



¡Valora tu dinero!



SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

*Trabajamos para promover la estabilidad
y confianza en el sistema financiero supervisado*

Programa de Educación Financiera

¡BIENVENIDOS!



PROGRAMA EDUCACIÓN FINANCIERA
TEMA 3 – Manejo responsable del Crédito

Presentación elaborada con fines informativos, en el marco del Programa de Educación Financiera. La Superintendencia de Bancos no es responsable por los usos que se dé o las decisiones que se tomen, basadas en la información contenida, ya que ésta no podrá considerarse como asesoría u opinión técnica vinculante. El uso, reproducción, edición, copia, publicación o distribución parcial o total, por cualquier medio, por parte de terceros, deberá contar con autorización de la Superintendencia de Bancos.

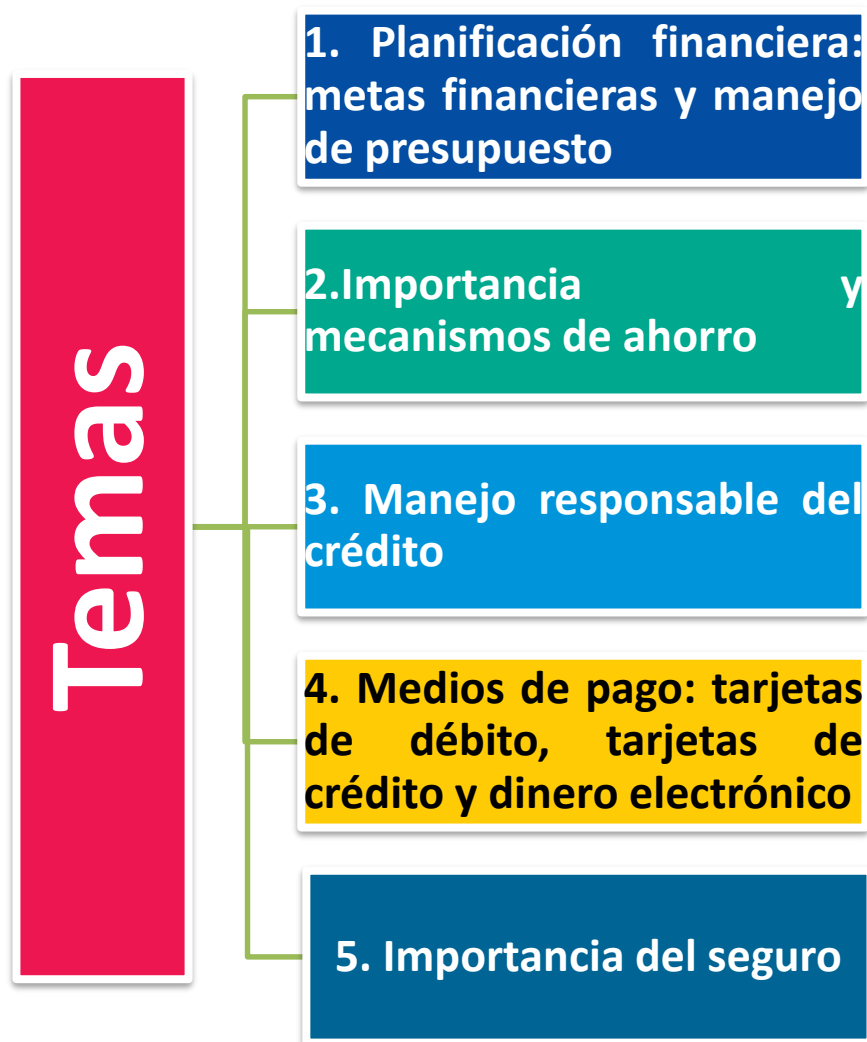




Normas de convivencia



Programa de Educación Financiera



TEMA 3

MANEJO RESPONSABLE DEL CRÉDITO.

3.1

- Definiciones

3.2

- Antes de solicitar un préstamo

3.3

- Si ya se tiene un préstamo



TEMA 3

3.1 Definiciones



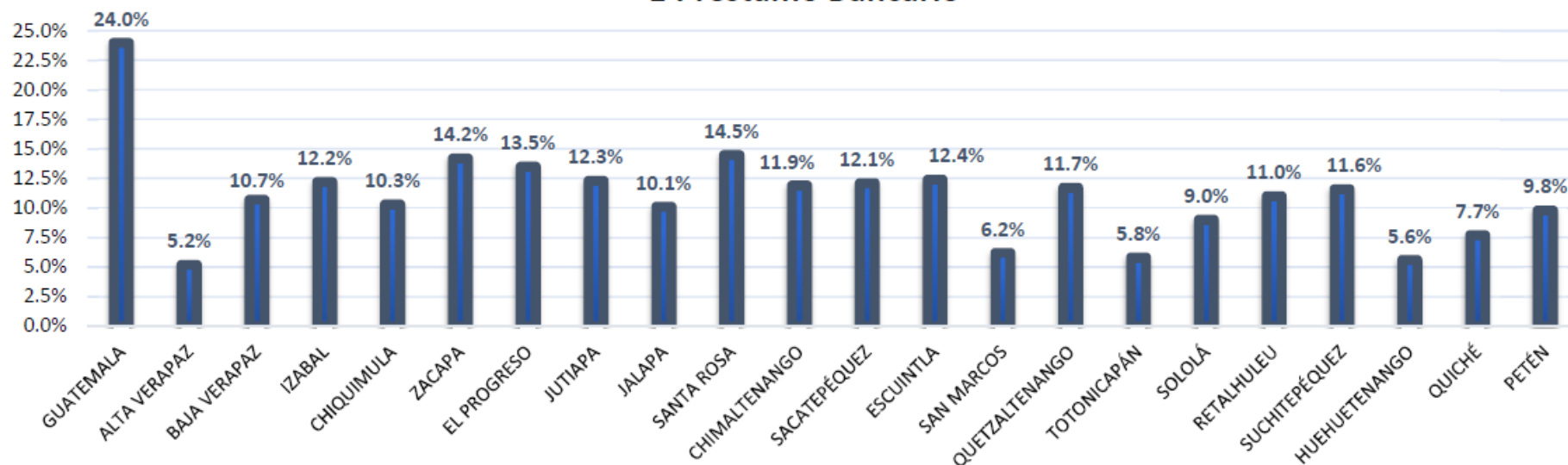
OBJETIVO DEL TEMA

Reconocer las **implicaciones** del crédito, la **responsabilidad** para manejarlo y la importancia de construir **confianza** a través de su buen manejo.



