



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

**DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y
ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS**

Guía y Estudio del Microcrédito.

TRABAJO MONOGRÁFICO

Para Obtener el Grado de

Licenciado en Economía y Finanzas

PRESENTA

Adrián Rafael Peraza Buenfil

SUPERVISORES

Dr. Luís Alfredo Castillo Polanco

M. C. Naiber José Bardales Roura

M. C. Edgar Sansores Guerrero

Chetumal, Quintana Roo 2012



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Monografía elaborada bajo la supervisión del comité de asesoría y aprobado como requisito parcial, para obtener el grado de:

LICENCIADO EN ECONOMIA Y FINANZAS

COMITÉ

SUPERVISOR: _____
Dr. Luís Alfredo Castillo Polanco

SUPERVISOR: _____
M. C. Naiber José Bardales Roura

SUPERVISOR: _____
M. C. Edgar Sansores Guerrero

Chetumal, Quintana Roo, Junio de 2012



AGRADECIMIENTOS:

Dedico este trabajo a mi Padre y a mi madre, quienes siempre me apoyaron y me dieron toda su confianza y su amor ya que sin ellos no hubiese logrado ser la persona que soy.

Agradezco a Dios por darme las fuerzas para levantarme al sentirme derrotado y le agradezco infinitamente su bendición para alcanzar esta meta y las futuras.

A mi esposa que siempre fue mi fuente de inspiración, mis ganas de seguir adelante pensando en un futuro mejor y agradezco todo su amor, dedicación y sacrificios, le estoy profundamente agradecido por ser como es y por todos esos momentos de cariño y comprensión.

Igualmente le estoy muy agradecido a la Universidad de Quintana Roo, por todas sus atenciones y al personal que labora en esta mi alma mater por permitirnos ser parte de su comunidad y brindarnos su apoyo y esfuerzo con tal de darnos a nosotros los miembros de la comunidad universitaria lo mejor de sus servicios.

De manera especial quiero dedicarles este trabajo a mis maestros, que más que maestros fueron mis guías y mis ejemplos a seguir ya que por ellos he conseguido esta meta muy importante para mí y gracias a sus enseñanzas he logrado aprender las herramientas que me brindaron para enfrentar nuevos retos en la vida.



Índice

	Página
I. Introducción	7
II. Planteamiento del Problema	10
III. Objetivo. Objetivos particulares	11
CAPITULO 1. El Micro crédito y el Crédito.	
1.1 Breve Historia del Micro crédito.	14
1.2 ¿Qué es el Micro crédito?	18
1.3 Los Tipos de Micro crédito.	
1.3.1 El Micro crédito formal.	24
1.3.2 El Micro crédito Informal.	27
1.4 ¿Qué es un Crédito?	36
1.4.1 Beneficios del Uso del Crédito.	37
1.4.2 ¿Cuáles son los componentes que integran un Crédito?	39
1.4.3 ¿Qué Tipos de crédito más comunes hay?	40
1.5 Síntesis del credito en el sistema financiero (en los bancos).	41
1.6 Componentes Clave que se deben Saber de un Contrato de Crédito Bancario.	42
1.7 ¿Qué es el CAT?	47
1.7.1 Composición del CAT.	48
1.7.1.1 El cálculo del CAT.	48
1.8 ¿Qué es el Contrato de Crédito?	52
1.8.1 ¿Cómo se compone el contrato de crédito?	53
1.9 ¿Qué son las garantías?	56
1.9.1 ¿Qué tipos de Garantías hay?	57
CAPÍTULO 2. El uso del Crédito.	60
2.1 ¿En que gasto o invierto mi crédito?	60
2.1.1 Los pagos.	61
2.2 ¿Como funciona el crédito?	64
2.3 Análisis de la situación del usuario común.	68
2.4 Definiciones de Términos comúnmente usados por usuarios de Microcrédito tanto bancarios y no bancarios.	72
2.4.1 Los Usuarios (de Servicios de empresas Bancarias y servicios de empresas no Bancarias).	73
2.5 Elementos Necesarios para la “Decisión” de Tomar O No Un Crédito.	80



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

2.6 ¿Cómo elegir un crédito?	83
2.7 ¿Qué es un aval? Y ¿Qué tipos hay?	84
2.7.1 Los riesgos de avalar un credito.	85
2.7.2 ¿Que puede hacer un aval cuando ya no quiere serlo o desea solucionar la liquidación de la deuda?	87
2.8 ¿Qué y Cómo es el proceso de un Microcrédito?	88
2.8.1 El Proceso del Microcrédito.	89
2.9. El sujeto de Crédito.	91
2.9.1 Estrategias de las empresas otorgantes de crédito para mantenerse en el mercado.	94
2.9.2 Gestión de Flujos de Efectivo. La Liquidez y solvencia. ¿Cómo afecta al individuo micro empresario?	96
 CAPITULO 3. El papel del Usuario, el Prestamista, el Microcrédito y los Burós de crédito dentro del mercado del Sistema de Financiero.	
3. El papel del Usuario dentro del Sistema Financiero.	99
3.1 El otorgante de crédito.	102
3.1.1 ¿Y que hace el otorgante a favor del usuario?	103
3.2 El Microcrédito dentro del sistema financiero.	105
3.2.1 Importancia del Microcrédito	111
3.2.2 El concepto de microfinanzas	113
3.2.3. Acciones Internacionales	115
3.2.4 El Crédito	117
3.2.4.1 Clasificaciones del Crédito	119
3.2.4.2 Diferentes Tipos de Política de Crédito	120
3.2.5 Tasa de Interés	121
3.2.5.1 Valor del Dinero a Través del Tiempo	122
3.2.5.2 Interés Simple e Interés Compuesto	123
3.2.6 Síntesis de la Oferta de Microcrédito Bancario	124
3.2.6.1 La tarjeta de Crédito	125
3.2.6.2 La tarjeta de Débito	126
3.3 Oferta de diferentes tipos de Microcréditos en México.	128
3.4 Otros otorgantes de crédito.	131
3.4.1 El autofinanciamiento laboral.	132
3.4.1.1 El autofinanciamiento del ex empleado (desempleado) privado.	133
3.5 Ejemplos de Algunos Otorgantes de Microcrédito en el sur del estado de Quintana Roo. El Municipio de Othón P. Blanco.	135



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

3.6 Conclusión de los requerimientos para un Microcrédito	169
3.7 CAT de algunas Tarjetas de Crédito Bancarias.	170
3.7.1 Comparativo de Ejemplos del CAT. Otorgantes Bancarios.	171
3.7.2 CAT de los Otorgantes de Crédito no bancarios.	171
3.7.2.1 Análisis del CAT de los diferentes Otorgantes de Crédito	173
3.8 El Buró de Crédito y el Prestatario o deudor.	174
3.8.1 El prestatario	175
3.8.2 ¿Qué son los Burós de Crédito? y ¿Cuáles son?	176

CAPITULO 4. La Cobranza o Recuperación del Crédito.

4 ¿Qué es la Cobranza o Recuperación del Crédito?	197
4.1 Recomendaciones en relación a las Condiciones de Cobranza.	198
4.2 ¿Qué es un Sistema de Gestión de Cobranza?	208
4.3 ¿Qué es un Método de Cobranza?	209
4.4 ¿Cómo recupera o cobra el Crédito la empresa Otorgante de Crédito, cuando el cliente deja de pagar?	210
4.4.1 ¿Qué es la Cobranza Administrativa?	212
4.4.2 ¿Qué es la Cobranza Extra Judicial?	213
4.4.3 El recurso de la reestructuración.	215
4.4.4 ¿Qué es la Cobranza Judicial?	217
4.5 ¿Son iguales los Métodos de Cobranza que usan las empresas otorgantes de crédito?	220

CAPITULO 5. Información Complementaria.

5.1 ¿Que es el valor del dinero?	231
5.2 Causas posibles de altos cobros de créditos.	232
5.3 Empresas Microfinancieras O Entidades De Crédito Reguladas y No Reguladas.	237

Anexos

Anexo 1. Glosario.	240
Anexo 2. Autoridades, Marco Legal y Regulatorio. Las autoridades. El Banco de México, Banxico. La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, SHCP. La Comisión Nacional Bancaria y de Valores, CNBV. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los	253-259



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

Usuarios de Servicios Financieros, CONDUSEF. La Procuraduría Federal del Consumidor, PROFECO. Marco Legal y Regulatorio.	
Anexo 3. Resumen de la composición del sistema financiero informe 2007 de Banco de México.	264
Anexo 4. Ejemplo del Proceso de Crédito.	265
Anexo 5. La capacidad de pago.	266
Anexo 6. Aspectos importantes útiles de conocimiento para el Demandante y otorgante de crédito.	269
Anexo 7. Comparativo entre empresas de crédito.	270
Anexo 8. Código de Ética de Las Obligaciones Para Con Los Deudores Y Público en General.	271
Anexo 9. Los embargos, (Según el Código de Comercio).	273
Anexo 10. Formatos de Reclamación de Sociedades de Información Crediticia.	281
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	289-294
Fuentes de información	295



I. Introducción.

El presente trabajo monográfico se elaboró con la intención de dar a conocer al público en general un manual de guía y uso del microcrédito¹, así como también, evitar la confusión entre crédito y microcrédito. Se mostrará la marcada diferencia de cada uno de ellos, y para evitar esas confusiones se incluyen temas cortos y citas textuales tomadas de diferentes fuentes, comentadas a lo largo de la monografía, que describen muy sencillamente al crédito y cuando éste se considera como un microcrédito.

De igual forma, aclaro que para mejor comprensión este trabajo contiene información de la historia del microcrédito, su uso, ejemplos, cálculos, definiciones, Los principales temas que se abordarán en esta investigación son: El origen del crédito, sus modalidades de presentación, los procesos que se dan antes de obtener el micro crédito, los beneficios y consecuencias de una mala decisión, la cobranza, información legal y anexos que se incluyeron con la intención de reforzar la lectura. El crédito es una forma de facilitar el intercambio de bienes y servicios, así como también de préstamo de capitales que se garantizan por medio de documentos que señalan el pago a futuro. El microcrédito, como crédito pequeño, tiene el mismo fin, sólo que centra su atención en personas que requieren de cantidades de efectivo pequeñas y que no cumplen con los requisitos de las empresas que otorgan créditos más grandes que los que ellos ofrecen.

¹ Son pequeños préstamos realizados a prestatarios de bajos recursos que no pueden acceder a los préstamos (créditos) que otorgan los bancos. (Definición propia)



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

El crédito y el microcrédito tienen como soporte la promesa de pago garantizada, mayormente con documentos mercantiles (pagarés, letras de cambio, facturas), prendas, títulos de inmuebles y muebles, etc. Se define al crédito de esta manera, porque por lo general se le da descripciones técnicas, sofisticadas o científicas, que en el lenguaje común no se manejan y que no fácilmente serían entendidas por el público en general.

El crédito² tiene sus orígenes en épocas pasadas que el hombre aún no precisa registro exacto. La palabra crédito proviene del latín Creditum; que significa tener confianza, tener fe en algo. Pablo Greco, nos dice: “En sentido normal crédito es la buena reputación de que goza una persona”. En sentido jurídico, crédito indica el derecho subjetivo que deriva de cualquier relación obligatoria y que se contrapone al “débito³” que incumbe al sujeto pasivo⁴ que deriva de la relación. En sentido Económico- Jurídico significa cuando “en una relación de dar o poseer existe entre dos sujetos, se da en un primer tiempo para recobrar después un segundo tiempo, lo que se ha dado”. (Acosta Miguel, 1991)

En términos generales, el crédito es la transferencia de bienes que se hacen en un momento por una persona a otra, para ser devueltos a futuro, en un plazo señalado, y generalmente con el pago de una cantidad por el uso de los mismos.

² De credere, confiar, el término crédito se usa en el mundo de los negocios como sinónimo de préstamo o endeudamiento. (Suárez, 2008 P.119).

³ Del verbo, debitar. Traducción en Economía. Adeudar o cargar en cuenta una cantidad. <http://www.wordreference.com/> 29 de agosto de 2011)

⁴ Hablamos de sujeto pasivo como deudor cuando una persona en una transacción económica se obliga voluntariamente al pago de una obligación a cambio de adquirir un bien o un servicio. (<http://www.economic.es/programa/glosario/definicion-sujeto-pasivo> 29 de agosto de 2011)



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

El Crédito no sólo se da en dinero, sino en especie y en la posibilidad de disposición del dinero⁵. Se pueden clasificar desde el punto de vista de las entidades que lo reciben: crédito a la industria, a la importación, al comercio, al consumo; por la finalidad: para adquisición de bienes, de consumo duradero, obras públicas, para importación y exportación, agricultura, industria; y según el plazo al que se contrate: a corto, medio y largo plazo.

⁵ La posibilidad de disposición de dinero en efectivo se da cuando una empresa otorgante de crédito, autoriza una tarjeta de crédito o de débito o autoriza el trámite de un crédito en efectivo que aunque el cliente no lo cobre o disponga del dinero, siempre lo mantiene activo o lo invita a tomar el efectivo en cualquier momento que desee esto puede ser cualquier día que lo acuerden la empresa y la persona que solicite algún crédito.



II. Planteamiento del problema.

Este trabajo monográfico fue realizado para hacer énfasis en el uso del microcrédito, y de esta manera colaborar con muchos otros trabajos que hablan del tema. Se pretende realizar un manual que servirá de guía a personas que buscan orientación acerca de los microcréditos.

El campo de estudio de esta investigación se desarrolló en la ciudad de Chetumal con la ayuda de entrevistas en las Sucursales de empresas otorgantes de microcrédito: CrezKamos capital, Crecicuentas, SOFIA y Banco Azteca así como páginas de Internet; Revistas; libros de autores : Dr. Alfredo Castillo Polanco; Dependencias Federales: CONDUSEF (Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros) y BANXICO (Banco de México); y la investigación personal en las empresas que utilizan el microcrédito como: Compartamos Banco, Financiera Independencia, Finsol, Banco Azteca.

Mediante temas de diferentes escenarios apegados a la realidad, este trabajo trata de hacer más entendible a la población el uso del crédito, para lo cual incluye temas relativos al origen del microcrédito, las diferencias entre crédito y microcrédito, describe una variedad de los tipos de microcréditos, sus componentes, lo que implica tener un microcrédito, etc.



