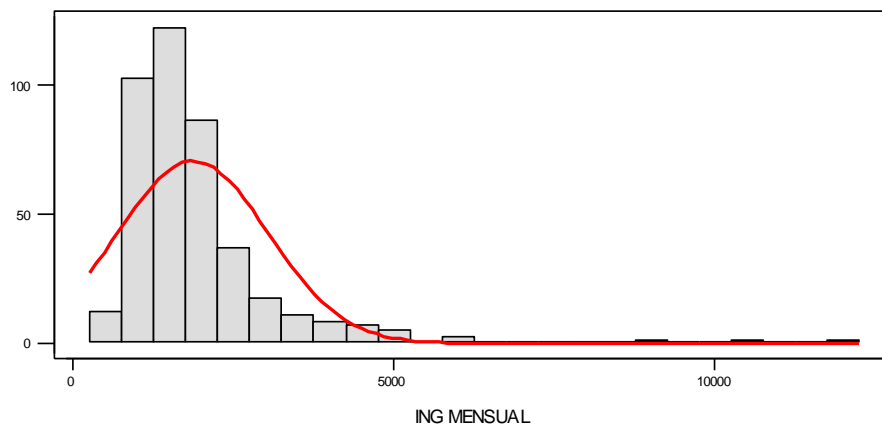
## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

Variable	N	Mean	Median	TrMean	StDev	SE Mean
ING MENS	415	1.870,3	1.600,0	1.733,3	1.170,2	57,4

Variable	Minimum	Maximum	Q1	Q3
ING MENS	470,0	12.000,0	1.200,0	2.100,0

La media de ingresos, considerando a la región en su conjunto, es de \$ 1870,3 con desvío de \$ 1170,2. El 50% de los clientes tiene ingresos superiores a \$ 1600, y otro 50% tiene ingresos por debajo de ese valor. El rango es de 11.530.

Histogram of ING MENSUAL, with Normal Curve

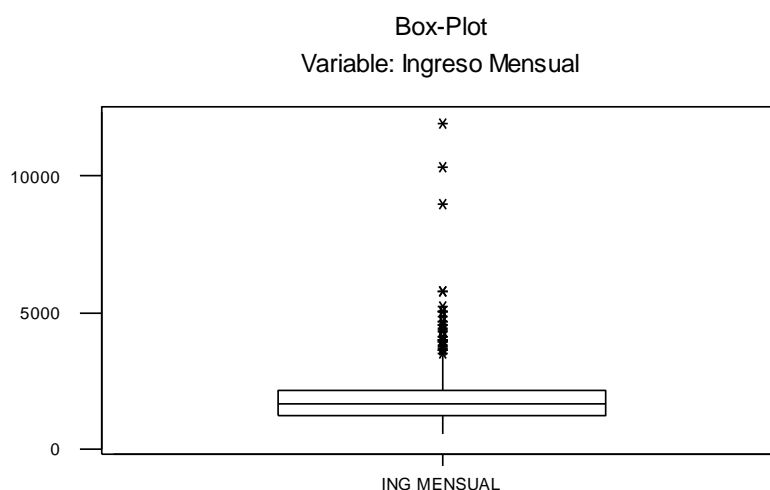


En la gráfica, en donde se representan las frecuencias, se considera un valor de intervalo de 25, siendo la asimetría positiva igual a 3,73 y curtosis positiva igual a 23,09. La asimetría está indicando que existen más valores agrupados a la izquierda de la media.

El valor máximo es \$ 12000, medida que puede considerarse un outliers. Si  $Q=Q3-Q1=2100-1200=900$ , se consideran outliers, aquellos puntos que se desvían mas de  $1,5Q$  del primer y tercer cuartil. Calculando los valores, se determinan 30 valores como outliers. Se pueden observar mediante la gráfica de Box-Plot.

# Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

Todos los outliers determinados se encuentran a más de 1,5Q del tercer cuartil, cuyo valor es de \$ 2.100.



## Los Ingresos declarados considerando cada localidad

Medidas estadísticas descriptivas de la variable ingresos, desagregando por localidad incluida en la investigación, calculadas mediante la utilización de Minitab.

Localidad	Mean	StDev	Median	Q1	Q3	Mín	Máx	N
La Plata	1.840,3	966,4	1.600,0	1.207,5	2.100,0	510,0	8.990,0	244
Ensenada	1.887,0	1.314,0	1.600,0	1.120,0	2.048,0	470,0	10.380,0	95
Berisso	1.446,0	1.069,0	1.200,0	860,0	1.610,0	600,0	5.770,0	21
Magdalena	2.105,0	953,0	2.000,0	1.372,0	2.485,0	690,0	4.850,0	24
Verónica	2.299,0	2.262,0	1.500,0	1.175,0	2.500,0	640,0	12.000,0	25
Brandsen	1.588,0	398,0	1.550,0	1.325,0	1.798,0	1.100,0	2.300,0	6

El valor de media más alto se observa en Verónica y es de \$ 2.299, pero la variabilidad es importante teniendo en cuenta el valor del desvío estándar. El valor máximo puede afectar el valor de la media. El 75% de los clientes ha declarado ingresos mensuales menores a \$ 2.500.

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

El valor de media más bajo se observa en Berisso, y es de \$ 1.446. El 75% de los clientes ha declarado un ingreso mensual menor a \$ 1.610, sensiblemente menor al valor obtenido para Magdalena.

En Ensenada se observa el valor más bajo de ingreso declarado mensual por un cliente y es de \$ 470, siendo el valor máximo declarado de \$ 10.380.

Las medias de ingresos para La Plata \$ 1.840,3 y Ensenada \$ 1.887,0 son los más cercanos a la media de ingresos mensuales para la región en su conjunto, de \$ 1.870,3.

Segmentando la información de los ingresos declarados por los clientes, por actividad (relación de dependencia, cuenta propia, pasivo) se obtiene:

<b>Actividad</b>	<b>Mean</b>	<b>Median</b>
Relación de dependencia	1.848,8	1.600,0
Cuenta Propia	2.296,0	2.000,0
Pasivo	1.790,0	1.385,0

Los clientes que desarrollan su actividad por cuenta propia, en promedio, declaran mayores ingresos que los que desarrollan actividad en relación de dependencia o pertenecen al sector pasivo. El 50% de los clientes del sector pasivo ha declarado ingresos menores a \$ 1.385,0.

### **7.2.3 Margen de Tarjeta de Crédito**

Corresponde al límite de crédito otorgado por la entidad bancaria al cliente, en tarjeta de crédito, el mismo se encuentra expresado en pesos. En este caso funciona como un margen rotativo, quiere decir que el cliente puede decidir el

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

momento en que utiliza dicho financiamiento. Actualmente el pago mínimo equivale a aproximadamente el 10% del consumo efectuado.

Medidas estadísticas descriptivas de la variable margen de tarjeta de crédito, calculadas mediante la utilización de Minitab.

Variable	N	Mean	Median	TrMean	StDev	SE Mean
MARGEN T	415	2.177,2	2.000,0	2.038,9	1.682,2	82,6

Variable	Minimum	Maximum	Q1	Q3
MARGEN T	0,0	12.000,0	1.000,0	3.000,0

El margen de tarjeta de crédito promedio que se otorgó a los clientes, con deuda en situación irregular, es de \$ 2.177,2 que, comparado con los ingresos medios, permite observar que se otorga más de un ingreso mensual declarado de margen de tarjeta de crédito.

Existen clientes a los que no se ha otorgado margen de tarjeta de crédito, se observa en el valor mínimo igual a 0 que toma la variable. El máximo valor que toma la variable es \$ 12.000, y corresponde al cliente que ha declarado ingresos mensuales por \$ 12.000.

Calculando la relación Margen de TC / Ingreso declarado, se puede observar que el mayor valor de la relación es 4,4 y corresponde a un cliente que ha declarado \$800 de ingresos, y registra un margen de tarjeta asignado 4,4 veces su ingreso mensual declarado.

El menor valor de la relación es 0,26 y corresponde a un cliente que ha declarado \$ 1.900 de ingreso mensual y el margen asignado es de \$ 500.

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

Relación Margen TC/Ing Declarado	Hasta 0,5	Mayor a 0,5 hasta 1	Mayor de 1 hasta 1,5	Mayor a 1,5 hasta 2	Mayor a 2
Porcentaje de clientes	7,73%	36,86%	25,51%	18,04%	11,85%

Estudiando los clientes analizados, los márgenes de tarjeta de crédito asignados y quienes registran deudas en situación irregular, los valores se resumen:

Cientes analizados	Cientes con Margen de Tarjeta de Crédito Asignado	Cientes con deuda en situación irregular (originada en el uso de la Tarjeta de Crédito)
415	388	338

No surge de la información suministrada por las entidades financieras las causas por las cuales hay clientes sin margen de tarjeta de crédito asignado.

### **7.2.4 Deuda impaga originada en el uso de la Tarjeta de Crédito**

Medidas estadísticas descriptivas de la variable deuda impaga tarjeta de crédito, calculadas mediante la utilización de Minitab.

Variable	N	Mean	Median	TrMean	StDev	SE Mean
DEUDA IM	415	3.305	2.348	2.908	3.547	174

Variable	Minimum	Maximum	Q1	Q3
DEUDA IM	0	22.685	551	4.774

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

La media indica que en promedio los clientes adeudan más de una vez el margen asignado, y esto se debe a la posibilidad de financiamiento que ofrece el plástico, mediante el pago mínimo del 10% del consumo. El valor mínimo 0, indica clientes sin deuda. Un 25% de los clientes adeuda más de \$ 4.774.