Porcentaje de Adultos con al menos 1 préstamo bancario

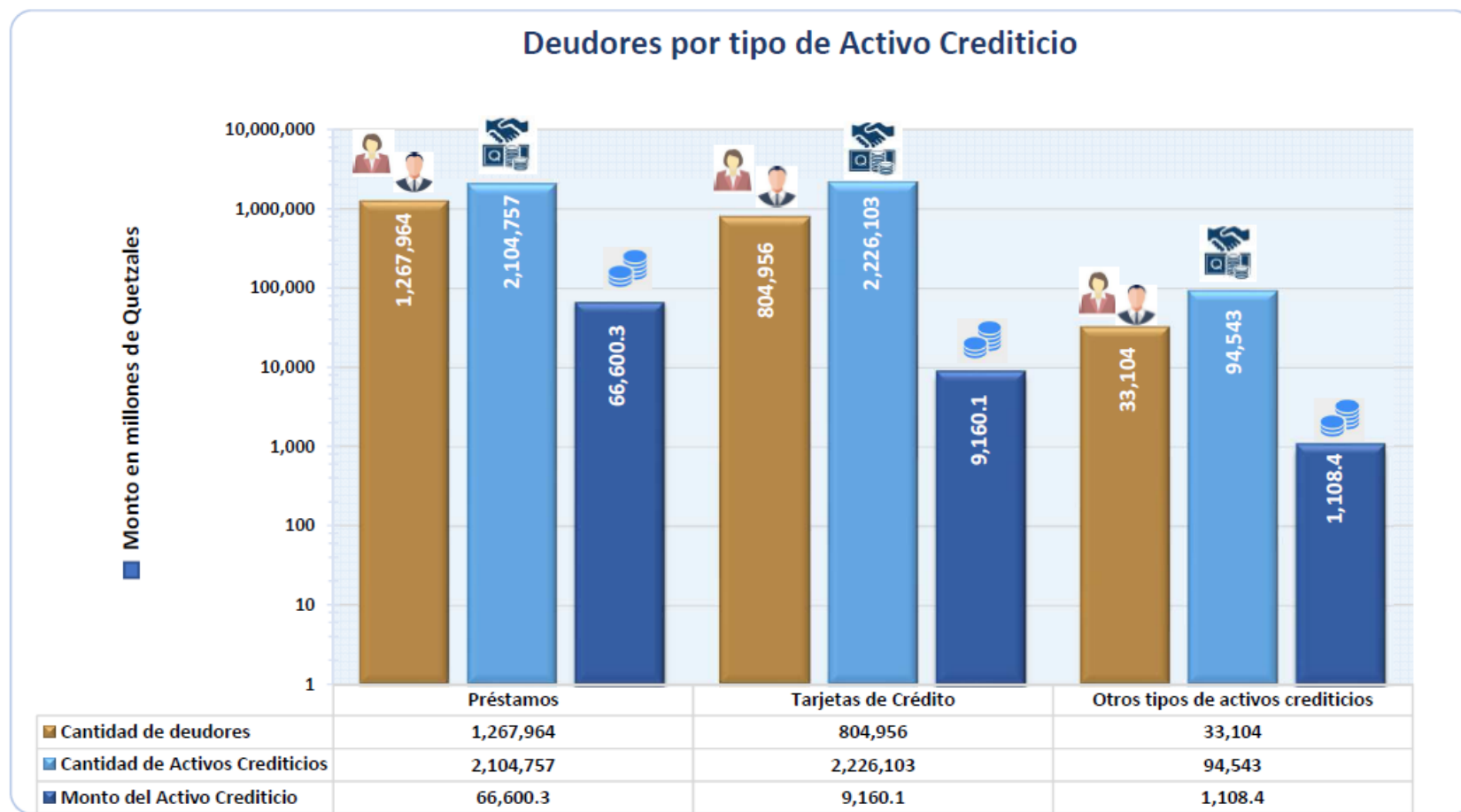
Indicador 5. Porcentaje de Adultos con al menos 1 Préstamo Bancario



Fuente: Boletín Trimestral de Inclusión Financiera, referido a junio de 2019.



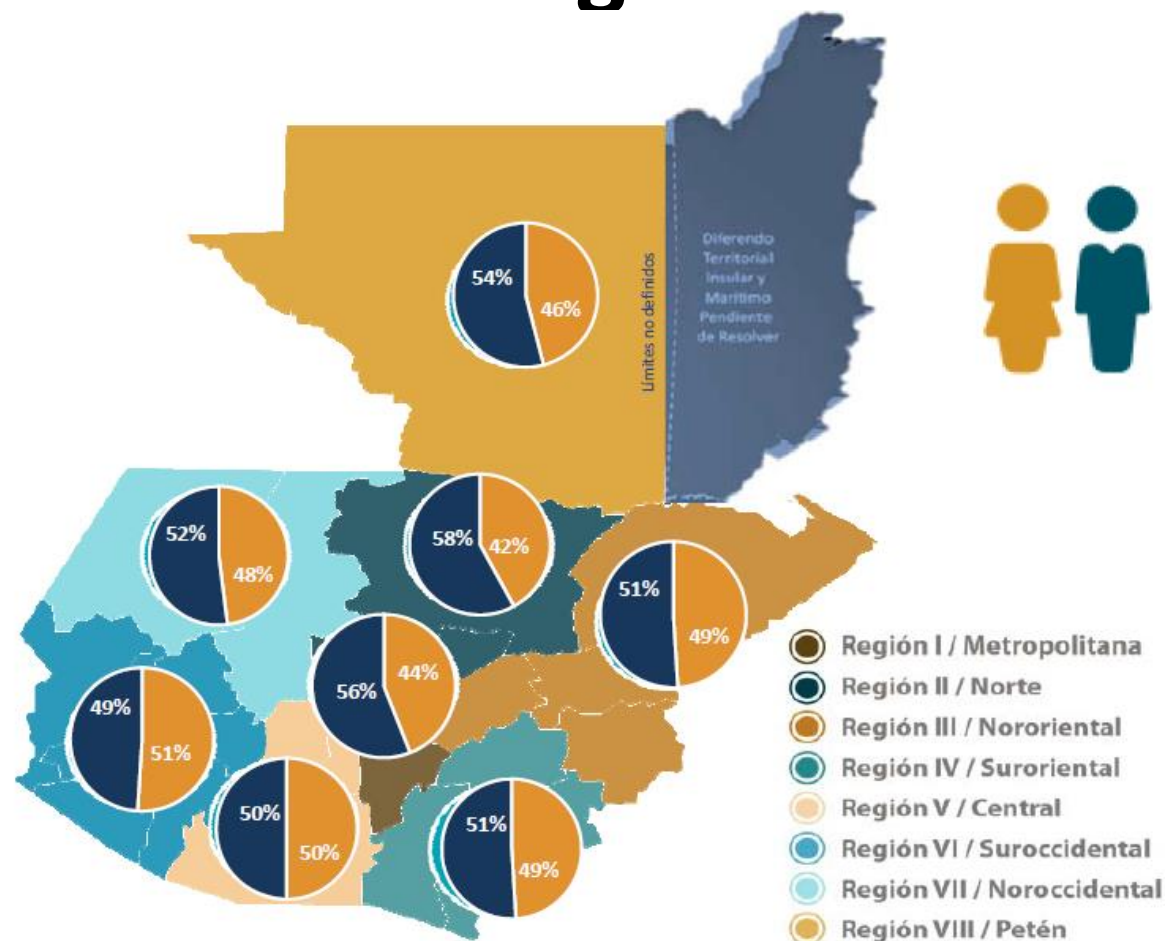
Deudores por Activo Crediticio



Fuente: Boletín Trimestral de Inclusión Financiera, referido a junio de 2019.