III. Objetivo General

Proporcionar información al usuario del microcrédito, de tal forma que se pueda hacer un uso adecuado de este instrumento considerando los costos (directos indirectos e implícitos), así como los beneficios y riesgos posibles basados en los siguientes:

IV. Objetivos particulares

- Proporcionar una descripción general del crédito y sus componentes así como su historia.
- Explicar cómo funcionan los Microcréditos con el objetivo de que el consumidor aprenda cuánto debería si pide un crédito y cuánto debe si lo tiene, y las estrategias de uso que debe seguir para salir adelante en su deuda.
- Mostrar al usuario el lugar que tiene en el sistema financiero como consumidor, proporcionándole la información necesaria para que puede entender y saber cómo actuar frente al uso del crédito.
- Describir los tipos de crédito y microcrédito que existe en el sureste del estado de Quintana Roo, en este caso Othón P. Blanco.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

- Presentar una clasificación clara y detallada de los tipos de crédito y microcréditos.
- Mostrar un análisis específico del marco legal regulatorio y de las instituciones que influyen cotidianamente en el otorgante del crédito.
- Hacer una descripción de los Microcréditos, generalmente ofrecidos por empresas otorgantes en el municipio de Othón P. Blanco.
- Describir los sistemas de información crediticia que interactúan en el mercado de crédito.
- Describir las estrategias observadas en las empresas otorgantes que le han permitido permanecer en el mercado, al igual que describir los mecanismos de cobro.
- Proporcionar información que amplíe el panorama del sujeto demandante de crédito, a través de casos reales investigados para conocimiento del público en general, con el objetivo de crear un criterio razonable para una sana decisión de crédito.



Capitulo I

El Micro crédito y el Crédito



1.1 Breve historia del Micro crédito.

Aunque no se conocía aún con el nombre de micro crédito, el uso del crédito se dio por primera vez en el siglo VII a.C. en el templo rojo de la ciudad de Uruk, Babilonia y no se consideraba una actividad libre para que lo efectuara cualquier persona ya que sólo lo ejercía el templo. La historia del crédito esta ligada a la historia de la banca como práctica clara y específica, como se describe a continuación:

“El origen de la banca y el credito están ligados y se centran en dos versiones: una de estas y la más aceptada es que nació en el siglo VII a.C. en el templo rojo de la ciudad de uruk, en babilonia. La otra posible cuna de la actividad bancaria es Inglaterra en el museo británico se encuentra un ladrillo que data de 553 a.c. y que es una orden de pago.

La teoría del origen babilonio de la banca tiene varios fundamentos:

Fue en babilonia donde nació la escritura cuneiforme que sustituyo la jeroglífica y que permitió la redacción de leyes. Cuando Hamurabi era rey de babilonia se promulgo el código que lleva su nombre y que es la primera legislación escrita conocida por la historia. Los babilonios también conocían los contratos, las letras, los pagares, las hipotecas y las prendas. Si la banca nació en un templo su operación se baso en la confianza que la gente tenia en los sacerdotes y en la fortaleza que representaba el templo.

La confianza en los sacerdotes permitió que la gente les dejara en depósitos sus bienes, los cuales empezaron a prestar con el respaldo de su buena imagen y las garantías. Estas son las dos primeras c del credito: carácter o confianza y capital.

La solvencia moral es indispensable para el otorgamiento de cualquier credito, palabra que proviene del latín credere, y que quiere decir creer o confiar. La función



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

del templo como fuente de confianza se observa en otras culturas y religiones, incluida la católica.” (Villegas Hernández y Ortega Ochoa, (2003) p.3)

Entonces, según las obras consultadas por los autores del libro el sistema financiero mexicano, Villegas Hernández y Ortega Ochoa (2003):

“Las primeras actividades bancarias fueron la custodia de medios de pago y los pagos a distancia en los pueblos del mediterráneo. Estas prácticas se dieron en fenicia, Egipto, Grecia y Roma. De hecho, los trapezitaii griegos y los argentarii romanos son los antecesores de los banqueros modernos.

En Egipto el banco del estado egipcio otorgaba concesiones para el ejercicio de la banca; en Grecia las actividades bancarias también se desarrollaban en los templos y los trapezitaii recibían dinero del público para colocarlo como crédito. En roma los griegos continuaron ejerciendo sus actividades crediticias hasta que, debido a los altos intereses que cobraban, se promulgo la ley de las doce tablas, que prohibía las tasas altas (usura). Posteriormente aparecieron los equivalentes a los trapezitaii griegos, los argentarii romanos (o cambistas), que también realizaban sus actividades en los bancos.

En la edad Media surgieron bancos como el Monte Vecchio, que administraba préstamos estatales; para eso la Iglesia sólo permitía cobrar intereses sobre préstamos a los ricos, lo que provoco un estancamiento de la industria bancaria. Los banqueros Judíos que se habían establecido en Lombardia fueron desterrados de Italia y Francia y emigraron a Inglaterra para establecerse en la calle Lombard, que actualmente es un centro bancario. En esta época los toscanos utilizaban letras de cambio, giros y avales, y a través de filiales (actualmente corresponsalías) aceptaban depósitos de los comerciantes que viajaban para evitarles el peligro de los asaltos. También se encargaban de cobrar el óbolo de San Pedro y por eso se les llamaba usuraii papae. Los toscanos iban de feria en feria con su banca (probablemente el origen del termino banco), su mesa y sus libros (cuando quebraban acostumbraban romper su banca; probablemente de esta practica provenga la palabra bancarrota. Otro posible origen de la palabra es el término alemán bank. A finales de la Edad Media aparecieron bancos en Estocolmo y Ámsterdam.

En el Renacimiento, Fray Luca Paccioli cambio radicalmente la forma en que se evaluaba la situación financiera de la un solicitante de crédito al aplicar la partida



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

doble (deudores y acreedores). Esto dio lugar a la tercera C del crédito: la capacidad (empresarial). Desde entonces, para otorgar un crédito se toma en cuenta el buen nombre del solicitante (confianza), la disponibilidad de capital adecuado y la capacidad empresarial. (P.3)

Pasando a épocas más cercanas a la nuestra el sistema financiero ante los constantes avances de la sociedad y su economía ya contaba con inversiones en la bolsa de valores, como por ejemplo, la más conocida la Bolsa de Nueva York, en Estados Unidos. Esto fue lo que demostró el inicio de una nueva era en las operaciones del sistema financiero, el cual daba muestras de seguir evolucionando hasta que llegar a ser lo que es hoy, y sus operaciones de intercambio fueron los inicios de lo que ahora es la banca; y con esto da inicio la formalidad de las operaciones a crédito:

“En 1933, tras la caída de la Bolsa de Nueva York, se promulgo la Ley Glass-Steagall, que estipula que en el negocio de los valores sólo pueden participar la banca de inversión (casas de bolsa) y no la banca comercial. Con esto se dejó a la banca comercial la función de intermediario indirecto que capta recursos del público ahorrador (operaciones pasivas), básicamente a través de cuenta de cheques, para transformarlos en crédito (operaciones activas).

En épocas recientes aparecieron los créditos hipotecarios y el crédito interbancario, que permite a los bancos captadores que no pueden colocar crédito orientar sus recursos excedentes a otros bancos que sí podían tener prestatarios; asimismo las financieras empezaron a colocar recursos de largo plazo para cubrir las necesidades de capital de la industria. El crack de 1929 obligo a los inversionistas a profundizar su conocimiento del mercado, lo que dio origen a la cuarta C del crédito: las condiciones de mercado del prestatario y de su sector económico, el comportamiento de la industria y el lugar que el prestatario ocupa en ella. A partir de entonces existen las cuatro C del crédito: carácter o confianza, capital, capacidad (empresarial) y condiciones.

Durante el Periodo colonial en México después de la conquista y durante la depresión de Europa nacieron la hacienda y el peonaje de cuyos efectos, destaco el latifundio (gran posesión de tierra en donde el hacendario daba en renta la propiedad de casa y



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

tierra para cultivo, en el cual había un peón que trabajaba y pagaba por estar ahí), así como durante el virreinato que se inicio en México y que dejo de rendir cuentas al gobierno español, la principal fuerza económica y política fue la iglesia Católica, que actuó como prestamista para financiar diversas actividades de la economía y por esta razón el gobierno español para controlar esa revelación de la colonia creo las primeras instituciones de credito para sustituir a la iglesia y restar importancia a los comerciantes, la primera fue institución prendaía fue el Monte de Piedad y Animas (antecesor del actual Nacional Monte de Piedad) fundado en 1775 por Pedro Romero de Terreros. Luego en el periodo independiente surgen los bancos y las cajas populares". (Ídem (2003), p.4)"

Entonces, así es como inicia la historia del credito en México y el mundo. Ahora bien para iniciar este trabajo resulta muy interesante conocer lo siguiente, la era moderna que dio origen al micro crédito:

-la historia del microcrédito moderno comienza en los años '70 con cuatro entidades: en 1970 Bank Dagang en Bali (Indonesia), en 1971 Opportunity Internacional en Colombia, en 1973 ACCION Internacional en Brasil, y en 1976 Grameen Bank en Bangladesh. El micro crédito inició con una serie de créditos cooperativos a bajo o nulo interés enfocados en fomentar la independencia económica y la cooperación recíproca y no es algo nuevo en la economía política. Pero -el concepto del microcrédito nació como propuesta del catedrático de economía Dr. Muhammad Yunus, quien comenzó su lucha contra la pobreza en 1974 durante la hambruna que padeció la población de su tierra natal, Bangladesh. En 1976, en la ciudad de Jobra, Yunus fundó el Banco Grameen para hacer préstamos a los más necesitados en Bangladesh. Desde entonces, el Banco Grameen ha distribuido más de tres mil millones de dólares en préstamos a 2,4 millones de prestatarios. Para asegurarse la devolución de los préstamos, el banco usa un sistema de "grupos de solidaridad"; pequeños grupos informales que solicitan préstamos en conjunto y cuyos miembros actúan para garantizar la devolución del préstamo y se apoyan los unos a los otros en el esfuerzo de mejorar económicamente. Según el proyecto ha ido creciendo, el Banco Grameen ha desarrollado otros sistemas alternativos de crédito para servir a los necesitados. Además de los microcréditos, ofrece préstamos para la vivienda, así como financiación para proyectos de riego, textiles, pesca y otras actividades. En los 70s el modelo era sostenido a través de donaciones de filántropos alrededor del mundo y la coordinación era a través de ONGs. En los 80s el modelo cambió un



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

poco; las ONG crearon alianzas estratégicas con bancos locales para que estos proporcionasen el financiamiento mientras que ellos proporcionarían las garantías y la coordinación de los recursos. A partir de los 90s este último modelo también evolucionó. Los bancos involucrados en el proceso se dieron cuenta que era un negocio rentable y comenzaron a desarrollar mecanismos para servir este mercado.

El éxito del modelo Grameen ha inspirado esfuerzos similares en otros países en vías de desarrollo e incluso en países industrializados como los Estados Unidos. Muchos, aunque no todos los proyectos de microcréditos, emulan el énfasis de Yunus en que las prestatarias sean mujeres. Casi el 95 por ciento de los préstamos del Banco Grameen se han otorgado a mujeres, que sufren de forma más pronunciada la pobreza y que, en buena medida, es más probable que reviertan sus ganancias para servir las necesidades de toda la familia. El Banco Mundial estima que existen unas 7.000 instituciones microfinancieras, sirviendo a unos 16 millones de pobres en países en desarrollo. En noviembre de 2002, más de 2000 delegados de 100 países se congregaron en la Cumbre del Microcrédito en Nueva York, donde se marcaron el objetivo de llegar en el 2005 a 100 millones de prestatarios de las familias más pobres del mundo, con créditos para el autoempleo y otros servicios financieros y de negocios. Este objetivo ha obtenido el apoyo de instituciones financieras de gran envergadura y de importantes líderes internacionales. El Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas proclamó el 2005 como el Año Internacional del Microcrédito.” ((a) wikipedia).

1.2 ¿Qué es el Micro crédito?

El microcrédito para mí es, un crédito para las personas o a micro empresarios, que necesitan de financiamiento, pero que por sus ingresos (sueldo o ganancias), niveles de ventas y compras para operación de la micro empresa, falta de garantías, solvencia calculada por la empresa que otorga créditos, etc., no pueden acceder a créditos grandes como personas de mejor ingreso o las empresas de mayor tamaño. Este tipo de crédito tiene su objetivo muy bien definido, ya que se ofrece por diversas



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

empresas otorgantes, aunque con distintas características que las hacen diferentes a unos créditos de otros, sin embargo atienden al mismo sector que el bancario o bien al sector que a la banca tradicional no atiende por no cumplir con sus requisitos o por que resultaría muy costoso atenderlo, por ejemplo las personas de bajos ingresos e informales.

Por lo tanto esa es una probable razón de que existan mercados paralelos al sistema bancario tradicional; donde hay empresas que aprovechan esta oportunidad para entrar al negocio de los micro créditos (aclaro que el origen del microcrédito fue más bien con intensiones de ONG, organismos no gubernamentales que lo adoptaron como labor de desarrollo de su país y se extendió al diferentes partes del mundo):

Las instituciones que suelen ser denominadas de microfinanzas son de diversos tipos, como son ONG´s, bancos especializados, cooperativas, etc. (Ruiz, 2002) y los tipos de crédito, aún cuando a todos se les denomine microcrédito, tienen características diferentes” (Yunus, 2003). “Muchas de estas organizaciones surgen y dependen de las donaciones, aunque otras, como el propio Grameen Bank, han declarado que no demandarán más subsidios” (Yunus 1999). Si bien “El microfinanciamiento está guiado por el subsidio. Sin él, las microfinanzas serían desconocidas” (Von Pischke, 2007, p.139), la política impulsada por el Banco Mundial, el Banco Interamericano de Desarrollo, fundaciones y otros es que las organizaciones alcancen el tipo I, buscadoras de ganancia, pues con esto aseguran su sostenibilidad y un mayor alcance (no limitado al subsidio).

“En el núcleo de las microfinanzas está la creencia fundamental de que el acceso a servicios financieros empodera a los pobres mediante la reducción de su vulnerabilidad y dándoles opciones. Ya sea que ellos ahorren o pidan prestado, la evidencia alrededor del mundo muestra que cuando la gente pobre tiene acceso a servicios financieros, ellos optan por invertir esos ahorros o préstamos en la configuración de un conjunto de activos que los hacen menos vulnerables. Estos activos pueden ser, el enviar a sus hijos a la escuela, comprar medicinas y alimentos más nutritivos, colocar un techo más sólido, o conformar un potencial generador de ingreso–ganancias invirtiendo en su propio negocio. En esencia, el acceso a servicios financieros permite a los pobres construir su propio camino para salir de la pobreza.” (CGAP, 2007b), “las instituciones



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.
otorgantes de créditos micro son consideradas por lo general como de Micro finanzas)".
(Castillo, (2009) p.3 y 22).

