

**ULACIT**

**UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN EN FINANZAS**

**Actualización continua en el proceso de análisis de la cartera crediticia para  
el Banco Nacional de Costa Rica**

**Ana Ligia Rojas García  
1-1065-0602**

**PROYECTO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO DE  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN EN FINANZAS**

**San José - Costa Rica**

**AGOSTO 2005**

**ULACIT**

**UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**TRIBUNAL EXAMINADOR**

Reunido para los efectos respectivos, el Tribunal Examinador de la Escuela de  
Licenciatura compuesto por:

Lic. Rubén Gómez P.

**Tutor**

Lic. César Enriquez C.

**Lector**

Lic. Mauricio Vega

**Presidente del Tribunal**

## DECLARACIÓN JURADA

Yo Ana Ligia Rojas García alumna de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT), declaro bajo la fe de juramento y consciente de la responsabilidad penal de este acto, que soy el autor intelectual de la Tesis de Grado titulada: Propuesta para la actualización continua en el proceso de análisis de la cartera crediticia para el Banco Nacional de Costa Rica, por lo que libero a la ULACIT, de cualquier responsabilidad en caso de que mi declaración sea falsa.

Brindada en San José - Costa Rica en el día 27 del mes de julio del año dos mil cinco.

Firma del estudiante: \_\_\_\_\_

Cédula de Identidad: \_\_\_\_\_

## **Agradecimiento**

Infinitas gracias a Dios, Señor nuestro, por regalarme salud y fuerza para continuar y cumplir mis objetivos.

Gracias a mis padres, hermanos y esposo por brindarme tolerancia, apoyo, amor y comprensión.

Agradezco a mi jefe, Ing. Manuel Rodríguez B., por su apoyo y comprensión incondicional; al Lic. Helbert Pineda S. por el entusiasmo y dinamismo que me ha brindado, y al Lic. Adrián Vargas S., por su ayuda y amistad.

Gracias a todos los compañeros que de una u otra forma ayudaron a que lograra efectuar esta investigación: Administración del Edificio, Dirección de Crédito, Proyecto SIACC, y de manera muy especial a los compañeros de Centro de Procesamiento y Administración de Crédito.

Agradezco a mis profesores, quienes por medio de su enseñanza, me han impulsado y orientado hacia el desarrollo de mis actitudes y habilidades académicas.

## **Dedicatoria**

La presente investigación está dedicada a Dios, a mis padres y familia.

A Edwin, mi amado compañero, amigo, esposo y confidente. Tu ayuda y apoyo tanto en esta investigación como en mi vida, llena de alegría y confianza mi camino.

<b>Índice</b>	<b>Pág.</b>
<i>Tribunal Examinador</i>	<i>li</i>
<i>Carta de declaración jurada</i>	<i>lii</i>
<i>Agradecimiento</i>	<i>lv</i>
<i>Dedicatoria</i>	<i>v</i>
<i>Índice</i>	<i>vi</i>
<i>Índice de Anexos</i>	<i>viii</i>
<i>Índice de Cuadros</i>	<i>ix</i>
<i>Índice de Figuras</i>	<i>x</i>
<i>Resumen Ejecutivo</i>	<i>xi</i>
<b>Capítulo I</b>	<b>1</b>
1.1 Introducción	1
1.2 Justificación	2
1.3 Planteamiento del problema	3
1.3.1 Formulación del problema	5
1.3.2 Sistematización	5
a. Subproblemas	5
<b>Capítulo II. Marco Teórico</b>	<b>7</b>
<b>Capítulo III. Marco Metodológico</b>	<b>16</b>
3.1 Tipo de investigación	16
3.2 Matriz básica del diseño de investigación	17
3.3 Matriz de operacionalización de variables	20
3.4 Sujetos y fuentes de información	24
a. Primarias	24
b. Secundarias	25
3.5 Muestreo	25
3.6 Instrumentos de recolección	26
a. Entrevista	26
b. Archivos	27
3.7 Alcances y limitaciones	27
a. Alcances	27
b. Limitaciones	28
<b>Capítulo IV. Análisis e interpretación de los resultados</b>	<b>30</b>
<b>Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones</b>	<b>39</b>
a. Conclusiones	39
b. Recomendaciones	41
- Nuevas políticas para el proceso de trámite de solicitudes de crédito	41
- Recomendaciones generales	42

**BIBLIOGRAFÍA**

**BIBLIOGRAFÍA DE ENTREVISTAS**

**BIBLIOGRAFÍA INTERNET**

## **Índice de Anexos**

- ANEXO 1. Guía de causas para Clasificación por Ítem Cartera en reserva Banco Regional San José Este
- ANEXO 2. Cuadro Clasificación de cada caso según resultado Observación Cartera en reserva Banco Regional San José Este
- ANEXO 3. Gráficos Clasificación de cada caso según resultado Observación, Cartera en reserva Banco Regional San José Este
- ANEXO 4. Solicitud de Crédito BANCO NACIONAL DE COSTA RICA
- ANEXO 5. Lista Requisitos para solicitud Crédito para vivienda, garantía hipotecaria Banco Nacional de Costa Rica
- ANEXO 6. Póliza de vida, requisito para solicitud Crédito para vivienda Banco Nacional de Costa Rica
- ANEXO 7. Póliza de para bienes, requisito para solicitud Crédito para vivienda Banco Nacional de Costa Rica
- ANEXO 8. Declaración Jurada Grupos de Interés Económico, requisito para solicitud Crédito para vivienda Banco Nacional de Costa Rica
- ANEXO 9 Declaración Jurada Deudas, requisito para solicitud Crédito para vivienda Banco Nacional de Costa Rica
- ANEXO 10. Constancia de conocimiento art.117, Ley Orgánica BCCR, requisito para solicitud Crédito para vivienda Banco Nacional de Costa Rica
- ANEXO 11. Entrevista
- ANEXO 12. Hoja de Investigación y Observación



## **Índice de Cuadros**

Cuadro No.1 Anomalías detectadas en la población  
Cuadro No.2 Observación Anomalías Combinadas

***Pág.***  
30  
31

## **Índice de Figuras**

Figura No.1 Proceso de trámite de solicitudes de crédito habilitadas  
en el Banco Nacional de Costa Rica, 2004

***Pág.***

33

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La cartera crediticia del Banco Nacional de Costa Rica ha aumentado considerablemente gracias a las nuevas opciones de préstamos que esta entidad ha colocado a servicio del público en general.

Sin embargo, se percibe un problema en cuanto a la recuperación de sus créditos lo cual resulta en el aumento de su reserva crediticia provocando que la administración considere la necesidad de poner en marcha diferentes mecanismos para la misma disminuya.

Al disminuir su cartera crediticia en reserva, el Banco podrá asignar mayor cantidad de recursos en actividades y proyectos que aumenten su rentabilidad.

En el desarrollo de la investigación se comprobó que la normativa interna que conforma el proceso de análisis de créditos cumple con los requerimientos establecidos por SUGEF.

Sin embargo se hace necesaria la implantación de pautas o políticas innovadoras en los procesos de análisis de los créditos, esto desde el momento en que un cliente llega a solicitar un préstamo a las oficinas del Banco

Lo anterior contemplando la apropiada y correcta participación de los miembros que manejan los mismos por medio de un flujo de comunicación apropiado con el fin de que estos miembros sean concientes de la magnitud e importancia que presenta la adecuada ejecución de los mismos, lo cual conlleva a uno de los principales objetivos de la presente investigación, proponer diferentes aspectos que conlleven a la aplicación de un proceso de análisis de solicitudes de crédito para vivienda, efectivo y actualizado.

## **CAPÍTULO I**

### **1.1 INTRODUCCIÓN**

El Banco Nacional de Costa Rica ha desarrollado diferentes mecanismos y estrategias de control e inversión acorde con cada una de las normativas que las entidades reguladoras establecen.

Aspectos como reducción de gastos, expansión, maximización de recursos, saneamiento de cartera y actualización, entre otros, son parte de sus objetivos.

Una cartera crediticia sana, le proporciona al Banco, la oportunidad de continuar con la tarea de ser una de las entidades financieras más importantes en todo el sector económico de Costa Rica, creando un ambiente bancario versátil.

Sin embargo, y a pesar de que el Banco ha aumentado su cartera crediticia gracias a productos tales como BN Vivienda Real, su cartera en reserva sigue dañando la dinámica operacional de esta entidad, generando pérdidas en sus costos, oportunidades y tiempo.

Por lo anterior, la siguiente investigación describirá en su primer capítulo un escenario en donde se ubica la problemática y la manera en que el Banco ha tratado su cartera en reserva, y el proceso que el Banco utiliza para su recuperación.

En su capítulo II, se han expuesto los fundamentos teóricos del problema y desarrollo de la investigación y en su tercer capítulo la metodología que se empleará para lograr la congruencia de resultados.

El capítulo IV analiza eventos o reacciones ante diferentes aspectos situacionales respecto mecanismos de manejo o control propios de la institución en estudio, proporcionándole al Banco un panorama de cómo se realizan los procedimientos establecidos por él mismo respecto a la recuperación crediticia mostrando sus puntos débiles o aquellos que le restan efectividad en la toma de decisiones.

En su último capítulo se presentan las conclusiones de la investigación, y se hace énfasis a diferentes recomendaciones siempre considerando los resultados del estudio.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

Como medida de mejoramiento continuo, el Banco Nacional de Costa Rica requiere de proyectos de investigación, como el presente, que le permitan tener certeza que procesos claves del negocio se están realizando correctamente, a maximizar sus recursos y a manejar eficientemente la información.

De acuerdo con los objetivos de ésta investigación, los resultados le permitirán al Banco Nacional encontrar debilidades por incumplimiento de procedimientos y normativa vigente en los procesos de análisis, otorgamiento y seguimiento de préstamos.

El proceso de la investigación se realizó con el apoyo de diversas jefaturas de la organización, permitiendo realizar entrevistas y revisar expedientes de crédito, de los casos que llegaron al estado “en reserva”. También se permitió el acceso al sistema préstamos para consultar la información fuente. Por razones obvias, los detalles de nombres de clientes no se presentan, ni son el objeto de estudio.

Entre las principales conclusiones se tiene que de haberse cumplido con todos los procedimientos establecidos en el análisis y otorgamiento de préstamos los efectos de los casos analizados, no hubieran llegado a ese extremo.

Así mismo, el producto de esta investigación provocará gran beneficio en el ámbito institucional ya que por medio de la observación y análisis de diferentes casos o expedientes se detectarán factores válidos para la toma de decisiones, mejorando los procesos existentes del ente, los cuales son vitales para la operación del mismo como entidad bancaria.

Además el presente estudio permite que los resultados obtenidos tras su análisis, se podrán extrapolar a las demás regiones en que se divide el Banco Nacional de Costa Rica. Por lo tanto, las recomendaciones se podrán aplicar al Banco Nacional en general, tomando en consideración también cualquier modalidad de crédito.

Las entrevistas a los diferentes personeros del Banco, aunado a lo anterior, proporcionan diferentes puntos de vista según el problema planteado, lo cual añade a la investigación la posibilidad de ver aspectos desde diversos panoramas dentro del mismo ambiente de la entidad.

### **1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El Banco Nacional de Costa Rica desarrolla diferentes procesos con el fin de mantener una cartera crediticia sana. Estos procesos equivalen herramientas o mecanismos que proporcionen efectividad en sus actividades u operaciones, y además que garanticen un manejo de información correcto y ágil.

Esta situación facilita el cumplimiento de las diversas directrices y normas que establecen las entidades reguladoras establecidas en Costa Rica, las cuales permiten el control sobre la dinámica operacional de cada entidad financiera, de manera transparente y versátil.

No obstante, a pesar de que la cartera crediticia del Banco ha aumentado considerablemente gracias a las nuevas opciones que se han desarrollado para ofrecer a sus clientes, la reserva de préstamos que tiene el Banco, provoca que la administración debe considerar la necesidad de averiguar los factores requeridos para que la misma no aumente ya que esto significaría que la entidad asigne gran cantidad de recursos en su manejo, no así en destinarlos para el desarrollo de actividades que aumente su rentabilidad tales como inversiones, proyectos o nuevos productos.

De esta manera, solamente una de sus regiones (el Banco Regional San José Este) registró al 30 de diciembre de 2003 una pérdida de ¢887.158.508,49 según el informe a la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), y para setiembre de 2004 ya se estimaba una pérdida de ¢429.820.986,10. Lo anterior en sus operaciones crediticias.

Esta situación refleja la dificultad que existe en la previsión de los eventos de cada caso, y a la tendencia a buscar resultados o soluciones inmediatas sin hacer conciencia de que las mismas deben establecerse de manera que rindan también a largo plazo.

Estas circunstancias llevan a que el Banco desaproveche grandes oportunidades y fortalezas con que cuenta tales como confianza, transparencia e imagen, impidiendo además su desarrollo en el ambiente competitivo.

Tras un crédito en mora, reserva o incobrable, el Banco cae en la obtención de bienes, tal es el caso en créditos para vivienda, que al fin son garantías que acarrear un tedioso proceso de venta, significándole al Banco gran cantidad de gastos tales como honorarios de abogados, manutención de bienes, tiempo y costo de oportunidad, entre otros.

Además el riesgo de incurrir en no cumplir con parámetros medidos por SUGEF tales como el de suficiencia patrimonial.

Esto no quiere decir que los procesos que se han venido ejecutando no son los más apropiados, sino que por el contrario, se comprobó que la normativa interna que conforma el proceso de análisis de créditos cumple con los requerimientos establecidos por SUGEF, sin embargo se hace necesaria la implantación de pautas innovadoras en los procesos de análisis de los créditos, esto desde el momento en que un cliente llega a solicitar un préstamo a las oficinas del Banco.