Para completar el análisis se puede calcular la relación Deuda Impaga TC / Margen TC, donde se determina la cantidad de veces el margen que adeuda cada cliente. El mayor valor de la relación es 4,4, corresponde a un cliente con un margen de tarjeta de crédito de \$ 2.000 y registra una deuda de \$ 8.812, habiendo declarado un ingreso mensual de \$ 2.310. El valor más bajo distinto de 0, es de 0,08, corresponde a un cliente con un margen de tarjeta de crédito de \$ 875 y registra una deuda de \$ 66, habiendo declarado un ingreso mensual de \$ 860.

En total la deuda impaga por tarjeta de crédito asciende a M\$ 1.371,7, la misma se encuentra relacionada a márgenes rotativos otorgados por M\$ 903,5. Los valores se encuentran expresados en saldos de capital adeudados sin ajustar.

Al momento de evaluar el riesgo de pérdida por default, que las entidades financieras deben medir, cumpliendo la normativa del B.C.R.A. en el marco de Basilea II, deberán considerar que los clientes adeudan, en el caso de tarjetas de crédito, montos mayores a los márgenes otorgados.

### **7.2.5 Monto de origen del Préstamo**

Corresponde al dinero, entregado en préstamo por la entidad bancaria al cliente, a sola firma, el mismo se encuentra expresado en pesos.

Medidas estadísticas descriptivas, de la variable monto del préstamo, calculadas mediante la utilización de Minitab.

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

Variable	N	Mean	Median	TrMean	StDev	SE Mean
MONTO PM	415	9.120	8.600	8.357	7.693	378

Variable	Minimum	Maximum	Q1	Q3
MONTO PM	0	69.200	5.000	12.000

El monto promedio otorgado asciende a \$ 9.120, con un valor máximo de \$ 69.200, y el valor mínimo igual a 0, indica que hay clientes en situación irregular que no han solicitado préstamo personal. El 75% de los clientes solicitó préstamos por valores menores a \$ 12.000 y el 25% por valores menores a \$ 5.000. La mediana indica que hay un 50% de los clientes que tomó un préstamo por valor superior a \$ 8.600 y otro 50% lo hizo por un valor menor a \$ 8.600.

Considerando el valor máximo de préstamo personal al que podían acceder los clientes, según la entrevista realizada a responsables de UdeN, Banco 1, de \$ 150.000, se observa que los clientes que han dejado de abonar sus obligaciones, obtuvieron préstamos por montos que en promedio representan el 6,08% del monto máximo prestable que el Banco 1 definió para la línea. La causa de esta situación es los ingresos promedios declarados por los clientes, que ascienden a \$ 1.870,3. Con esos ingresos no pueden acceder a préstamos por montos significativos, debido al cumplimiento de la relación cuota/ingreso declarado.

El monto máximo de préstamo otorgado de \$ 69.200, corresponde a un cliente que declaró \$ 10.380 de ingreso mensual. El mismo cliente registra saldo impago de tarjeta de crédito. El valor de deuda histórica, sin ajuste, al 31-12-2011 asciende a \$ 74.305.

# Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

## **7.2.6 Condiciones de los préstamos otorgados**

### **7.2.6.1 Plazo**

Se refiere al número de amortizaciones de capital en que el cliente, deberá reintegrar el monto recibido, a la entidad bancaria. En todos los casos la periodicidad de amortización es mensual, incluyendo el valor de la cuota, la amortización del capital y el pago de los intereses.

Medidas estadísticas descriptivas, de la variable plazo del préstamo, calculadas mediante la utilización de Minitab.

Variable	N	Mean	Median	TrMean	StDev	SE Mean
PLAZO PM	354	54,497	60,000	55,855	11,505	0,612

Variable	Minimum	Maximum	Q1	Q3
PLAZO PM	12,000	72,000	48,000	60,000

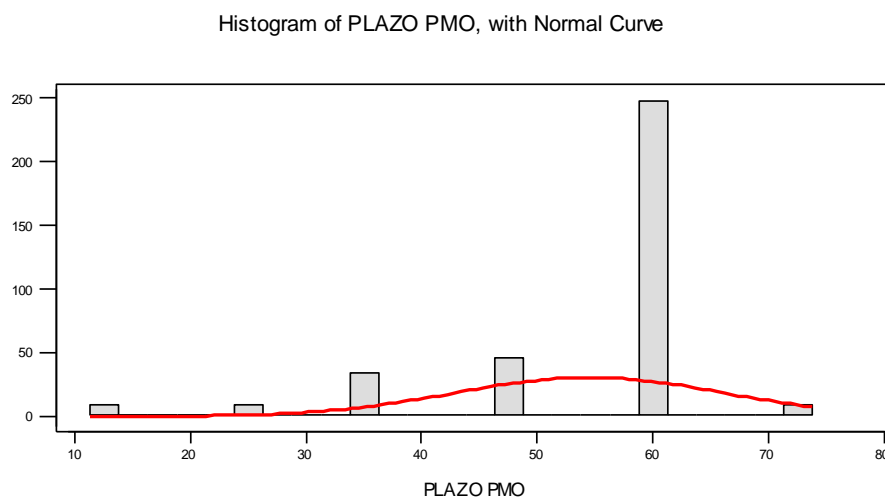
El valor promedio es de 54,497, el mismo se encuentra expresado en meses, con un valor máximo de 72 y un mínimo de 12. El tamaño N=354, indica que hay 61 clientes (415-354) que solamente adeudan tarjetas de crédito, y en ese caso el plazo es difícil de determinar teniendo en cuenta que el cliente puede abonar el valor mínimo del saldo (aproximadamente 10% del saldo del resumen) mensualmente y financiarse varios meses.

Hasta 60 meses de plazo se halla el 75% de los clientes tomadores de préstamo personal, y como se observa en la gráfica, el plazo de 60 meses es el que registra mayor frecuencia.



# Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---



## 7.2.6.2 Periodicidad de amortización

En todos los casos la periodicidad de amortización es mensual, no registrándose ningún caso de financiamiento bajo otra modalidad.

## 7.2.6.3 Tasa de interés

Se refiere a la tasa de interés que se aplicará sobre el saldo adeudado, y que se encuentra previamente definido por la entidad bancaria para la línea de préstamo. En todos los casos la misma se encuentra expresada en porcentaje, como tasa nominal anual vencida.

Medidas estadísticas descriptivas de la variable tasa de interés del préstamo, calculadas mediante la utilización de Minitab.

Variable	N	Mean	Median	TrMean	StDev	SE Mean
TNAV PMO	354	26,446	25,000	26,399	5,233	0,278

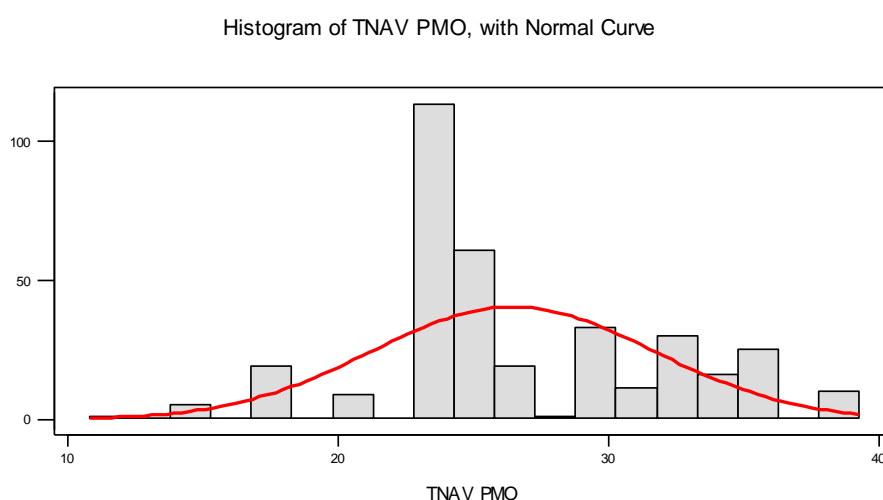
Variable	Minimum	Maximum	Q1	Q3
TNAV PMO	12,000	39,000	23,000	31,000

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

La media de la tasa de interés es de 26,446, observando que el 50% de los clientes ha obtenido préstamos a una tasa menor al 25% y otro 50% por una tasa superior. La tasa de interés registra el valor máximo en 39% nominal anual vencida, y corresponde a 5 préstamos, uno a 24 meses de plazo y los restantes a 36 meses. Los montos van de \$ 2.300, el menor valor, a \$9.500 para el mayor valor otorgado.

En la gráfica se observa que la tasa nominal anual vencida más frecuente se encuentra en el rango 20-30.



### **7.2.7 Deuda impaga préstamo personal**

Se puede analizar la composición de los préstamos que se encuentran impagos, analizando el año de otorgamiento, los montos otorgados, el año de inicio de desvío y el saldo impago. Se considera como fecha de inicio de desvío la correspondiente al primer vencimiento impago.

La información sobre los préstamos impagos, se refiere a aquellos clientes que han ingresado en un estado de mora avanzada, sin haber reprogramado los

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

pagos originales de la obligación. No se incluyen préstamos con hasta 89 días de atraso, cuyos clientes han reprogramado su deuda.

En el Anexo IV se observa que ha aumentado sensiblemente la cantidad de préstamos y el monto que se otorga e ingresa a mora en el mismo año de otorgamiento. Resumiendo del Anexo IV:

Año de Otorgamiento	Año de inicio de desvío	Cantidad	Monto (en pesos)
2009	2009	7	84.264
2010	2010	10	61.252
2011	2011	14	283.121

Se puede calcular el cociente entre el saldo de capital adeudado y el monto de préstamo otorgado en origen, y observar que porcentaje del monto original del préstamo ha ingresado a la cartera de mora del banco.