En México, el micro crédito tiene su razón de ser a partir de liberación del sistema financiero y de las reformas y nuevas leyes autorizadas en nuestro país:

“En el Diario Oficial de la Federación del 18 y 28 de julio de 2006 se publicaron una serie de reformas a leyes financieras y fiscales a fin de permitir y fomentar que cualquier empresa mercantil se constituya con el objeto principal de otorgar crédito y realizar operaciones de factoraje y arrendamiento financiero.

A partir del 19 de julio de 2006 cualquier persona puede llevar a cabo operaciones de factoraje y arrendamiento financiero sin necesidad de autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Asimismo, se eliminó de la Ley de Instituciones de Crédito la figura de Sociedades Financieras de Objeto Limitado. En 2013 quedarán sin efecto las autorizaciones para las actuales Sofoles y las organizaciones auxiliares del crédito arrendadoras financieras y factorajes financieras. Curiosamente, para transformar una Sofol en Sofome deben realizar un trámite ante la SHCP, razón por la cuál suena mucho más razonable transformarse en Banco como Compartamos o constituir una nueva Sofome. No se requiere autorización gubernamental para la realización habitual y profesional de arrendamiento, factoraje financiero y otorgamiento de crédito, en el entendido de que dicha actividad puede ser realizada por entidades reguladas (cuando forman parte de un grupo financiero), sujetándose a la supervisión de la CNBV o por entidades no reguladas (cuando ninguno de sus accionistas está sujeto a supervisión y vigilancia de la CNBV) y por tanto pueden operar sin la supervisión de la CNBV.

Las entidades no reguladas son sociedades anónimas denominadas sociedad financiera de objeto múltiple no reguladas dedicadas a otorgar crédito, realizar factoraje o arrendamiento financiero e inclusive ser fiduciarias en fideicomisos de garantía y que su única limitante será el que no podrán captar recursos del público. Como las Sofomes se consideran integrantes del sistema financiero siempre y cuando el 70% de sus activos sean cartera crediticia o 70% de sus ingresos provengan del otorgamiento de crédito, la cartera crediticia no se considera para efectos del impuesto al activo y no causan impuesto al valor agregado. Es importante tomar en



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

cuenta que en el caso de factoraje financiero existirá la obligación de la Sofome de notificar al deudor la transmisión de los derechos de crédito, excepto cuando se trate de cobranza delegada. Se supone que existe una “ventaja procesal” ya que los registros contables, estados de cuenta son título ejecutivo, sin embargo, la reforma aparente en las normas sustantivas no tiene un correlativo en la mejoría de la actividad de impartición de justicia por lo que la saturación de los tribunales se incrementará y por tanto la ineficiencia será caldo propicio para mayor corrupción en los intentos de cobranza. Como obligaciones relevantes a cargo de las Sofomes, se tendrá que aplicar alguna metodología para dar cumplimiento a medidas tendientes a prevenir el lavado de dinero y se deberán rendir informes periódicos sobre este particular directamente al Sistema de Administración Tributaria. Asimismo, se deberá someter al procedimiento de conciliación previsto en la Ley de Protección y Atención al Usuario de Servicios Financieros. No es obligatoria la contratación e intercambio de información a través de una sociedad de información crediticia, sin embargo, este elemento será un indicador de calidad de la Sofome. El atractivo y riesgo de este sistema es que no se requiere de la aplicación de una red de seguridad, nivel de capitalización o regulación prudencial y a través del descuento de cartera o factoraje podría llegar a generarse un apalancamiento que pudiera resultar en un calentamiento de la economía y en una eventual quiebra de las empresas más arriesgadas e incluso teóricamente existe un riesgo sistémico en la industria del otorgamiento de crédito. Asimismo, la falta de difusión de la cultura global sobre el micro crédito generará que el crédito se otorgue indiscriminadamente a cualquier participante haciendo descansar el costo en los sectores cumplidos de la población por lo que no anticipamos una mejoría en la baja de tasas que teóricamente es lo que busca esta reforma. Creemos que muy difícilmente se aplicarán ideas como las que sugieren en el sentido de la mayor responsabilidad de las mujeres cuando son receptoras de créditos y mucho menos se buscarán esquemas de solidaridad, avales sociales y transmisión de la propiedad de las instituciones crediticias al grueso de la población. Por otro lado, la entrada en el sistema de nuevas Instituciones Bancarias vendrá a compensar esta situación, ya que en muchos casos las nuevas instituciones estarán en una situación altamente ventajosa frente a los actuales bancos y nuevos micro participantes del sistema por su capacidad financiera, alcance geográfico y por el manejo mercadológico y psicológico tendiente a ganar la confianza de los distintos sectores de la población a los cuáles actualmente atienden como comercializadoras mediante la proveeduría de alimentación, bienes básicos y de consumo duradero.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

Según información divulgada por CONDUSEF, a la fecha de este artículo existen 27 sofomes constituidas e identificadas por la autoridad."

(Http: //www.hectorsanroman.com/?/htm, p=21, octubre 2008).

En nuestro país el tipo de empresas que ofertan micro créditos son los bancos y filiales extranjeros, bancos locales, sofoles, sofomes, cajas de ahorro, tiendas departamentales y de autoservicios y las empresas que otorgan tarjetas con créditos pre autorizados y para hacer más sencillo el entendimiento de la división de los otorgantes de crédito se anexa nota al pie de la lectura del reporte del sistema financiero 2007, informe al 31 de Mayo de 2008⁶ más extenso en anexo 2.

Para mí es importante mencionar que para entendimiento de este trabajo dividí a los tipos de micro créditos, es así como se conocen por lo general, en: los formales y los informales. Quiero recordarle al lector de este trabajo, desde mi punto de vista; que los micro créditos son otorgados por instituciones financieras especializadas que actualmente han logrado captar tanto a la población del sector laboral formal como a la informal, y a través de distintos formas de crédito esas instituciones e intermediarios financieros, bancos filiales y organizaciones auxiliares de crédito, las cuales se mencionan más adelante en el apartado de anexos, llegan a la población.

A continuación se enlistan las características del Micro crédito en general y se describen las causas probables que le dieron origen:

⁶ <http://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-discursos/publicaciones/informes-periodicos/reporte-sf/index.html>. Resumen de la estructura del sistema financiero informe 2007 de Banco de México, elaborado en Mayo de 2008. p.88

1. Los seis bancos mayores en país son: BBVA Bancomer, Banco Mercantil del Norte BANORTE, Banco Nacional de México BANAMEX, Banco Santander, HSBC y Scotia Bank Inverlat.
2. Los bancos medianos y pequeños son: Banca Afirme, Banca Mifel, Banco del Bajío, Banco Inbursa, Banco Interacciones, Banco Invex, Banco regional de Monterrey, Banco Ve por Más, Bansi, Ixe Banco, Banco Compartamos, Banco Monex, Banco Autofin, Banco Amigo, Banco Regional, Banco Multiva, y Consultoría Internacional Banco.
3. Los bancos asociados a cadenas comerciales, BACC son: Banco Azteca, Banco del Ahorro Famsa, Banco Fácil, Bancoppel, y Banco Wall-Mart Adelante.
4. Las filiales pequeñas de bancos extranjeros son: ABN AMRO Bank, American Express Bank, Banco Credit Suisse, Banco J.P. Morgan, Bank of America, Bank of Tokyo-Mitsubishi, Deutsche Bank, GE Money Bank, ING Bank, Barclays Bank, Prudential Bank, UBS Bank y Volkswagen Bank."



“Los Micro créditos:

- *Surgen en 1970 en el mundo, conforme algunas personas comienzan a decidirse a financiar a los pobres, antes considerados como inbancables.*
- *Probó ser un modelo exitoso basado en la alta recuperación del crédito, desafiando el pensamiento convencional.*
- *El producto micro financiero más común es un préstamo menor a 100 dólares.*
- *Las altas tasas de recuperación hacen que se pueda prestar más dinero a más gente.*
- *El sistema financiero tradicional requiere que haya una garantía colateral, los pobres no la tienen.*
- *Los bancos tradicionales no están interesados en prestar 50-100 dólares porque excede los costos de transacción.*
- *Usualmente el préstamo es concedido en grupos de 5 a 8 personas. La garantía es la presión social. Si uno no cumple, el grupo es penalizado.*
- *Usualmente los plazos son más cortos, de 6 meses a 1 año, eso ayuda a que los clientes no se endeuden constantemente.*
- *Uno debe notar que aunque los préstamos suelen ser a tasas más altas que las de la banca tradicional, usualmente son menores que las de los prestamistas usureros que comúnmente prestan dinero a la gente pobre (a veces a 300% o 3,000% anual).*
- *70% de los pobres son mujeres, tienen tasas de desempleo más alto y participan en su mayoría en la economía informal. Usualmente son las que se dedican a la administración del hogar, ayudarlas a ellas multiplica el impacto del crédito.*
- *Las mujeres usualmente ponen las necesidades de los hijos primero”. (Bonilla, 2007 tomado en <http://www.grameen.org/htm>).*

En México, debido a que el Estado ha tomado en serio la posibilidad de que exista un cambio en la ley General de Títulos y Operaciones a Crédito y la Ley de Instituciones de Crédito, por tan sólo mencionar algunas, se ha podido establecer nuevas empresas otorgantes de créditos micro, con lo cual se entiende que ya tienen reglas de operación, y que si son sostenibles, por que llegaron como una prueba de cómo se vería de manera especializada todas aquellas formas de asociación de la gente para financiarse y se ha mantenido hasta ahora como un producto más del mercado financiero. Entonces esta reflexión nos hace pensar que debe existir una investigación



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.
constante y con visión a futuro de la ley en cuanto a la regulación y operación del crédito en el sistema financiero mexicano, con lo cual esperamos que funcione cada vez mejor esta nueva escala que atraviesa el crédito.

1.3 Los Tipos de Micro crédito

Para efectos de organización de los tipos de créditos o productos que ofrecen los otorgantes de crédito elaboré una clasificación según el sujeto de crédito al cual va dirigido tomando una selección de algunos de los tipos de crédito que hay en el mercado, con el propósito de que el lector las conozca e identifique y de esta manera adquiera un conocimiento general que de seguro le será de gran utilidad saber.

1.3.1 El Micro crédito formal.

Los micro crédito formales, se dicen que son para usuarios formales porque lo obtienen todos aquellos solicitantes que pertenecen al mercado laboral formal, ya que cumplen con los requisitos de identidad, comprobación de antigüedad, solvencia estable y segura (tiene un empleo fijo, de donde considerar la capacidad de pago), domicilio fijo y están dentro del sistema laboral donde ante cualquier eventualidad se sabe que el usuario tiene ingresos comprobables para desahogar su deuda. En el mercado financiero existen distintos micro créditos hechos para financiamiento exclusivo del usuario común o al micro empresario que son establecidos y cumplen con las características de los usuarios formales que por sus ingresos y capacidad



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

medida sólo tiene acceso a montos pequeños de crédito, de los cuales se enlistan a continuación algunos:

De acuerdo a la última actualización de la revista de condusef ABC de cultura financiera (2009), los créditos se clasifican en:

*“1. **Créditos simples:** el acreditado puede usar el crédito en una o varias partidas, pero agotado el monto del crédito o vencido el plazo, no puede volver a disponer de los recursos aunque ya estén pagados. Se subdividen en:*

****Crédito para la adquisición de bienes de consumo duradero.** Son para compra directa. Las partidas se refieren al destino del uso, que compras, y puede ser mueble o línea blanca pero que son de consumo duradero. Este crédito sirve para comprar algo a crédito.*

****Crédito para auto.** Para adquisición de un auto (Este trata del crédito con o sin enganche fijo a pagar durante el plazo que convenga el otorgante).*

****Crédito quirografario.** Estos son los que se conocen como préstamos en efectivo, y que tiene como la firma de un pagaré, sirve para obtener un préstamo para consumo o pago a bienes sin fines específicos para usarlo (aquí se comprenden los préstamos personales).*

***2. Crédito en cuenta corriente.** El acreditado puede disponer del crédito en varias partidas y si puede volver a disponer de su saldo que tenga a su favor, es el caso de la tarjeta de crédito. (Este crédito se lo pueden dar a algún cuenta habiente de un banco como a una persona que reúna los requisitos que pide el banco, y sirve para pagar deudas, tener dinero en efectivo retirándole en cualquier cajero donde sea parte de la red de bancos afiliados a un convenio, sirve para tener facilidad de pago sin andar efectivo en la bolsa y lo que se paga se puede volver a retirar siempre y cuando no se agote el límite de crédito autorizado). Este crédito se le otorga a un sujeto formal que cuenta con ingresos constantes por ser cliente potencial del banco.*

***3. Crédito de habilitación o avío.** El acreditado queda obligado a invertir el monto del crédito en la adquisición de materias primas, materiales y en el pago de jornales, salarios y otros gastos indispensables para fines de su empresa. (Este crédito como lo explica Condusef sirve para capital de trabajo y operaciones de un micro empresario).*



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

4. Crédito refaccionario. *El acreditado queda obligado a invertir el monto del crédito en rubro específicos como instrumentos útiles de labranza, ganado o animales de cría, abonos, maquinaria, tierras de cultivo, etc. (Este crédito se usa para adquirir maquinaria, equipo, entre otras que autoriza el banco como refaccionario).*

5. Contratos de garantía. *Son por lo general los **Contratos de hipoteca (vivienda).** (Este crédito es para adquisición de vivienda, puede ser con un banco o su parecido una hipotecaria, también los institutos como el Infonavit y el Fovissste manejan este crédito se manejan igual por contrato solo que este es por un plazo mucho mayor que un crédito común, que va de 20 a 30 años). **Préstamo prendario.** Este tipo de préstamo es el más conocido ya que esta es la forma como trabajan las casas de empeño ya que a cambio de bienes valuados dan dinero y a su vez otorgan un contrato en corto plazo, y que cuando llega la fecha de vencimiento de contrato o se decide la recuperación de los bienes, se paga el monto principal, las comisiones, gastos de almacenaje y los intereses.*

6. Las Cartas de crédito: *instrumento de pago donde el banco (emisor) asume el compromiso escrito por cuenta y orden de una persona física o moral (comprador) a favor de un tercero (vendedor) de pagar una suma de dinero o de aceptar letras de cambio a favor del vendedor, contra la presentación de documentos de venta de mercancías o prestación de servicios, mismos que deben cumplir literalmente con las condiciones estipuladas en la carta de crédito. (Como lo indica el ABC del usuario, sirve para dar mediante una carta de crédito un pago a una persona por el banco autorizado por el dueño de una cuenta, cuando esta persona presenta documentos que avalan la venta de mercancía o de servicios en cuenta de un crédito).*