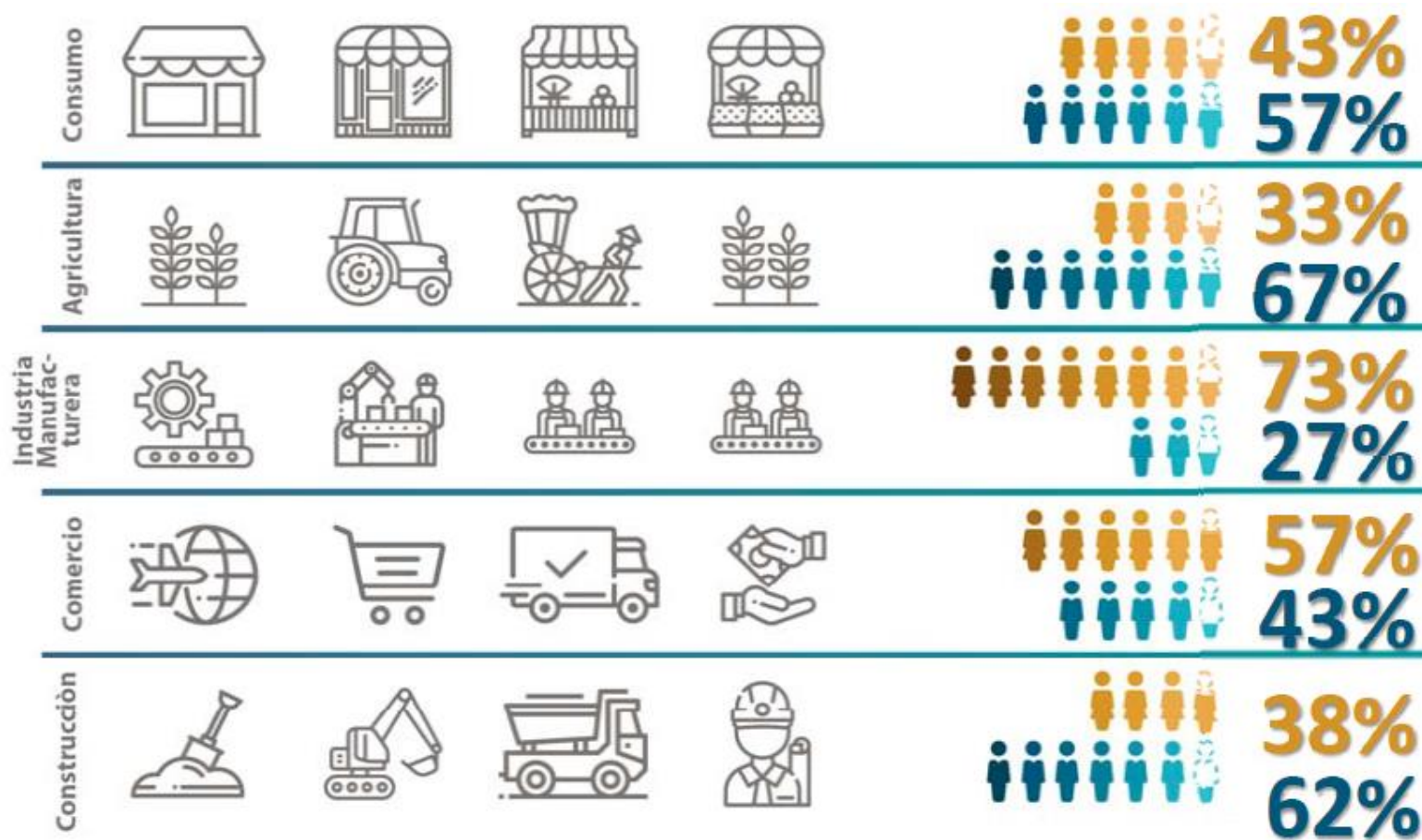
Cantidad de créditos otorgados por región



Fuente: Boletín Trimestral de Inclusión Financiera, referido a junio de 2019.



Cantidad de créditos, por las principales actividades económicas



Fuente: Boletín Trimestral de Inclusión Financiera, referido a junio de 2019.



¿Por qué es un reto?

Sistema Financiero Supervisado: Casos atendidos por tipología, durante el período del 1 de enero al 30 de septiembre de 2019.

No.	TIPO DE CASO	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO DE LA GESTIÓN			
				SI	%	NO	%
1	Concesión de convenio de pago	441	21%	359	81%	82	19%
2	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	381	18%	348	91%	33	9%
3	Inconformidad con el cobro de Intereses o en las condiciones pactadas	359	17%	213	59%	146	41%
4	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta	144	7%	62	43%	82	57%
5	Apertura de operaciones por usurpación de Identidad	142	7%	75	53%	67	47%
6	Cargos fraudulentos no reconocidos - clonación de tarjeta	98	5%	35	36%	63	64%
7	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	89	4%	30	34%	59	66%
8	Inconformidad con la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas	75	4%	39	52%	36	48%
9	Deficiente atención al usuario / cliente	53	2%	38	72%	15	28%
10	Cargos por tiempos compartidos	52	2%	39	75%	13	25%
11	Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente	45	2%	18	40%	27	60%
12	Inadecuada forma de cobro	42	2%	29	69%	13	31%
13	Inconformidad por la no entrega de finiquito o de la carta de pago	42	2%	34	81%	8	19%
14	Otros	31	1%	14	45%	17	55%
15	Efectivo no dispensado en cajero automático	20	1%	16	80%	4	20%
16	Inconformidad por la cancelación de cobertura de contratos de seguros	19	1%	9	47%	10	53%
17	Información sobre operaciones de depósitos	19	1%	5	26%	14	74%
18	Información sobre operaciones de seguros	16	1%	9	56%	7	44%
19	Cheques pagados con firma diferente a la registrada	14	1%	1	7%	13	93%
20	Negativa en el otorgamiento de financiamiento o apertura de cuenta	13	1%	3	23%	10	77%
21	Casos no atendibles	11	1%	0	0%	11	100%
22	Rechazo de cheque / retiro / depósito sin justificación aparente	6	0%	4	67%	2	33%
23	Giros no pagados, transferencias no operadas o irregularidades en operaciones en moneda extranjera	5	0%	2	40%	3	60%
24	Inconformidad por no guardar la debida confidencialidad de la información del usuario	4	0%	1	25%	3	75%
TOTAL		2,121	100%	1,383	65%	738	35%

Fuente: Superintendencia de Bancos.



¿Por qué es un reto?

Sistema Financiero Supervisado: Casos atendidos por tipología, durante el período del 1 de enero al 30 de septiembre de 2019.

No.	TIPO DE CASO	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO DE LA GESTIÓN			
				SI	%	NO	%
1	Concesión de convenio de pago	441	21%	359	81%	82	19%
2	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	381	18%	348	91%	33	9%
3	Inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas	359	17%	213	59%	146	41%



Fuentes múltiples de endeudamiento



Formal

- Bancos y sociedades financieras privadas.
- Entidades de microfinanzas y entes de microfinanzas sin fines de lucro.
- Cooperativas.

Informal

- Amigos, familiares.



Competencias a alcanzar



1.

Comenta recomendaciones para el manejo responsable del crédito.

2.

Identifica los aspectos que debe considerar al solicitar un préstamo.