Sobre los valores obtenidos se calculan las medidas de estadística descriptiva, utilizando Minitab.

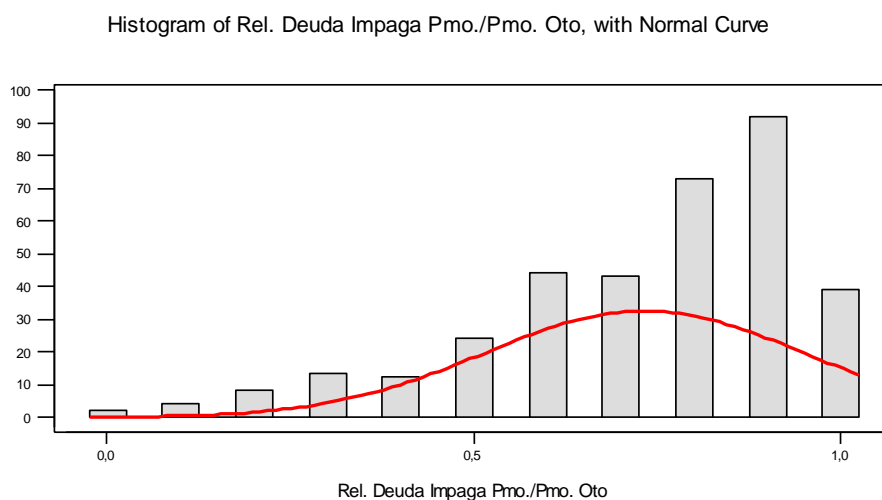
Variable	N	Mean	Median	TrMean	StDev	SE Mean
Rel. Deu	354	0,7328	0,8000	0,7491	0,2163	0,0115

Variable	Minimum	Maximum	Q1	Q3
Rel. Deu	0,0000	1,0000	0,6000	0,9000

La media es igual a 0,7328, en promedio los clientes han dejado impago el 73,28% del saldo de capital del préstamo recibido de la entidad bancaria. La mediana es igual a 0,80, indicando que el 50% de los clientes ha dejado impago hasta el 80% del préstamo, en tanto que el otro 50% ha dejado impago más del 80% del préstamo.

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

Confeccionando el gráfico de frecuencia, se observa que el valor con mayor frecuencia es 0,90:



En el cuadro siguiente se determina el porcentaje de clientes que incumplen sus obligaciones dentro de los 365 días y a quienes lo hacen luego de transcurridos 365 días, desde la fecha de otorgamiento.

Días transcurridos entre la fecha de otorgamiento y la fecha del primer vto. Impago	Hasta 365	Más de 365
Porcentaje de créditos	37,0%	63,0%

### **7.2.8 Causas de incumplimiento**

Con relación a este punto, se solicito que encuadren la causal de incumplimiento del cliente, en caso de contar con esa información, estableciendo las siguientes causas y su codificación:

Despido (1)

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

Fallecimiento (2)

Reducción de ingresos (3)

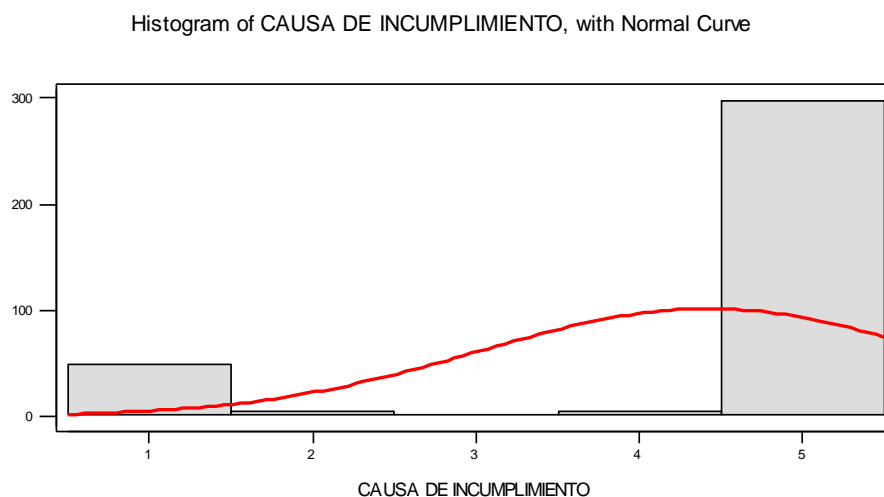
Otras (4)

Se desconoce (5)

Analizando la información suministrada mediante la utilización de Minitab, se obtienen los siguientes valores de estadística descriptiva.

Variable	N	Mean	Median	TrMean	StDev	SE Mean
CAUSA DE	354	4,4181	5,0000	4,5786	1,3901	0,0739

Variable	Minimum	Maximum	Q1	Q3
CAUSA DE	1,0000	5,0000	5,0000	5,0000



En el gráfico se observa que el valor más frecuente es 5, es decir “se desconoce” la causa de incumplimiento. Al confeccionar una tabla de frecuencia, se puede observar claramente.

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

Valor	Cantidad	%
1. Despido	54	13,01
2. Fallecimiento	6	1,45
3. Reducción de Ingresos	1	0,24
4. Otros	3	0,72
5. Se desconoce	351	84,58

De la información surge que la entidad bancaria, en el 84,58% de los casos analizados, desconoce la causa por la cual el cliente ha dejado de cumplir con sus obligaciones normalmente. En orden descendente en cantidad de asuntos, le siguen como causa de incumplimiento, el despido, que se presenta en el 13,01% de los casos analizados. Luego aparecen como causas de incumplimiento, fallecimiento con 1,45%, otros con el 0,72% y por último reducción de ingresos con el 0,24%.

Analizando la información, relacionada a los clientes que han dejado de cumplir con sus obligaciones, y la causa de ese incumplimiento ha sido el despido, se observa que el total de los casos de personas que trabajan en relación de dependencia, el 20,37% pertenece al sector público y el 79,63% al sector privado. Dentro del sector privado el porcentaje mayor se encuentra representado por industria 60,46%, seguido por comercio 32,56% y servicios 6,98%.

### **7.2.9 Estado actual**

Se verificó el estado en que se encuentra la deuda al 31-12-2011, definiendo los siguientes estados y su codificación:

Vigente (1)

Cancelada (2)

Refinanciada (3)

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

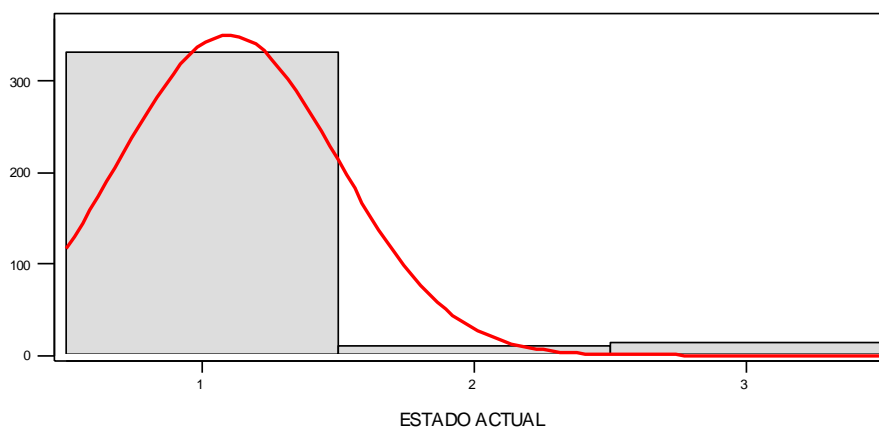
Analizando la información suministrada mediante la utilización de Minitab, se obtienen los siguientes valores de estadística descriptiva.

Variable	N	Mean	Median	TrMean	StDev	SE Mean
ESTADO A	354	1,0989	1,0000	1,0126	0,4037	0,0215

Variable	Minimum	Maximum	Q1	Q3
ESTADO A	1,0000	3,0000	1,0000	1,0000

Se observa que en el 92,77% de los casos la deuda se encuentra vigente, se puede observar en el gráfico de frecuencias, y en la tabla.

Histogram of ESTADO ACTUAL, with Normal Curve



Valor	Cantidad	%
1. Vigente	385	92,77
2. Cancelada	12	2,89
3. Refinanciada	18	4,34

Se observa que el 7,33% de los clientes ha arreglado su situación con la entidad bancaria mediante una cancelación (2,89%) o refinanciación (4,34%) de su deuda irregular.

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

Las deudas vigentes a diciembre de 2011 registran un saldo de capital histórico de \$ 4.177.849, en tanto que los saldos de capital históricos adeudados por los clientes analizados ascienden a \$ 2.845.339 para préstamos personales y \$ 1.371.715 para tarjetas de crédito.

Estos valores no tienen en cuenta el valor tiempo del dinero, que al considerar el bajo recupero que registran, pasa a ser un factor preponderante en el análisis. Aproximadamente el 60% de los \$ 2.845.339 está representado por saldos de créditos de más de 365 días.

El bajo nivel de recupero, indica que los stock de clientes en situación irregular, pertenecientes a la cartera de consumo, aumentan en las entidades financieras analizadas.

### **8. Conclusiones**

En la región La Plata, el partido con más presencia de entidades financieras es La Plata<sup>8</sup>, con 26 de las 34 unidades de negocio radicadas. Registrándose mayor presencia del banco 1 con 24 unidades de negocio, seguido por el banco 2 con 9 y el banco 3 con 1.