7. Crédito confirmado (o documentario). *El banco emisor del crédito, por solicitud del cliente, se obliga a pagar a un tercer beneficiario o autorizar a otro banco para que pague o negocie contra entrega de los documentos exigidos, siempre y cuando se cumplan los términos y condiciones del crédito.*

8. Préstamos con colaterales. *Son los préstamos que se otorgan con garantías.... (Estos son parecidos a los contratos con garantía pero se suman titular y aval con sus respectivas garantías en empeño)". ((a) CONDUSEF, 2009. p.23 y 24.)*



1.3.2 El Micro crédito Informal.

Le llamé a este tipo de crédito porque esta dirigido a personas del sector informal y también para poder hablar de formas de asociarse de los individuos lo cual es informal. Aunque las empresas captan clientes creando productos sólo para clientes informales no quiere decir que el crédito sea informal, aclaro es dirigido a clientes informales únicamente, lo cual expongo de la siguiente forma:

“Durante los meses de Enero a Noviembre de 2007, cuando laboré en Ge Money Bank Money Shop, la empresa creó a expensas de las necesidades de expansión y de un nicho de mercado en crecimiento un crédito que simplificó requisitos con el objetivo de que el trabajador informal pueda cumplir con aspectos necesarios para garantizar el pago del microcrédito”, lo cual no vuelve informal al producto o servicio que ofrece la empresa otorgante, pero si crea un microcrédito para un cliente informal. Por otro lado llame a esta clasificación crédito informal con la intención de tratar información a cerca de los tipos de créditos que operan de forma informal en el mercado los cuales no cuentan con respaldo legal alguno pero funcionan dentro de un acuerdo privado entre dos o más individuos, como los mutualistas, cajas de ahorro, tandas, agiotistas, etc. Antes de continuar quiero aclarar que las empresas otorgantes de crédito micro crean sus productos dirigidos a nichos de individuos o sociedades que lo requieren por cantidades menores que realmente lo que ofrecen es liquidez, además de que tienen facilidad de captar un sujeto que puede o no ser informal, mismo sujeto que al adquirir un micro crédito con una empresa que esta legalmente establecida inicia un camino dentro del sistema financiero formal, aunque su trabajo sea de forma informal.” (Fuente: originada de experiencia laboral, Ge Money Bank Junio 2005- Noviembre de 2007)

El microcrédito informal es por lo general el más costoso tanto para cliente y el otorgante, para el cliente porque los intereses son altos, y piden garantías o enganches muy significantes económicamente hablando y que incluso el sector formal no pide y que por lo general no regresa ante el elevado costo de la deuda, ya que crece cada vez más ocasionando que se pierda la garantía y en ocasiones todavía se deba dinero aún habiéndose



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

cobrado el prestamista con la garantía, y por el lado del otorgante o prestamista es costoso ya que cuando se le deba y no se le pague la deuda necesita entrar en un proceso de demanda judicial que le haga desembolsar más dinero y le haga adquirir los costos de un juicio, mientras tanto no tiene ganancia alguna.

A este tipo de micro crédito se le llama micro crédito informal, por que lo obtiene aquel usuario que no tiene como comprobar que sus ingresos son seguros y que no se ve afectado por alguna situación ajena a su voluntad como por enfermedad, accidente, entre otras situaciones que lo obligan a dejar de pagar por atender sus prioridades, al igual que se dice informal ya que no siempre tiene servicios básicos que lo consideran tan solvente como los formales, se incluye aquí mayormente a la gente que se dedica a oficios, micro empresarios que no tienen acceso a la banca y por lo general venden mercancía pirata, comida, ropa de casa en casa, zapatos, fruterías, pollerías (que se consideran de muy pequeña escala y que por su volumen de ingresos, sólo les alcanza para subsistir y continuar operando con poca capacidad de atesorar o hacer ahorros bancarios significativos) y empleados de micro empresarios que no tiene regularización por la ley federal de trabajo (prestaciones de ley), llámese empleadas de mostrador, cargador, mesero (a), diligenciero, empleado de ventas a detalle o hasta los empleados domésticos o vendedores por catálogo.

Ante la falta de atención y de capacidad de atención de la banca al sector informal y de la población no sujeta de credito, como la consideró ya que no cumple con algún requisito fundamental para el otorgamiento de crédito, ha llevado a la economía de mercado a crear un mercado financiero paralelo, donde la gente se ha organizado con el objetivo de satisfacer sus necesidades de crédito a través de figuras no legales, basadas en la confianza y bajo riesgo de no recuperar su recurso, dado que no cuenta con



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.
el fundamento legal necesario o para el caso de ser miembro de alguna sociedad se ve arriesgado a algún fraude.

Dado este acontecimiento doy soporte teórico a este tema mediante un artículo de Alejandro Indacochea donde dice que:

“al margen del sistema financiero institucionalizado, el sector informal de la economía ha desarrollado fórmulas propias para acceder a los créditos que necesita para seguir subsistiendo. Ante la alternativa de desaparecer como agentes económicos, los productores y comerciantes informales han fomentado así un sector financiero paralelo, que se cobra con creces su “ayuda”, mediante intereses usurarios. También hay casos de colaboración mutua para el consumidor de crédito.

1.- *Créditos del sistema financiero formal a los informales:*

- Líneas de crédito al sector informal.*
- El crédito cooperativo.*
- El credito en cuenta corriente.*

2.-*créditos fuera del sistema financiero a los informales.*

- el sistema de [pandero] o de juntas.*
- los prestamistas individuales.*
- el crédito de proveedores.*
- el mercado secundario extrabursátil.*
- el credito comercial.*
- el crédito minorista o el fiado. (Indacochea, (1989), P.52)*

Estas modalidades tienen diversa importancia debido a las características propias del agente informal.

“En la década de los 60 se fundaron en el Tercer Mundo algunas instituciones para apoyar al sector informal, brindando asesoramiento y asistencia. Ayuda que un inicio fue dada de manera paternalista; y que en la actualidad tiene una orientación más comercial, tal como lo indica el hecho de cobrar tasas de interés no subsidiadas e, incluso, a la par o superiores a las del crédito habitual. Es así que los programas de asistencia fueron incorporando el concepto de crédito solidario, con experiencias sumamente interesantes, tales como las del PRIDECO en El Salvador y del Grameen Bank en Bangladesh. Se dan algunas circunstancias dignas de



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

comentario: Aspecto importante es la morosidad, que ocurre en menor grado que en el resto del sistema financiero formal.

En los últimos años, por la crisis, económica, política, social y moral, ante una empresa en crisis, los empresarios [formales] han optado por cambiar de razón social, dejar la empresa a la entidad financiera o emigrar. En el sector informal estas situaciones no suceden; la palabra empeñada es un intangible muy importante. La imagen y reputación ante el gremio es el activo más valioso; está en la base del crédito solidario, y de ella depende su futuro como empresario. En el caso de los créditos solidarios sus resultados no deben medirse por sus índices de morosidad, como lo más resaltante, sino más bien por su impacto socioeconómico en el desarrollo del micro empresario.

Otro aspecto importante es que el sistema educativo es determinante para el éxito de programas de crédito y tiene que ser propio y diseñado específicamente de acuerdo a las necesidades y capacidades de los microempresario.

Asimismo, es muy importante el rol del promotor, que constituye el nexo y la persona clave en el desarrollo del sistema. El crédito solidario al sector informal requiere de un manejo mucho más profesional y especializado que el crédito convencional, ya que no se restringe únicamente a garantías formales. Más aún, estas no existen (las garantías), y es necesario contemplar una serie de aspectos adicionales a parte de los económicos.

El reto para el sistema financiero es claro: como crear sistemas crediticios adecuados a las características y necesidades de los trabajadores informales, sin tener necesidades de exigirles garantías reales en forma convencional, y en montos, plazos e intereses adecuados a su movimiento económico.” (Ídem, 1989 p.53)

A continuación de definirán los conceptos de los tipos de crédito que menciona Alejandro Indacochea en su artículo de la revista Nuevo Siglo y posteriormente citaré ejemplos tradicionalmente usados por la población en sus intentos de solventar sus necesidades de liquidez a través de las llamadas: tandas, mutualistas, etc.

“El Crédito cooperativo. *Son una fuente importante de financiamiento del sector informal; sin embargo, las empresas cooperativas no logran atender a la totalidad de sus asociados, ya que para muchos las exigencias de garantías y avales siguen*



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

siendo un obstáculo. Al este problema se suma el desconocimiento por parte de los asociados por parte de los asociados de la tramitación del crédito.

Las razones que hacen atrayente al crédito cooperativo son:

-Los requisitos necesarios para pedir un préstamo son menores que el resto de las entidades financieras.

-El crédito es más barato que el otorgado por un prestamista.

Algunas cooperativas han ingresado directamente a financiar comercio informal, mediante promotores especializados, que han agrupado a comerciantes de acuerdo al tipo de actividad (zapateros, maleteros, etc.) otorgándoles facilidades en diversas formas, tales como el obsequio de libretas abiertas a cada uno de ellos, con el compromiso de aportes periódicos, que les garantiza el otorgamiento de crédito a sola firma, sin garantía adicional.

Las cooperativas otorgan múltiples tipos de préstamos y no hay forma de saber cuales van al sector informal.

El crédito en cuenta corriente. *Las cuentas corrientes y préstamos personales constituyen también una fuente de financiamiento, donde algunos informales manejan dos cuentas bancarias, una referida al negocio y otra personal. La personal esta con saldos a favor a la entidad financiera (o acreedores) y sirve de garantía para la obtención del crédito que va a financiar las operaciones de su negocio. Este tipo de crédito lo otorgan los bancos.*

El sistema de “pandero” o juntas. *Es conocido como “fondos colectivos. Consiste en formas grupos o juntas de personas unidas por similitud de actividades, las cuales dan un aporte periódico, con el cual se constituye una bolsa que usualmente se adjudica a través de un sorteo o un remate. Los miembros de un pandero o junta pueden tener como objetivo la ayuda mutua, el ahorro-inversión o el obtener financiamiento para sus operaciones.*

Esta modalidad puede o no funcionar con el cómputo de intereses a ser pagados por los miembros que reciban el efectivo. Con intereses, representa ahorro inversión, a un costo adecuado fijado entre ellos; esta modalidad con intereses proviene de las haciendas japonesas del norte de Perú conocido como “tanamoshi”. Las características que tiene esta modalidad de financiamiento son:

-Que la bolsa va creciendo, como mecanismo de ahorro-inversión dentro de su grupo.

Unos piden y pagan para sí y para los otros al devolver el dinero más intereses.

-La tasa de interés varía dependiendo del integrante.

-No requiere garantías físicas, porque se basa en la confianza mutua.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

Mercado de prestamistas individuales. La operación está estructurada básicamente en una relación personal, en la cual el acreedor concede el préstamo a una determinada tasa de interés y, usualmente, con una garantía de tipo prendario que lo respalde. De aquí se desprenden 3 formas conocidas por lo general en el país de Perú. El prestamista de “ahorro”, capta dinero y lo coloca a otros, al recibir expide cheques con fechas adelantadas o letras de cambio como garantía; otros sólo dan el préstamo y piden garantías prendarias a cambio y los intereses cobrados son elevados.

Por último esta práctica se da con **los proveedores** que dan a crédito mercancía o insumos para producción dependiendo de su confianza en su cliente y piden plazos cortos mayormente para pagar así como cheques con fecha adelantada, entre otras garantías.

El mercado secundario extra-bursátil. Se refiere a la compra de valores (usualmente letras) fuera del sistema financiero. El otorgante de recursos lo que hace es comprar “valores” por vencer según la confianza en la honorabilidad del tenedor o propietario a cambio de un descuento, pagándole el del 75 a 85 % más o menos de lo que en realidad vale, aprovechando la necesidad del vendedor.

El Crédito comercial. Se origina cuando hay un revendedor como intermediario, ya que el establecimiento comercial lo vende a plazo y un revendedor lo vende de contado.

El crédito minorista o fiado, se da sin garantías bajo firma de un pagaré o Tarjeta, la venta es a domicilio. “(Ídem, 1989 p.53-57)

El tipo de crédito minorista que trata Alejandro Indacochea no es muy parecido a pedir fiado en las tiendas de abarrotes o mini súper pequeños que lo dan por la confianza, por que se da un producto o servicio pero no existe más garantía que la credibilidad que se da en el trato al vendedor y cliente y en el cual no se cobran intereses y se corre riesgo de pérdida irrecuperable.

Los argumentos del artículo de Alejandro Indacochea (1989), son muy parecidos en la ciudad de Chetumal como en otros lugares, de nuestro estado y de nuestro país, ya que aquí se practica las siguientes:



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

El Mutualista, que son aportaciones fijas en un cierto periodo de manera constante, dentro de un grupo de personas 10 a un tesorero que resguarda y que organiza a la gente, de ahí que el fondo se entrega cada periodo fijado y así hasta que le toca a cada uno pero sin que dejen de pagar la cantidad de letras fijadas, obteniendo su ganancia el organizador de la primera letra del abono de todos los participantes, o en su caso también entra en las fechas de entrega junto con los demás, el caso es que de 11 letras la 1 se le queda al organizador y esto significa que no paga sus letras, sino les cobra 11 y entrega el dinero del fondo de 10 abonos a 10 personas, aunque esa ganancia le puede costar porque en caso de que un integrante del grupo no pague y no tiene firmado un pagaré como garantía de pago, el organizador tiene que responder con sus recursos propios.