3. Identifica las consecuencias al obtener un préstamo.

Valores transversales



Responsabilidad

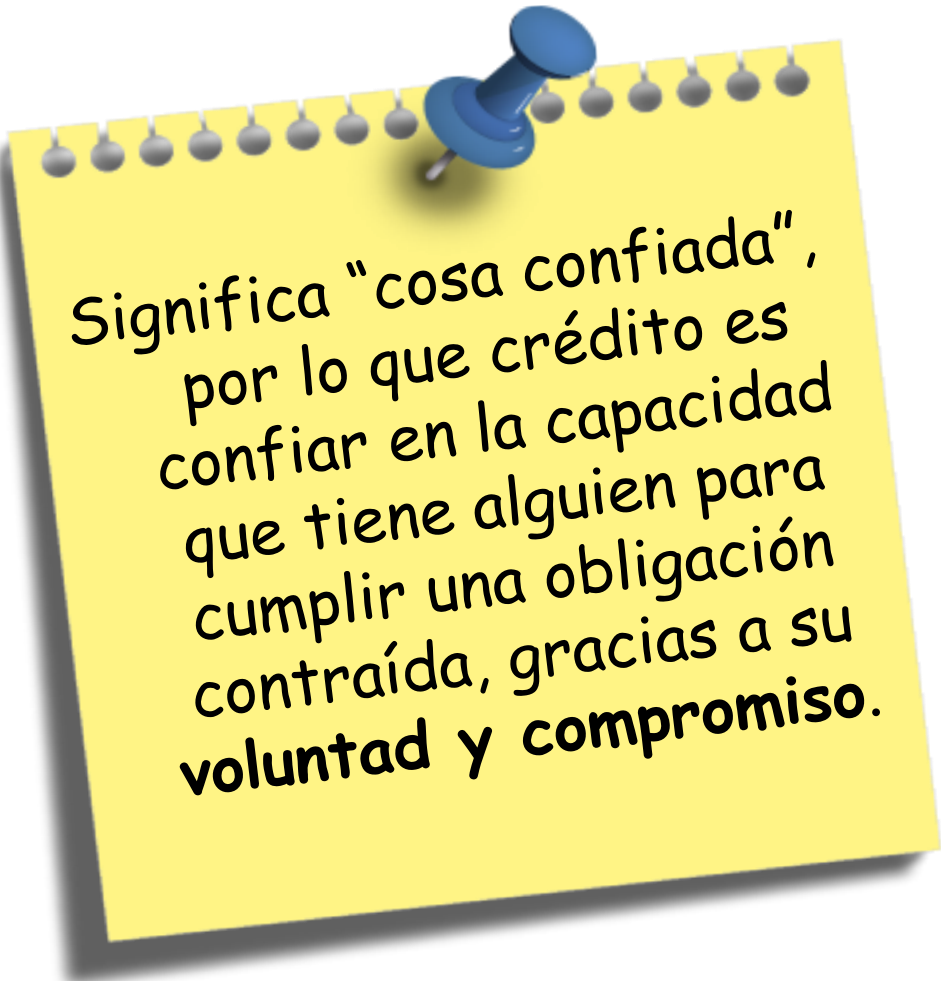
Confianza

Orden

Respeto



Definición de Crédito



Significa "cosa confiada", por lo que crédito es confiar en la capacidad que tiene alguien para cumplir una obligación contraída, gracias a su voluntad y compromiso.

Préstamo:

Dinero que obtiene una persona de otra o de una institución financiera, para devolverlo en un determinado tiempo y lleva asociado el pago de interés.



Operación Activa



Recuerda que obtener un crédito hoy, implica comprometer parte de tus ingresos, durante el plazo del préstamo, para hacer los pagos correspondientes.

Las instituciones financieras bancarias y las sociedades financieras privadas, están autorizadas a otorgar créditos al público. Esto se conoce como una Operación Activa.

La tasa interés que se aplicará se conoce como “Tasa Activa”.



Riesgo de Crédito

Decisión

El trabajo de un banquero es decidir quién es confiable para entregarle el dinero de los depositantes



Proceso de crédito bancario



Definición de Políticas de la entidad



Reglamento para la Administración del
Riesgo de Crédito



Destino del préstamo



Invertir



Cubrir una emergencia



Consumir



**Adquirir, construir o
mejorar tu vivienda**

**Un préstamo puede ayudarte a
alcanzar una meta o construir tu
patrimonio.**



Tipos de Crédito

Microcreditos

No mayores a
Q160 mil

Consumo

No mayor a Q3.0
millones

Empresariales

Menores: bajo de
Q5.0 millones

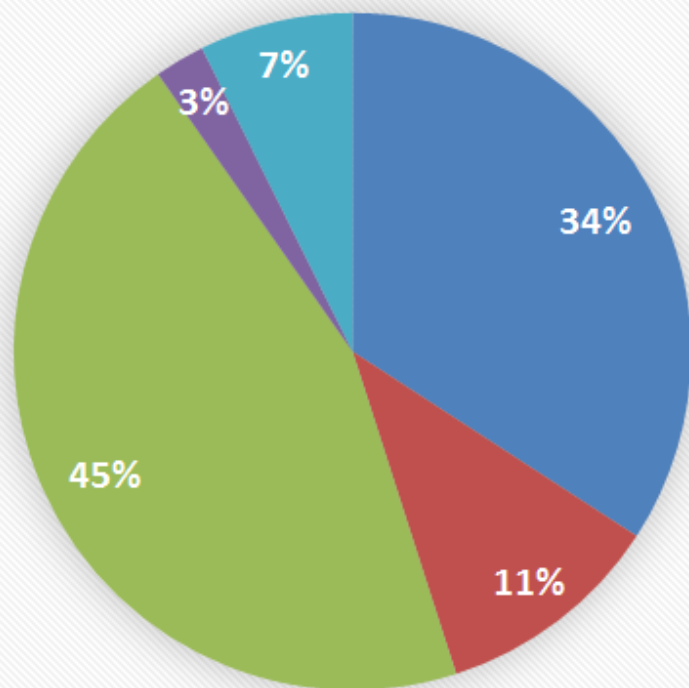
Mayores:
superior a los
Q5.0 millones

Hipotecario

para vivienda



Saldo en créditos otorgados al 28/02/2019



■ Empresarial Mayor ■ Empresarial Menor
■ Consumo ■ Microcrédito
■ Hipotecario para vivienda

Tipo de Crédito	Morosidad (%)	Tasa de Interés (%)
Empresarial Mayor	1.80	7.15
Empresarial Menor	8.12	10.52
Consumo	2.69	23.78
Microcrédito	4.17	22.28
Hipotecario para vivienda	3.26	9.27

Fuente:

<https://www.sib.gob.gt/ConsultaDinamica/?cons=248>



Tipos de Garantías



Fiduciaria:
Por el propio deudor o codeudor. El compromiso de pago se formaliza con la firma, por ejemplo: avales o fianzas.



Hipotecaria:
Consiste en gravar un bien inmueble para garantizar el cumplimiento de una obligación por parte del deudor.



Prendaria:
Consiste en bienes dados en garantía del pago de un préstamo.



Mobiliaria:
Incluye bienes muebles y otras según la Ley de Garantías Mobiliarias. Por ejemplo, rentas y cuentas por cobrar, entre otros.

Componentes del crédito



Componentes del crédito

ABC

De
Educación
Financiera

Acreedor



Deuda

Deudor



Plazo



%

Interés

Capacidad de Pago

Garantía



Contrato

Cargos

Fiador



Convenio de pago

Cuota

Reestructura de la
deuda

Periodo de gracia





Solicitantes: personas individuales o jurídicas que solicitan financiamiento; así como los propuestos como fiadores, codeudores, garantes, avalistas u otros obligados de similar naturaleza.



Deudores: personas individuales o jurídicas que tienen financiamiento o garantías de la institución; así como los fiadores, codeudores, garantes, avalistas u otros obligados de similar naturaleza.





Endeudamiento directo: obligaciones, tanto en moneda nacional como en moneda extranjera, provenientes, entre otros, de créditos en cuenta corriente y de entrega gradual, sin importar la forma jurídica que adopten o su registro contable, que una persona individual o jurídica ha contraído como titular con la institución.



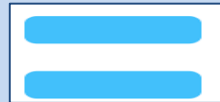
Endeudamiento indirecto: es el total de obligaciones, que una persona individual o jurídica, sin ser titular del financiamiento, ha contraído con la institución en calidad de fiador, codeudor, garante, avalista u otro de similar naturaleza.



Endeudamiento directo



Endeudamiento indirecto



Endeudamiento total





Mora: el atraso en el pago de una o más de las cuotas de capital, intereses, comisiones u otros recargos en las fechas pactadas. Se considerará en mora el saldo del activo crediticio.



Capacidad de pago: es la capacidad económico-financiera de los deudores de generar flujos de fondos que provengan de sus actividades y que sean suficientes para atender oportunamente el pago de sus obligaciones





Prórroga: es la ampliación del plazo originalmente pactado para el pago del activo crediticio.