Las entidades financieras objeto de la investigación, operan en líneas de financiamiento al consumo. De las entrevistas realizadas, se observa, que la cartera de consumo representa en promedio entre un 45% y un 55% del total de préstamos al sector privado no financiero. Se presume que, el hecho de que la ciudad de La Plata sea sede del gobierno provincial, aumenta con relación a

---

<sup>8</sup> En el partido de La Plata se incluyen UdeN ubicadas en La Plata, Lisandro Olmos, Los Hornos, City Bell, Gonnet, Villa Elisa y Tolosa.



## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

otras ciudades de la provincia, el empleo en relación de dependencia del sector público, quienes son sujetos tomadores del tipo de financiamiento analizado.

Las dos entidades financieras de las que se han obtenido respuestas a la entrevista, solicitan similar información al potencial tomador de crédito, al inicio del proceso de precalificación crediticia. Se observa la ausencia de datos patrimoniales y debilidad en cuanto a la captación de información sobre la composición familiar del potencial tomador de crédito. Solamente dos entrevistados mencionaron que, se solicitaba información patrimonial a clientes que desarrollaran una actividad por cuenta propia y solicitaran financiamientos por montos superiores a M\$30 (sin embargo quedó demostrado que esto está fuera de la generalidad de la cartera por los montos y por ende no tiene impacto). Información que no era requerida en caso de trabajar en relación de dependencia.

Al considerar las recomendaciones de Basilea II, sobre riesgo crediticio en financiamiento al consumo y la utilización de sistemas *scoring*, es necesario que las entidades, puedan responder las siguientes preguntas al inicio del proceso de análisis de la solicitud, sobre el cliente: ¿quién es?, ¿dónde vive?, ¿desde cuándo?, ¿está casado?, ¿tiene hijos?, ¿en qué y dónde trabaja?, ¿desde hace cuánto?, ¿cuánto gana?, ¿tiene deudas?, ¿cuánto ahorra?, ¿tiene auto?. Con la información que solicitan del cliente las entidades financieras analizadas, solo se responden algunas de las preguntas anteriores. Hay datos que permitirían analizar la estructura de gastos del solicitante de financiamiento en el momento inicial del proceso, como por ejemplo conocer la situación habitacional, si dispone de rodados, composición familiar, etc.

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

Con relación a la composición del grupo familiar, se observan inconsistencias en la información. Una familia numerosa requiere un nivel de gasto mayor que una pareja sin hijos<sup>9</sup>.

Las entidades no disponen de información patrimonial del cliente, y esta situación ocasiona distintas estructuras de gasto. Disponer o no de una vivienda propia, o de un rodado, necesariamente genera distintas estructuras de gasto, que no son tenidas en cuenta por los sistemas que determinan el límite de crédito. No existen registros actualizados, de consulta en línea, que permitan obtener la información.

No existen impedimentos legales para requerir la información, tratándose de datos no sensibles, según definición de la Ley de Habeas Data.

La evolución de la cartera de consumo ha estado caracterizada en el período 2009-2011 por un marcado crecimiento, según información del B.C.R.A. y las respuestas consignadas en las entrevistas por los responsables de las unidades de negocio. La política económica del período ha incentivado el consumo, y el financiamiento al mismo.

La potencialidad crediticia de los clientes se determina utilizando el sistema de *scoring*. Se presume que el sistema utilizado es del tipo múltiple de ingresos. Los entrevistados no brindaron información sobre la ponderación que tiene cada dato del cliente dentro del score, cuya fórmula y nivel de participación de variables aplicadas, resultan datos de carácter reservado. El sistema utilizado por las entidades acepta o rechaza la solicitud, no modificando condiciones como tasa de interés o garantías.

---

<sup>9</sup> Se mencionó que el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, determina tres categorías de hogares según composición del grupo familiar, estableciendo distintos montos para la canasta básica total.

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

Si bien los entrevistados utilizan el sistema, no son los encargados de puntuar los datos de los clientes, siendo empresas prestadoras externas a las entidades bancarias, quienes asignan ese *score*. No obstante, la percepción que tienen los responsables de las unidades de negocios, es que sería necesario contar con más datos del cliente al inicio del proceso, como insumo de entrada del sistema.

La irregularidad de la cartera de consumo, es mayor, con relación a la que registra la cartera comercial, de las entidades financieras analizadas, según los resultados obtenidos. El 92,3% de los entrevistados consideró que la irregularidad de la cartera de consumo es mayor a la que registra la cartera comercial, ningún entrevistado seleccionó la opción inversa<sup>10</sup>.

El indicador utilizado, en ocasiones de expansión de cartera, ocasiona que la irregularidad disminuya. Si la dinámica de expansión (colocación de nuevos préstamo, tarjetas de crédito) es mayor que la caída de cartera en situación irregular, entonces la irregularidad disminuye, como consecuencia de un incremento del denominador de la fórmula, y no originado en regularizaciones de deudas en estado irregular. El mayor porcentaje de impagados se registra después de transcurrido el año de la fecha de otorgamiento del financiamiento.

Para completar el análisis es necesario evaluar que ocurre con el cliente que ha dejado de cumplir sus compromisos en forma normal, ¿es recuperable?, sea por la vía judicial o extrajudicial. De lo contrario las entidades estarían acumulando un stock de deudas en situación irrecuperable, que ante el sólo hecho de disminuir la dinámica de expansión de cartera ocasionaría una medición de irregularidad mayor, y deberían considerarse los saldos como pérdidas por incumplimiento. La pérdida en caso de incumplimiento representa la proporción de la exposición crediticia que no se puede recuperar una vez

---

<sup>10</sup> El indicador de irregularidad utilizado es:  $\text{cartera irregular} / \text{cartera total}$ .

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

producido el *default*. La medida de irregularidad clásica, como se mencionó, esconde en etapas de expansión de cartera, el análisis de lo que ocurre con los clientes que incumplen los contratos y si el nivel de recupero es bajo, la pérdida por incumplimiento pasa a ser importante.

El punto 17 de la entrevista preguntaba, ¿Qué porcentaje de clientes que registran irregularidad se recuperan en menos de 365 días desde el inicio del incumplimiento?, el 46,2% indicó menos del 10%, el 26,9% más del 10% y menos del 20% y el 15,4% respondió más del 20% y menos del 30%.

Del análisis de resultados, de los datos obtenidos, correspondientes al punto 19 de la entrevista, se observa una regularización relativamente baja, situación que evidencia la acumulación de clientes en situación de mora avanzada. El 92,77% de los clientes al 31-12-2011 se encontraba con la deuda vigente, solamente el 2,89% había cancelado su deuda en situación irregular, el 4,34% había refinanciado su deuda, encontrándose vigente la deuda.

Teniendo en cuenta los montos máximos que disponen las entidades financieras, para prestar a los clientes, se observa que la irregularidad recae sobre clientes de ingresos bajos, siendo que el cliente que mayor deuda irregular registra en la muestra, es igual a \$ 69.200, lo que es equivalente al 46,1% del máximo al cual puede acceder.

Puede considerarse cierta asimetría en la información que disponen las entidades financieras al inicio del proceso de evaluación, teniendo en cuenta que los clientes que desarrollen una actividad por cuenta propia inscriptos en el impuesto a las ganancias, al presentar la declaración jurada, brindan información de su estado patrimonial. Si bien no tiene un detalle pormenorizado de bienes, se puede conocer a cuanto asciende su patrimonio, frente a no contar con ningún tipo de dato patrimonial del cliente que trabaja en relación de dependencia. En caso de que la entidad financiera, requiera del cliente los

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

papeles de trabajo de la declaración jurada del impuesto a las ganancias, accedería a un detalle mayor de la información patrimonial, del cliente cuentapropista inscripto en ganancias.

Las entidades bancarias, no disponen de información en cuanto a la causa de incumplimiento de los clientes, observándose que en el 85,58% de los casos se desconoce, y sólo en el 15,42% se indicó una causal. En el 13,01% de los casos la causa es el despido. De los 54 clientes cuya causal de incumplimiento fue el despido, el 48,15% (26 clientes) pertenece al sector privado, al rubro de actividad industria. En el gráfico correspondiente a la distribución de clientes por rubro en el sector privado, se observa que 47 clientes de la muestra pertenecen al rubro industria. Se puede observar que el 55,32% dejaron de cumplir con sus obligaciones por despido. Los entrevistados mencionaron que los bancos no utilizan *scoring* de comportamiento, y que la línea de financiaciones al consumo es igual para todos los clientes, independientemente del rubro de actividad al que pertenezcan. Estas situaciones incrementarían el riesgo de crédito, originadas por incumplimiento del deudor de sus obligaciones, y por los bajos recuperos obtenidos. Como establece el B.C.R.A., en los lineamientos para la gestión de riesgos, el seguimiento de las financiaciones puede hacerse por línea de crédito, con el objetivo de maximizar la rentabilidad ajustada por riesgo sin descuidar la solidez financiera de la entidad, incluso en situaciones de extremo estrés en el mercado.

En la gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo, se observan situaciones que son susceptibles de mejoras.

Como se visualiza en los resultados, el recupero de las deudas en estado irregular es del 7%<sup>11</sup> dentro del año de iniciado el desvío, y las mismas no

---

<sup>11</sup> El 2,89% corresponde a cancelaciones y el 4,34% a refinanciaciones, las que se encontraban vigentes a diciembre de 2011.

# Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

cuentan con mitigadores de riesgo –como por ejemplo garantías- que respalden la operación crediticia, limitando la severidad de las pérdidas.