La Tanda, que funciona de tal manera que se organiza con 10 personas, y que el primer pago le toca al organizador, pero con la diferencia de que son 10 personas incluido el organizador y su beneficio es que tiene la primera letra, más sin embargo tiene que pagar, lo cual se ve justo, y se rifa el fondo las veces que se vaya a dar, es más corto que el mutualista; este tipo de crédito es más bien un ahorro para los integrantes, aunque no rinde ganancias por no estar invertido el dinero en algún banco, por ejemplo. Por último existen cajas de ahorro entre trabajadores o en las empresas, donde se les descuenta una cantidad fija cada quincena y al cabo de cada año se le devuelve al trabajador más los intereses que generó de la inversión que se hizo de ese dinero en el banco o de los préstamos que con este dinero se dieron, las ganancias es para todos los socios. Estos sistemas que se basan en confianza sin garantía corren el riesgo de ser defraudados por aquellos que no son originarios del grupo o familia o bien puede ser que por causas de fuerza mayor ya no pedan seguir pagando, aún que hayan disfrutado del fondo, es ahí donde entra el organizador a cubrir un faltante.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

A través de este trabajo hago del conocimiento general una advertencia que hace la CONDUSEF y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores acerca de,

*“los fraudes efectuados con **pirámides financieras**, la cual funciona de la siguiente manera, una persona, convence a dos de sus conocidos por lo general para que le den dinero y así están invirtiendo en un negocio que no existe, y para recuperarse deben hacer lo mismo y esos dos buscan cada quién otras dos y esos dos a otros dos, etc. y así de dos en dos forman un grupo de personas con forma de pirámide, el de arriba obtiene los nuevos abonos siempre y se extiende la pirámide cada vez más. El negocio es prometido pero no existe mayormente, solo aportan y no ven ganancia, sino que se abona dinero a una cuenta del iniciador con esperanza de que se invierta y dé frutos. Las pirámides surgen, según información de Condusef con Carlo Ponzí, quién en alrededor de 1920 llegó a EU y estafó a miles de personas. Este caso se dio en Ecuador con 35,000 personas estafadas, Albania en 1997, dos tercios de la población, incluso el gobierno fue estafado con una pérdida de \$1,200 millones de dólares, en una población de 3 millones de habitantes, Chile y Colombia 6 millones de víctimas hace un año, España más de 465, personas en 2006, Rumania, Portugal y Sudáfrica son casos graves de estafas masivas y en Estados Unidos el 11 de Diciembre de 2008 Bernard Madoff, financiero estadounidense fue acusado de estafa multimillonaria y se presume que usaba el tipo de esquema de Ponzí.” ((5) Tríptico CONDUSEF, 2009, p. 1-6)*

El método de la pirámide financiera es informal y de rápida capitalización, si se iniciara como parte de una caja de ahorro o si se le diera forma de un mutualista, con el sentido de que sean miembros sólo conocidos y se estableciera reglas o se maneje sólo con los de confianza daría un buen resultado, siempre y cuando se trate con fines de formar una bolsa y posteriormente se utilice por los integrantes.

También es necesario recordar que los modelos a seguir de acuerdo a lo formal está en formar una **caja de ahorro**, de nuevo una persona forma el grupo de cualquier cantidad de personas, aunque no siempre se pasa de 10 o 20, queda a criterio de los miembros, donde los integrantes incluyendo al organizador dan una cuota fija por un determinado periodo (sea cada 7, 15 o 30 días, etc. durante 1/2 año, 1 año, 2 años, etc.) hasta que se junta una



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

bolsa que se repartirá entre todos en partes iguales, más los intereses que hayan ganado por dar prestado a sus propios integrantes durante el plazo que dure la caja, o también ese dinero se invierte en el banco y da ganancias, aunque pocas, porque el fin era juntar una cantidad como ahorro para que dispongan de él al final del periodo que acordaron.

En resumen el crédito formal e informal se pueden canalizar ambos así mismos a un solo destinatario, sólo con el hecho de que por medio de un prestanombre se pida el crédito o consiguiendo los requisitos que pide el otorgante, el punto es si puede pagarlos, ya que un solo sujeto puede tener varios créditos aún no siendo él titular o sea, tiene un prestanombre, sin embargo esto puede ocasionar que en algún momento se sobregire y no le de su dinero para pagar. El prestanombre al cual me refiero es toda aquella persona que le da trámite y su personalidad con sus documentos para solicitar un crédito para otra, lo cual ocurre bajo situaciones de que las personas con alguna relación familiar, afectiva (amigos, compadres, conocidos, algún desvalido o necesitado) son legalmente los titulares y deudores y la persona que recibe el beneficio tiene un acuerdo moral o por escrito quizá, más sin embargo en la mayoría de los casos estos tipos de trato terminan o padecen malas experiencias que van desde que el beneficiario o sea, el que usó el dinero, deja de pagar la cuenta a la empresa o al prestanombre y le genera a éste un problema ya que sin haber tenido algún beneficio ahora deberá pagar la deuda, y quiero exponer además que este sujeto que le pide a otro que le dé un apoyo de prestarle su personalidad a través de tramitar un crédito como mencioné antes, no siempre es de buena fe ya que hay ocasiones que han hecho lo mismo con otras personas esto le dá más dinero para él, pero aquel que le prestó su nombre de buena intención no siempre se entera de las malas costumbres de aquel sujeto que le pidió el favor, entonces se puede dar la situación de que le estén timando, y esa persona que anda pidiendo favores anda buscando a quién defraudar; lo mejor es saber todo acerca de alguien si vamos a ayudarlo y siempre saber



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

que esta pasando en relación al crédito. la figura de “prestanombre” existe para efecto de nombrar a aquella persona que de buena fe da su nombre y personalidad social y jurídica a favor de conseguir algo para un segundo sujeto, el cual incrementa el riesgo moral que ya tiene en su vida cotidiana aquel que lo ayuda a conseguir un crédito pidiéndolo por este segundo, y así podría ocurrir que esta práctica recaiga en el abuso de confianza hacia la persona que presta su nombre ya que el otro sujeto no califica ante alguna empresa para adquirir un crédito. Hablando en términos más especializados el riesgo moral es conocido como Hazard en idioma inglés y *“es el riesgo de que el prestatario lleve a cabo actividades indeseables (inmorales) desde el punto de vista del prestamista, porque hacen más improbable que el crédito sea devuelto”*.⁷ Entonces de aquí se desprende la posibilidad de que se duplique o triplique la responsabilidad de una persona y esto lo conlleve a dejar de pagar y esto puede ser porque lo habría hecho de manera inconsciente o por malas intenciones.

1.4 ¿Qué es un Crédito?

En resumen el credito es un préstamo de dinero o de bienes adquirido por contrato o mediante la firma de un pagaré o documento de cobro, el cual la persona que recibe se compromete a pagar por partes o en una fecha futura junto con una cuota establecida como interés o ganancia del prestamista y que formalmente se sujeta a una obligación jurídica o sea, a la leyes que amparan el compromiso. El crédito es un mecanismo necesario para financiarse y salir de la necesidad, aunque se debe pagar por ese costo de oportunidad, o sea, por no tener el recurso para comprar o usar hay que pedir y pagar porque alguien nos preste dinero o nos de fiado (o a pagos)

⁷ (Mishkin,1989 pág.36) p.28. citado de: La dimensión ética de las microfinanzas documento de investigación DI-791 Abril, 2009, Antonio argandaña. IESE Business School, Barcelona, España <http://www.eumed.com>



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

algún bien mueble o inmueble; es normal que en algún momento de nuestra vida social actual recurramos a pedir prestado porque hace falta el ingreso en ese momento exacto que no lo hay o no se puede reunir pronto el dinero suficiente para adquirir el bien o servicio cuando se desea o necesita. Por lo tanto hay que recalcar las ventajas de que exista el crédito como una forma de dar capacidad de adquirir bienes que por simple capacidad de ingresos una persona común, por ejemplo la que gane a penas el salario mínimo, como ejemplo el de 52.60 pesos de la zona c en el año 2009 donde se encuentra clasificado nuestro estado de Quintana Roo no podría adquirir más que dejando de consumir otros bienes o servicios que mayormente son indispensables.

1.4.1 Beneficios del Uso del Crédito.

El uso del crédito tiene distintos beneficios, que se le sugiere al usuario sepa antes de tener uno, a continuación se mencionan dos de las ventajas de utilizar un crédito:

- Permite el movimiento de capitales, lo cual permite el desarrollo económico de las naciones.
- Facilita el acceso a bienes necesarios de una forma práctica, sencilla, confiable y eficaz.
- Es una herramienta que permite realizar operaciones de cualquier monto.

Formas de garantizar un crédito y que quienes lo respaldan:

Las operaciones de crédito deben garantizar su pago con algunos documentos conocidos como títulos de valor que, por ley pueden transferirse de la misma forma que el dinero

Legalmente se reconocen dos tipos de figuras que el lector debe conocer, como lo son:



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

"El acreedor. Que es quien otorga el crédito, que es lo mismo que el prestamista que habla de condiciones, pide garantías; o que se apoya en burós de crédito.

-El deudor. Se compromete, asegura, demuestra, es a quien se otorga el crédito." ((b) CONDUSEF, 2009 p.13).

El aval se considera también un deudor ya que por definición es un deudor solidario,

"El usuario que desee un crédito con alguna institución financiera, debe celebrar un contrato, denominado de apertura de crédito, mediante el cual la institución pone a disposición del cliente una suma de dinero para que haga uso de éste en los términos y condiciones pactados, mismo que deberá restituir o devolver con los intereses, gastos y comisiones.

Para el otorgamiento del crédito, los bancos deben analizar la posibilidad de pago de los acreditados, valiéndose de información que permita conocer su solvencia económica y capacidad de pago.

El acreditado puede disponer total o parcialmente de la cantidad señalada en el contrato. Puede realizar pagos a la disposición y aún así disponer de los saldos que quedaron hasta que se agote su límite de crédito.

Cuando las partes no establezcan plazo para la devolución se entenderá que debe realizarse al terminar el plazo señalado para el uso del crédito, o bien el mes siguiente a dicho plazo.

El crédito puede extinguirse por las siguientes causas:

-cuando el cliente paga la deuda.

-cuando se haya agotado el límite de crédito.

-cuando el falte o disminuya la garantía señalada en el contrato.

-por la muerte, incapacidad o ausencia del acreditado, o por disolución de la sociedad a cuyo favor se hubiere concedido el crédito." ((d) CONDUSEF 2009, p.19-21).

Antes de seguir adelante, cuando pensamos adquirir un crédito debemos definir muy bien para que queremos un crédito y si tenemos una necesidad o no también sabemos que es necesario tener la capacidad de pagar al plazo que elijamos el crédito, sin tener que abarcar todo nuestro



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.
ingreso, ya que de hacerlo quedaríamos expuestos a un problema familiar, social, de salud, y no siempre saldríamos bien librados.

1.4.2 ¿Cuáles son los componentes que integran un Crédito?

A continuación, veremos que el crédito se integra de partes fundamentales como las siguientes:

“Las partes que componen un crédito, son:



Fuente: ((6) banxico p. 12)

Nota: “Saldo insoluto: Los intereses se calculan cada periodo sobre el saldo no pagado decreciente del monto del préstamo. Intereses globales: Se calculan sobre el principal al inicio del crédito por toda la vida del mismo sin considerar la reducción de principal por los pagos ((6) Banxico, 2010 p.46)”.



1.4.3 ¿Qué Tipos de crédito más comunes hay?

Los créditos que mayormente se manejan en el sistema financiero tradicional, pueden ser los siguientes:

(Créditos que son conocidos también como **Operaciones activas**).

“Con garantía: Refaccionarios, De habitación o avío, Hipotecarios, Prendarios, Fiduciarios, Hipotecario-industrial, Garantía de ingresos públicos, Avaluos, Garantía del gobierno federal, estados y municipios.

Sin garantía: Personales, Directos o Quirografarios.

Por su duración, las operaciones pueden ser a los plazos siguientes:

A corto plazo, A mediano plazo, A largo plazo

Por su destino, pueden para lo siguiente: A cuenta corriente, Hipotecario, Refaccionario, De habitación o avío, Industrial, Agrícola, Ganadero, Comercial, De inversión, De consumo, Para exportación, Cartas de crédito, Crédito documentario, A la producción, Distribución, Consumo.

Por el sujeto, pueden ser para: Activo o pasivo, Público o privado, Nacional e Internacional

Por disponibilidad puede servir para: Para abono en cuentas de cheques, Para abono en cuenta de ahorro, Disposiciones parciales en giro, Entrega en efectivo, Revolvente, Pago a terceros, Cartas de crédito y crédito confirmado, Tarjetas de crédito, Crédito en libros, Descuentos y re descuentos.

Por el origen de los recursos; pueden venir de cargo pasivo: 1. Del público, 2. De otras instituciones o del gobierno y 3. Con cargo a capital y reservas”. (Acosta, 1991 p.527-529)



1.5 Síntesis del crédito en el sistema financiero (en los bancos).

Hay créditos bancarios que son colocados a los cuenta habientes (sean depositarios de ahorro o de inversión y también pueden ser empleados con cuenta de debito de nomina). Este tipo de credito son los créditos en cuenta corriente ya que se otorgan a clientes bancarios e igual de recuperan de las misma manera, aunque lo destacado de esto es que se tiene más y mejores oportunidades sólo por formar parte de los clientes bancarios. Este tipo de crédito funciona de igual manera para cualquier sujeto formal o informal siempre y cuando tenga un ingreso constante en su cuenta y el caso de un ahorrador pudiendo ser un informal por ejemplo, pero ambos tienen el beneficio del credito por ser una cuenta habiente. El crédito de cuenta corriente es un crédito garantizado por la credibilidad que le da al banco un ahorrador con sus saldos en cuenta y en su caso un sujeto que cobra vía tarjeta de nómina y que se puede dar de diferentes formas, ya sea por medio de una tarjeta de crédito o simplemente por una línea de crédito personal.

En el sistema de créditos en cuenta corriente existen el cálculo del CAT, el cual es un resumen en forma porcentual de cuanto costará el crédito, y tiene los siguientes efectos en el crédito: al estirarse el plazo, el CAT también se incrementa y por ser una suma por año del Costo, se le llama el Costo Anual Total de un crédito y engloba todos los costos de un crédito sin incluir tasas de interés o recargos por mora o sea un credito sin retrasos. No hay que olvidar que la tasa base que cobran los prestamistas es la TIIE más los puntos porcentuales tomados del índice de precios al consumidor INPC.

Además de la tasa fijada todo cargo es más IVA de la región que le corresponda, por ejemplo zona fronteriza 11% y zona centro 16%, aunque eso depende de la empresa como esté considerada como sucursal independiente o sólo ventanilla de atención, sin operaciones directas en la plaza.



1.6 Componentes Clave que se deben Saber de un Contrato de Crédito

Bancario:

Las tasas de interés existentes son dos: la tasa fija y la tasa variable.

-La tasa de interés es fija. Esta es la misma en toda la vida del crédito.

-La tasa de interés es variable. Esta es la tasa que incrementa cuando sube la tasa tomada como referencia y la misma que baja cuando las tasas de interés bajan pero solo hasta un mínimo.

Los pagos que se atrasan tienen entre 20 a 100 pesos más IVA por concepto de gastos de cobranza.

Y por lo general se generan cargos correspondientes al importe del abono antes de que este reciba el depósito de nómina.

Las definiciones que intervienen en un crédito, son:

Parientes directos. Son todos aquellos parientes que tienen relación inmediata con una persona x, estos son: los abuelos, padres, hermanos, hijos, nietos o cónyuge. Estos tienen por lo general algún apellido.