Novación: es el acto por medio del cual deudor y acreedor alteran sustancialmente una obligación, extinguiéndola mediante el otorgamiento de un nuevo activo crediticio concedido por la misma institución, en sustitución del existente.



Reestructuración: es la ampliación del monto, la modificación de la forma de pago o de la garantía de un activo crediticio.



¿Qué haría en el caso de Valiente?



Actividad grupo: Historia

- Leen la historia de Julio y Rosita, comentan la situación.
- ¿Deberían considerar solicitar un préstamo?

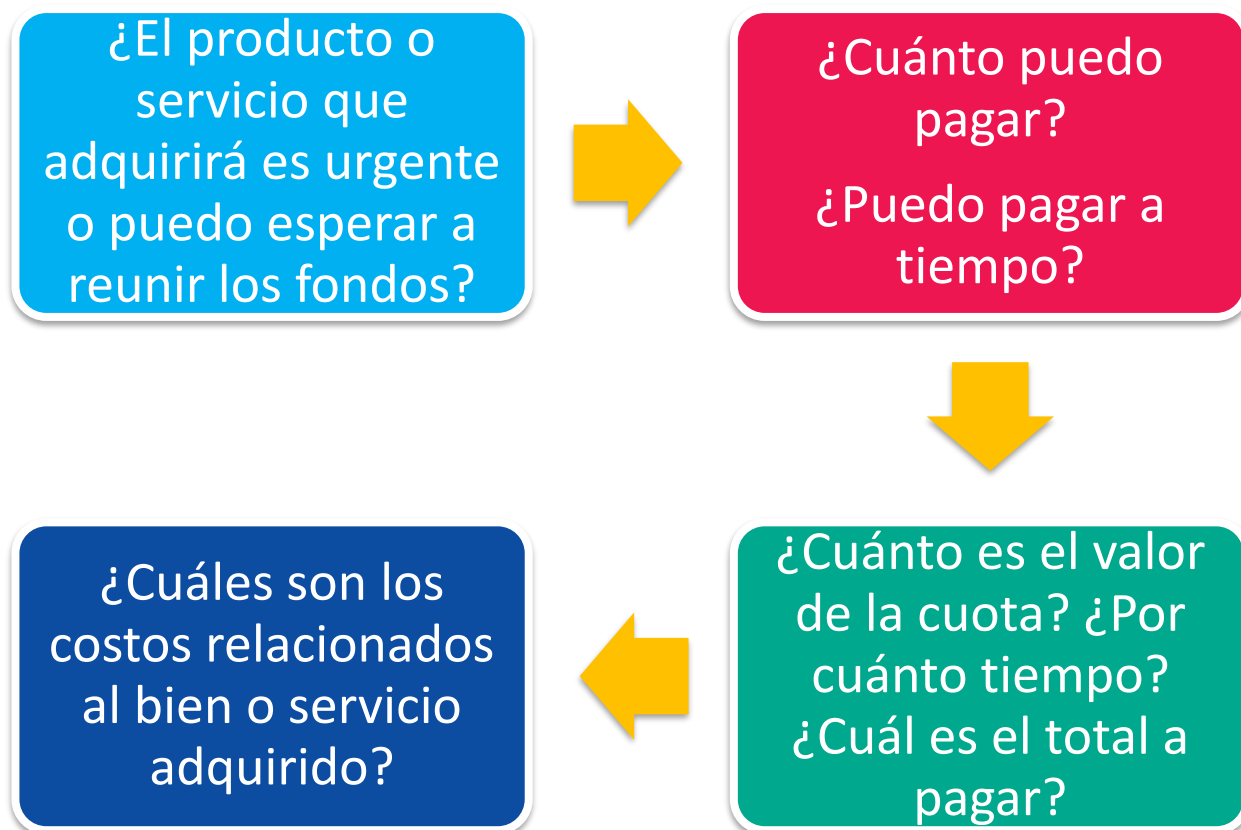


TEMA 3

3.2 Antes de solicitar un préstamo

¿Debo solicitar un crédito?

- Antes de solicitar un crédito debes responder:



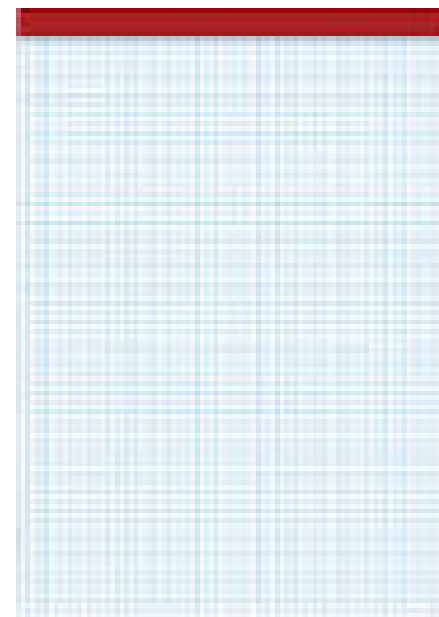
¿Puedo pagarlo?



Antes de contratar un crédito, asegúrate de que podrás cubrir los pagos.

Para esto, calcula tu **capacidad de pago**, que es la cantidad máxima de dinero que puedes destinar al pago de deudas cada mes.

Calcular el valor total



valor de la cuota Q

Cantidad de veces
que pagará:

- Semanas
- Quincenas
- Meses
- Años

Estimación de pago
total

¿Qué debo preguntar en la entidad?



Tasa activa o de colocación

- Es la que se paga por el dinero recibido en préstamo.
- Tasa Efectiva Anual Equivalente (TAE) para comparar.
- ¿Es fija o variable?

Costos relacionados al préstamo

- Monto del préstamo.
- Comisiones y cargos administrativos, legales, seguros.

Condiciones

- Por ejemplo destino del crédito.
- Forma de pago.
- Plazo.
- Periodo de gracia.
- Desembolso.

Cuotas y el pago total

- Tabla de amortización.

Consecuencias y obligaciones

- ¿Qué pasa si no se paga oportunamente?
- Cancelación anticipada del préstamo.
- Abonos a capital.



Cómo mínimo la entidad requerirá

☐ Datos generales:

- Nombre completo;
- Número de Identificación Tributaria (NIT);
- Número de DPI;
- Número de pasaporte y país de emisión, si se trata de extranjeros;
- Actividad(es) y ocupación principal;
- Dirección particular y comercial si la tuviere; en caso de carecer de dirección particular, croquis de ubicación;
- Número de teléfono; y,
- Si labora en relación de dependencia, nombre, dirección y número de teléfono de la(s) persona(s) individual(es) o jurídica(s) para la(s) que labora, indicando el cargo que ocupa y antigüedad laboral.



Cómo mínimo la entidad requerirá

- ☐ Solicitud debidamente firmada.
- ☐ Fotocopia completa del DPlo pasaporte según sea el caso.
- ☐ Para el caso de comerciantes individuales obligados legalmente a llevar contabilidad, fotocopia de la Patente de Comercio de Empresa.
- ☐ Referencias bancarias y/o comerciales respecto a operaciones crediticias.
- ☐ Constancia de consulta efectuada al Sistema de Información de Riesgos Crediticios de conformidad con la normativa aplicable.
- ☐ Declaración de inversiones.



¿Qué analizará la entidad?



Carácter (responsabilidad, confianza):

☐ Comportamiento financiero histórico.

☐ Referencias



Capacidad

☐ Capacidad de pago.

☐ Experiencia de pago en la institución y en otras instituciones.

☐ Relación entre el servicio de deuda y los flujos de fondos proyectados del solicitante.

☐ Nivel de endeudamiento (Historial crediticio).

☐ Ingresos.

☐ Patrimonio (bienes, ahorros, inversiones)



Garantías

☐ Relación entre el monto del activo crediticio y el valor de las garantías.