La investigación desarrollada, ha demostrado que las entidades financieras, presentan deficiencias en la gestión y manejo de su cartera de consumo, tanto al momento inicial del proceso de calificación y determinación del monto a financiar al cliente, como en el manejo de información de comportamiento de ese cliente en el cumplimiento de sus obligaciones, una vez tomado el financiamiento. En el incumplimiento, las entidades desconocen las causas, y no retroalimentan sus sistemas para realizar ajustes a la línea de crédito, en base a la propia experiencia.

Los sistemas utilizados dentro de una misma entidad financiera son uniformes, pudiendo concluir que estas deficiencias en la gestión, afectan a todas las unidades de negocio de los bancos incluidos en el presente trabajo, sólo variará el impacto a nivel de volumen de operaciones, las que se encuentran relacionadas con la actividad económica predominante en cada zona geográfica donde la entidad tenga presencia.

## **9. Recomendaciones**

Conforme lo demostrado en esta investigación, datos absolutamente sensibles que deberían estar siendo considerados en el análisis del otorgamiento de préstamos al consumo, no lo están siendo en las unidades de negocio de los bancos públicos que formaron parte de la muestra. Por la más simple de las inferencias, se puede extender esta conclusión a cualquier otra unidad de negocios que pertenezca a estas entidades y por ende a ellas mismas consideradas como un todo (que como se recuerda son entidades que representan un 46% de la banca pública en términos de financiamiento al consumo).

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

Los mencionados Acuerdos de Basilea (con todo el valor que en la actividad bancaria se les reconoce), prescriben claramente lo sensible de la información omitida y ello dispensa de realizar cualquier consideración respecto a que la ausencia de la misma, implica una seria deficiencia en la gestión de otorgamiento de la cartera que se propuso analizar.

El presente trabajo podría concluir simplemente con este aporte, es decir con la mera verificación de las deficiencias de gestión, en una cartera de la significatividad de la elegida a nivel de lo que es el sistema financiero argentino en su conjunto. Sin embargo, como se propuso, planteará recomendaciones más específicas que la sola encomienda de que se empiecen a atender y con la mayor premura, a estas cuestiones hoy por hoy omitidas.

La primera recomendación, dada la representatividad de la muestra en términos de composición y de características de la región, estará orientada a proponer investigaciones complementarias, analizando la misma u otra muestra similar, para determinar cuál es la estructura real de gastos de los clientes que se encuentran en situación irregular. Para ello es necesario entrevistar a los mismos, a fin de conocer como se compone la estructura de gastos, y determinar cuál ha sido la causa de incumplimiento de sus obligaciones, siendo que las entidades financieras objeto de este trabajo de investigación no disponen de esa información.

El impedimento que se presentaría sería, para un investigador independiente, como establecer contacto con los clientes en mora, dado que los bancos por la normativa referente a confidencialidad de la información de sus clientes, no están en condiciones de suministrar los datos que identifiquen a los mismos a un tercero. Esta dificultad marcó el límite de esta investigación en este sentido, pero nada obsta a que una investigación de este tipo sea encarada por las mismas entidades o por cámaras sectoriales que las nucleen.

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

Asimismo, se puede profundizar la investigación sobre las causas por las cuales las entidades financieras, no modifican, por ejemplo, la tasa de interés al prestar a clientes que tienen un riesgo mayor. De los resultados obtenidos en la investigación surge que la línea tiene la misma tasa de interés para todos los clientes que perciban haberes en el banco, y no diferencia edades, estado civil, sector de actividad, situación patrimonial, etc. La situación descrita con relación a los clientes pertenecientes al sector privado, rubro industria, hace suponer que sería conveniente el ajuste de la línea por sector de actividad al que pertenezca el tomador de crédito.

Con esto se lograría más especificidad en la evaluación de cómo estas variables omitidas (que ya se explicó no deberían serlo), ofrecen posibles explicaciones de causales de incobrabilidad en nuestro medio, para este tipo de bancos (paso previo imprescindible a considerarlas y ponderarlas adecuadamente en el proceso de otorgamiento). Es decir que la primera recomendación específica, es que las entidades involucradas inviertan en conocer mejor las causales de sus incobrabilidades en la cartera de consumo.

El resto de las recomendaciones se ofrecen en el sentido de intentar ya mismo, en las entidades consideradas, la incorporación de ciertos ajustes fáciles de implementar o la consideración de ciertas variables que, conforme lo investigado, sí están disponibles en el set de informaciones que recogen estos bancos en el proceso de otorgamiento. Conforme se desprende de la investigación, muchas de estas variables son relevantes, por mostrar representatividad estadística en la explicación de fenómenos de incobrabilidad, no habiendo impedimento entonces para su consideración inmediata y por ende para una mejora más no sea moderada en la gestión bajo análisis.

Con relación a estos datos del cliente, tampoco se encuentran impedimentos a nivel de sistemas, teniendo en cuenta que la información para algunos registros existe. En este sentido, debería ser obligatorio para el cliente, al momento de



## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

solicitar el financiamiento, que actualice los datos relacionados al estado civil, composición del grupo familiar y su situación patrimonial. Los sistemas deberían contar con parametrizaciones, y realizar una primera validación de esos datos, y no permitir ingresar “no declara”, “otros”, etc.. De esa forma las entidades financieras determinarían la real capacidad de pago que registra el cliente.

Las calificaciones deben reflejar la capacidad y la voluntad del deudor de atenerse a las pautas contractuales de su obligación, incluso en una situación económica adversa o ante acontecimientos inesperados. Los bancos pueden basar las calificaciones en escenarios de tensión<sup>12</sup> o tener en cuenta la vulnerabilidad del deudor a las circunstancias económicas adversas, sin especificar escenarios de tensión.

Por otro lado, es necesario analizar que ocurre en los sectores de actividad de los tomadores de financiamiento y ajustar el financiamiento, en cuanto a las condiciones de otorgamiento por sector de actividad, teniendo en cuenta que la entidad bancaria no asume el mismo riesgo en cada sector de actividad en que desarrolle su actividad el tomador de crédito. Se deben tomar en consideración las circunstancias económicas presentes y las que probablemente se producirán a lo largo del ciclo económico en el sector industrial o la región geográfica.

Como se observó en resultados, sobre las deudas impagas originadas en el uso de tarjeta de crédito, en promedio los clientes adeudan más de un margen otorgado. La situación descrita debe ser resuelta por las entidades financieras, siendo recomendable que readecuen los márgenes considerando para ello la información de los clientes, relacionada a sector de actividad al que pertenece su empleador, niveles de ingresos, etc. Al 55,4% de los clientes, la

---

<sup>12</sup> *Stress scenarios.*

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

entidad financiera otorgó un margen de tarjeta de crédito, por un monto mayor a 1 ingreso mensual, situación que en caso de utilizarlo por completo genera la obligación de pago por el total, o el 10% de ese importe como pago mínimo, y por la diferencia aplica intereses por financiación, que pasan a incrementar el saldo a pagar los meses subsiguientes, generando las primeras dificultades de pago para los clientes. Deberían las entidades financieras, desarrollar programas informativos, destinados a la clientela, que indiquen pautas claras y fácilmente comprensibles en el uso del plástico.

# Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

## **10. Bibliografía**

AMAT, Oriol (2004), "Análisis Económico Financiero", Gestión 2000, España.

BCRA, "Clasificación de deudores", última comunicación incorporada: "A" 5183.

BCRA, "Credit Scoring. Ensayo Económico", (enero-marzo/2008).

BCRA, Gerencia de Investigación y Planificación Normativa y Gerencia de Régimen Informativo, "Sistemas de información para la administración del riesgo de crédito", "Estudio de los sistemas requeridos para la medición y administración del riesgo crediticio" Partes I y II (2006).

B.C.R.A., "Gestión Crediticia", última comunicación incorporada: "A" 5093.

B.C.R.A., "Graduación del crédito", última comunicación incorporada: "A" 5154.

B.C.R.A., "Informe Mensual de Entidades Financieras".

B.C.R.A., "Lineamientos para la gestión de riesgos en las entidades financieras".

B.C.R.A., "Manual de Clasificación de Deudores y Normas de Previsionamiento".

B.C.R.A., "Previsiones mínimas por riesgo de incobrabilidad", última comunicación incorporada: "A" 4781.

Diario Cronista Comercial, <http://www.cronista.com/finanzasmercados/Puntaje-crediticio-como-es-la-formula-magica-para-que-los-bancos-presten-mas>

Diario Cronista Comercial, "Los bancos proyectan hasta una duplicación del nivel de morosidad para este año", [http://www.cronista.com/contenidos/2013/01/17/noticia\\_0055.html](http://www.cronista.com/contenidos/2013/01/17/noticia_0055.html)

Diario Cronista Comercial, "Créditos a las familias: más clientes bancarios no logran ponerse al día con las cuotas tras los primeros atrasos", <http://www.cronista.com/finanzasmercados/Créditos-a-las-familias-Mas-clientes-bancarios-no-logran-ponerse-al-día-con-las-cuotas-tras-los-primeros-atrasos>

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

Diario Cronista Comercial, “Según Poliarquía, crece la preocupación por la estabilidad laboral”,

[http://www.cronista.com/contenidos/2013/04/25/noticia\\_0038html](http://www.cronista.com/contenidos/2013/04/25/noticia_0038html)

DABÓS, Marcelo (2008), “Credit Scoring”, Universidad de Belgrano, Escuela de Negocios.

Deloitte “4° Encuesta nacional sobre financiación al consumo en la República Argentina”.

Deloitte “5° Encuesta nacional sobre financiación al consumo en la República Argentina”.