Parientes Indirectos. Son todos aquellos parientes que no tienen relación inmediata con una persona x, estos son: los amigos, padres, abuelos adoptivos porque no tiene el mismo apellido, medios hermanos, hijos, nietos de diferente apellido y parejas que no son cónyuges.

Y los créditos por lo común de acuerdo a mi experiencia laboral de 7 años y medio en el sector privado entre bancos y una Sofol, defino que pueden ser de tipo:



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

a) Individual. Lo obtiene aquel que cumple con los requisitos que pide el otorgante y no necesita el aval.

-Con aval por ingresos, este crédito lo adquiere una persona solicitante cuando no cumple con el requisito de solvencia económica. Ya sea porque su ingreso no alcanza para justificar la cantidad de dinero necesario para cumplir cada fecha de abono con el pago o cuando quiere alcanzar un monto más grande de préstamo, por lo general las empresas ponen reglas o políticas para tener credibilidad de que se lleve a cabo esta operación y tenga el resultado esperado (esas políticas pueden establecer que sea entre parientes directos: hermanos, padres, abuelos, cónyuge, hijos o nietos).

-Con aval por propiedad. El solicitante de crédito, requiere de una persona con algún documento legal que lo acredite como dueño del predio o casa para alcanzar determinada cantidad de crédito.

-2 avales. Hay empresas que otorgan créditos que piden dos avales, uno por propiedad y otro por ingresos, o ambos por propiedad o ambos por ingresos, lo que beneficia al solicitante por que alcanza mayor límite de crédito.

Sin aval.

b) Bipartito. Este crédito lo obtiene una pareja de solicitantes que unen sus ingresos para alcanzar un límite de crédito mayor para que paguen ambos, con igual documentación para ambos, que le pide como requisito la empresa otorgante.

c) Colectivo. Este crédito se solicita en grupo, firmando pagarés de manera individual como lo hace Compartamos Banco, Finsol, Crecícuentas, etc., y les hace llegar un monto determinado en un solo pago para que se divida en el grupo. Aplica también para otros otorgantes de crédito que agrupan comerciantes o personas estratégicas para darles el crédito.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

Los créditos a medida que pasa el tiempo y si el cliente es cumplido, el monto de crédito le puede ser incrementado, y la tasa puede ser menor y ya no pagaría comisiones como las primeras, ya que es considerado como cliente cumplido. Pueden ser los otorgados por Financiera Independencia como ejemplo, que por pagar de maneta cumplida a la renovación se obtiene un crédito más atractivo, por ser revolventes como las tarjetas de crédito. Por lo general los créditos que algunas empresas otorgan casi al termino del primero y que se cobran juntos o por separados (lo cuales son conocidos como complementarios por las empresas), cuya razón de otorgamiento es por buena conducta o por re estructuración de crédito por metas o estrategias de cobranza o de ventas. Esta última es una forma de crear cartera de clientes cautivos y de club de buena conducta de pago “clientes cumplidos”.

La tasa Interés. La tasa de interés que se cobra puede ser fija o variable:

Credito a tasa de interés variable. Este tipo de crédito es el que se maneja mayormente en las tarjetas de crédito,

Credito a tasa de interés fijo. Este tipo de credito al igual que cualquier otro depende del objetivo de la empresa y sus condiciones, pero por lo general son con y sin aval, aunque lo más resaltante es que son a liquidar al plazo establecido ya que no bonifican intereses por pronto pago y su pago periódico es fijo igual que su tasa, aunque por lo general por ser forzoso y congelado el plazo en ocasiones es muy caro. Estos son los que otorgan las agencias de autos, bancos o empresas departamentales, por lo general. Este se calcula el interés y se suma al capital desde el inicio de la deuda.

Credito con tasa de interés fija, capitalizable al vencimiento con bonificación de interés a liquidación anticipada al plazo. Este tipo de crédito suma el interés, mientras venza el plazo y no lo tiene aplicado y beneficia a los que pagan y abonan al capital y a los que teniendo posibilidad,



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

liquidan antes de que termine el plazo y obtiene una reducción de los costos por intereses conocido como bonificación o condonación de intereses. En este se calcula el interés y se suma mes con mes conforme vayan venciendo las fechas de pago.

Hay créditos a **plazos** que se consideran con años de 360 días con los llamados meses comerciales. Estos préstamos se dan mucho en Bancos. También hay créditos con años de 365 días o meses con días naturales, este tipo de crédito se presenta en empresas como las SOFOM, caja de ahorro y préstamo, SOFOL, casa de empeño y préstamo o tienda departamental.

Hay créditos que no tiene por que ser muy específicos y se entiende que cada usuario puede ejercer hacia distintos fines el crédito, independientemente de sus perfiles. Pero también hay créditos que solo pueden ocuparse para el fin que se crearon como:

*Capital de trabajo. Para adquirir activos o materia prima, etc. por medio del cual emprenderá un negocio o podrá comprar lo indispensable para poder crecer.

*Renovación de inventarios. De esta forma consigue sus productos que pondrá a la venta, caso de los comerciantes, por ejemplo.

*Pago de pasivos. El crédito le dará liquidez para pagar sus adeudos más prioritarios y que no pueden estar en espera por lo costoso o riesgoso que pudiese ser.

*Consumo. Este caso es para oportunidades que se pueden aprovechar mediante un crédito ya sea en efectivo o por la adquisición de bienes y servicios a pagos.

etc.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

“Algo importante es mencionar que el cliente debe tener un expediente que genera una empresa cualquiera otorgante de crédito se compone del contrato, documentación investigativa que da soporte al estudio de crédito, documentación de la persona solicitante, copia de la tabla de amortización, hoja de disposición donde recibe en importe el acreditado, la empresa se queda con estos además de que el pagaré que firma el acreditado, en muchos de los casos se resguarda a parte, por que es la garantía de cobro al cliente en caso de que no pague y le sirve al otorgante para pedir más fondos para dar créditos, y el cliente debe tener copia del contrato, tabla de pagos o amortización, hoja de disposición para entregar al pagador del banco y un talón de pagos para llevar un control por lo general aunque no siempre se dan por las empresas que otorgan créditos, lo mejor es saber y apuntar las fechas importantes como es el pago de deudas y servicios. (Fuente: experiencia laboral Financiera Independencia, Septiembre de 2000 -Noviembre de 2004, Autor)”.

El Credito y la banca se relacionan de tal manera que cuenta con tres tipos de operaciones que se enlistan a continuación:

I. Las operaciones activas. En este tipo de operación la institución presta dinero, o conceden crédito o servicios estimados en numerarios pagaderos a futuro a cualquier persona, mediante la utilización de los contratos, o instrumentos que para ese efecto señala la ley. Son asientos en el haber y en la partida del activo del balance, son derechos de crédito del banco, como:

- 1) *aperturas de crédito simple y en cuenta.*
- 2) *Anticipos de créditos sobre mercancías.*
- 3) *Créditos de firma.*
- 4) *Créditos comerciales.*
- 5) *Créditos especiales.*

II. Operaciones Neutras. Las operaciones neutras (o servicios bancarios) toda aquella serie de operaciones que prestan los bancos y que no necesariamente consisten en una operación activa o pasiva, como por ejemplo las operaciones fiduciarias, o las cobranzas. Son toda operación ajena de negocios. Se realizan jurídicamente mediante contratos de contraprestación de servicios, de comisión de mandato o de mediación. Son simples partidas de resultados que figuran como comisiones en un balance.

- 1) *Cobros.*
- 2) *Cartas de crédito.*
- 3) *Cajas fuertes.*
- 4) *Fideicomiso.*

III. Operaciones pasivas. Son aquellas operaciones en las que las instituciones reciben o no dinero de terceros, es decir, éstos son acreedores y las instituciones son deudoras. El origen de los fondos puede ser:



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

- a) *Del público en general, a través de los instrumentos que la LIC-1990** permite a las instituciones;*
- b) *De otras instituciones del país;*
- c) *Directamente del gobierno federal o de organismos descentralizados o del instituto central y;*
- d) *De bancos extranjeros, previo cumplimiento de los requisitos que señale el Banco de México y en su caso, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.*

Las operaciones pasivas no solo son que la institución reciba dinero, en efectivo, sino que también puede ser en bienes, o servicios Lic. –L 1990 de instituciones de crédito de 1990 estimables en numerario, pagaderos a futuro, pagaderos. En el punto de vista contable son asientos en el debe en partidas del pasivo del balance, son deudas de la institución de crédito, el grupo más característico y destacado de ellos está formado por las operaciones de depósito, estas operaciones se conciben por el amplio capital ajeno, de manejo. Ejemplos de operaciones pasivas son:

- 1) *Aceptar préstamos y créditos. (Acosta, 1991 p.530-534)".*

1.7 ¿Qué es el CAT?

En este sub tema trataremos más detalladamente el tema del CAT, cómo a que se le llama CAT y como se integra el CAT, debido a que lo he mencionado en páginas anteriores y es necesario tratarlo más a fondo ya que forma parte fundamental del crédito porque que engloba a los componentes del crédito, y sirve de referencia informativa de primera mano para comparar un crédito y otro. El CAT,

“Es el resultado de la suma de todo cargo, comisión o gasto que deba cubrir el sujeto de crédito derivado de un contrato. -En la celebración de operaciones a crédito-..., antes de la contratación correspondiente, el proveedor deberá informar al consumidor el Costo Anual Total (CAT) aplicable a la operación, expresado en términos porcentuales anuales. El CAT es: Una medida del costo de un financiamiento porque incorpora todos los costos y gastos inherentes del crédito. Y por ser un porcentaje anual, permite efectuar comparaciones entre las diferentes ofertas de crédito.” ((f) banxico 2009 p. 12)

La forma de utilizarse es tomando al CAT siempre más bajo de un grupo de empresas que me otorgan un mismo tipo de crédito, si busco un buen crédito



personal o sea dinero en efectivo localizo a las empresas que lo otorgan y comparo el CAT de cada una y si busco créditos de línea blanca hago lo mismo y sin embargo hay que recordar que se puede hacer una cosa u otra según me convenga si quiero dinero para aprovechar una oportunidad de adquirir algo de contado o me conviene adquirir algún bien a crédito y lo pago de manera más cómoda a crédito que comprarlo de contado. El CAT se compone de la siguiente manera:

1.7.1 Composición del CAT



Fuente: (f) banxico 2009 p.26

1.7.1.1 El cálculo del CAT.

A continuación se describe el procedimiento de cálculo del CAT, esto queda a libre criterio del lector de aprender, aunque se hace mención para aquellas personas interesadas en algo más sencillo en más adelante se sugiere un método sencillo para el cálculo del costo real del crédito en el capítulo dos con diferentes ejemplos.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

Fórmula de cálculo del CAT. El CAT es el valor i , expresado en porcentaje, que satisface la siguiente:

$$\sum_{j=1}^M \frac{A_j}{(1+i)^{t_j}} = \sum_{k=1}^N \frac{B_k}{(1+i)^{s_k}}$$

Donde:

M = Número total de disposiciones del crédito.

j = Número consecutivo que identifica cada disposición del crédito.

A_j = Monto de la j -ésima disposición del crédito.

N = Número total de pagos.

k = Número consecutivo que identifica cada pago.

B_k = Monto del k -ésimo pago.

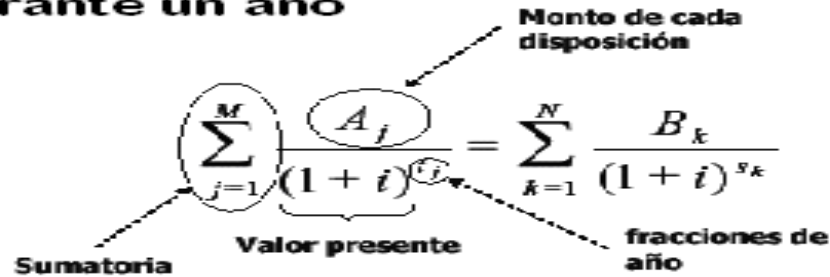
T_j = Intervalo de tiempo, expresado en años y fracciones de año, que transcurre entre la fecha en que surte efecto el contrato y la fecha de la j -ésima disposición del crédito.

S_k = Intervalo de tiempo, expresado en años y fracciones de año, que transcurre entre la fecha en que surte efecto el contrato y la fecha de la j -ésima disposición del crédito.

Explicación de la fórmula. Lado izquierdo: Representa la suma de las disposiciones del crédito, traídas a valor presente y considerando la frecuencia con la que se realizan durante un año.



Durante un año



Fuente: (f) banxico2009, p.42

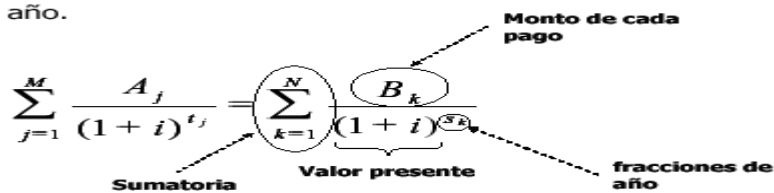
Ejemplo: Cr3dito por \$15,000 (A) del cual se dispone totalmente al momento de firmar el contrato (periodo cero). Sustituyendo:

$$Disposiciones = \sum_{j=1}^1 \frac{A_1}{(1+i)^{t_j}} = \frac{15,000}{(1+i)^0} = 15,000$$

Explicaci3n de la f3rmula

Lado derecho: Representa la suma de los pagos del cr3dito, tra3dos a valor presente y considerando la frecuencia con la que se realizan durante un a3o.

un a3o.



Fuente: (f) banxico 2009 p.43



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

Ejemplo: El crédito por \$15,000 se liquidará en 24 pagos mensuales de \$962.33 cada uno; hay, además, una comisión de \$100 pagadera al momento de firmar el contrato. Sustituyendo:

$$Pagos = \sum_{k=1}^{25} \frac{B_k}{(1+i)^{k1}} = \frac{100}{(1+i)^0} + \frac{962.33}{(1+i)^1} + \dots + \frac{962.33}{(1+i)^{24}}$$

Explicación de la fórmula

Se reúnen ambos lados de la fórmula. Para conocer el CAT se encuentra el valor numérico de i que satisface la ecuación:

$$15,000 = 100 + \frac{962.33}{(1+i)^1} + \frac{962.33}{(1+i)^2} + \dots + \frac{962.33}{(1+i)^{23}} + \frac{962.33}{(1+i)^{24}}$$
$$i = .5736$$

Por lo tanto, el CAT correspondiente a este crédito es el valor de i expresado en porcentaje:

$$CAT = 57.36\%$$

Nota: el CAT tiene la validez del año en cual se publica, y se aplica durante el plazo que se contrate el crédito.



1.8 ¿Qué es el Contrato de Crédito?