Por supuesto, dentro del esquema se debe contemplar la apropiada y correcta participación de los miembros que manejan los mismos por medio de un flujo de comunicación apropiado con el fin de que estos miembros sean concientes de la magnitud e importancia que presenta la adecuada ejecución de los mismos.

### **1.3.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo puede el Banco Nacional de Costa Rica ejecutar un proceso de actualización continua en el análisis de las solicitudes de crédito?

### **1.3.2 SISTEMATIZACIÓN**



**a) SUBPROBLEMAS**

¿Cuál es la normativa en cuanto a procedimiento que establece SUGEF para el análisis de créditos?

¿Cuál es el proceso de trámite que utiliza el Banco para otorgar créditos?

¿Qué importancia tiene para el Banco el correcto uso de los expedientes crediticios de los clientes?

¿Por qué el Banco requiere que los datos de sus clientes estén siempre actualizados?

¿En qué perjudica al Banco cuando un crédito cae en estado de reserva?

¿Por qué el Banco debe hacer un buen manejo de la información?

¿Qué pasa cuando un crédito se vuelve incobrable?

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

La actualización de la información básica de los clientes es un requerimiento de la SUGEF de los procedimientos internos del Banco Nacional de Costa Rica y de una sana práctica bancaria. Por lo tanto, debe ser parte de cualquier estrategia que implemente o utilice el Banco Nacional actualizar en forma continua la información de sus clientes así como de las labores básicas de seguimiento y control del área de préstamos.

La administración bancaria debe preocuparse por proveer las condiciones y la estructura necesaria para competir con firmeza, por medio de varios campos de acción y velar por los distintos departamentos como: crédito y cobro, las direcciones administrativas de finanzas, contabilidad, mercadeo, negocios internacionales, recursos humanos, etc. Debido a su compleja organización, se encarga de dar un funcionamiento óptimo de la organización y el mejor aprovechamiento de los recursos.

La Banca debe hacer frente y responder ante los organismos de regulación y supervisión, que velan por un funcionamiento óptimo del Sistema Financiero y en última instancia por la seguridad de los recursos de los ahorrantes. El sistema de regulación del Sistema Bancario Nacional tiene como máximo autoridad al Banco Central de Costa Rica.

La Ley Orgánica del Banco Central (1995) lo define como: "...institución autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propios, que forma parte del Sistema Bancario Nacional" (p.7).

Esta Ley (1995) menciona que "...su objetivo fundamental es mantener la estabilidad interna y externa de la moneda nacional, asegurando su conversión a otras monedas" (p.7).

Para que el Banco Central de Costa Rica logre cumplir sus objetivos de una forma eficaz y eficiente, cuenta con otras entidades adjuntas, dedicadas a la legislación y supervisión del Sistema Financiero Nacional. Así se crea el **CONASSIF** como un órgano colegiado de dirección superior de las tres superintendencias del Sistema Financiero: Superintendencia General de Entidades Financieras (**SUGEF**), Superintendencia General de Valores (**SUGEVAL**) y Superintendencia de Pensiones (**SUPEN**).

En tal sentido, le corresponde al CONASSIF dictar los lineamientos y políticas relativas al marco regulatorio. Su creación obedece a la necesidad de fortalecer de manera coordinada e integral la labor de las superintendencias, en la regulación y supervisión de las entidades que operan en el sistema financiero costarricense.

La Superintendencia de Entidades Financieras (SUGEF), se crea de acuerdo con el artículo 115 de la Ley Orgánica del Banco Central (1995), como sigue: "...es de interés público la fiscalización de las entidades financieras del país, para lo cual se crea la Superintendencia General de Entidades Financieras, también denominada

en esta Ley la Superintendencia, como órgano de desconcentración máxima del Banco Central de Costa Rica” (p.54).

Se encarga de velar por el funcionamiento en el campo de intermediación financiera, está facultada para dictar las normas generales que sean necesarias; con el fin de establecer políticas bancarias sanas, en beneficio de la colectividad.

En esta investigación, se le dará destacada importancia a la normativa que esta institución establece a saber SUGEF 1-95, las cuales estipulan los requisitos a seguir por parte de las entidades financieras en el momento de clasificar y calificar a los deudores de su cartera crediticia (criterios) según el riesgo y para la constitución de las estimaciones correspondiente de la misma.

Dentro de este acuerdo se establece la normativa que comprende, el establecimiento de la calificación de riesgo que el Banco Nacional de Costa Rica (según el caso) debe hacer a sus deudores y en qué momento se debe hacer este proceso.

Además define diferentes conceptos tales como los criterios de clasificación y tipo de garantía en que se debe colocar según la cartera.

Es muy importante para este estudio considerar lo estipulado en este acuerdo respecto a los factores básicos para la evaluación de los deudores. En este apartado se constituye la base que cada entidad financiera debe considerar en el momento de evaluar a sus deudores, aspectos tales como análisis de la capacidad de pago, garantías y valuación de las mismas, situación patrimonial del deudor, entre otros a analizar más adelante.

El tema de créditos y el cobro de los mismos, representa una preocupación constante en las entidades financieras. Para el Banco Nacional de Costa Rica, el constante dinamismo entre ambos factores requiere de diferentes controles y normas, todas supervisadas por la SUGEF.

Para el caso de la investigación el proceso del trámite de solicitudes de crédito cobrará gran importancia, así como el manejo de información referente al mismo. De esta manera se evaluará el trámite que establece el Banco Nacional de Costa Rica y la relación que existe con lo establecido en la normativa de SUGEF.

La Superintendencia General de Entidades Financieras en su Acuerdo 1-95 (2003), define Crédito del siguiente modo:

Constituye toda operación formalizada por un intermediario financiero, cualquiera que sea la modalidad como se instrumente o documento, mediante la cual y bajo la asunción de un riesgo, dicho intermediario provea fondos o facilidades crediticias en forma directa, o garantice frente a terceros, el cumplimiento de obligaciones contraídas por su cliente (p.2).

Dentro de la normativa se establecen los factores básicos para la evaluación de deudores que las entidades financieras deben tomar en cuenta dentro de sus políticas internas.

Estos factores consideran diferentes análisis como: de la capacidad de pago (capacidad financiera del deudor para cubrir sus obligaciones), de las certificaciones o constancias de salarios netos, posición patrimonial, de los estados financieros, sensibilización de la tasa de interés, del riesgo cambiario (en caso de moneda extranjera), y referencias del deudor en el Sistema Financiero. Todo lo anterior se debe cumplir de manera estricta para deudores de criterio 1.

Además, se debe analizar el comportamiento que muestra el deudor sobre sus obligaciones en caso de poseerlas, lo cual es llamado atención a deudas.

Respecto a las garantías (forma de afianzar el cumplimiento de obligaciones), se deben efectuar avalúos sobre las mismas, ya sean garantías personales o reales, los cuales se deben efectuar de manera estricta para criterios 1 y 3. Para la cobertura de riesgo sobre personas físicas, la SUGEF establece que se tiene que solicitar constancias o certificaciones de salario, analizar la situación patrimonial y estudios de propiedad.

Bajo el criterio 3 de las disposiciones de la normativa 1-95, se destaca que la propiedad entregada en garantía debe contar con una póliza vigente con cobertura de incendio o de otros siniestros por el valor adeudado, además que el prestatario debe mantener un seguro de vida por un monto equivalente al saldo de la deuda (ver anexos no.6 y 7). En la etapa de seguimiento, se evalúa esencialmente el comportamiento oportuno de los pagos que el cliente efectúa al intermediario financiero.

Es así como en el momento en que un cliente solicita un crédito, para el Banco representa un proceso de trámite de estudio del mismo, considerando garantías, riesgo y cumplimiento de requisitos que conforman la decisión de concederlo o no.

Este trámite contempla requisitos o factores a evaluar (además de lo dictado por la SUGEF) esenciales para la correcta evaluación de las diferentes solicitudes de crédito. Dentro de la normativa del Banco se distinguen requisitos generales y requisitos específicos.

Los requisitos generales son aquellos que se deben aportar independientemente del producto o programa crediticio, y se dividen en requisitos internos, los cuales

los aporta el Banco (estudios SUGEF, solicitud de estudios de otros bancos, estudios de códigos por medio del sistema de cómputo que utiliza el Banco Nacional, conocido como SIACC, estudios de bienes, referencias no bancarias, certificaciones de propiedades, estudios de fincas, entre otros), y requisitos externos, los cuales los aporta el cliente: fotocopia de la cédula, constancias de deudas, declaración de pertenecer o no a grupos de interés económico, constancias o certificaciones salariales, estudios de factibilidad, planos catastrados, pólizas, presupuestos de inversión, permisos, original y fotocopia de recibo agua, luz o teléfono del deudor y de los fiadores, Declaración Jurada del conocimiento del Artículo 117 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, Declaración de pertenecer o no a un(os) Grupo de Interés Económico, entre otros. (Ver anexos 8, 9 y 10).

Los requisitos específicos son aquellos que se aplican o manejan a cada producto o programa crediticio en particular. Así, para el crédito de vivienda (programa crediticio de estudio) se contemplan requisitos como: planos detallados de la construcción, planos catastrados inscritos, presupuestos de construcción, permisos, compra venta, certificación de deudas, fotocopia de la cédula, certificación de ingresos o constancias salariales.

De esta manera, la entidad debe asegurarse que la capacidad de pago y garantías que el cliente posee represente el reembolso del crédito más una ganancia que en ese caso serán los intereses que se deben pagar a cambio del desembolso del crédito.

De esta manera la Ley orgánica del Banco Central de Costa Rica (1995) indica: “Antes de conceder un crédito, los bancos procurarán cerciorarse de que las personas responsables de sus reembolsos están en capacidad financiera de cumplir su obligación dentro del plazo respectivo” (p.38).

Lo anterior, demuestra que tanto el proceso de conocer al cliente como el trámite que realice el Banco para recuperar el dinero otorgado en forma de crédito, son de vital importancia en el bienestar de la cartera y en sí de la funcionalidad de la institución.

Dentro de la normativa que extiende SUGEF se identifica la clasificación para cada cliente de acuerdo al tipo de crédito concedido. Para efectos de esta investigación, se dará especial importancia al tema de créditos de vivienda<sup>1</sup> y su cartera en reserva del Banco Nacional de Costa Rica.

Según las disposiciones del Banco Nacional de Costa Rica en su Gestión de Cobro (2002) la cartera en reserva de préstamos corresponde a: “todos aquellos créditos liquidados contra la cuenta de provisión 139, Estimación para Cartera de Créditos, cartera que es de difícil recuperación por la ausencia de bienes de los obligados y su imposibilidad de pago, además de aquellas operaciones de montos bajos sin proceso de cobro” (p.12)

La gestión de cobro crediticia del Banco Nacional se registra en varios tipos de carteras a saber: Cartera Activa, Cartera en Cobro Judicial, Cartera por Reserva de Prestamos, Cartera No Seguimiento y Cartera de Bienes Temporales.

Cuando una operación crediticia muestra un mal comportamiento de pago, el Banco Nacional de Costa Rica, inicia un proceso de cobro administrativo para recuperar el saldo de la misma. De no lograrse por este medio la recuperación se inicia el proceso de cobro judicial, que en el mejor de los casos conlleva a que el

---

<sup>1</sup> Es aquel que en cualquier modalidad está destinado a la adquisición de casa.



Banco tome posesión de los bienes dados en garantía, como forma de pago del crédito.

Sin embargo, a pesar de que se recurre a este proceso de cobro judicial con la adjudicación de bienes en ocasiones el valor de los bienes adjudicados no es suficiente para cubrir el total adeudado por la operación en principales intereses y otras sumas por cobrar. Lo que implica que la Institución se vea obligada a liquidar contra sus estimaciones por incobrables los saldos descubiertos. Lo anteriormente descrito es lo que en el lenguaje bancario llaman Cartera en estimación.

De acuerdo al trámite o gestión de cobro que corresponde a cada caso, cobro administrativo o cobro judicial, se debe seguir un procedimiento estandarizado en todas las oficinas que administran Cartera de Crédito.

Los procedimientos internos han sido establecidos por la Dirección de Crédito, estableciendo las normas de control para el buen manejo de los procedimientos de tal manera que todas las oficinas efectúen el proceso de forma similar, desde el momento en que la solicitud llega al Banco hasta el momento en que se cumplen las obligaciones (según el caso en estudio hasta que llega a la cartera en reserva).

Respecto a la información que disponga el Banco de cada uno de los posibles deudores dependerá la buena decisión sobre la aprobación o no de sus solicitudes crediticias.

La responsabilidad del Banco por mantener una cartera crediticia sana, debe ser entre otros aspectos, identificada por cada agente o empleado encargado de las evaluaciones crediticias, por lo tanto entre mayor información se obtenga en el

momento de decidir si se otorga un crédito mejor serán los fundamentos para la toma de decisiones. La información crediticia debe ser completa, confiable, precisa, actual, verificable y debidamente documentada.

De forma complementaria, a la normativa SUGEF 1-95 es importante considerar lo establecido en la normativa SUGEF 17-97 (Anexo 4), que establece la información que se debe poseer sobre cada crédito, llámese carpetas de crédito o expedientes, en donde se dispondrá aquella información que se ha manejado en cada uno de los créditos, incluyendo la información básica requerida respecto a créditos, y en particular por ser el objeto de estudio de los créditos de vivienda.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Una investigación es un medio de conocimiento que utiliza todo un sistema de observación y medición; en otras palabras, es una herramienta para conocer el medio, es como un proceso térmico que significa dinámico, cambiante, continuo.