Información al iniciar la relación de crédito

Información

- Copia simple del documento de formalización
- Tasa de interés nominal anual, indicando si es fija o variable
- Tasa efectiva anual equivalente
- Detalle de comisiones y cargos que apliquen
- Tasa de interés por mora
- Condiciones para efectuar pagos anticipados
- Plan de pagos (a solicitud del cliente)
- Otra relacionada con derechos y obligaciones del usuario



Leer el
contrato

Asegurarse
de
comprender
las
condiciones

En caso de
dudas,
consultar

Realizar
cálculos
matemáticos

No olvides que si
no cumples,
incurrirás en
cargos adicionales
o en la pérdida de
patrimonio

Obtener un
préstamo hoy,
implica
comprometer
los ingresos
futuros

Cumplir
oportunamente con
las obligaciones
pactadas en el
contrato

Conservar los
documentos
relacionados
con el
préstamo.

¿Cómo queda
mi nombre si
incumplo?

Solicitar el plan de
pagos y verificar
que se apliquen los
pagos

Al concluir los
pagos,
solicitar el
finiquito

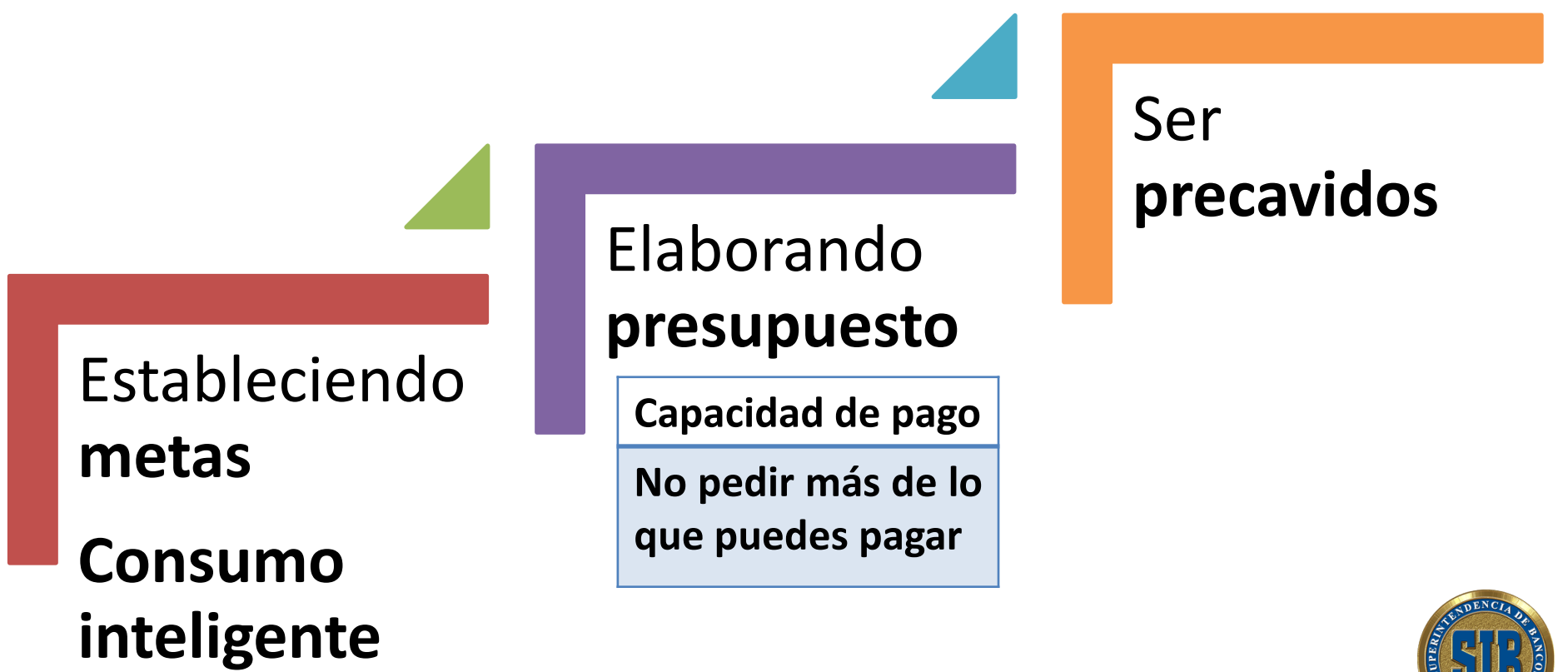
¿Me darán
otro crédito
si necesito?



TEMA 3

3.3 Si ya se tiene un préstamo

¿Como hacer un manejo responsable del crédito?



Estableciendo
metas

**Consumo
inteligente**

Elaborando
presupuesto

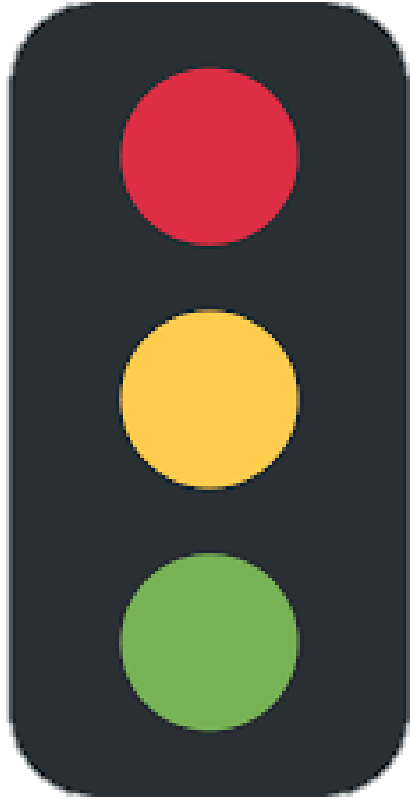
Capacidad de pago

No pedir más de lo
que puedes pagar

Ser
precavidos



Técnica del semáforo



Más del 30% de los ingresos.

16%-30 % de los ingresos.

0%-15% de los ingresos.

El sobreendeudamiento

Se define como la **incapacidad de pagar** todas las deudas íntegramente y a tiempo

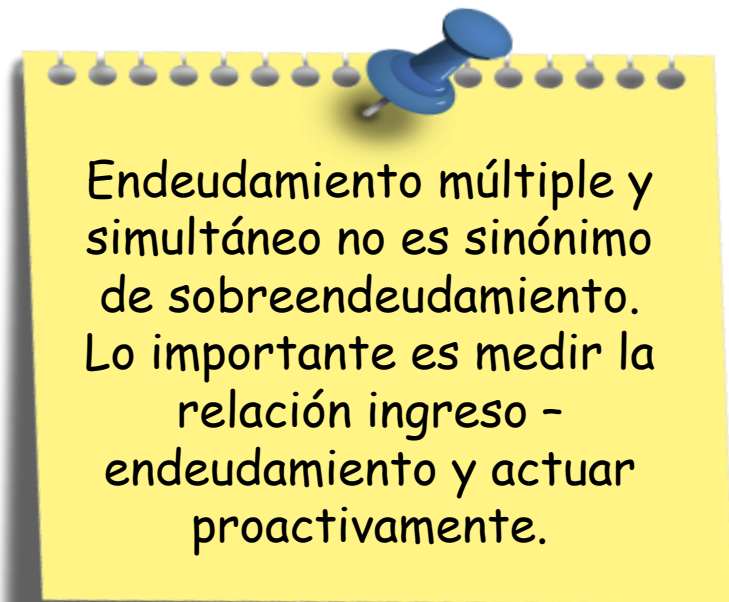
Se produce cuando esta situación es crónica

En diversos períodos consecutivos

Contra la voluntad del prestatario

Acumular demasiada deuda "sin darse cuenta" no es el resultado de una sola decisión, sino de una serie de decisiones.