Diario El Día, <http://www.eldia.com.ar/edis/20071104/septimodia39.htm>

Dirección de Estadística, Municipalidad de la ciudad de La Plata.

D'ONOFRIO, Federico (2008), “Créditos al consumo tras la crisis: el boom del consumer finance en Argentina”, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad Nacional de Mar del Plata.

FELABAN (Federación Latinoamericana de Bancos), “Promoviendo el acceso a los servicios financieros: ¿Qué nos dicen los datos sobre bancarización en América Latina? (2008).

LOPEZ, Adrián (2002), “Hacia una Cobranza Profesional”, Novel & Editores, Buenos Aires.

NOVELLO, Delia Haydée (2008), “El riesgo de crédito en Basilea II”, Edicon, Fondo Editorial Consejo.

PARRO, Nereo Roberto (2005), “Rediseño de los Procesos Bancarios”, Editorial Macchi, Buenos Aires.

ROT H. (1994), “Estrategias para la Banca de Menudeo”, Grupo Editorial Iberoamérica.

SANDARDAS, Marchandani (2005), “Marketing Financiero”, MCGRAW HILL  
Ley 24.013 “Prestación por Desempleo”

VAN HORNE (1993), “Administración Financiera”, Prentice may, México.

# Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

## 11. Referencias y Anexos

### Cuadro 1

**Número de sucursales bancarias y ATMs por cada 100,000 habitantes**

	No de Sucursales		No de ATMs	
	Encuesta Felaban 2007	Encuesta Banco Mundial 1/	Encuesta Felaban 2007	Encuesta Banco Mundial 1/
	Datos 2007	Datos 2003-04	Datos 2007	Datos 2003-04
Argentina	9.70	10.01	19.47	14.91
Bolivia	3.65	1.53	6.90	4.80
Brasil	9.43	9.38 2/	32.00 2/	25.18 2/
Colombia	8.57	8.74	15.64	11.87 3/
Costa Rica	9.99 4/	9.59	9.03	n.c.
Chile	10.58	9.39	31.09	24.03
Ecuador	7.84	9.30	8.07	6.32
El Salvador	4.83	4.62	13.32	11.07
Guatemala	10.83	10.12	9.09	n.c.
Honduras	8.75 5/	7.36 5/	8.47	3.56
México	8.09	7.63	24.95	16.63
Nicaragua	2.84	2.85	n.i.	2.61
Panamá	15.83	12.87	22.25	16.19
Perú	4.81	4.17	8.90	5.85
República Dominicana	7.38	6.00	17.31	15.08
Uruguay	9.28	6.39	11.59	n.c.
Venezuela	11.16	10.24 6/	16.64	16.60
<b>Promedios América Latina</b>	8.45	7.66	14.98	12.48
<b>Promedio países en desarrollo</b>		6.75		11.48
<b>Promedio países desarrollados</b>		30.60		64.30

n.c.= no comparable; n.i.= no hay informacion

1/ Beck et al 2005

2/ Febraban

3/ Asociación Bancaria y de Entidades Financieras

4/ SUGEF, se incluyen sucursales y agencias

5/ Comisión Nacional de Bancos y Seguros, se incluyen sucursales y agencias, valores para jun-2007 y sep-2004.

6/ Asociación Bancaria de Venezuela

# Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaci3nes al consumo

---

## **Cuadro 2**

### **Indicador de acceso de la poblaci3n a servicios bancarios por individuo.**

(como porcentaje de la poblaci3n adulta).

<b>País</b>	<b>Indicador de Acceso</b>
Argentina	28,00
Bolivia	8,86
Brasil	43,00
Colombia	42,71
Costa Rica	40,38
Chile	60,00
Ecuador	35,80
El Salvador	38,12
Guatemala	32,00
Honduras	36,74
México	25,00
Nicaragua	13,08
Panamá	46,00
Perú	24,60
Uruguay	42,00
Venezuela	49,47

Fuente: FELABAN

# Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

## Anexo I

Las categorías se exponen a continuación, con las condiciones que deben cumplirse para encontrarse calificado en cada una de ellas:

### Situación normal.

Comprende los clientes que atienden en forma puntual el pago de sus obligaciones o con atrasos que no superan los 31 días.

A los fines de establecer los días de atraso, en el caso de las financiaciones instrumentadas mediante tarjetas de crédito, se considerarán los que resulten luego de imputar el pago mínimo exigido en cada liquidación a cancelar la deuda en orden decreciente de antigüedad.

Los deudores que hayan accedido a refinanciaciones de deudas encontrándose clasificados en niveles inferiores, sólo podrán incluirse en esta categoría en la medida en que se hayan observado las pautas establecidas para cada uno de los correspondientes niveles y, además, que el resto de sus deudas reúnan las condiciones para que el cliente pueda ser recategorizado en este nivel.

Los deudores que hayan refinanciado sus deudas, aún no habiendo incurrido en atrasos en el pago de sus servicios, podrán permanecer en esta categoría, cuando hayan accedido, como máximo, a dos refinanciaciones, en el término de 12 meses, contados desde la última refinanciación otorgada.

A esos efectos, no se considerará refinanciación la asistencia que se otorgue a los deudores clasificados en esta categoría siempre que implique mayor deuda por capital –neto de los intereses y accesorios que se capitalicen- respecto del importe adeudado con anterioridad por el mismo concepto y que se evalúe la capacidad de pago del deudor para afrontar las obligaciones emergentes de esa ampliación del margen crediticio.

En caso de verificarse refinanciaciones en condiciones distintas a las señaladas en el párrafo precedente, corresponderá la reclasificación del deudor, como mínimo, en el nivel inmediato inferior.

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

### Riesgo bajo.

Comprende los clientes que registran incumplimientos ocasionales en la atención de sus obligaciones, con atrasos de más de 31 hasta 90 días.

En cuanto a la situación jurídica del deudor, se considerará si mantiene convenios de pago resultantes de concordatos judiciales o extrajudiciales homologados (incluyendo los acuerdos preventivos extrajudiciales homologados) a vencer cuando se haya cancelado, al menos, el 15% del importe involucrado en el citado acuerdo.

Los clientes cuyas deudas hayan sido refinanciadas mediante obligaciones de pago periódico (mensual o bimestral) podrán ser reclasificados en el nivel inmediato superior, cuando hayan cumplido puntualmente o con atrasos que no superen los 31 días, con el pago de 1 cuota o, cuando se trate de financiaciones de pago único, periódico superior a bimestral o irregular, hayan cancelado al menos el 5% de sus obligaciones refinanciadas (por capital), con más la cantidad de cuotas o el porcentaje acumulado que pudiera corresponder, respectivamente, si la refinanciación se hubiera otorgado de encontrarse incluido el deudor en niveles inferiores.

El deudor que, encontrándose clasificado en esta categoría, haya refinanciado su deuda -aun cuando haya cancelado la cuota citada en el párrafo precedente- y recibido crédito adicional en los términos a que se refiere el punto 2.2.5. de la Sección 2. de las normas sobre "Previsiones mínimas por riesgo de incobrabilidad", y en la medida en que dicha financiación adicional no hubiese sido cancelada, deberá permanecer en esta categoría por lo menos 180 días contados desde la fecha en que se otorgó el crédito adicional o desde que se celebró el acuerdo de refinanciación, la circunstancia más reciente.

En caso de verificarse atrasos mayores a 31 días en el pago de los servicios de la deuda refinanciada contados a partir de la inclusión del deudor en esta categoría, corresponderá la reclasificación inmediata del deudor en el nivel que surja de considerar la cantidad total de días resultante de sumar los días de atraso efectivamente registrados a partir de la primera cuota impaga de la



## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

refinanciación y los de atraso mínimo establecidos normativamente que correspondan a la categoría en la que se encuentre clasificado el deudor en el mes en que se verifica el nuevo atraso.

### Riesgo medio.

Comprende los clientes que muestran alguna incapacidad para cancelar sus obligaciones, con atrasos de más de 90 hasta 180 días.

En cuanto a la situación jurídica del deudor, se considerará si mantiene convenios de pago resultantes de concordatos judiciales o extrajudiciales homologados (incluyendo los acuerdos preventivos extrajudiciales homologados) a vencer cuando aún no se haya cancelado el 15% del importe involucrado en el citado acuerdo.

A fin de determinar el importe de la cancelación, se admitirá computar el 50% de las garantías adicionales a las ofrecidas originalmente, constituidas sobre bienes no vinculados a la explotación del deudor -con excepción de las hipotecas sobre inmuebles rurales que, por lo tanto, serán computables-, observando los márgenes de cobertura establecidos en las normas sobre "Garantías".

Los clientes cuyas deudas hayan sido refinanciadas mediante obligaciones de pago periódico (mensual o bimestral) podrán ser reclasificados en el nivel inmediato superior, cuando hayan cumplido puntualmente o con atrasos que no superen los 31 días, con el pago de 2 cuotas consecutivas o, cuando se trate de financiaciones de pago único, periódico superior a bimestral o irregular, hayan cancelado al menos el 5% de sus obligaciones refinanciadas (por capital), con más la cantidad de cuotas o el porcentaje acumulado que pudiera corresponder, respectivamente, si la refinanciación se hubiera otorgado de encontrarse incluido el deudor en el nivel inferior.

El deudor refinanciado que haya cumplido con lo dispuesto en los párrafos precedentes, según corresponda, podrá ser reclasificado en el nivel inmediato superior si, además, el resto de sus deudas reúnen, como mínimo, las condiciones previstas en el citado nivel.