El proceso investigativo está compuesto por varias etapas, las cuales se derivan unas de otras y conducen a la obtención de resultados y a cambios importantes en el desarrollo del ser humano.

Por lo tanto, la investigación se transforma en una necesidad, un aspecto vital del ser humano y una estrategia, que utilizan los hombres y las empresas para sobresalir y ser innovadores en un mundo globalizado.

Sin embargo, las investigaciones toman varios rumbos o ciertas perspectivas, en función de sus objetivos y metas de estudio. El tipo de investigación seleccionado es descriptivo. Dicho tipo de investigación permite describir e interpretar los hechos y características esenciales, facilita una orientación y facilidad de análisis de los resultados; así como también a la colaboración en la toma de decisiones a nivel gerencial.

Es descriptiva además, debido a que refleja un análisis detallado del perfil que manejan las entidades financieras tales como el sector bancario y entes reguladores como la SUGEF, lo anterior con respecto al manejo de la cartera crediticia y los incobrables manejados por la entidad. Consiste además en mostrar

y analizar las acciones y situaciones que han experimentado estas instituciones o sector en un período determinado.

Como complemento a la parte descriptiva se encuentra una etapa que relaciona detalles explicativos, lo cual explica e intenta establecer eventos o reacciones ante diferentes aspectos situacionales con respecto al riesgo crediticio, cartera de crédito, incobrables, y sus mecanismos o manejo, usados comúnmente en el sector bancario con el fin de comparar los efectos del mismo.

### 3.2 MATRIZ BÁSICA DEL DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

TEMA	PROBLEMA	OBJETIVOS	
		GENERALES	ESPECÍFICOS
Propuesta para la actualización continua en el proceso de análisis de la cartera crediticia para el Banco Nacional de Costa Rica.	¿Cómo puede el Banco Nacional de Costa Rica ejecutar un proceso de actualización en el análisis de las	Analizar el comportamiento de la cartera en reserva que posee el Banco Regional San José Este en el sector vivienda con el fin de distinguir los factores que originaron su estado de reserva.	Definir los conceptos de cartera crediticia, cartera en reserva y crédito para vivienda.  Estudiar el proceso de cobro de créditos para vivienda por medio de un listado de operaciones crediticias en reserva (del Banco

	solicitudes de crédito?		<p>Regional San José Este) del sector vivienda</p> <p>Observar la ejecución del trámite de solicitudes de crédito para vivienda establecido por SUGEF a través de archivos o expedientes de acuerdo al listado anterior.</p> <p>Diagnosticar las principales causas del estado en reserva de las operaciones de crédito para vivienda observadas.</p>
		<p>Comparar el proceso de análisis de las solicitudes de crédito para vivienda que utiliza el Banco Nacional de Costa Rica, con el proceso que SUGEF establece en su normativa, con el fin de conocer la</p>	<p>Señalar el trámite de análisis de las solicitudes de crédito para vivienda que utiliza el Banco Nacional de Costa Rica.</p> <p>Caracterizar la normativa que establece SUGEF respecto al proceso de análisis de solicitudes de crédito</p>

		<p>ejecución del procedimiento.</p>	<p>que debe hacer el Banco Nacional de Costa Rica.</p> <p>Identificar y comentar las diferencias entre el trámite del proceso de análisis de las solicitudes de crédito establecido por el Banco Nacional de Costa Rica y el que establece SUGEF.</p>
		<p>Proponer diferentes aspectos que conlleven a la aplicación de un proceso de análisis de solicitudes de crédito para vivienda, efectivo y actualizado para el Banco Nacional de Costa Rica.</p>	<p>Distinguir los principales factores a tomar en cuenta en el proceso de análisis de solicitudes de crédito para vivienda para el Banco Nacional de Costa Rica.</p> <p>Justificar la importancia de la ejecución del proceso de análisis de solicitudes de crédito.</p> <p>Proponer nuevas políticas a seguir para la actualización continua</p>

			del análisis de solicitudes de crédito para vivienda del Banco Nacional de Costa Rica.
--	--	--	--

### 3.3 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	INTRUMENTOS
Cartera crediticia	Conjunto de los créditos que han sido concedidos a personas físicas o jurídicas.	La información se recolectará y clasificará según su importancia y relación con el tema en estudio, formando parte del marco teórico dando un panorama general de la investigación.	Monto de cartera en unidades monetarias (colones y dólares). Cantidad de operaciones de préstamo.	Se recolectará la información a partir de investigaciones bibliográficas, en páginas virtuales de internet, diccionarios electrónicos y entrevistas directas
Cartera en reserva	Característica que el Banco establece para aquellos créditos que han superado el tiempo de	La información se recolectará y clasificará según su importancia y relación con el tema en estudio, formando parte	Monto de cartera en unidades monetarias (colones y dólares). Cantidad de	Se recolectará la información a partir de investigaciones bibliográficas, en páginas virtuales de

	<p>cobro establecido pero que aún poseen un proceso o trámite pendiente para catalogarlos como pérdida.</p>	<p>del marco teórico dando un panorama general de la investigación.</p>	<p>operaciones de préstamo.</p>	<p>internet, diccionarios electrónicos y entrevistas directas</p>
<p>Crédito para vivienda</p>	<p>Se otorga para la adquisición, construcción en lote propio, ampliación, mejora o reparación de vivienda personal, al usuario final del inmueble o su núcleo familiar, esto último cuando se haga constar el usufructo sobre el bien inmueble a favor del deudor.</p>	<p>La información se recolectará y clasificará según su importancia y relación con el tema en estudio, formando parte del marco teórico dando un panorama general de la investigación.</p>	<p>Monto de cartera en unidades monetarias (colones y dólares). Cantidad de operaciones de préstamo.</p>	<p>Se recolectará la información a partir de investigaciones bibliográficas, en páginas virtuales de internet, diccionarios electrónicos y entrevistas directas</p>



Procedimiento de cobro de crédito para vivienda	Conjunto de actividades que el Banco estipula con el fin de recibir el pago o reembolso de los créditos que ha concedido en este sector.	La recolección de información se efectuará según los puntos conceptuales clave para el desenvolvimiento del tema en estudio.	Direcciones físicas y virtuales.	Se recolectará la información a partir de la observación de expedientes y analizando sus resultados.
Trámite de aprobación de solicitudes de crédito para vivienda	Manera o forma en que el Banco realiza el trámite de solicitudes de crédito para vivienda	La recolección de información se efectuará según los puntos conceptuales clave para el desenvolvimiento del tema en estudio.	Cantidad de casos préstamos estado reserva	Se recolectará la información a partir de la observación de expedientes y analizando sus resultados.
Causas de estado en reserva	Origen o propiedades que contienen los diferentes créditos que son catalogados en estado de reserva	La recolección de información se efectuará según los puntos conceptuales clave para el desenvolvimiento del tema en estudio.	Clasificación de casos préstamos estado reserva	Se recolectará la información a partir de la observación de expedientes y analizando sus resultados.

Normativa	Conjunto de normas aplicadas a las actividades y procesos llevados a cabo por entidades reguladoras y financieras	Se trabajará por medio de un diseño estadístico simple, que permita cuantificar los resultados, por medio de valores porcentuales, de los resultados para una mejor perspectiva y un análisis de las entrevistas abiertas de opinión.	Acuerdos SUGEF 1-95, 17-96. Normativa interna del Banco.	Por medio de una entrevista establecida por un cuestionario dirigida a los usuarios y una entrevista personal a los funcionarios, quienes directamente tienen relación con el proceso de análisis de la cartera crediticia, de lo que se obtendrá la información requerida en cuanto la aplicación del modelo actual e implicaciones generales.
Diferencias entre procesos	Variedad que existe entre el proceso de análisis de	La información se recolectará y clasificará según su importancia y	Acuerdo SUGEF 1-95 y Normativa Trámite de	Se recolectará la información a partir de investigaciones

	solicitudes de crédito que establece SUGEF con el que realiza o establece el Banco	relación con el tema en estudio, formando parte del marco teórico dando un panorama general de la investigación.	créditos del Banco Nacional de Costa Rica	bibliográficas, en páginas virtuales de internet, diccionarios electrónicos y entrevistas directas.
--	--	--	---	---

### 3.4 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN

En el trabajo de recopilación de datos de esta investigación, se utilizarán los dos tipos de fuentes que tradicionalmente se emplean por parte de los investigadores, estos son: fuentes primarias y fuentes secundarias.

Las fuentes de investigación permiten definir y clasificar los medios por los cuales se obtiene la información relevante para la investigación; estos deben estar seleccionados de acuerdo con sus objetivos y garantizar la consistencia y la viabilidad requerida en la investigación.

#### a) PRIMARIAS

Como fuentes primarias se entienden aquellas fuentes establecidas por la persona física o jurídica, que dan origen a la información. En lo concerniente a esta investigación, las fuentes primarias consistieron en la entrevista llevada a cabo con los diferentes funcionarios de la institución. A saber:

- Director de SIACC, Dirección de Crédito, Banco Nacional de Costa Rica.

- Director de Entes Reguladores, Subgerencia General de Control de Riesgos Institucionales, Banco Nacional de Costa Rica.
- Subgerencia General de Negocios, Banco Nacional de Costa Rica.
- Director de Centro de Procesamiento de Crédito, Banco Regional San José Este, Banco Nacional de Costa Rica.
- Jefatura Banca Hipotecaria, Programa BN Vivienda Real, Banco Nacional de Costa Rica.

b) SECUNDARIAS

Con respecto de las fuentes secundarias, teóricamente se obtienen de escritos públicos o privados, de donde se extraen informaciones alusivas al trabajo de investigación.

Las fuentes secundarias, para los efectos de este trabajo, corresponden a la consulta de: documentos de archivo, bibliografía, manuales de puestos, manuales de sistemas de información y reglamentos de la institución reguladora entre otros.

### **3.5 MUESTREO**

La población son las unidades de objeto de estudio con características, comportamientos y modos de vida similares; es decir, unidades homogéneas.

Gómez Barrantes, M. (1997) menciona que población es el "...conjunto de unidades de estudio o elementos que pueden ser personas, animales, empresas, organizaciones, objetos, etc." (p.7).

El comportamiento de la población, se analizará con base en una muestra no probabilística ya que la elección de cada uno de los casos o elementos de estudio está relacionada y depende de características específicas.

Estos casos constituyen una lista de casos que representan el total de clientes que obtuvieron crédito bancario con el Banco Nacional de Costa Rica y que hoy conforman una cartera en reserva de uno de sus Bancos Regionales el cual recibe el nombre de Banco Regional San José Este.

### **3.6 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN**

Los instrumentos son herramientas que utiliza el investigador, con el fin de extraer: la población de estudio, la muestra y toda aquella información que sea necesaria para el trabajo en estudio, de las fuentes de información.

Dada la naturaleza de esta investigación se aplicarán dos tipos de instrumentos; a saber:

a. Entrevista

En esencia, consistió en la realización de un interrogatorio por parte del entrevistador, hacia su fuente de información con el fin de indagar sobre conceptos, mecanismos y normativa utilizada por el Banco y entes reguladores, lo cual es importante para dar una perspectiva del impacto las variables en estudio sobre el Banco.

Para Gómez (1997), entrevista se define como:

Técnica muy conocida, un entrevistador visita a la persona que la información y la obtiene de ella a través de una serie de preguntas que vienen planteados en un cuestionario o boleta en la cual se anotan las respuestas, que bien utilizadas producen información de muy buena calidad (p.33).

Se presenta una entrevista una dirigida de forma directa a encargados superiores y realmente vinculados con el proceso de evaluación de la Cartera Crediticia de un Banco Estatal y a los encargados competentes del ente regulador correspondiente. (Ver anexo no.11)

#### **b. Archivos**

Se acudió al estudio de archivos o expedientes de cada uno de los casos de la población que compone la muestra porque se requiere un análisis histórico sobre el comportamiento de los mismos desde el momento en que el cliente solicitó el crédito hasta que se catalogó como crédito en *reserva*.

Para efectuar este estudio se confeccionó una “hoja de investigación” (ver anexo no.12) por medio de la cual se exploraron datos clasificados como de alta importancia para cumplir con los objetivos propuestos.

### **3.7 ALCANCES Y LIMITACIONES**

#### **a) Alcances**

Con la investigación se logra:

- Una recopilación de conceptos financieros referentes a lo que es Cartera Crediticia, el sistema bancario y financiero.
- Dar a conocer el funcionamiento y estructura organizativa que posee un Banco Estatal, como un complejo esquema integrado.
- Que se conozca la importancia que tiene la Banca Estatal en el Sistema Financiero Nacional y en la economía en general.
- La identificación de los beneficios que brinda un Banco Estatal, como una banca de desarrollo.
- Que se identifique el comportamiento del mecanismo de análisis de las solicitudes de crédito que utiliza un Banco Estatal y una comparación entre sus ventajas y desventajas.
- Un nuevo modelo de análisis o evaluación de las solicitudes de crédito y que éste sea una alternativa del modelo de actualización continua.
- Una mejora de los parámetros de control financiero y administrativo que posee la Banca Estatal, para el impulso de la industria costarricense.

## **b) Limitaciones**

En toda investigación y en diversos sentidos existen problemas y trabas como: sociales, gubernamentales, económicos, temporales, geográficos, entre otros; que dificultan un desarrollo adecuado del estudio. A continuación se presentan las limitaciones concernientes a esta investigación:

- Manejo y disponibilidad de información confidencial.
- El factor tiempo propone un serio impedimento, para la evaluación adecuada de varios sistemas de análisis de las solicitudes de crédito que el Banco recibe e inclusive una exploración internacional.