¡Señales de alerta!

1. Hacer sacrificios para cumplir con el pago.
2. Usar dinero de préstamos para cubrir servicios básicos necesarios.
3. Obtener préstamos para pagar otros préstamos.
4. Venta de activos o retiro de ahorros.
5. Sufrir de stress.



Origen del sobreendeudamiento (por parte de los usuarios)

- Falta de planificación financiera.
- No analizar la capacidad de pago real.
- No comprender los compromisos asumidos y consecuencias de la falta de pago.
- Falta de controles de nivel de endeudamiento (la deuda es un estilo de vida).
- Situaciones de crisis que afectan los ingresos.
- Al solicitar un préstamo para un negocio, destinar el dinero a otras actividades no productivas.



¿Cómo hacer un plan para el pago de las deudas?

1

Diagnosticar: Conocer realmente cuánto debes.

2

Planificar: gastos, presupuestar pago de deudas conforme ingresos y hacer ajustes si es necesario.

3

Ejecutar: hacer un plan de pagos. Se constante.

4

Controlar: Hacer un compromiso y mantenerlo.



1

Diagnosticar. Conocer realmente cuánto debes.

A quién (nombre)	Monto Q	Interés	Fecha de vencimiento del pago	#	Notas
Ejemplo 1					
Ejemplo 2					
Ejemplo 3					

Acercarse a la entidad financiera y establecer los saldos pendientes; así como, las fechas de pago y toda la información necesaria sobre la situación de las deudas.



Historial crediticio

ABC

De
Educación
Financiera

<http://www.sib.gob.gt/web/sib/LAIP/RecordCrediticio>



¿Qué significa la calificación que aparece en mi historial crediticio?

CATEGORÍAS*	MICROCRÉDITOS (160,000.00) Y CRÉDITOS DE CONSUMO Y TARJETAS DE CRÉDITO HASTA Q3,000,000.00
A = De riesgo normal	Al día o hasta 1 mes de mora (atraso)
B = De riesgo superior al normal	Más de 1 hasta 2 meses de mora (atraso)
C = Con pérdidas esperadas	Más de 2 hasta 4 meses de mora (atraso)
D = Con pérdidas significativas esperadas	Más de 4 hasta 6 meses de mora (atraso)
E = De alto riesgo de irrecuperabilidad	Más de 6 meses en mora (atraso)

*Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, Anexo a la Resolución de Junta Monetaria JM-93-2005



¿Qué significa la calificación que aparece en mi historial crediticio?



CATEGORÍAS*	CRÉDITOS EMPRESARIALES MENORES HASTA Q. 5,000,000.00 Y CRÉDITOS HIPOTECARIOS PARA VIVIENDA
A = De riesgo normal	Al día o hasta 1 mes de mora (atraso)
B = De riesgo superior al normal	Más de 1 hasta 3 meses de mora (atraso)
C = Con pérdidas esperadas	Más de 3 hasta 6 meses de mora (atraso)
D = Con pérdidas significativas esperadas	Más de 6 hasta 12 meses de mora (atraso)
E = De alto riesgo de irrecuperabilidad	Más de 12 meses en mora (atraso)



*Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, Anexo a la Resolución de Junta Monetaria JM-93-2005



Categorías reportadas trimestralmente en los últimos 60 meses (5 años)

CATEGORÍAS REPORTADAS COMO DEUDOR (ENDEUDAMIENTO DIRECTO)

31/03/2013	30/06/2013	30/09/2013	31/12/2013	31/03/2014	30/06/2014	30/09/2014	31/12/2014	31/03/2015	30/06/2015	30/09/2015	31/12/2015	31/03/2016	30/06/2016	30/09/2016	31/12/2016	31/03/2017	30/06/2017	30/09/2017
B	A	A	A	A	A	A	B	C	A	C	D	E	A	A	A	A	B	B

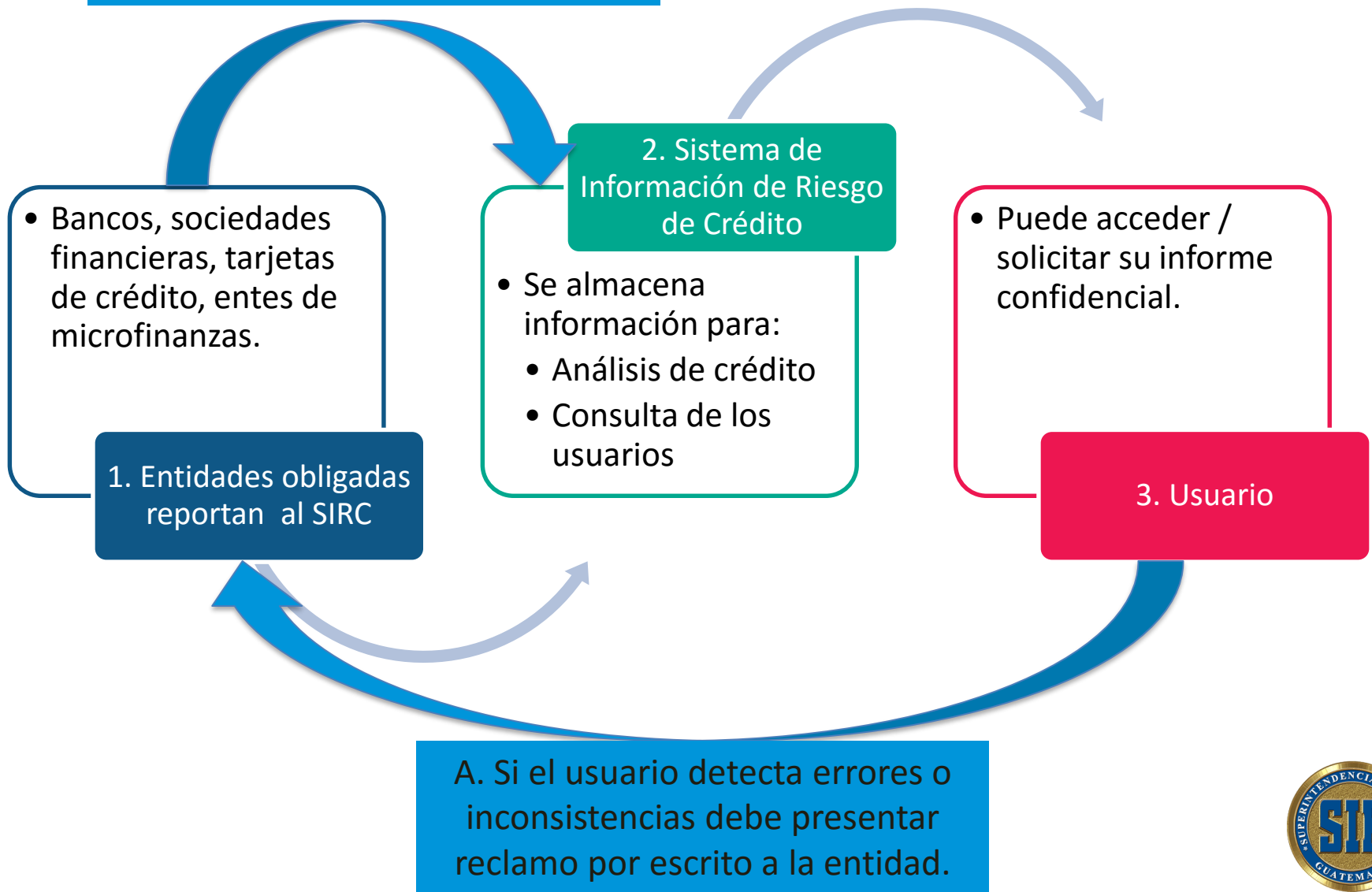
Categorías reportadas trimestralmente en los últimos 60 meses (5 años)

CATEGORÍAS REPORTADAS COMO CODEUDOR, FIADOR O AVAL (ENDEUDAMIENTO INDIRECTO)

31/03/2013	30/06/2013	30/09/2013	31/12/2013	31/03/2014	30/06/2014	30/09/2014	31/12/2014	31/03/2015	30/06/2015	30/09/2015	31/12/2015	31/03/2016	30/06/2016	30/09/2016	31/12/2016	31/03/2017	30/06/2017	30/09/2017
A	A	B	A	C	D	A	A	A	A	A	B	B	A	C	B	C		



B. Si procede, realiza los cambios ante la SIB.



2

Planificar: gastos, presupuestar pago de deudas conforme ingresos y hacer ajustes si es necesario.