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

El deudor que, encontrándose clasificado en esta categoría, haya refinanciado su deuda -aun cuando haya cancelado las cuotas o el porcentaje establecidos precedentemente- y recibido crédito adicional en los términos a que se refiere el punto 2.2.5. de la Sección 2. de las normas sobre “Previsiones mínimas por riesgo de incobrabilidad”, y en la medida en que dicha financiación adicional no hubiese sido cancelada, deberá permanecer en esta categoría por lo menos 180 días contados desde la fecha en que se otorgó el crédito adicional o desde que se celebró el acuerdo de refinanciación, la circunstancia más reciente.

En caso de verificarse atrasos mayores a 31 días en el pago de los servicios de la deuda refinanciada contados a partir de la inclusión del deudor en esta categoría, corresponderá la reclasificación inmediata del deudor en el nivel que surja de considerar la cantidad total de días resultante de sumar los días de atraso efectivamente registrados a partir de la primera cuota impaga de la refinanciación y los de atraso mínimo establecidos normativamente que correspondan a la categoría en la que se encuentre clasificado el deudor en el mes en que se verifica el nuevo atraso.

### Riesgo alto.

Comprende a los clientes con atrasos de más de 180 días hasta un año.

También incluirá a los deudores que hayan solicitado el concurso preventivo, celebrado un acuerdo preventivo extrajudicial aún no homologado o se le haya requerido su quiebra, en tanto no hubiere sido declarada, por obligaciones que sean iguales o superiores al 20% del patrimonio del cliente o por obligaciones entre el 5% y menos del 20% del patrimonio cuando persista el pedido de quiebra luego de transcurridos 90 días desde que ésta haya sido requerida. En caso de levantarse el pedido de quiebra, el deudor podrá ser reclasificado en niveles superiores, según la situación previa, si se observan las condiciones allí previstas.

En el caso de deudores que hayan solicitado el concurso preventivo o acuerdo preventivo extrajudicial o se encuentren en gestión judicial, que verifiquen atrasos de hasta 540 días.

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

Los clientes cuyas deudas hayan sido refinanciadas mediante obligaciones de pago periódico (mensual o bimestral) podrán ser reclasificados en el nivel inmediato superior, cuando hayan cumplido puntualmente o con atrasos que no superen los 31 días, con el pago de 3 cuotas consecutivas o, cuando se trate de financiaciones de pago único, periódico superior a bimestral o irregular, hayan cancelado al menos el 10% de sus obligaciones refinanciadas (por capital), con más la cantidad de cuotas o el porcentaje acumulado que pudiera corresponder, respectivamente, si la refinanciación se hubiera otorgado de encontrarse incluido el deudor en el nivel inferior. En el caso de deudores que hayan solicitado el concurso preventivo, corresponderá la reclasificación inmediata en el nivel siguiente inferior cuando se verifiquen atrasos de más de 540 días.

El deudor refinanciado que haya cumplido con lo dispuesto en los párrafos precedentes, según corresponda, podrá ser reclasificado en el nivel inmediato superior si, además, el resto de sus deudas reúnen, como mínimo, las condiciones previstas en el citado nivel.

El deudor que, encontrándose clasificado en esta categoría, haya refinanciado su deuda -aun cuando haya cancelado las cuotas o el porcentaje establecidos precedentemente y recibido crédito adicional en los términos a que se refiere el punto 2.2.5. de la Sección 2. de las normas sobre "Previsiones mínimas por riesgo de incobrabilidad", y en la medida en que dicha financiación adicional no hubiese sido cancelada, deberá permanecer en esta categoría por lo menos 180 días contados desde la fecha en que se otorgó el crédito adicional o desde que se celebró el acuerdo de refinanciación, la circunstancia más reciente.

En caso de verificarse atrasos mayores a 31 días en el pago de los servicios de la deuda refinanciada contados a partir de la inclusión del deudor en esta categoría, corresponderá la reclasificación inmediata del deudor en el nivel que surja de considerar la cantidad total de días resultante de sumar los días de atraso efectivamente registrados a partir de la primera cuota impaga de la refinanciación y los de atraso mínimo establecidos normativamente que

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

correspondan a la categoría en la que se encuentre clasificado el deudor en el mes en que se verifica el nuevo atraso.

### Irrecuperable.

Comprende a los clientes insolventes o en quiebra con nula o escasa posibilidad de recuperación del crédito o con atrasos superiores al año.

También incluirá a los clientes que se encuentren en gestión judicial, o que hayan solicitado el concurso preventivo o hayan solicitado el acuerdo preventivo extrajudicial, aún cuando existan posibilidades de recuperación del crédito, una vez transcurridos más de 540 días de atraso.

Los clientes cuyas deudas hayan sido refinanciadas mediante obligaciones de pago periódico (mensual o bimestral) podrán ser reclasificados en el nivel inmediato superior, cuando hayan cumplido puntualmente o con atrasos que no superen los 31 días, con el pago de 3 cuotas consecutivas o, cuando se trate de financiaciones de pago único, periódico superior a bimestral o irregular, hayan cancelado al menos el 15% de sus obligaciones refinanciadas (por capital).

El deudor refinanciado que haya cumplido con lo dispuesto en los párrafos precedentes, según corresponda, podrá ser reclasificado en el nivel inmediato superior si, además, el resto de sus deudas reúnen, como mínimo, las condiciones previstas en el citado nivel.

El deudor que, encontrándose clasificado en esta categoría, haya refinanciado su deuda -aun cuando haya cancelado las cuotas o el porcentaje establecidos precedentemente y recibido crédito adicional en los términos a que se refiere el punto 2.2.5. de la Sección 2. de las normas sobre "Previsiones mínimas por riesgo de incobrabilidad", y en la medida en que dicha financiación adicional no hubiese sido cancelada, deberá permanecer en esta categoría por lo menos 180 días contados desde la fecha en que se otorgó el crédito adicional o desde que se celebró el acuerdo de refinanciación, la circunstancia más reciente.

### Irrecuperable por disposición técnica.

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

Comprende los clientes que registren deudas en situación irregular en entidades liquidadas por el B.C.R.A.; entes residuales de entidades financieras públicas privatizadas o en proceso de privatización o disolución; entidades financieras cuya autorización para funcionar haya sido revocada por el B.C.R.A. y se encuentren en estado de liquidación judicial o quiebra; Fideicomisos en los que SEDESA sea beneficiario.

Se exceptúa de ser clasificados en esta categoría a los deudores, cuando las financiaciones otorgadas a ellos se destinen a cancelar los préstamos que originaron su inclusión en la nómina de deudores morosos y siempre que los fondos se acrediten directamente en las cuentas de las ex entidades acreedoras.

# Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

## Anexo II

### ENTREVISTA (codificada)

1. ¿El Banco opera líneas de financiamiento al consumo?

Si\_\_\_\_(1) No\_\_\_\_(2)

2. Aproximadamente, ¿qué porcentaje representa el financiamiento al consumo, dentro del total de cartera de préstamos al sector privado no financiero?

- Menos del 10% (1)
- Más del 10% y menos del 20% (2)
- Más del 20% y menos del 30% (3)
- Más del 30% y menos del 40% (4)
- Más del 40% y menos del 50% (5)
- Más del 50% y menos del 60% (6)
- Más del 60% (7)

3. ¿Qué requisitos debe cumplir un cliente para acceder a financiamiento al consumo en caso de contar con acreditación de haberes en el Banco?

(Marcar con una cruz en caso de respuesta afirmativa)

- Presentación de DNI. A) Si (1) No (2)
- Presentación de recibo de haberes. Cantidad:\_\_\_\_\_ B) Si (1) No (2)
- Certificación de empleo. C) Si (1) No (2)
- Servicio a su nombre. D) Si (1) No (2)
- Declaración jurada patrimonial (inmuebles, rodados, etc.). E) Si (1) No (2)

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

Consulta a bases de información (BCRA, Veraz, Nosis, etc.). F) Si (1) No (2)

Otros (detallar): G) Si (1) No (2)

---

---

---

4. ¿Qué requisitos debe cumplir un cliente para acceder a financiamiento al consumo en caso de trabajar por cuenta propia? Situación fiscal: inscripto en impuesto a las ganancias.

(Marcar con una cruz en caso de respuesta afirmativa).

Presentación de DNI. A) Si (1) No (2)

Presentación de DDJJ ganancias. B) Si (1) No (2)

Presentación de posiciones de IVA mensual. C) Si (1) No (2)

Presentación de DDJJ Ingresos Brutos mensual. D) Si (1) No (2)

Certificación de Ingresos por Contador Público. E) Si (1) No (2)

Servicio a su nombre. F) Si (1) No (2)

Declaración jurada patrimonial (inmuebles, rodados, etc.). G) Si (1) No (2)

Consulta a bases de información (BCRA, Veraz, Nosis, etc.). H) Si (1) No (2)

Otros (detallar): I) Si (1) No (2)

---

---

---

5. ¿Qué requisitos debe cumplir un cliente para acceder a financiamiento al consumo en caso de trabajar por cuenta propia? Situación fiscal: inscripto en monotributo.

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

(Marcar con una cruz en caso de respuesta afirmativa).

- Presentación de DNI. A) Si (1) No (2)
- Presentación de comprobantes de pago monotributo. Cantidad: \_\_\_\_\_  
B) Si (1) No (2)
- Certificación de Ingresos por Contador Público. C) Si (1) No (2)
- Presentación de DDJJ Ingresos Brutos mensual. D) Si (1) No (2)
- Servicio a su nombre. E) Si (1) No (2)
- Declaración jurada patrimonial (inmuebles, rodados, etc.). F) Si (1) No  
(2)
- Consulta a bases de información (BCRA, Veraz, Nosis, etc.). G) Si (1)  
No (2)
- Otros (detallar): H) Si (1) No (2)

---

---

---

6. ¿Qué requisitos debe cumplir un cliente para acceder a financiamiento al consumo en caso de pertenecer al sector pasivo, con acreditación del beneficio en el Banco?