- Así también los limitantes espaciales referidos al aspecto geográfico impiden la investigación en otros centros financieros. Lo anterior también limita que el estudio se efectúe en solamente una de las zonas regionales en que se divide el Banco Nacional de Costa Rica, por lo que se eligió a una de las que presenta una mayor cartera crediticia a nivel institucional, la cual es llamada Banco Regional San José Este.



## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Según la observación de los casos que reúne la muestra, existen ciertas anomalías que dificultan y afectan la calidad de la cartera de crédito (Ver anexos 2 y 3).

Cuadro no.1 Anomalías detectadas en los Expedientes Cartera en reserva Sector Vivienda. Banco Regional San José Este, 2004			
Tipo	Ítem	Cantidad	Porcentaje
A	Incumplimiento del procedimiento Interno	23	38,98%
B	Motivos de fuerza mayor	2	3,39%
C	Legitimación activos	2	3,39%
D	Desmejoramiento capacidad económica	6	10,17%
E	Desconocido	26	44,07%
<b>TOTAL</b>		<b>59</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente: Creado por la autora para esta investigación**

La población ha presentado un total de 59 anomalías, las cuales para su comprensión se catalogan por tipo de ítem (ver anexo no.1).

De acuerdo al cuadro no.1, un 38,98% representan el ítem A, el cual representa una serie de anomalías administrativas previas a la aprobación de la solicitud de crédito y de información.

Además el 44,07% del total, se refiere a aquellos casos en que el expediente o carpeta no reúne información o documentos que manifiesten el motivo real del no cumplimiento de sus obligaciones (ítem E).

Según los casos observados y el resultado de sus análisis, estas anomalías se han combinado entre sí de la siguiente manera (ver cuadro no.2):

Cuadro no.2 Combinación Anomalías detectadas en los Expedientes Cartera en reserva, Sector Vivienda. Banco Regional San José Este, 2004		
Tipo/Ítem	Cantidad	Porcentaje
A-C	1	3,13%
A-D	1	3,13%
A-D-E	2	6,25%
A-E	19	59,38%
B	2	6,25%
C	1	3,13%
D-E	1	3,13%
D-E	2	6,25%
E	3	9,38%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente: Creado por la autora para esta investigación**

Dentro de estas anomalías, el ítem A representa a la falta de información sobre los deudores, poca investigación sobre las solicitudes de préstamos, problemas de actualización de datos presentando incompatibilidad e integridad de información entre el sistema automatizado y la toma física, problemas en el proceso legal de recuperación, o simplemente se dejó pasar algún requisito, existiendo cierta flexibilización en el momento de analizar las solicitudes de crédito.

El 59,38% de los casos estudiados representa el grupo de este tipo de anomalías administrativas, en donde además se deja evidencia de que el cliente deja de

cumplir sus obligaciones sin que quede documentado dentro de su carpeta la razón de esto.

Lo anterior, de acuerdo a lo reflejado en el cuadro no.2 (Observación Anomalías Combinadas), donde se combinan los ítem A-E.

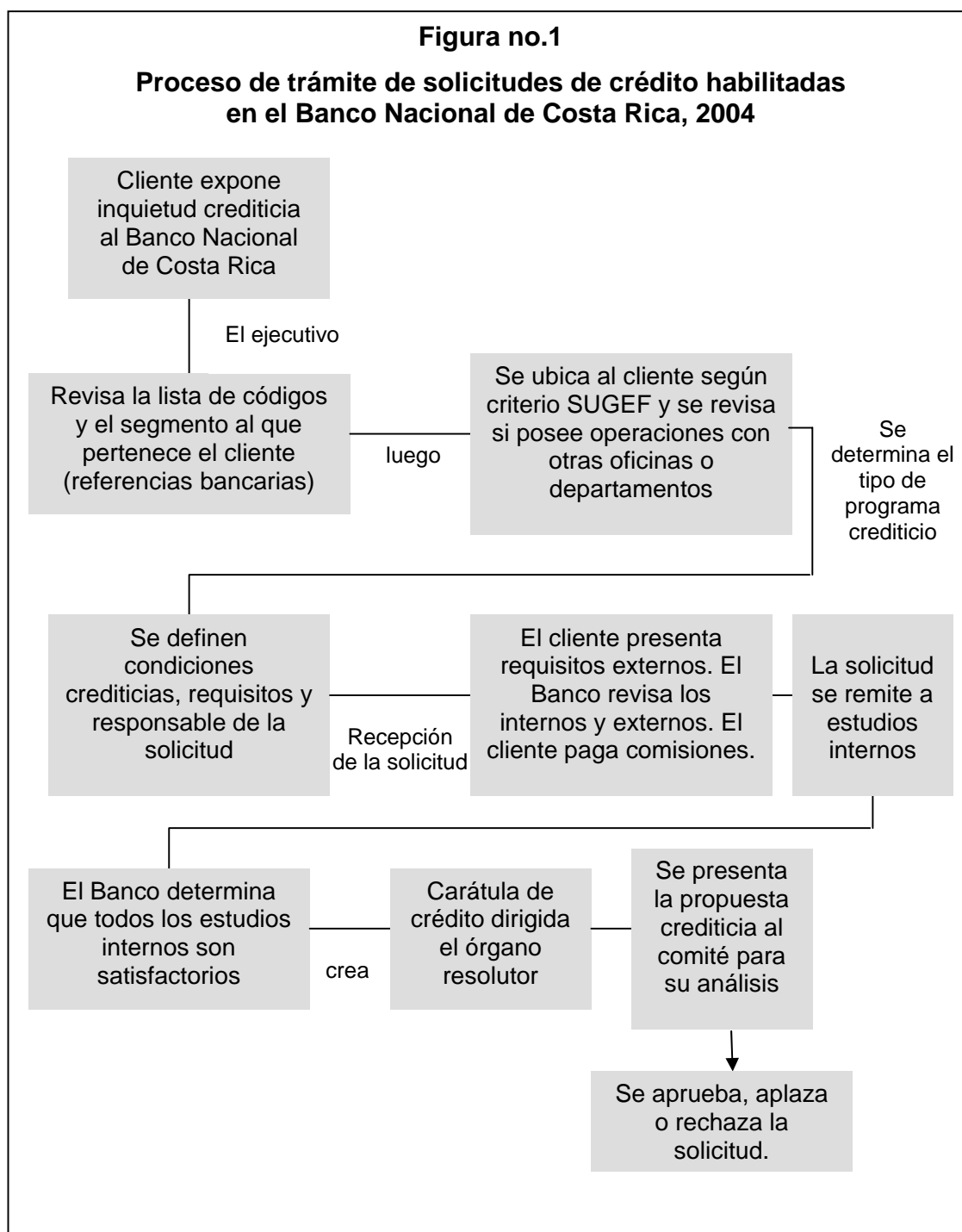
Para el Lic. Helbert Pineda, Director de Entes Reguladores del Banco Nacional de Costa Rica, en la entrevista ofrecida en enero de 2005: “Es vital verificar documentos y no flexibilizar requisitos, lo anterior para no incurrir en pérdidas”.

Respecto al anterior comentario, la verificación de documentos e información en el momento de gestionar una operación crediticia es muy importante para el funcionamiento operacional de la entidad.

De igual forma, el cumplimiento de procedimientos de manera rigurosa y acorde con lo establecido en la normativa tanto de SUGEF como la declarada por el Banco definirá el desarrollo y el orden de control interno administrativo y financiero apto para cubrir los requerimientos que surjan en el Banco.

Al observar las anomalías presentadas en la población de estudio, se determina que ha existido flexibilización en el trámite de las solicitudes crediticias, lo cual evidencia que ha sido una de las principales causas de que hayan resultado en este tipo de cartera (cartera en reserva), en donde el Banco ha incurrido en pérdidas no solo de costos sino de oportunidad. Lo anterior, hace alusión a lo mencionado por el Lic. Pineda.

Según lo estudiado, el trámite de las solicitudes de crédito para el Banco Nacional de Costa Rica es como se muestra en el cuadro no.3:



Fuente: Banco Nacional de Costa Rica, Intranet Personal, 2005.

Según la Licda. Patricia Alvarado, Jefe de Banca Hipotecaria del Banco Nacional de Costa Rica, en entrevista ofrecida en enero de 2005, “si no se cumple con la normativa o reglamentación adecuadamente, el riesgo aumenta para el Banco acarreando posiblemente pérdidas para él y para todo el sector financiero”.

SUGEF, dentro de su normativa, establece diferentes factores que básicamente son los que las entidades financieras deben obedecer en el análisis de las solicitudes de crédito.

El Banco Nacional de Costa Rica, en su afán de acatar estas políticas y adecuarlas a su normal operación, desarrolla procedimientos que además, le proporcione una mayor cobertura tanto en el cumplimiento de obligaciones como en cuanto al riesgo crediticio. Lo anterior se reflejará de cumplirse a cabalidad estos procedimientos, de no ser así el resultado lo ha mencionado la Licda. Alvarado.

De manera general y de acuerdo al estudio realizado a diferentes expedientes crediticios (cartera en reserva) y a las políticas establecidas por el Banco, este procedimiento se caracteriza por los siguientes aspectos:

- Debe existir una solicitud formal, la cual tendrá carácter de declaración jurada, de este modo si el Banco descubre que la información suministrada no es verdadera se puede rechazar. Ver anexo no.4.

De los 32 casos, solo un expediente no posee documento de solicitud crediticia

- El Banco determina los atestados adicionales (requisitos) que deben acompañar a la solicitud (no se considerará la solicitud como recibida hasta que no se completen los requisitos y los mismos se deben presentar previo a la formalización). Ver anexo no.5.

De los 32 casos, 9 de los expedientes muestran que fueron aprobados sin que se hayan cumplido todos los requisitos

- Se debe contar con información referente al solicitante (nombre completo, cédula de identidad, calidades y domicilio exactos). El expediente debe poseer evidencia de esta información y de su verificación.

Todos los casos presentan este tipo información del solicitante, sin embargo no de su verificación.

- Se confecciona una propuesta de crédito, llamada carátula de crédito (conjunto de información conformada por la carátula de crédito, formulario cobertura de garantías, aspectos técnicos, capacidad de pago, viabilidad financiera crédito, formulación riesgo). Esta propuesta es de vital importancia para que el comité u órgano resolutor sustente su criterio. Los avalúos, estudios registrales, certificaciones, estados financieros, etc., son anexos y deben estar disponibles en los expedientes.

De los 32 casos, 3 expedientes no poseen carátula de crédito.  
De los 32 casos, 4 expedientes no poseen certificación de salarios.

- En el contrato de préstamo se debe indicar quienes son las personas interesadas y sus atestados, plan de inversión, tasas de interés, comisiones, plazo, garantías, forma en que se desembolsan y reintegran los recursos y las disposiciones reglamentarias comprometidas al suscribir el contrato.

Todos los expedientes de los casos en estudio poseen el contrato de préstamo completo.

- El solicitante y fiadores deben estar al día con otras operaciones de no ser así se les debe comunicar que de no corregir la situación inmediatamente se suspenderá el trámite.

No existe información documentada sobre este aspecto en los expedientes.

- Cuando el crédito es para construcción de casa se debe presentar un presupuesto o cálculo estructural efectuados por profesionales. (Ver anexo no.5).

De los 3 casos de crédito para construcción de casa, 2 de los expedientes no poseen presupuestos de construcción. Ninguno de los 3 expedientes documenta permisos municipales.

- Los expedientes deben estar debidamente foliados.

De los 32 casos, ningún expediente está foliado.

- Cuando se requiera la participación de un contador debe quedar evidencia escrita del expediente de la consulta realizada ante el colegio de contadores (que quede que el contador no tiene impedimento o restricciones de ejercicio legal).

Solamente en 1 expediente se encuentra evidencia documentada de este tipo de consulta.

El Lic. Adrián Vargas Salgado, Asistente de la Subgerencia General de Negocios, en su entrevista concedida en Diciembre de 2004, “el cumplimiento de estos procedimientos repercuten directamente en todo el desempeño de la entidad, de no hacerlo acarrearía pérdidas e intervenciones de los entes reguladores a la misma”.

Referente al aporte anterior, se evidencia además la importancia que se le debe dar a las intervenciones que los entes reguladores dan a las entidades financieras en el momento en que se detecta una irregularidad en la operación y funcionamiento de las mismas.

El Lic. Pineda añade a este comentario el factor “efecto sobre la imagen del Banco tras una intervención de la SUGEF”. Este efecto se refleja inmediatamente en la reacción de todo el sector financiero, ya que la función principal de las entidades reguladoras es precisamente evitar problemas financieros en cada uno de las entidades bancarias, por lo tanto cualquier recomendación o políticas de



seguimiento por parte de uno de estos organismos son sumamente relevantes para el desempeño del sector en general, situación que recae directamente en la confianza y la especulación de los inversionistas y la competencia del mercado, lo cual puede provocar serios trastornos en este medio.

Al observar la información de cada uno de los casos de la población que se muestra en el sistema automatizado SIACC y al comparar estos datos con lo que muestran los expedientes se detecta que un 93.75% del total de los casos presentan incompatibilidad de información. Lo anterior en datos básicos tales como fecha de apertura y tasa de interés en que se inició el crédito.

Ahora bien, según el Lic. Adrián Salazar, Director del proyecto SIACC, “cada oficina que tramita los créditos debe ingresar los datos de los mismos”, y según la normativa interna, esta información la verifican el Director de Crédito y la Auditoría.

“La actitud que posea el empleado hacia el buen manejo de la información debe estar orientada a las políticas del Banco y a sus objetivos. Lo que sucede es que existe un problema cultural” (Salazar, 2004).