El usuario que desee un crédito con alguna institución financiera, debe celebrar, un contrato denominado de apertura de crédito, mediante el cual la institución pone a disposición del cliente una suma de dinero para que haga uso de éste en los términos y condiciones pactados, mismo que deberá restituir con los intereses, gastos y comisiones.

(Eso no quiere decir que no haya crédito en efectivo que no se use en cualquier fin). Los aspectos a considerar al contratar un crédito, es que todas las condiciones vengan por contrato.

“El contrato debe incluir una carátula que contenga el CAT y los principales términos y condiciones del crédito (tasa de interés, monto total a pagar, comisiones, etc.). Se debe revisar: Cuidadosamente y verificar que coincida con lo ofrecido. Las instituciones deben entregar una tabla de amortización que contenga la fecha y el detalle de cada uno de los pagos que se realizarán, así como la evolución del saldo insoluto del principal, con excepción de créditos revolventes (Tarjetas de Crédito).” ((f) Banxico, 2009, p.21)



1.8.1 ¿Cómo se compone el Contrato de Crédito?

Carátula de los contratos.

CAT Costo Anual Total	TASA DE INTERES ANUAL	MONTO DEL CREDITO	MONTO TOTAL A PAGAR	COMISIONES
				Montos y Cláusulas
Para fines informativos y de comparación 26.82% Fijo	24% Fija Por mora 36%	\$20,000.00 Posos, Moneda Nacional	Estimado según el contrato \$24,012.72	Por apertura 0 Por prepago 0 Por cobranza 0 Otras 0 Cláusula 23
<i>Metodología de cálculo de interés: Los intereses se calcularán cada periodo sobre el saldo íntegro decreciente del monto del préstamo</i>				
Plazo del crédito: 1.5 Años Sus Pagos serán como siguen:				
Número 18	Monto incluye IVA, por lo que pueden existir pequeñas variaciones en cada pago 1,334.04 Fijo	Cuándo se realizan los pagos El último día de cada mes (mensual)		
<i>Cuide su capacidad de pago, generalmente no debe de exceder del 35% de sus ingresos periódicos. Los costos por mora son muy elevados.</i>				
Autorización: Los datos personales pueden utilizarse para marketing: O SI X NO				
GARANTIA: Para garantizar el pago de este crédito, el Cliente deja en garantía el bien que se describe a continuación.				
Bien	Descripción	Referencias		
Aval personal del Sr. Abel Martínez Pérez Tel.: 52002531	Río San Ángel 430, 2. Tetelpan, Álvaro Obregón, Distrito Federal, Código Postal 01700	Registro público de la propiedad No. 987654		
<i>Dudas, aclaraciones y reclamaciones: El procedimiento de reclamaciones previsto en el artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros se describe en la cláusula XII.27. Para seguir dicho procedimiento la reclamación respectiva deberá dirigirse a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios localizada en: Domicilio: Prol Paseo de la Reforma No. quinientos, Lomas de Santa Fe, Delegación Álvaro Obregón, Méx. D. F. Teléfono: SUPERLINEA 51-89-43-00 DEL INTERIOR 01-800-50-100-00.</i>				

Fuente: (f) BANXICO, 2009, p.22

Lo contratos avalan los derechos de los usuarios siempre y cuando se tenga en cuenta los siguientes aspectos durante la vigencia de un crédito por parte del usuario:

Que las entidades deben entregar comprobantes de recepción de cada uno de los abonos, así como Un estado de cuenta con la situación actualizada que guarda el crédito. Se debe tener presente que se pueden realizar pagos anticipados de un crédito para reducir el principal y por tanto pagar menos intereses. También se pueden realizar pagos adelantados que se aplican a los pagos inmediatos siguientes.

Algo importante el acreditado, le llamo así por que ya dispuso el crédito, o sea, que ya lo cobró debe de tener copia de la documentación emitida por el



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.
otorgante o prestamista como el contrato, hoja de disposición y comprobante bancario o de la caja de la cantidad que recibió.

Definido en el marco conceptual. En el contrato se establecen las condiciones legales que afectarán a los interesados, en el caso de que sea empresa y cliente, aunque puede también incluir al aval.

Los créditos se integran o componen de contratos que establecen:

a) El plazo. El plazo por lo general inicia a partir de la disposición del crédito una vez que se firma el contrato y pagaré, la fecha de autorización contrato es diferente y mientras no se haya firmado no es válido legalmente a favor del cliente. El plazo que se usa de referencia en un contrato es mediante quincenas, semanas, meses o años, pero sin embargo el plazo empieza a correr a partir de la fecha del pagaré ya que este tiene la fecha de inicio y término del contrato. El plazo de los créditos es por lo común para los pequeños como los que estamos analizando de 4, 6, 12, 18, 24, 36 y 48 meses, visto de esta forma los pagos se componen de acuerdo a la empresa que la otorga, que por lógica y coherencia deberían ser de acuerdo al periodo que cobra su ingreso el solicitante, estos periodos son semanal, quincenal, mensual y por si acaso hay quien cobra diario y desafortunadamente hay quienes no disponen de un ingreso fijo; hállese de un empleado informal o bien una persona con oficio contratado por temporadas.

El plazo de pago no inicia a partir de la autorización de un crédito por eso es bueno también analizar el caso; el conteo de pago inicia a partir de la siguiente quincena o mes ya que por conveniencia del otorgante de crédito y para beneficio del cliente se da un periodo neutro, donde no “corren” los intereses mientras no se haya dispuesto el crédito, que comprende los primeros 14 días después de la fecha de autorización del crédito. Y en casos donde el mes sea de 31 días se toma los días 30 y 31 como referencia para la



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

disposición y los próximos quince días quedan para pagar. Esto en el caso quincenal. No enseguida se va a pagar, por ley el otorgante de crédito no puede cobrar intereses por adelantado o sea, que no puede cobrar un interés que no ha corrido. El plazo semanal y mensual se sujetan casi siempre a esta situación, más sin embargo no hay una ley u obligación para que el otorgante de crédito se apegue a que cuando el cliente cobra semanal su pago debe ser semanal si su producto no lo permite, entonces de la empresa en este caso depende crear una periodicidad de esta forma. y por otro lado el solicitante de crédito debe ser conciente de que si cobra o sus ingresos periódicos son semanales puede tener un credito hasta mensual, pero no así para los que cobran mensuales o quincenales que quieren un crédito con pago semanal, por que podrían caer en atrasos costosos, o bien deberán desembolsar una cierta cantidad a parte del enganche o pago mínimo al contratar la deuda o crédito, para así no atrasarse y si no se cuenta con el recurso, lo mejor es no pedir el crédito en esta situación.

b) Los pagos. Debe de ser por una cantidad fija o bien si se ha incurrido en atrasos, el importe por comisión, multa, interés o penalización debe de conocerse el importe y condiciones.

c) Cada cuándo se paga. La periodicidad del pago debería de ser acorde con la periodicidad que se obtiene un ingreso. P.ej. semanal, quincenal o mensual, es importante estar conciente de la obligación antes de aceptar.

d) Las comisiones y los seguros. Estos cobros que hacen las empresas siempre se deben conocer o informar por las empresa antes de disponer o cobrar un crédito, así si el cliente se arrepiente ya no se llevará una sorpresa si lo adquiere, o por lo menos sabrá a que se arriesga, ya que una vez firmado y cobrado un crédito, raramente una empresa apoya con una cancelación del crédito, más sin embargo hay las que por mera responsabilidad social, mientras devuelva el cheque o efectivo según se le



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

entregó al cliente si procede cancelando el crédito, aunque cobrando o no su gastos de producir el crédito por llamarlo así. También es importante señalar que no esta obligada la empresa a cancelar un crédito si este ya fue dispuesto. (Información propia por experiencia laboral)

Existen los siguientes tipos de contratos:

*“**Mercantiles.** Son los que producen o transfieren derechos y obligaciones al adquirir u ofrecer en el mercado cualquier tipo de producto o servicio.*

***Privado.** En este únicamente participan las partes contratantes.*

***De adhesión.** Son muy importantes en el mundo financiero, ya que sus términos están definidos de antemano por el proveedor de un producto o servicio y el contratante únicamente decide con su firma, si se adhiere o no a las condiciones preestablecidas.” ((b) CONDUSEF, 2009 p.19)*

1.9 ¿Qué son las garantías?

“Las garantías sirven para cobrar al deudor cuando no paga la deuda, mediante un juicio ejecutivo mercantil y son la garantía de que se va a recuperar un crédito.

Los otorgantes que piden garantías sean prendarias o hipotecarias por lo general son con valor de 2 a 3 veces o más de lo que otorgan o bien aplican una valuación tal que dan menos de lo que vale la garantía.

Además el pagaré es muy utilizado por los otorgantes de crédito, el cual facilita el cobro por la vía judicial en caso de negativa de pago de parte del usuario del crédito.

Una garantía es lo mismo que dejar algo a cambio para asegurar que se devolverá el efectivo o se pagará la mercancía o artículo comprado a crédito, de hecho el pagaré forma parte de un contrato ya que los datos que son asentados en el pagaré se basan en el contrato.” ((g) CONDUSEF, 2009 p.17)



1.9.1 ¿Qué tipos de Garantías hay?

Las garantías que solicitan las empresas son distintas, ya que de acuerdo a su política interna, cada empresa decide cual solicitar, aunque estas pueden ser una o más según su valor, pueden ser bienes, según el caso que lo amerite o decida requerir la empresa, ya que también se puede pedir como garantía sólo un pagaré o ambos. Además se puede dar el caso de que una sola persona que pida el crédito se garantice así sola de acuerdo a la política de crédito de la empresa, y cuando se trate de dos personas puede ocurrir que ambas firmen un pagaré nada más o que uno de ellos a parte de firmar un pagare tenga que comprobar propiedad, la cual garantiza más el pago. En los casos que por flexibilidad o por así convenirle a la empresa ésta sólo le pide al cliente que compruebe solvencia, estabilidad y credibilidad y cumpla con su política, se da de la forma siguiente: se realiza un estudio socio económico y/o una investigación de crédito que pueda ser satisfactoria para la empresa porque reúne los requisitos para ser sujeto de crédito por política de crédito de la empresa, y cuando se de el caso de que el cliente requiere de un aval por ingresos para incrementar su capacidad de pago, ambos debe cumplir lo anterior; pero cuando se requiere de un aval por propiedad a parte de firmar un pagaré el aval comprueba que tiene propiedad de algún bien que mayormente es un edificio o en muy raros casos pueden ser hasta vehículos, que tenga un valor por lo general de 3 veces más que la deuda, y así es porque éste tipo de aval no comprueba ingresos.

¿En que casos se requiere un aval por ingresos y cuando un aval por propiedad? Un aval por ingresos se requiere porque el solicitante de crédito no cumple con los ingresos suficientes para alcanzar el crédito deseados y un aval por propiedad se requiere porque el solicitante de crédito no tiene como comprobar arraigo o sea, no obtiene la aceptación de la antigüedad mínima



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

viviendo en donde dice vivir y no tiene ninguna propiedad y por lo tanto necesita de alguien que si pueda comprobar antigüedad en el domicilio, y que si vive donde dice vivir y que es dueño de una propiedad, esto es en caso de una vivienda.

El resumen anterior lo mencione basándome en mi opinión personal construida a base de mi experiencia laboral como asesor de crédito y analista capturista en las empresas GE Money Bank, Banco Santander Serfín y en Financiera Independencia, así mismo de acuerdo a la información que recabe de la competencia durante el tiempo que labore para estas instituciones.

“A Continuación se enlista algunas garantías que son pedidas por los otorgantes de crédito:

-El pagaré, el cual sirve para entablar una demanda judicial mercantil en caso que el acreditado no pague.

-Joyas, las cuales se entregan por lo general para garantizar una deuda.

-Terrenos, casas, edificios de negocios y demás propiedades, en el caso de estos puede ser requerido por la empresa que se entregue por parte del deudor un documento que señale la posesión.

-Autos,

-Cuentas Bancarias y

-Un Aval”. ((g) CONDUSEF, 2009 p.17).



Capítulo II

El uso del Crédito.



2. El uso del crédito.

Este capítulo se nutre de información empírica aprendida en el ramo por experiencia laboral y por información recolectada de diferentes oferentes y demandantes de crédito durante de 8 años de trabajo, por lo cual se centraliza en un resumen lo más parecido a la realidad posible, en virtud que las estrategias de las empresas a través de la investigación y desarrollo de productos cambia de forma constante siempre a decir verdad en un proceso nato de mejora continua.

Además este capítulo busca que el lector visualice en que se usa un crédito, saber acerca de los pagos y más adelante como funciona el crédito.

2.1 ¿En que gasto o invierto mi crédito?

Esta pregunta nos debemos hacer cuando ya tenemos el crédito, y ya habiendo ubicado bien nuestra decisión y teniendo el crédito sea dinero en efectivo o un bien es empleado de diferentes formas, como:

- 1) Pago de educación: Colegiaturas, útiles escolares, uniformes, transporte, etc.
- 2) Pago de eventos sociales: Bautizos, Festejo de quince años, bodas, por lo general, etc.
- 3) Elevar el nivel de Vida: se adquirió un aparato electrodoméstico, muebles para casa, pago de gastos en inmuebles (letras de casa, enganches de casa, accesorios, mejoras en casa, reparaciones, etc.), adquisición de un vehiculo de transporte, etc.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

4) Pago de imprevistos: enfermedades, viajes, cubrir otros pagos, estos movimiento son contraproducentes no se debería pedir prestado para pagar otro préstamo porque es muy probable que se sobre endeude.

5) Diversión y entretenimiento: se adquiere un crédito para un viaje, almuerzo en algún restaurante, adquisición de vestido, paseos, eventos musicales, etc.

Todos estos tipos de créditos que son para cubrir sino todos la mayoría de estos ejemplos se llaman créditos al consumo cuando son dinero en efectivo y cada quién elige o sabe para que lo utilizará. Cuando es un bien (aparato eléctrico, electrodoméstico, línea blanca, etc.) se trata sólo de una línea de crédito en especie, al igual que cuando nos dan un viaje a crédito, todo aquello que tiene un fin específico o sea, que sólo se puede usar para adquirir el bien no es al consumo.

Existe otra razón por la que muchas personas usan un crédito, como por ejemplo invertir en un negocio, el cual pagará el crédito, lo cual es muy bueno para el usuario, siempre que no se atrase en sus pagos y por lo general estos créditos son altos y son a plazos más o menos largos.

2.1.1 Los pagos.

El crédito de usa dependiendo quien lo pide o necesita y a quien se le pide, ya que cada quien sabe en que condiciones se encuentra en cuanto a solvencia, pero se olvida en muchos casos ver si el crédito va con nosotros. A continuación expondré ejemplos que servirán para que quien lo desea analice su situación y vea el caso que le parece sea el suyo.