(Marcar con una cruz en caso de respuesta afirmativa)

- Presentación de DNI. A) Si (1) No (2)
- Presentación de recibo de haberes. Cantidad: \_\_\_\_\_ B) Si (1) No (2)
- Servicio a su nombre. C) Si (1) No (2)
- Declaración jurada patrimonial (inmuebles, rodados, etc.). D) Si (1) No  
(2)
- Consulta a bases de información (BCRA, Veraz, Nosis, etc.). E) Si (1) No  
(2)
- Otros (detallar): F) Si (1) No (2)

---



## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

En caso de percibir su beneficio como pasivo en otra entidad bancaria o bajo otra modalidad: ¿Qué otros requisitos debe cumplir?

7. Marque para usted, como ha sido la evolución del financiamiento al consumo en el período 2009-2011.

- Mucho crecimiento (1)
- Normal crecimiento (2)
- Poco crecimiento (3)
- Sin crecimiento (4)
- Decrecimiento (5)

8. ¿Qué método se utiliza en la evaluación de los clientes en cuanto a la potencialidad crediticia?

- Scoring de crédito (1)
- Análisis de un oficial de crédito (2)
- Otro (describir en forma sintética) (3)

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

9. ¿Cómo considera, la información que la entidad dispone del cliente, al momento de evaluar su potencialidad crediticia?

Suficiente (1)

Insuficiente (2)

10. ¿Se dispone de información patrimonial?

\_\_\_ Si (1) \_\_\_ No (2)

11. ¿Influye en el límite de crédito a otorgar, el estado civil, la composición familiar? (soltero, casado, en pareja, divorciado, cantidad de hijos, etc.)

\_\_\_ Si (1) \_\_\_ No (2)

12. ¿El sistema de análisis, determina solamente el límite de crédito? (es decir no cambia condiciones de la línea como por ejemplo tasa de interés, garantía, plazo)

\_\_\_ Si (1) \_\_\_ No (2)

13. Consigne el importe máximo al que puede acceder un cliente de financiamiento al consumo a sola firma, cumpliendo todos los requisitos:

Tarjeta de Crédito \$ \_\_\_\_\_(A)

Préstamo Personal \$ \_\_\_\_\_(B)

Pmo. Personal ATM/Web \$ \_\_\_\_\_(C)

Total \$ \_\_\_\_\_(D)

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

14. La irregularidad, medida en porcentaje, en el financiamiento al consumo, como considera que es en comparación a la irregularidad de la cartera comercial. (Cartera de Consumo Irregular/Total Cartera de Consumo versus Cartera Comercial Irregular/Total Cartera Comercial)

- Mayor (1)
- Igual (2)
- Menor (3)

15. ¿El Banco utiliza scoring de comportamiento? Bases de información en las que se cuenta con el cumplimiento del cliente, y se tiene en cuenta ante nuevos requerimientos de financiamiento.

\_\_\_ Si (1) \_\_\_ No (2)

16. Marque las acciones que realizan en caso de incumplimiento de las obligaciones de pago por parte del cliente, indicando aproximadamente la antigüedad desde el vencimiento impago, en que se realiza la acción.

- Llamados telefónicos. A los \_\_\_\_\_ días de atraso. A) Si (días) No (0)
- Envío de carta. A los \_\_\_\_\_ días de atraso. B) Si (días) No (0)
- Envío de Carta Documento. A los \_\_\_\_\_ días de atraso. C) Si (días) No (0)
- Tercerización de la gestión. A los \_\_\_\_\_ días de atraso. D) Si (días) No (0)
- Inicio de acciones judiciales. A los \_\_\_\_\_ días de atraso. E) Si (días) No (0)

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

17. ¿Qué porcentaje de clientes que registran irregularidad se recuperan en menos de 365 días desde el inicio del incumplimiento?

- Menos del 10% (1)
- Más del 10% y menos del 20% (2)
- Más del 20% y menos del 30% (3)
- Más del 30% y menos del 40% (4)
- Más del 40% y menos del 50% (5)
- Más del 50% y menos del 60% (6)
- Más del 60% (7)

18. ¿Se analiza el comportamiento de los clientes por sectores para hacer ajustes a la línea de crédito?

\_\_\_ Si (1) \_\_\_ No (2)

19. Es posible que nos informe, sin vulnerar la confidencialidad bancaria, los siguientes datos de clientes que se encuentren con atrasos mayores a 90 días en el cumplimiento de sus obligaciones en la cartera de consumo: Ingreso declarado por el cliente al momento de solicitar el financiamiento; tipo de financiación: tarjeta de crédito / préstamo personal; monto de origen; fecha de otorgamiento; plazo; periodicidad de amortización; tasa de interés; fecha de inicio del desvío (primer vencimiento impago); saldo impago; actividad del tomador de financiamiento (cuenta propia / relación de dependencia / pasivo); sector: público / privado; rubro de actividad; estado civil; situación habitacional (vivienda propia, vivienda alquilada, vive con los padres); causa de incumplimiento (salud / despido / cambio de trabajo / problema del empleador –reducción de sueldo- / viaje / se desconoce).

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

\_\_\_ Si (1) \_\_\_ No (2)

# Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

## **Anexo III**

Codificación de la información suministrada por las unidades de negocios, relacionada con el punto 19 del cuestionario de entrevista.

Número de cliente: asignado en forma automática para identificar cada registro.

Localidad: se refiere al domicilio declarado por el cliente. Las opciones, indicando el código a ingresar en la tabla entre paréntesis son: La Plata (1), Ensenada (2), Berisso (3), Magdalena (4), Verónica (5), Brandsen (6).

Estado Civil: indica el estado civil del tomador de financiamiento. Las opciones, indicando el código a ingresar en la tabla entre paréntesis son: soltero (1), casado (2), viudo (3), separado (4), divorciado (5), no declara (6).

Hijos: cantidad de hijos del cliente tomador de financiamiento, indicado en números. En caso de no tener hijos o no declarar se indica 0.

Tipo de ingreso: Las opciones, indicando el código a ingresar en la tabla entre paréntesis son: único (1), no único tiene otros ingresos (2).

Situación habitacional: Las opciones, indicando el código a ingresar en la tabla entre paréntesis son: no declara (1), alquiler (2), vive con los padres (3), es propietario (4).

Actividad. Las opciones, indicando el código a ingresar en la tabla entre paréntesis son: relación de dependencia (1), cuenta propia (2), pasivo (3).

Sector. Las opciones, indicando el código a ingresar en la tabla entre paréntesis son: público (1), privado (2).

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

Rubro de actividad. Las opciones, indicando el código a ingresar en la tabla entre paréntesis son: comercio (1), industria (2), servicios (3), administración pública activos (4), administración pública pasivos (5).

Ingreso Mensual. Ingreso mensual declarado por el cliente al momento del otorgamiento del préstamo y/o el margen de tarjeta de crédito, expresado en pesos sin centavos.

Margen de Tarjeta de Crédito. Margen de compra de Tarjeta de Crédito otorgado al cliente, expresado en pesos sin centavos.

Deuda impaga Tarjeta de Crédito: monto adeudado por el cliente originado en consumos realizados en un pago como en cuotas, expresados en pesos, a valor del primer vencimiento impago.

Monto de origen del préstamo: monto de préstamo personal otorgado al cliente, expresado en pesos. Es el préstamo que ingresó en mora.

Deuda impaga préstamo personal: saldo de capital del préstamo personal adeudado por el cliente, expresado en pesos, a valor del primer vencimiento impago.

Plazo: se refiere al plazo de reembolso del préstamo personal, expresado en meses. En el caso de clientes que adeuden sólo la tarjeta de crédito, se informa para ésta variable el valor 1.

Periodicidad: se refiere a la periodicidad de amortización. Las opciones, indicando el código a ingresar en la tabla entre paréntesis son: mensual (1), bimestral, trimestral o semestral (2).

## Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

Tasa de interés: expresa la tasa de interés del préstamo otorgado al cliente, se utiliza la tasa nominal anual vencida. En caso que el cliente sólo adeude tarjeta de crédito se indicará la tasa de interés correspondiente a la tarjeta.

Fecha de otorgamiento: fecha en que se otorgó el préstamo personal indicado en dd/mm/aaaa. En caso que el cliente sólo adeude tarjeta de crédito se indicará la fecha de otorgamiento de éste producto, respetando el formato dd/mm/aaaa.

Primer vencimiento impago: primer incumplimiento del cliente en la atención de una cuota del préstamo personal o pago de la tarjeta de crédito, lo que ocurra primero, el formato de ingreso es dd/mm/aaaa.

Saldo de capital a diciembre de 2011: saldo adeudado por el cliente al 31/12/2011, expresado en pesos, a valores históricos, en concepto de capital.

Causa de incumplimiento: motivo por el cual el cliente dejó de cumplir con las obligaciones asumidas. Las opciones, indicando el código a ingresar en la tabla entre paréntesis son: despido (1), fallecimiento (2), reducción de ingresos (3), otras (4), se desconoce (5).

Estado actual: se refiere al estado en que se encuentra la deuda al 31/12/2011. Las opciones, indicando el código a ingresar en la tabla entre paréntesis son: vigente (1), cancelada (2), refinanciada (3).



# Deficiencias de gestión bancaria en el otorgamiento de financiaciones al consumo

---

## **Anexo IV**

CD con archivos Excel, con tablas de datos tabulados.