Se percibe de esta manera que existe una problemática en la actualización de la información de las operaciones en estudio. Según lo indica el Lic. Carlos Díaz, Jefe del Centro de procesamiento de Crédito de la región San José Este (CEPAC), “cada vez que hay variación de tasas se actualizan las mismas en Oficinas Centrales y este es el único dato que se modifica desde la inclusión inicial de la operación”.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### a) Conclusiones

- 1.1 La cartera crediticia es el conjunto de operaciones formalizadas por medio de un intermediario bancario, el cual asumiendo riesgos, provee de créditos a terceros a cambio de un cumplimiento de pago. Dependiendo de las características propias de recuperación de la cartera, la misma se clasifica de diferente forma. De esta manera, aparece la cartera en reserva, la cual es aquella que es de difícil recuperación, por lo tanto el Banco Nacional debe hacer una estimación de un porcentaje del saldo principal e intereses. Un crédito para vivienda es aquel préstamo que tiene como único fin la adquisición de casa. Podría concluir que el aumento de la cartera en reserva proveniente del crédito de vivienda, disminuye las utilidades de la institución.
- 1.2 De acuerdo la investigación realizada, se evidenció que el proceso de cobro de crédito que el Banco Nacional de Costa Rica desarrolló para esos casos no fue lo suficientemente proactivo en la gestión de recuperación, por lo tanto se concluye que el tiempo de respuesta que el Banco ofreció para el cobro correspondiente no fue ágil ni rápido.
- 1.3 Se llegó a la conclusión de que el proceso de trámite de las solicitudes de crédito que el Banco Nacional de Costa Rica tiene establecido está acorde con lo estipulado por SUGEF.
- 1.4 A pesar de que el proceso de trámite de solicitudes de crédito que el Banco posee se caracteriza porque reúne los aspectos que SUGEF establece en cuanto normativa, el mismo no fue (según los casos de estudio) eficiente. Lo anterior debido a que el procedimiento se incumplió.

- 2.1 Se evidenció que la SUGEF establece los elementos básicos que se deben tomar en cuenta para la operación normal de las entidades financieras, las cuales las asumen y adecuan con el propósito de cumplir con la normativa del ente regulador y su buen funcionamiento.
- 2.2 Se llegó a la conclusión de que la diferencia entre el proceso que la SUGEF y el Banco Nacional de Costa Rica poseen para el trámite de solicitudes de crédito es que el ente regulador proporciona las bases que el Banco debe acatar en sus disposiciones internas y procedimientos. El Banco Nacional de Costa Rica por su parte, estableció un trámite interno para este tipo de solicitudes que reúne una serie de características que le proporcionan mayor cobertura de riesgo crediticio, además de lo ya estipulado por la SUGEF.
- 3.1 Se concluyó que es importante para el Banco Nacional de Costa Rica la ejecución a cabalidad del proceso de análisis de solicitudes de crédito para el buen desempeño financiero de la entidad.
- 3.2 Se evidenció incongruencia en la información que suministra el sistema automatizado SIACC y lo que muestran los expedientes.
- 3.3 Se evidenció que la información que se ingresó en el SIACC no fue actualizada en algún momento o la misma no era confiable o coincidente con la información de los expedientes.
- 3.4 Los principales factores a tomar en cuenta en el proceso de análisis de solicitudes de crédito para vivienda para el Banco Nacional de Costa Rica son garantía real, capacidad de pago, y la determinación de si la garantía es hipotecaria y si hay construcción para determinar de esa manera los requisitos a cumplir.
- 3.4 Se distinguieron aspectos importantes a tomar en cuenta en el proceso de análisis de solicitudes de crédito los cuales no simplemente benefician al sector de crédito para vivienda sino que de adoptarse como políticas crediticias funcionarían bajo otras modalidades de crédito. Estos factores se muestran más adelante (Recomendaciones).

## **b) Recomendaciones**

### Nuevas políticas para el proceso de trámite de solicitudes de crédito

1. En el momento en que el cliente decide visitar el Banco y desea una solicitud para crédito, se debe hacer un análisis preliminar del cliente y su capacidad de pago. Además se debe dejar evidencia de lo anterior en el expediente. De esta manera se puede incluir una serie de datos del cliente en la base de información general y poseerla ya sea que se continúe con el trámite del crédito o para una futura venta de servicios.
2. De continuar con el trámite de crédito, se debe evidenciar en el expediente toda la información referente al solicitante, de manera que se verifiquen los datos que se brindaron en la evaluación preliminar (punto anterior). Se deben utilizar herramientas informáticas web y SIACC para confirmar los datos que el cliente presenta y dejar evidencia de esto.
3. En caso de que por parte del Banco se considere que, de acuerdo a la clasificación del cliente o comportamiento histórico del mismo, es posible omitir algún tipo de información, es necesario que dentro del expediente quede como evidencia una autorización firmada por un representante del Banco con tales derechos. Para lo anterior es recomendable confeccionar o estandarizar este documento de autorización.
4. Además de los datos que el cliente presenta en la solicitud como propios, debe ser válido pedir referencias telefónicas de parientes del mismo y confirmar su veracidad.

5. Se debe explicar claramente de qué trata el contrato de crédito de manera que el cliente conozca la terminología y la responsabilidad que el mismo conlleva.
6. Es vital para el Banco que cada empleado que trabaje el expediente del solicitante o deudor identifique la importancia de verificar que los requisitos se cumplen y que existe evidencia para sustentar los mismos.
7. Cuando el crédito es para compra de casa, se debe confirmar que la persona que firma el presupuesto o cálculo estructural solicitado por el Banco posea autorización y no impedimentos por parte del Colegio respectivo. Lo mismo cuando se presente una firma de un contador privado o público sin olvidar la verificación de que el número de colegiado corresponda.

#### Recomendaciones generales

1. Actualización continua: Como medida de actualización continua se recomienda que el empleado o ejecutivo logre mantener un vínculo de comunicación con los clientes, de tal manera que en el momento en que el cliente se aproxime a una ventanilla o plataforma ya sea para pagar su cuota u otro servicio, el empleado verifique los datos personales del cliente (nombre, cédula, dirección, teléfono, lugar donde trabaja).

Además, se podría trabajar un programa de incentivos para los empleados, donde el proceso de cobro y actualización del cliente se realice en horarios especiales y donde la participación de los

empleados sea proactiva. Así mismo, se recomienda determinar sanciones pertinentes para aquellos casos en que el empleado bancario incumpla el proceso tanto de análisis de solicitudes como el de cobro y actualización de datos.

2. Campaña publicitaria interna: La actitud que el empleado posea ante el cumplimiento de los procedimientos es de vital importancia en la operabilidad del Banco. Es por lo anterior que se recomienda una campaña que logre concienciar a los empleados sobre la responsabilidad que cada uno tiene respecto a la ejecución y desempeño de sus labores.
3. Capacitación interna y externa: Es importante destacar que el conocimiento que posea tanto el empleado como el cliente sobre el producto o servicio que el Banco negocia con el público permite una mejor manipulación durante su aplicación. Por lo tanto, el empleado bancario requiere actualizar sus conocimientos de manera constante, de tal forma que cuando el Banco modifica sus normas o procesos el empleado debe, en el momento de su puesta en marcha, conocer esas variantes y manejarlas de la mejor manera. Así, cuando el cliente consulta o se aproxima al Banco, el empleado es capaz de ofrecer un servicio o producto que es de su completo manejo, logrando evacuar y suministrar información veraz y vigente.

Además, al vender un producto, el Banco debe proporcionar al cliente aprendizaje e información que le concierne totalmente, creando una cultura que le permite a la entidad poseer clientes más informados y leales.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Gallager, T; Andrew, J. (2001). Administración Financiera. Colombia: Prentice Hall.
- Gómez Barrantes, M. (1997). Elementos de estadística descriptiva. San José: Editorial UNED.
- Ignacio, J. (1999). Diccionario de Economía y Negocios. Espasa Calpe.
- Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, (1953), No. 1644, San José: Investigaciones Jurídicas S.A.
- Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, (1995), No. 7558, San José: Investigaciones Jurídicas S.A.
- Martín, F.(1999). Diccionario de Contabilidad y Finanzas. España: Cultural S.A.
- Hernández Sampieri, R; Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P.(1998). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill.
- Samuelson, Paul A., Nordhaus William D. Economía. (1993) España: McGraw Hill.

## **BIBLIOGRAFÍA DE ENTREVISTAS**

- Salazar Morales, Adrián; Director de SIACC, Dirección de Crédito, 2004, Banco Nacional de Costa Rica.
- Pineda Solís, Helbert; Director de Entes Reguladores, Subgerencia General de Control de Riesgos Institucionales, 2004, Banco Nacional de Costa Rica.
- Vargas Salgado, Adrián; Subgerencia General de Negocios, 2004, Banco Nacional de Costa Rica.
- Díaz Morales, Carlos; Jefe de Centro de Procesamiento de Crédito, 2004, Banco Regional San José Este, Banco Nacional de Costa Rica.
- Alvarado Moreira, Patricia; Jefatura Banca Hipotecaria, Programa BN Vivienda Real, 2004, Banco Nacional de Costa Rica.

## BIBLIOGRAFÍA INTERNET

- Banco Nacional de Costa Rica, Dirección de Crédito. Garantías de crédito, <http://intranetanterior/dircredito/BNFiles/PolíticasyNormativas/IPolíticasyNormativasCrediticia/hGarantíasdeCrédito.htm#CANÁLISISDELASGARANTÍAS DE CRÉDITO>, Fecha de acceso: 22 de noviembre 2004.
- Banco Nacional de Costa Rica, Dirección de Crédito. Generalidades Crediticias, <http://intranetanterior/dircredito/BNFiles/PolíticasyNormativas/IPolíticasyNormativasCrediticia/1GeneralidadesCrediticias/GeneralidadesCrediticias.htm>. Fecha de acceso: 22 de noviembre 2004.
- Banco Nacional de Costa Rica, Dirección de Crédito. Generalidades del Trámite, <http://intranetanterior/dircredito/BNFiles/PolíticasyNormativas/IPolíticasyNormativasCrediticia/2TrámiteFormalizaciónySeguimientoCrediticio/aGeneralidadesdelTrámite.htm#1GENERALIDADESEDELTRÁMITE#1GENER>. Fecha de acceso: 22 de noviembre 2004.
- Banco Nacional de Costa Rica, Dirección de Crédito. Requisitos Crediticios, <http://intranetanterior/dircredito/BNFiles/PolíticasyNormativas/IPolíticasyNormativasCrediticia/2Trámite,FormalizaciónySeguimientoCrediticio/cRequisitosCrediticios.htm#REQUISITOSCREDITICIOS#REQUISITOSCREDITI>. Fecha de acceso: 22 de noviembre 2004.
- Superintendencia General de Entidades Financieras. (1995). Sugef 1-95, <http://www.sugef.fi.cr/servicios/documentos/Normativa/normativaprudencial/acuerdoSUGEF1-95.htm>. Fecha de acceso: 22 de noviembre 2004.



**Anexo No.1**  
**Guía de Clasificación de anomalías por Ítem**  
**Expedientes Cartera en reserva Crédito para vivienda al 2004 Banco Regional San José Este**

Clasificación	Ítem	Explicación
A	Incumplimiento del procedimiento interno	Se refiere a la falta de información sobre deudores y fiadores. Por parte del Banco se debió investigar más sobre la solicitud de préstamo. Problemas de actualización de datos existiendo incompatibilidad e integridad de información del sistema Automatizado contra el expediente Cuando se aprecia algún problema con el proceso legal Se dejó pasar algún requisito.
B	Motivos de fuerza mayor	Aquellos eventos que por naturaleza el Banco se considera ajeno (muerte, enfermedad) pero que está documentado
C	Legitimación activos	Se refiere a la información que el cliente presenta que no es verdadera y que el Banco no confirmó o fue mínima la investigación.
D	Desmejoramiento capacidad económica	Cuando tras averiguación el Banco investiga que el cliente asume un estilo de vida que no puede abarcar y que se ha endeudado para pagar otras deudas. Cuando se averigua que el cliente está pasando por problemas personales, familiares o económicos.
E	Desconocido	Cuando el cliente deja de pagar y el motivo no está documentado.