Reducir

- ¿Qué gasto reducir para pago de deudas?

- ¿Qué acciones hacer para ahorrar?

Actuar

Presupuestar

- ¿En qué se gasta?
- ¿Estás gastando en necesidades o deseos?

3

Ejecutar: hacer un plan de pagos.
Ser constante.

A quién (nombre)	Saldo al día de hoy	Pago Mes 1	Pago Mes 2	Pago Mes 3	Saldo
Ejemplo 1	50	50	0	0	0
Ejemplo 2	500	50	100	100	250

Considera la venta de algunos activos o bienes de los cuales puedas prescindir, para agenciarte de fondos para el pago de las deudas.



1

Hacer un diagnóstico: **honestidad.**

2

Planificar: **prudencia.**

3

Ejecutar: **compromiso, dominio propio.**

4

Controlar: **Disciplina.**

¡Si no inicias, nunca terminarás!



¿Cuáles son las ventajas y desventajas del crédito?

- Se les entregarán post it colocar en:
 - Amarillo las desventajas
 - Azul las ventajas



Ventajas del Crédito

1

Permite el movimiento de capitales, lo cual favorece el desarrollo económico de las naciones.

2

Facilita el acceso a bienes o servicios que no podrían adquirirse en el momento.

3

El buen manejo del crédito favorece un historial crediticio sano.



¿Qué ventajas y desventajas tenemos con un préstamo?

Tiene ventajas para mí cuando ...

- El préstamo ayuda a una actividad que nos dejará ganancias después de pagar el préstamo.
- El beneficio es mayor al costo del préstamo.
- Ayuda a resolver un problema inmediato sin sufrir privaciones indebidas.
- Los bienes duran más allá del tiempo en el que se paga el préstamo.

El crédito, como toda herramienta para manejar nuestras finanzas, depende de uno mismo utilizarlo sabiamente, podemos usarlo bien o mal ... debemos informarnos para saber qué opción es la mejor para nosotros.

Tiene desventajas para mí cuando ...

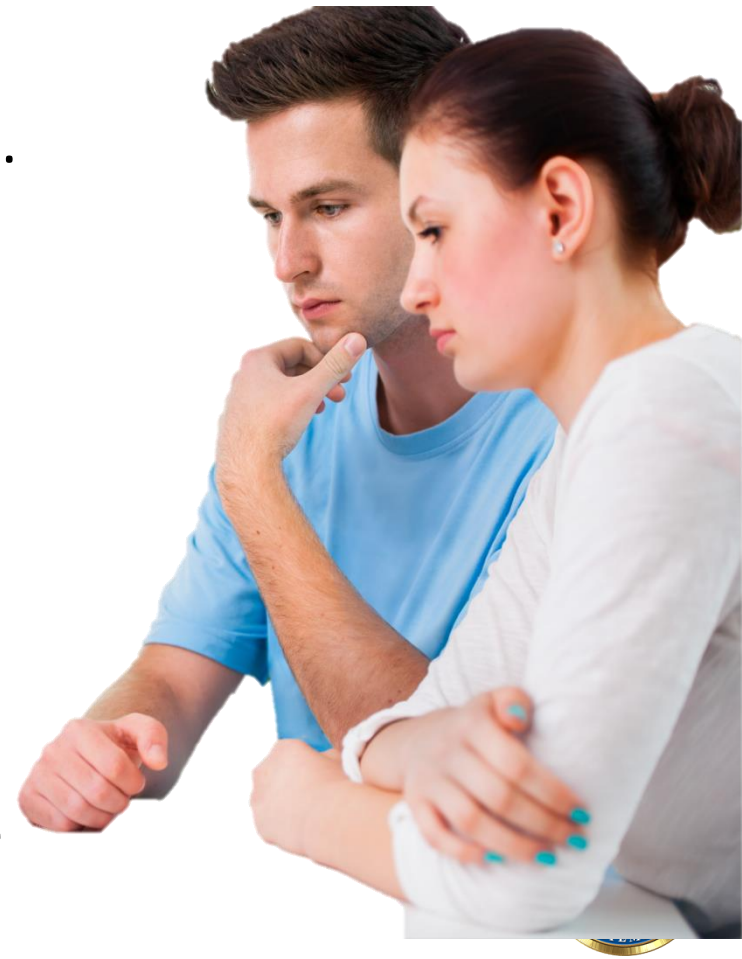
- Aún se tiene la deuda después de consumido el artículo.
- No se puede pagar el préstamo.
- El beneficio obtenido es menor que el costo del préstamo.
- Se considera dinero extra.
- Se adquieren bienes no necesarios.



En conclusión...

¡Toma el control!

- Ahorra frecuentemente, gasta sensatamente e invierte prudentemente.
- Fomenta la cultura de previsión ante emergencias.
- No solicites más de lo que puedes pagar.
- Procura que el % de tus deudas no sea mayor al 30% de tu ingreso.
- Evita utilizar tu crédito para gastos no necesarios.
- No asumas más compromisos de los que puedas pagar.



Gestiones

A

Acudir a la entidad y presentar una gestión por escrito.

B

Buscar alternativas como solicitar un convenio de pago, cada entidad tiene políticas propias para el efecto.

C

Consolidar las deudas, para no tener muchas fuentes de endeudamiento y conocer las condiciones.

Para tramitar una gestión debes presentar:

- Solicitud dirigida al Superintendente de Bancos, firmada por el interesado o su representante legal, donde exponga el motivo de su queja y/o gestión, la que deberá contener:
 - Nombres y apellidos completos
 - Número de documento de identificación
 - Dirección, teléfono y/o correo electrónico
 - La descripción de los hechos que originan tu queja y/o gestión
 - La exposición clara y concisa de tu petición o solicitud
- Fotocopia de tu documento de identificación; o bien, del documento que acredite la calidad con que actúes en caso de personas jurídicas o mandatarios.
- Documentación de respaldo, en caso cuentes con ésta.

ARTICULO 46 bis. Acoso u hostigamiento para la cobranza. Se prohíbe al acreedor o agente de cobranzas oprimir, molestar o abusar de manera insistente y repetitiva en contra de una persona, con ocasión de la gestión de cobro de una deuda.

ARTICULO 46 ter. Prohibición de uso de prácticas abusivas en las cobranzas.

Ley de Bancos y Grupos Financieros.



¿Preguntas?





Superintendencia de Bancos Guatemala, C. A.

Muchas gracias

 SIB Guatemala  @sib_guatemala  SuperBancosGuatemala
 sib_guatemala  Superintendencia de Bancos (SIB)

CEDE | CENTRO DE
ESTUDIOS Y
DESARROLLO
ESPECIALIZADO
Superintendencia de Bancos de Guatemala