**Fuente: Creado por la autora para esta investigación**

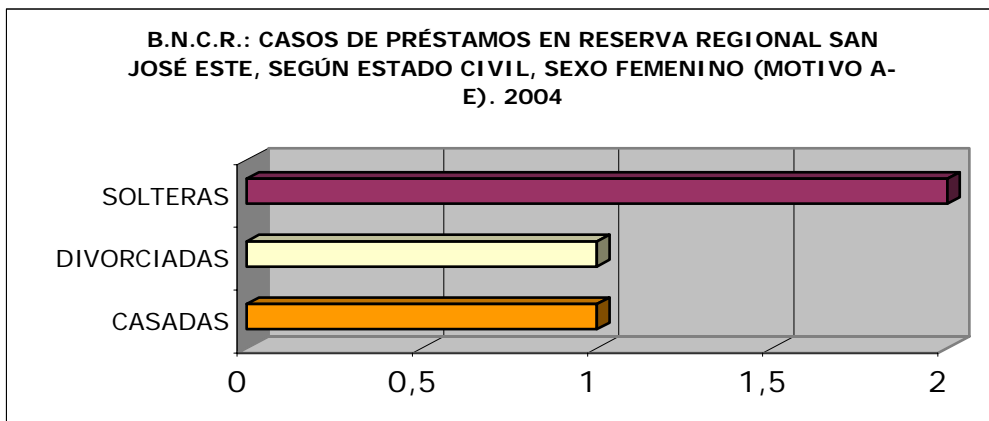
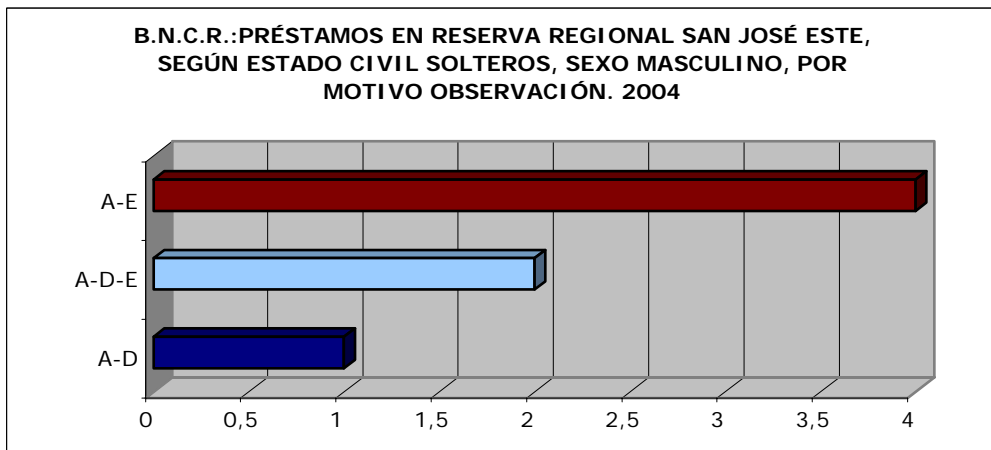
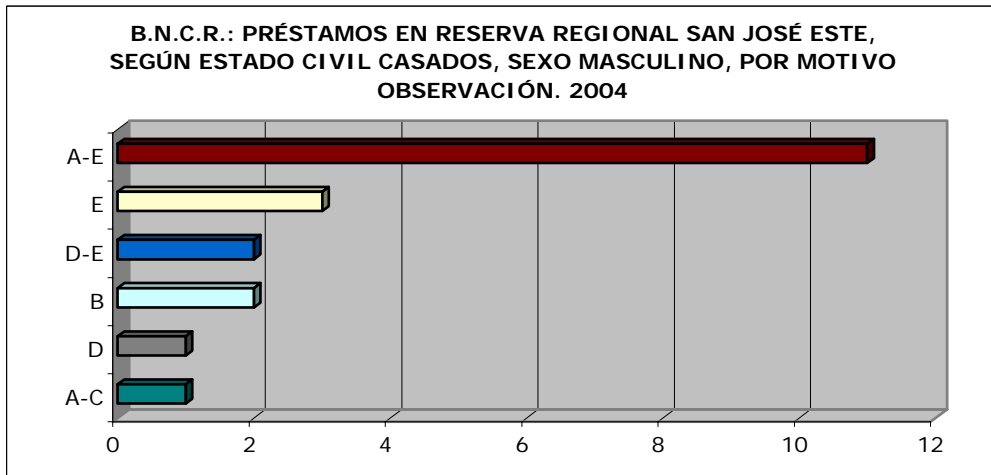
**Anexo No.2**  
**Cuadro resumen por Clasificación de cada expediente según resultado**  
**Observación Cartera en reserva Crédito para vivienda al 2004**  
**Banco Regional San José Este**

CASO	SEXO	ESTADO CIVIL	NACIONALIDAD	CLASIFICACIÓN
1	M	S	Costarricense	A-E
2	M	S	Costarricense	A-E
3	M	S	Costarricense	A-E
4	M	S	Costarricense	A-D
5	F	S	Costarricense	A-E
6	M	C	Costarricense	A-E
7	M	C	Costarricense	E
8	M	C	Costarricense	A-E
9	M	C	Costarricense	A-E
10	M	S	Costarricense	A-E
11	F	S	Costarricense	A-E
12	M	C	Costarricense	B
13	M	C	Costarricense	A-E
14	M	C	Costarricense	E
15	M	C	Costarricense	A-E
16	M	C	Costarricense	E
17	M	S	Costarricense	A-D-E
18	M	C	Costarricense	A-E
19	M	C	Costarricense	D
20	M	C	Costarricense	A-E
21	F	D	Costarricense	A-E
22	M	C	Estadounidense	D-E
23	M	C	Costarricense	D-E
24	M	C	Costarricense	B
25	F	C	Costarricense	A-E
26	M	C	Costarricense	A-E
27	M	O	Costarricense	C
28	M	C	Costarricense	A-E
29	M	C	Costarricense	A-C
30	M	C	Costarricense	A-E
31	M	C	Costarricense	A-E
32	M	S	Costarricense	A-D-E

**Fuente: Creado por la autora para esta investigación**


### Anexo No.3

## Gráficos: Clasificación de cada expediente según resultado Observación Expedientes Cartera en reserva Sector Vivienda Banco Regional San José Este, 2004



Fuente: Creado por la autora para esta investigación

## Anexo No.4 Solicitud de Crédito BANCO NACIONAL DE COSTA RICA

	<b>BANCO NACIONAL DE COSTA RICA</b>	REF: 1001 _____	BSP00128
		Pag: 1	
<b>SOLICITUD DE CREDITO</b>			
Oficina: CENTRO DE PROCESAMIENTO DE CRE			Fecha: 26-04-2005
Monto: _____			Plazo: _____
<b>Persona Física</b>			
Solicitante: _____			
Cédula: _____	Teléfono: _____		
Dirección del Domicilio: _____			
Nombre de la Empresa: _____			
Dirección de Empresa: _____			
Teléfono: _____	Fax: _____	E-mail: _____	
Salario Bruto: _____	Salario Neto: _____		
<b>Datos de Cónyugue</b>			
Nombre: _____	Cédula: _____		
Dirección: _____			
<b>Persona Jurídica</b>			
Empresa: _____			
Cédula Jurídica: _____	Teléfono: _____		
Nombre del Contacto con la Empresa: _____			
Dirección: _____			
Fax: _____	E-mail: _____		
Monto a Solicitar: _____	Plazo: _____	Producto\ Proyecto _____	
Utilización de los Recursos: _____			
Garantía que Ofrece:    ( ) Hipotecaria    ( ) Prendaria    ( ) Fiduciaria    ( ) Mixta			
<b>Datos de Fiador 1</b>			
Nombre del Fiador: _____	Cédula: _____	Teléfono: _____	
Nombre Cónyugue: _____	Cédula: _____	Teléfono: _____	
Dirección del Domicilio: _____			
Nombre de la Empresa: _____			
Dirección de Empresa: _____			
Teléfono: _____	Fax: _____	E-mail: _____	
Salario Bruto: _____	Salario Neto: _____		
<b>Datos de Fiador 2</b>			
Nombre del Fiador: _____	Cédula: _____	Teléfono: _____	
Nombre Cónyugue: _____	Cédula: _____	Teléfono: _____	
Dirección del Domicilio: _____			
Nombre de la Empresa: _____			
Dirección de Empresa: _____			
Teléfono: _____	Fax: _____	E-mail: _____	
Salario Bruto: _____	Salario Neto: _____		
_____ Fecha de Solicitud		_____ Firma y Cédula del Solicitante	
_____ Firma y Cédula del Fiador 1		_____ Firma y Cédula del Fiador 2	
<b>DECLARACION JURADA Y FIRMA</b>			
Lugar y Fecha _____ Declaramos que la información consignada en esta solicitud es veraz y autorizamos al Banco Nacional para que la verifique ante cualquier instancia pública o privada incluyendo la Superintendencia General de Entidades Financieras. Aceptamos expresamente y sin protesta que de comprobarse la falsedad en la misma, dará derecho al Banco a rechazar esta solicitud en el acto, eximiéndolo de toda responsabilidad.			
_____ Firma y Céd. del Solicitante	_____ Firma y Céd. del Fiador	_____ Firma y Céd. del Fiador	

Fuente: Sistema Integral de Cuentas Corrientes

**Anexo No.5**  
**Lista Requisitos para solicitud Crédito para vivienda, garantía hipotecaria**  
**Banco Nacional de Costa Rica**

**SI LA GARANTIA ES HIPOTECARIA**

- ) Fotocopia de plano catastrado
- ) Fotocopia de la escritura de la propiedad a dar en garantía.
- ) Estado registral certificado
- ) Opción de Compra - Venta, al menos a 60 días plazo.
- ) Péñon a propiedad en garantía aproximadamente al año \$: 41,290,20 y mensual \$: 3,440,83. (Le hace el banco)

**SI HAY CONSTRUCCIÓN**

- ) Presupuesto detallado de la obra a realizar
- ) Planos de construcción con los permisos correspondientes
- ) Permiso de construcción.
- ) Otros Requisitos:



**CONDICIONES GENERALES**

1. Si el solicitante o fiador trabaja en forma independiente, la certificación de ingresos la deberá emitir:
  - \* Un contador privado si el monto a solicitar es igual o menor a equivalente en colones a **US\$ 2,500.00**
  - \* Un C.P.A. si el monto a solicitar es superior a su equivalente en colones a **US\$ 2,500.00**
  - \* Dichas certificaciones deben presentar los títulos de ley, firma y número de carnet del contador.
  - \* El cliente deberá aportar al banco una copia de todos los documentos, estatales y hoja de trabajo que sirven como a dicha certificación y en los cuales dicho profesional se basa para determinar el monto bruto y neto del respectivo documento.
2. La hoja de solicitud de crédito debe llevarse en su totalidad, con letra de molde ó a máquina y debe ser firmada por el solicitante y los fiadores propuestos.
3. En caso de ser asegurados directos, el solicitante y los fiadores deben tener mínimo un año de laborar en la empresa o institución.
4. Una vez que el cliente ha presentado la solicitud de crédito junto con sus atestados se procederá a analizarla para dar una respuesta al cliente. El Banco se reserva el derecho de resolverla en forma definitiva: o de rechazar el monto a financiar.
5. Las operaciones directas o indirectas que el solicitante y los fiadores tengan con la institución, deberán encontrarse al día.
6. La cédula del solicitante y de los fiadores debe estar vigente.
7. Devolver la hoja de requisitos al presentar la solicitud de crédito.

Fuente: Centro de procesamiento y administración de Crédito

## Anexo No.6

### Póliza de vida, requisito para solicitud Crédito para vivienda Banco Nacional de Costa Rica

INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS											
											
SOLICITUD DE SEGURO DE VIDA TEMPORAL N° _____ POLIZA N° _____ N° UE _____ INICIAL _____											
29-Ene-62											
Nombre	Primer apellido      Segundo apellido      N° de Cédula      Nacionalidad      Fecha de Nacimiento      Oficio u ocupación										
Sexo: <input type="radio"/> F <input checked="" type="radio"/> M      Edad: 43 años      Peso: _____ Kg      Estatura: _____ mts.      Tel 1) _____      Tel 2) _____      Apartado: _____											
Dirección: _____											
DETALLES DEL SEGURO QUE SOLICITA											
Fecha de emisión: Día: _____ Mes: _____ Año: _____	Suma asegurada: \$ _____										
Prima Básica: \$ _____	Recargo Ocupación \$ _____										
PRIMA TOTAL \$ _____											
Modo de pago de la prima: <input type="checkbox"/> 01. Mensual Corriente <input type="checkbox"/> 12. Anual	<input type="checkbox"/> 01. Deducción mensual										
<input type="checkbox"/> 03. Trimestral <input type="checkbox"/> 06. Semestral											
Plazo del Seguro: <input type="radio"/> 5 Años <input type="radio"/> 10 Años <input checked="" type="radio"/> 15 años											
Acreedor de la póliza: BANCO NACIONAL DE C.R.											
Beneficiarios contingentes nombre y apellidos: _____	Parentesco: _____										
nombre y apellidos: _____	Parentesco: _____										
¿Usa bebidas alcohólicas? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO En caso afirmativo: ¿HACE CUANTO? _____ años _____ meses	¿CANTIDAD? _____ copas _____ botellas										
¿FRECUENCIA? <input type="checkbox"/> diario <input type="checkbox"/> semanal <input type="checkbox"/> mensual	¿CLASE? <input type="checkbox"/> ron <input type="checkbox"/> whisky <input type="checkbox"/> cerveza _____										
¿Ha padecido de alcoholismo? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO											
¿Fuma? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO ¿CUÁNTOS CIGARRILLOS AL DIA? _____	¿DESDE HACE CUANTO TIEMPO? _____ años _____ meses										
¿Practica algún deporte, pasatiempo u ocupación peligroso? <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI, explique cual _____											
¿Sufrió usted en el último año: algún tipo de accidente? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	¿Adolece algún padecimiento: físico o se le ha sugerido algún tratamiento										
¿operación quirúrgica? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	por enfermedades , cardiovasculares, pulmonares, SIDA, cancerosas,										
o se encuentra bajo tratamiento médico? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	hipertensión arterial, insuficiencia renal,										
¿Tiene usted alguna dificultad para el desempeño de sus tareas laborales? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	diabetes o hepatitis? <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI, ¿Cuál? _____										
<p>¿Ha sufrido alguna vez o sufre en la actualidad de alguna de las siguientes enfermedades o padecimientos? (Indique SI o NO en cada caso). Subraye la que padece.</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"><input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Asma , enfisema, tos persistente, problemas de la voz, tuberculosis o cualquier desorden o enfermedad del Aparato Respiratorio.</td> <td style="width: 50%; border: none;"><input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Enfermedades de los huesos, las articulaciones columna, lumbalgia, ciática.</td> </tr> <tr> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Presión alta, dolores de pecho, ahogos, soplos en el corazón, fiebre reumática, colesterol alto, o cualquier enfermedad del Aparato Circulatorio.</td> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Cáncer o tumores.</td> </tr> <tr> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Dolores de cabeza, meningitis, desmayos, mareos, epilepsia, depresión, nervios o cualquier enfermedad del Sistema Nervioso.</td> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Deformidad, defectos físicos</td> </tr> <tr> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Enfermedades de riñones, infecciones urinarias, enfermedades ventrales o cualquier enfermedad del Aparato Genitourinario.</td> <td style="border: none;">Solo para mujeres: Ha tenido enfermedades de los senos: <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI, meses _____</td> </tr> <tr> <td style="border: none;"><input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Ulceras del estómago, sangrados, enfermedades del hígado o cualquier otro desorden o enfermedad del Aparato Digestivo.</td> <td style="border: none;">¿Está embarazada? <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI, meses _____</td> </tr> </table> <p>El seguro solicitado tiene un periodo de disputabilidad de un año para enfermedades no declaradas y un periodo de espera de ocho años para padecimientos que sean c directa o indirecta del Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA).</p>		<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Asma , enfisema, tos persistente, problemas de la voz, tuberculosis o cualquier desorden o enfermedad del Aparato Respiratorio.	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Enfermedades de los huesos, las articulaciones columna, lumbalgia, ciática.	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Presión alta, dolores de pecho, ahogos, soplos en el corazón, fiebre reumática, colesterol alto, o cualquier enfermedad del Aparato Circulatorio.	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Cáncer o tumores.	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Dolores de cabeza, meningitis, desmayos, mareos, epilepsia, depresión, nervios o cualquier enfermedad del Sistema Nervioso.	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Deformidad, defectos físicos	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Enfermedades de riñones, infecciones urinarias, enfermedades ventrales o cualquier enfermedad del Aparato Genitourinario.	Solo para mujeres: Ha tenido enfermedades de los senos: <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI, meses _____	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Ulceras del estómago, sangrados, enfermedades del hígado o cualquier otro desorden o enfermedad del Aparato Digestivo.	¿Está embarazada? <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI, meses _____
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Asma , enfisema, tos persistente, problemas de la voz, tuberculosis o cualquier desorden o enfermedad del Aparato Respiratorio.	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Enfermedades de los huesos, las articulaciones columna, lumbalgia, ciática.										
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Presión alta, dolores de pecho, ahogos, soplos en el corazón, fiebre reumática, colesterol alto, o cualquier enfermedad del Aparato Circulatorio.	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Cáncer o tumores.										
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Dolores de cabeza, meningitis, desmayos, mareos, epilepsia, depresión, nervios o cualquier enfermedad del Sistema Nervioso.	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Deformidad, defectos físicos										
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Enfermedades de riñones, infecciones urinarias, enfermedades ventrales o cualquier enfermedad del Aparato Genitourinario.	Solo para mujeres: Ha tenido enfermedades de los senos: <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI, meses _____										
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Ulceras del estómago, sangrados, enfermedades del hígado o cualquier otro desorden o enfermedad del Aparato Digestivo.	¿Está embarazada? <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI, meses _____										
EN CASO AFIRMATIVO, DE LOS SIGUIENTES DETALLES:											
Enfermedad	Fecha inicio	Duración de la enfermedad	Resultado del tratamiento	Clínica u hospital donde fue atendido							
<p>Por la presente convengo y declaro que todas las declaraciones y respuestas anteriores, han sido escritas de mi puño y letra o dictadas por mí, y forman la base sobre la cual se funda el Instituto para emitir la póliza que por la presente se solicita. Asimismo convengo que cualesquiera contestaciones inexactas o supresión de hechos con respecto a mi salud, historia de familia, hábitos, ocupación o circunstancias, y la falta de pago de una prima dentro de los treinta días de gracia, conforme se especifica en la póliza, causarán la nulidad de la misma y la pérdida de las primas pagadas (Artículo 6 Ley de seguros de 1922), excepto en los casos previstos por la póliza. Asimismo convengo en que, ni yo ni mis representantes legales, ni ninguna otra persona interesada en esta póliza, objetarán en ningún tiempo que un médico privado ó publico declare cualquier hecho que pueda relacionarse con el presente contrato cuando el Instituto lo solicite. La presente solicitud (que la constituyen esta fórmula y la declaración al médico) y la póliza constituye el contrato de seguro pleno entre las partes.</p> <p>Asimismo convengo que relevo de toda responsabilidad a la Caja Costarricense del Seguro Social, a cualquier otro Hospital o clínica particular y al Instituto Nacional de Seguros, cuando el contenido de los expedientes clínicos deba ser revelado por interés de mis beneficiarios o como consecuencia de una acción judicial.</p>											
Lugar y fecha _____	Firma del solicitante y número de cédula _____	Firma del agente BNCR #550900 _____									
ESPACIO PARA USO DEL ACEPTADOR DE RIESGOS											
Requisitos adicionales _____			ACEPTADA								
La emisión de esta póliza es autorizada y _____											

<b>INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS</b> <b>Dirección de Seguros Personales</b>	<b>AUTORIZACION PARA CONSULTA</b> <b>DE EXPEDIENTES</b>
<p><b>SEGURO:</b> _____</p> <p>Yo, _____, Cédula N° <u>0</u> autorizo expresamente y en forma inequívoca a los funcionarios que el Instituto Nacional de Seguros designe, para consultar y recopilar toda la información contenida en mis expedientes en cualquier centro hospitalario, clínica o consultorio ya sea privado o perteneciente a la Caja Costarricense del Seguro Social.</p> <p>En caso de haber sido declarado inválido, autorizo la revisión y recolección de los datos del sumario de la invalidez, ya sea de la Caja Costarricense del Seguro Social o de cualquier otra entidad que la haya otorgado.</p> <p>Lo anterior, cuando dicha información se requiera en el proceso de Selección de Riesgos o para el trámite de cualquier reclamo interpuesto por mi o por parte de mis beneficiarios en caso de fallecimiento.</p> <p>FECHA: _____ FIRMA: _____</p>	

**Fuente: Sistema Integral de Cuentas Corrientes**


**Anexo No.7**  
**Póliza de para bienes, requisito para solicitud Crédito para vivienda**  
**Banco Nacional de Costa Rica**

<b>Instituto Nacional de Seguros</b> Hogar Seguro 2000		Solicitud-Póliza-Recibo 																																																																																																				
<b>Fecha de Emisión:</b> _____ <b>Hora:</b> <input type="checkbox"/> A.M. <input type="checkbox"/> P.M.		<b>Conducto de Cobro</b> <input type="checkbox"/> 01 Deducion Mensual <input type="checkbox"/> 04 Agencia Bancaria <input type="checkbox"/> 07 Puesto Seguros <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> 02 Agente Solicitador <input type="checkbox"/> 05 Sucursal INS <input type="checkbox"/> 08 Comercializadora <input type="checkbox"/> Tarjeta <input type="checkbox"/> 03 Agente Recaudador <input type="checkbox"/> 06 Ofic. Centrales <input type="checkbox"/> 09 Cargo Automatico <input type="checkbox"/> Cuenta																																																																																																				
<b>Vigencia:</b> Desde _____ Hasta _____		<b>Forma de Pago:</b> <input type="radio"/> 01 Mensual <input type="radio"/> 03 Trimestral <input type="radio"/> 12 Anual <input type="radio"/> 02 Dedu. Mensual <input type="radio"/> 04 Semestral <input type="radio"/> 00 Otros																																																																																																				
<b>DATOS DEL SOLICITANTE</b>		<b>Codigo Conducto Cobro</b> 550900 <b>Pagado Con:</b> _____ Cheque # _____ Banco # _____ Cuenta # _____																																																																																																				
1. Nombre o Razon Social y cedula: _____ <b>Actividad Economica:</b> _____ 2. Nombre o Razon Social y cedula: _____ <b>Actividad Economica:</b> _____ No. Telefono: _____ No. Fax: _____ Direccion o Apartado Postal: _____ <b>Provincia:</b> _____ <b>Canton:</b> _____ <b>Distrito:</b> _____		El solicitante es: <input type="checkbox"/> 01 Propietario <input type="checkbox"/> 03 Usufructuario <input type="checkbox"/> 05 Acreedor <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> 02 Copropietario <input type="checkbox"/> 04 Arrendatario <input type="checkbox"/> 06 Administrador																																																																																																				
<b>DATOS DE LA PROPIEDAD OBJETO DEL SEGURO</b>		<b>Nombre del Conyuge y No. Cedula</b> _____ <b>Provincia:</b> _____ <b>Canton:</b> _____ <b>Distrito:</b> _____ <b>Barrio, Urbanizacion o Colonia:</b> _____ <b>Con Frentes:</b> <input type="checkbox"/> Calle <input type="checkbox"/> Entro: <input type="checkbox"/> Calles <input type="checkbox"/> Casa No: _____ <b>Otras Señas:</b> _____ <input type="checkbox"/> Avenida <input type="checkbox"/> Avenidas <b>Area Construida:</b> _____ m <sup>2</sup> <b>No. Pisos:</b> _____ <b>Año de la Construcción</b> _____ <b>% Casa de Habitación</b> _____ <b>Valor Actual del Edificio</b> \$ _____ <b>Inmueble Ocupado Per:</b> <input type="checkbox"/> Propietario <input type="checkbox"/> Inquilino <b>Clase de Construcción:</b> _____ <b>Paredes Exteriores:</b> <input type="checkbox"/> <b>Paredes Interiores:</b> <input type="checkbox"/> Cemento armado, concreto, ladrillo mado, piedra, bloque, cemento Madera, tela metalica, hierro galvanizado, bahareque o cualquier material combustible <input type="checkbox"/> <b>Garantia Hipotecaria</b> <b>No. Folio Real:</b> _____ <b>Nombre del Acreedor:</b> _____ <b>Monto de la Garantia:</b> \$ _____ <input type="checkbox"/> <b>Garantia Prendaria</b> <b>Colindantes:</b> Al Norte: <input type="checkbox"/> Calle o Avenida <input type="checkbox"/> Edif. De Locales Comerciales <input type="checkbox"/> Rio <input type="checkbox"/> Talud <input type="checkbox"/> Otro _____ <input type="checkbox"/> Casa de Habitación <input type="checkbox"/> Edif. De Apartamentos <input type="checkbox"/> Pendiente <input type="checkbox"/> Lote Baldio Al Sur: <input type="checkbox"/> Calle o Avenida <input type="checkbox"/> Edif. De Locales Comerciales <input type="checkbox"/> Rio <input type="checkbox"/> Talud <input type="checkbox"/> Otro _____ <input type="checkbox"/> Casa de Habitación <input type="checkbox"/> Edif. De Apartamentos <input type="checkbox"/> Pendiente <input type="checkbox"/> Lote Baldio Al Este: <input type="checkbox"/> Calle o Avenida <input type="checkbox"/> Edif. De Locales Comerciales <input type="checkbox"/> Rio <input type="checkbox"/> Talud <input type="checkbox"/> Otro _____ <input type="checkbox"/> Casa de Habitación <input type="checkbox"/> Edif. De Apartamentos <input type="checkbox"/> Pendiente <input type="checkbox"/> Lote Baldio Al Oeste: <input type="checkbox"/> Calle o Avenida <input type="checkbox"/> Edif. De Locales Comerciales <input type="checkbox"/> Rio <input type="checkbox"/> Talud <input type="checkbox"/> Otro _____ <input type="checkbox"/> Casa de Habitación <input type="checkbox"/> Edif. De Apartamentos <input type="checkbox"/> Pendiente <input type="checkbox"/> Lote Baldio Si su vivienda esta cerca de un rio, talud o de una pendiente, indique a que distancia: _____ <b>Observaciones:</b> _____ <b>Sistema Electrico Entubado</b> <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Parcial <b>Voltajes:</b> <input type="checkbox"/> 110 V <input type="checkbox"/> 220 V <b>Breakers Para Toda La Casa</b> <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <b>Interruptores de Cuchilla</b> <input type="checkbox"/> Alambre <input type="checkbox"/> Fusible																																																																																																				
Desea incluir la clausula de proteccion contra la inflacion? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <b>Porcentaje:</b> <input type="radio"/> No <input type="radio"/> 10% <input type="radio"/> 15% <input type="radio"/> 20%		<b>DATOS DEL SEGURO</b>																																																																																																				
<b>Coberturas</b>		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Propiedad Asegurada</th> <th>A. Incendio Casual y Rayo (Basica)</th> <th>B. Riesgos Varios</th> <th>C. Inundaciones y Deslizamientos</th> <th>D. Convulsiones de la naturaleza</th> <th>H. Perdidas de Renta</th> <th>I. Cristales</th> <th>R. Gastos de Alquiler</th> <th>Monto Asegurado</th> <th>Prima</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Edificio (*)</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ménaje</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>P. Renta</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cristales</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Gastos Alquiler</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="8">                     Periodo de indemnizacion por Gastos de Alquiler o Perdida de Renta _____ Meses.                 </td> <td><b>Totales</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="8"></td> <td><b>Prima Neta</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="8"></td> <td><b>Imp. De Ventas</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="8"></td> <td><b>Total a Pagar</b></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Propiedad Asegurada	A. Incendio Casual y Rayo (Basica)	B. Riesgos Varios	C. Inundaciones y Deslizamientos	D. Convulsiones de la naturaleza	H. Perdidas de Renta	I. Cristales	R. Gastos de Alquiler	Monto Asegurado	Prima	Edificio (*)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						Ménaje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						P. Renta										Cristales										Gastos Alquiler										Periodo de indemnizacion por Gastos de Alquiler o Perdida de Renta _____ Meses.								<b>Totales</b>										<b>Prima Neta</b>										<b>Imp. De Ventas</b>										<b>Total a Pagar</b>	
Propiedad Asegurada	A. Incendio Casual y Rayo (Basica)	B. Riesgos Varios	C. Inundaciones y Deslizamientos	D. Convulsiones de la naturaleza	H. Perdidas de Renta	I. Cristales	R. Gastos de Alquiler	Monto Asegurado	Prima																																																																																													
Edificio (*)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																		
Ménaje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																		
P. Renta																																																																																																						
Cristales																																																																																																						
Gastos Alquiler																																																																																																						
Periodo de indemnizacion por Gastos de Alquiler o Perdida de Renta _____ Meses.								<b>Totales</b>																																																																																														
								<b>Prima Neta</b>																																																																																														
								<b>Imp. De Ventas</b>																																																																																														
								<b>Total a Pagar</b>																																																																																														
(*) Indique cuanto es el monto correspondiente dentro del valor asegurado en edificio por (si requiere mas espacio, utilice hojas adicionales)		<b>Emission PDM</b>																																																																																																				
Muros o tapias (exteriores e interiores): \$ _____    Muros de Contencion: \$ _____ Bodega: \$ _____    Piscina: \$ _____ Caseta de Filtros: \$ _____    Otros: \$ _____ Especifique _____		Instituto Nacional de Seguros Cedula Juridica 400000-1902-22  GERENTE																																																																																																				
Declaro y convengo que todas las contestaciones que en mi calidad de agente de seguros, manifiesto que he revisado y que desde mi perspectiva no existen agravaciones y/o limitaciones que impidan el otorgamiento del seguro que se expide en este momento.		Firma y numero de cedula del Asegurado _____    Firma y numero de Agente o Comercializadora _____																																																																																																				
Nota: Cuando el pago de la prima se realiza mediante cheque bancario -Caso en el cual se hara constar sus datos- La validez de esta poliza queda condicionada a que este titulo-valor lo haga inmediatamente efectivo el girado																																																																																																						
*** Valida con la marca Certificadora-Cuando es pegado en las cajas del INS -O sello del agente recaudador en su caso.																																																																																																						

Fuente: Centro de procesamiento y administración de Crédito



**Anexo No.8**  
**Declaración Jurada Grupos de Interés Económico, requisito**  
**para solicitud Crédito para vivienda Banco Nacional de Costa Rica**

	<b>BANCO NACIONAL</b> <small>MAS CERCA DE USTED</small>	<b>DECLARACIÓN JURADA</b> <b>GRUPOS DE INTERÉS ECONÓMICO</b> <b>PERSONA FÍSICA</b>
Nombre del Declarante: _____		Monto Solicitado: _____
Cédula de Identidad: _____		
Fecha: <b>Martes 26 de Abril del 2005</b>		
En cumplimiento con lo establecido en el REGLAMENTO PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO A GRUPOS DE INTERÉS ECONÓMICO, Acuerdo 4 - 96 de la Superintendencia General de Entidades Financieras, me permito brindar al Banco Nacional de Costa Rica la siguiente información:		
1. Empresas en que poseo una participación en el capital social igual o superior al 50 %.		
	<b>Nombre</b>	<b>No. De Cédula</b> <b>% Participación</b>
①		
②		
③		
④		
2. Empresas en las que participo como miembro de la Junta Directiva, Gerente General o Representante.		
	<b>Nombre</b>	<b>No. De Cédula</b> <b>% Participación</b>
①		
②		
③		
④		
3. Empresas en que poseo una participación en el capital social igual o superior al 20 % o de acciones con derecho a voto. Si en el grupo de accionistas de la (s) empresa (s) en que participa como socio, existen personas con parentesco por consanguinidad y/o afinidad hasta segundo grado inclusive, sus participaciones individuales deberán ser sumadas, para efectos de determinar si en conjunto alcanzan o superan el 20 % del capital social de la (s) empresa (s). Ver NOTA 1.		
	<b>Nombre</b>	<b>No. De Cédula</b> <b>% Participación</b>
①		
②		
③		
④		
4. Personas físicas o jurídicas con las que comparto garantías comunes o recíprocas en el Banco Nacional de Costa Rica		
	<b>Nombre Persona Física o Jurídica</b>	<b>No. De Cédula</b> <b>Garantía</b>
①		
②		
③		
④		
Yo _____ bajo la gravedad del juramento, declaro que la información suministrada es correcta y verdadera.		
Firma del declarante _____		Número de cédula _____
<b>Notas:</b> Parientes por consanguinidad hasta segundo grado: Hijos, padres, hermanos, abuelos y nietos. Parientes por afinidad hasta segundo grado: Cónyuge, suegros y cuñados. De requerirse más espacio incluir hojas adicionales haciendo referencia los numerales que corres		
		<b>A.M.R.</b>

**Fuente: Centro de procesamiento y administración de Crédito**

**Anexo No.9**  
**Declaración Jurada Deudas, requisito para**  
**solicitud Crédito para vivienda Banco Nacional de Costa Rica**



A.M.R.

Yo \_\_\_\_\_, con cédula de identidad número \_\_\_\_\_ entendido de las consecuencias legales que conllevan este acto y advertido de las penas con que la ley castiga el falso testimonio en materia civil, y por lo más sagrado de mis convicciones rindo bajo juramento que mis deudas con acreedores diferentes al Banco Nacional de Costa Rica, son las que a continuación se detallan:

ACREEDOR	MONTO ORIGINAL	SALDO A LA FECHA	CUOTA MENSUAL	FECHA VENCIMIENTO

Las anteriores son todas mis deudas con bancos públicos, bancos privados, cooperativas, tarjetas de crédito, asociaciones, casas comerciales, otros organismos financieros y personas particulares, para un total de colones : ₡

( ) NO TENGO DEUDAS CON NINGUN ORGANISMO FINANCIERO.

Todo para los efectos legales pertinentes por parte del Banco Nacional de Costa Rica. Leído lo escrito manifiesto que lo apruebo, ratifico y firmo, en San José, a las \_\_\_\_\_ horas del día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_.

Firma de Cliente : \_\_\_\_\_ No. Cédula \_\_\_\_\_


----- (>: ESPACIO EXCLUSIVO PARA EL BANCO NACIONAL (>: -----

Firma de Testigo : \_\_\_\_\_ No. Cédula \_\_\_\_\_

Firma de Testigo : \_\_\_\_\_ No. Cédula \_\_\_\_\_

## Anexo No.10

### Constancia de conocimiento art.117, Ley Orgánica BCCR, requisito para solicitud Crédito para vivienda Banco Nacional de Costa Rica

 <p>Fecha : _____</p> <p>Señores: <b>BANCO NACIONAL DE COSTA RICA</b> Agencia de Hatillo - N° 107 San José, Costa Rica</p> <p>Asunto: Operaciones de Crédito a cargo de: _____</p> <p>Estimado señores:</p> <p>Para los efectos de lo dispuesto en el artículo 117 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional (derecha de la presente), manifiesto expresamente que conozco el contenido de la norma y todos sus alcances.</p> <p>Por lo anterior, <b>BAJO LA FE DE JURAMENTO</b>, expresamente manifiesto que no me encuentro en ninguno de los supuestos de los incisos a) y b) del artículo 117 de la LOSBN al momento de solicitar este crédito.</p> <p>Atentamente,</p> <p>_____ P/Nombre del deudor y/o representante legal</p> <p>_____ Cédula de Identidad N°</p>	<p>Declaración Jurada Artículo 117 LOSBN</p> <p>N° 8187 <b>LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA</b></p> <p><b>DECRETA:</b></p> <p>REFORMA DEL ARTÍCULO 117 DE LA LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA BANCARIO NACIONAL, N° 1644, Y SUS REFORMAS</p> <p>Artículo único.—Refórmase el artículo 117 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, N° 1644, del 26 de septiembre de 1953, y sus reformas. El texto dirá:</p> <p>"...Artículo 117.— Ningún banco comercial del Estado podrá efectuar operaciones activas directas ni indirectas con:</p> <p>a) Los miembros de su propia junta directiva y sus ascendientes, descendientes, cónyuges y demás parientes por consanguinidad o afinidad, hasta el segundo grado inclusive.</p> <p>b) Las sociedades mercantiles y cooperativas, de las cuales los miembros de la junta directiva o funcionarios administrativos del propio banco, así como sus ascendientes, descendientes, cónyuges y demás parientes por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado inclusive, sean representantes legales o posean acciones, cuotas u otras participaciones de capital, iguales o superiores al quince por ciento (15%) del que se acordare. A esta participación deberá agregarse la de sus ascendientes, descendientes, cónyuges y demás parientes por consanguinidad o afinidad, hasta el segundo grado inclusive.</p> <p>Quando se utilice esta excepción de la regla, el director o funcionario administrativo deberá certificar el porcentaje sobre la posesión de acciones, cuotas o participaciones de capital de la sociedad o cooperativa donde tenga interés directo o indirecto.</p> <p>Esta prohibición no se extenderá a los préstamos realizados antes del nombramiento de la persona que se trate.</p> <p>Los estatutos de los bancos comerciales particulares contendrán las disposiciones normativas relacionadas con la concesión de créditos, en forma directa o indirecta, a las personas citadas en los incisos a) y b). En todo caso, para conceder los préstamos se requerirá el respectivo acuerdo de la junta directiva y la aprobación expresa por escrito, del Superintendente General de Entidades Financieras."</p> <p>Rige a partir de su publicación. (Ley N° 8187 del 18 de diciembre del 2001, publicada en La Gaceta N° 10 del 15 de enero del 2002) Integración de la junta directiva general a partir de enero 2004.</p> <table border="1" data-bbox="869 1624 1364 1836"><tr><td><b>Ing. Rodolfo Brenes Gómez, Presidente</b></td></tr><tr><td><b>Sr. Eduardo Salgado Uiloa, Vicepresidente</b></td></tr><tr><td><b>Msc. Maritza Silva Gamboa, Secretaria</b></td></tr><tr><td><b>Lic. Oscar Emilio Barahona de León, Director</b></td></tr><tr><td><b>Sr. Alfonso Guardia Mora, Director</b></td></tr><tr><td><b>Sr. Luis Villalobos Villalobos, Director</b></td></tr><tr><td><b>LLM. Eric Thompson Chacón, Director</b></td></tr></table> <p>A.M.R.</p>	<b>Ing. Rodolfo Brenes Gómez, Presidente</b>	<b>Sr. Eduardo Salgado Uiloa, Vicepresidente</b>	<b>Msc. Maritza Silva Gamboa, Secretaria</b>	<b>Lic. Oscar Emilio Barahona de León, Director</b>	<b>Sr. Alfonso Guardia Mora, Director</b>	<b>Sr. Luis Villalobos Villalobos, Director</b>	<b>LLM. Eric Thompson Chacón, Director</b>
<b>Ing. Rodolfo Brenes Gómez, Presidente</b>								
<b>Sr. Eduardo Salgado Uiloa, Vicepresidente</b>								
<b>Msc. Maritza Silva Gamboa, Secretaria</b>								
<b>Lic. Oscar Emilio Barahona de León, Director</b>								
<b>Sr. Alfonso Guardia Mora, Director</b>								
<b>Sr. Luis Villalobos Villalobos, Director</b>								
<b>LLM. Eric Thompson Chacón, Director</b>								

## **Anexo No.11**

### **Entrevista**

Para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas, se le presenta la siguiente entrevista, con el objetivo de conocer el funcionamiento y la calidad de la aplicación de la metodología para la evaluación de las colocaciones de la cartera crediticia en el Sector Vivienda, que utiliza el Banco Nacional de Costa Rica. Además de información general que es de gran importancia para este proyecto. La información suministrada mediante esta entrevista será confidencial y plenamente de carácter académico.

1. ¿Cómo se puede mantener, o si lo considera mejorar, el desempeño del Sistema Financiero Nacional para el sector vivienda?.
2. ¿De qué manera afecta el cumplimiento o no de la reglamentación y normativa establecida por los entes reguladores dentro del Sistema Bancario Nacional para el sector vivienda?.
3. ¿Qué características especiales dentro de la Metodología que emplea el Banco para el análisis de las colocaciones en el sector vivienda procuran la disminución del riesgo crediticio en ese segmento de mercado?.
4. ¿Cuál es la importancia de una evaluación exhaustiva en el trámite de solicitudes crediticias en el sector vivienda?.
5. La globalización ha transformado la perspectiva de todas las entidades, donde la competencia se da entre entidades privadas y públicas de manera agresiva. Respecto lo anterior, ¿cree usted que la globalización provoca o podría provocar que se descuide el cumplimiento de procesos en las entidades públicas con el fin de lograr competir al mismo ritmo que las privadas?.
6. ¿Se han utilizado herramientas, como por ejemplo Benchmarking, para ejecutar dentro de los planteamientos crediticios del Banco? En caso de ser así, ¿han sido efectivas? ¿por qué?.
7. Dentro de los productos crediticios para el sector vivienda se encuentra el BN Vivienda Real, ¿cómo ha sido la reacción del consumidor hacia este producto?
8. Respecto a la pregunta anterior ¿qué medidas de control han desarrollado para disminuir el riesgo crediticio?.

**Fuente: Creado por la autora para esta investigación**

**Anexo no.12**  
**Hoja de Investigación y Observación**

<b>CASO:</b>	<input style="width: 90%;" type="text"/>
<b>Abogado a cargo:</b>	_____
<b>FECHA SOLICITUD:</b>	_____
<b>FECHA COLOCACIÓN:</b>	_____
<b>FECHA RESERVA:</b>	_____
<b>MONTO SOLICITADO:</b>	_____
<b>MONTO ADJUDICACIÓN:</b>	_____
<b>Requisitos Solicitados:</b>	<div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 100%;"></div>
<b>Doc. aportados:</b>	<div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 100%;"></div>
<b>Condiciones:</b>	<div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 100%;"></div>
<b>Motivo adjudicación:</b>	_____ _____

**Fuente: Creado por la autora para esta investigación**