Si es un empleado que tiene patrón, cotiza IMSS o ISSSTE, cobra quincenal, tiene casa propia sea de Infonavit o Fovissste, tiene un salario



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

diario mayor o igual al mínimo, pero menor a 10 salarios mínimos diarios, por ejemplo, puede adquirir un microcrédito de cualquier empresa, siempre y cuando cumpla también con los requisitos que cada empresa pide. Lo importante de cómo se usa el crédito es:

- 1) Si cobro mi sueldo cada semana, puedo adquirir un crédito con pagos semanales, quincenales o mensuales.
- 2) Si cobro mi sueldo cada quincena, puedo adquirir un crédito con pagos quincenales, mensuales.
- 3) Si cobro mi sueldo de forma mensual, también pudiese tratarse de una pensión para quines la tienen, puedo adquirir mi crédito con pagos mensuales.

Existen causas diversas para decir que no siempre se cumple esta forma idónea para adquirir un crédito, por eso cuando por alguna razón debo adquirir un crédito que se paga semanal y yo cobro mi sueldo quincenal, lo más recomendable es adelantar dos o tres pagos al momento de recibir el crédito. y así se irá pagando por adelantado y no correré el riesgo de atraso involuntario, ya que en un mes se puede encontrar 4 y 1/2 semanas, por el contrario los periodos de 15 días son exactos en su mayoría, aunque también hay que considerar cuando se obtuvo el crédito en el caso semanal si obtengo mi crédito el día miércoles 3 me toca pagar hasta el día sábado 6, tengo sólo 3 días para reunir el dinero y si no lo tengo me voy a atrasar en mi pago, entonces si se puede solicito mi crédito el día sábado y tengo hasta el próximo sábado para pagar, hay empresas que dan crédito y dan más de una semana para pagar, pero siempre y cuando se haya pedido el crédito casi al llegar la fecha de pago o del corte que hace la empresa, para que se pague al pasar los días que realmente deben transcurrir entre un pago y otro, por eso debo saber primero en que día se solicita y cuando será mi primer pago y



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

cada cuando debo hacerlo, si cuentan los días inhábiles o no, además de tener en cuenta que si tengo la capacidad de pagar el crédito y además de la disciplina personal de juntar dinero si cobro semanal para pagar a la quincena, lo mismo si es que cobro quincenal y pago cada mes, debo guardar en la primera quincena para pagar cada mes.

En el caso de los que cobren cada mes deberían tener un ingreso extra que les permita tener un crédito semanal o quincenal o reservar un mes anterior para el pago adelantado de 4 semanas o 2 quincenas según sea el pago del crédito y así estar siempre adelantado, ya que al adquirir el crédito y pagar por adelantado le permitirá estar siempre al corriente y no atrasarse.

Para aquellas personas con ingresos diarios variables, aquellos que trabajan por su cuenta, es mejor que obtengan ingresos diversos para pagar su deuda; de lo contrario, que sus pagos se extendieran y no sean semanales sino que sean quincenales, ya que de esta forma tendrán quince días para reunir el abono y puede pedir un plazo de pago mensual y hacer lo mismo ya que tiene un mes para juntar el dinero necesario para pagar, pero sin embargo es muy importante que no se le olvide el solicitante de un crédito que: **a mayor plazo menor costo del pago de la letra pero sumando todos los pagos verá que es muy caro el préstamo y a menor plazo mayor es más lo que se paga de la letra** como muchos le llaman, aunque reduce el costo total de la deuda y lo que tiene que ver con lo que mencionaba con aquella persona que gana dinero diario y junta durante quince días o un mes la cantidad que pagara como letra es “que no vaya a creer que porque se paga mensual o quincenal, no importa el plazo sino que se tiene que ser conciente de que independientemente de que si logra reunir sin dificultad el dinero para la letra si pide muy largo el plazo eso le va a limitar de pagar otros compromisos y la deuda le saldrá muy cara si suma lo que pagara en tan largo plazo si así la pidió o desea pedirla, además debe tener en cuenta si esa deuda tiene algún seguro que lo proteja en caso de que fallezca, enferme o



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

quede incapacitado y le deje una deuda a la familia o al aval. De no existir un seguro el solicitante debe de pagar en menor tiempo posible la deuda que adquiere y no sobre endeudarse o sea que pida más sino lo puede pagar.

Cuando se tiene un crédito lo mejor es pagarlo por adelantado y pagar más de lo que fija como tarifa la empresa con el fin de que termine en corto tiempo de pagar y se le bonifique los intereses siempre y cuando la empresa lo permita.

2.2 ¿Como funciona el crédito?

Cuando ya se tiene un crédito lo mejor es que la persona entienda como funciona un crédito en el sentido de que cuando pueda liquidarlo lo haga y pueda pedir otro, por lo cual para saber como funciona daré ejemplos de unos cálculos sencillos.

Los créditos funcionan de dos formas básicas y de ahí se desprenden otras variaciones:

a) el primer caso la cantidad que se va a prestar es una y las comisiones, gastos, intereses se cobran durante toda la vida del crédito, es decir que se paga junto con la deuda en cada letra que se abona. En este tipo de crédito no se paga nada como enganche o alguna cuota, solo se pide y se obtiene el préstamo, sin embargo al cabo de calcular la deuda nos daremos cuenta de que se está pagando la deuda, el interés y un poco de más que lo que estaríamos pensando que costaría el crédito. Se sabe que se tiene que pagar interés, pero no cuánto y que más se pagará y entonces es ahí cuando se ve que tan caro es el crédito; el CAT⁸ menciona valores informativos de un costo

⁸ CAT, se le llama así al Costo Anual Total de una deuda, incluye todos los costos como: plazo, intereses, IVA, comisiones, prima de seguros, el Cálculo de CAT referencia. ((f) BANXICO, 2010 P.12)



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

en condiciones normales, pero no es interpretado en dinero porque se haría cálculos muy largos, lo mejor es que al instante de estar con su asesor de crédito pida explicación de distintos cálculos y maneras de pagar un crédito así como los cobros extras por atraso , pero en caso de pedir más préstamo y estar pidiendo y pagando al mismo tiempo.

b) El segundo caso es cuando al crédito no se le incluyen gastos o pocos y su interés, pero se pide un enganche que en ocasiones es un porcentaje como el 10% de la cantidad que se va a pedir prestado aproximadamente y en ciertos casos también se pide otra cuota como ahorro voluntario, el cual tiene una cantidad mínima que se da. La sugerencia es que al pedir este tipo de crédito se valore si es lo que usted necesita y puede pagar al igual que el anterior, tiene sus ventajas y desventajas. Este tipo de crédito requiere dinero como pago inicial que normalmente se devuelve al final del pago, pero lo que lo hace diferente del otro es que si pides mil pesos, tienes que dar por ejemplo 100, entonces te dan los mil y pagas los mil y su interés a parte, se entiende que se te dio novecientos y no mil, pero este crédito así funciona; otro caso es aquel que aplican las cajas de ahorro, tienes cierto tiempo y te pueden prestar dinero, pero requieres tener un ahorro y te prestan el doble de lo que tienes, te lo dan pero te cobran interés de ese doble, puede ser bajo pero el costo es la clave del préstamo, en este caso.

En ambos casos si el crédito así lo permite se puede pagar y renovar o pedir otro, pero hay créditos que se extienden a plazos forzosos que no se pueden liquidar antes del plazo o que no tienen descuentos o bonificaciones por terminar antes, por eso es mejor aclarar estos puntos con el asesor de crédito.

A continuación se verá el ejemplo del cálculo directo del costo de un crédito:

Monto del préstamo: \$10,000.00



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

Pago o abono: \$1,500.00

Plazo: 10 meses

Costo del préstamo más Interés, comisiones, etc. (también se entiende como total a pagar), se calcula de la siguiente manera:

(Pago o abono) \$1,500.00 x (Plazo) 10 meses = \$ 15,000.00

Costo del préstamo:

Monto a pagar: \$15,000.00

Menos Préstamo: \$10,000.00

\$ 5,000.00

Los cinco mil pesos que es el costo del crédito representan al interés y todo cobro que sin atrasos se cobran en un crédito, pero si usted se atrasa en sus pagos sume las cuotas de cobranza al total y podrá ver que el crédito automáticamente se hace más caro. Este cálculo llega al mismo costo que el CAT y considera los mismos datos que el CAT, sólo que se llega al costo de la deuda por otra vía, ósea este es método sencillo que la gente ocupa algunas ocasiones, aunque para que sea más real si una persona que tiene un crédito vigente lo utiliza para calificar su crédito contra el de otra persona, le dará cantidades que a él mismo le toca juzgar si es caro su crédito o el otro que está analizando, ya que tuvo que saber cuanto cobra la empresa de interés y comisiones por darle el crédito y en otro caso no olvidar que debe saber cuanto de recargos cobra (gastos de cobranza, penalizaciones, interés moratorios, etc. Como le llame la empresa) la empresa que le daría en su caso o que le dio el crédito y así sabrá si el crédito le esta costando caro, porque si se atrasa ese atraso significa un pago más y sin beneficiarle en nada más que ponerlo al día y la deuda sigue pagándose normal.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

Un dato importante de considerar aquella persona que tendrá un crédito es que debe saber que al ir a hacer trámites esta pagando por hacer los trámites, por ejemplo saca fotocopias, paga su traslado a la papelería, a la empresa y serán una o dos veces que irá y también debe considerar que según la distancia a que irá los medio de transporte le cuestan, por lo tanto incluso en sus pagos debe considerar el costo de transporte y de oportunidad de emplear su tiempo o dinero en otro asunto.

En el caso del préstamo con pago de enganche se ve de esta manera:

Ejemplo:

Enganche: \$1,100.00 o el 10%

Préstamo \$10,000.00

Pago o abono de \$1,000.00 a 10 meses.

Cantidad real prestada = \$10,000.00- \$1,000.00 = \$ 9,000.00

Total a pagar \$1,100.00 x 10 meses = \$ 11,000.00

Costo de la deuda = \$11,000.00- \$10,000.00 = \$1,000.00

Es lo mismo que el primer ejemplo sólo que aquí se dio un enganche, el cual sirve como base de iniciar un ahorro o se deposita junto el de otros compañeros de grupo cuando se trata de grupo y con ese dinero se hace más préstamo. A parte de esto se dan cuotas pequeñas para más ahorro del grupo o de la persona, este tipo de crédito se le otorga más a mujeres emprendedoras⁹ o comerciantes en general, según sea el perfil de los clientes

⁹ De acuerdo a la fuente electrónica de: <http://www.eumed.net/tesis/amc/14.htm>. cito lo siguiente: "Las mujeres constituyen un grupo objetivo común en los programas de microcrédito. Esto se debe, entre otras razones, a que las mujeres han demostrado mejores cualidades empresariales y mejores tasas de repago que las registradas por los hombres; las mujeres tienen un acceso más limitado al crédito porque generalmente los activos, que podrían servir de colateral, están registrados a nombre de sus maridos; el ingreso percibido por las mujeres usualmente tiene un mayor impacto sobre el bienestar de la familia; el microcrédito no sólo mejora la situación financiera de la mujer sino que mejora su posición en la familia y la sociedad, su autoestima y su poder de decisión (original de Putzeys 2002, Tinker 2000, McGuire y Conroy 2000, Mayo de 1998)". Por ello, muchos programas de microcrédito tienen un enfoque de género para que las mujeres tengan las mismas oportunidades que los hombres.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

de la empresa que da los préstamos. Aquel ahorro que mencione sirve como base de garantía que pertenece al grupo y en caso de que algún miembro del grupo no pague, de ese dinero pueden tomar y la labor de la empresa es fomentar el ahorro ya que con eso tendrá más credibilidad el grupo de poder cumplir con el pago, en caso de que ocurra algún incumplimiento por parte de alguno miembro del grupo y el mismo grupo lo pague eso quiere decir que el ahorro queda intacto y se puede ocupar para futuros enganches de préstamos mayores, ya que además de irse acumulando este dinero ahorrado genera ganancias en la cuenta de “ahorro” en que se abre. Ahora el pagar abonos, recargos, multas o cuotas por abono, reduce la cantidad de dinero disponible para gastar o pagar otros compromisos que cada usuario del crédito tiene, deja de gastar o pagar otros compromisos (sucede cuando la persona no tiene suficiente liquidez) por cumplir con su adeudo.

Por último si se desea saber la tasa que realmente pagaría de un crédito solo efectúo la operación siguiente:

Interés/ Cantidad Prestada: Tasa real que me cobrarían por un préstamo:

Ejemplo:

Total de Intereses al final del plazo: \$5,000.00

Cantidad del préstamo: \$10,000.00

Interés real: $\$5,000.00 / \$10,000.00: 0.5 * 100\%: 5\%$

2.3 Análisis de la situación del usuario común.

De acuerdo con Diana Gutiérrez -consideremos como un sinónimo del préstamo al credito- ya sea que se obtenga en efectivo (a lo que de forma cotidiana conocemos el pedir un préstamo) y de otra forma que también es lo mismo, cuando se pide bienes a una empresa de ahí a la acción de pedir la



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

consideramos un crédito, ambas formas de crédito son lo mismo, aunque la forma de pagar sea distinta. El crédito es entonces considerado una forma de tener capacidad de compra o liquidez para comprar, tal fuese el caso de tener una línea de crédito disponible, ejercida o una tarjeta de crédito que es revolvente y por el préstamo entendemos más a la acción de hacer uso de ese crédito en efectivo, en el artículo de su asesor financiero de la revista proteja su dinero de la CONDUSEF Diana Gutiérrez (2004) menciona que efectivamente casi siempre o siempre:

“se requiere de una u otra cuenta a crédito ya que por este medio se efectúan pagos cuando no tenemos solvencia y que en menor escala hasta las personas que no tienen tarjetas de crédito incursionan a través de otras formas al sistema financiero por la vía del crédito, sea cual sea la necesidad que satisfagan ya sea de causas de emergencias o por mero ocio en el consumo”.
(e) CONDUSEF, 2004, p.22)

Aunque advierte que la constante publicidad y estrategias de marketing nos generan un deseo de consumo constante, algo que en economía en la rama de estudio de la conducta del consumidor microeconomía, se le llama suavizamiento del consumo, o sea un consumidor que reparte su ingreso en consumo y en ahorro.

Otra advertencia que hace es *“no comprometerse de ser posible si se sabe que el bien que se adquiere se deprecia y por el contrario su costo es fijo y a valor actual no valdría la pena a tan largo plazo o costo tenerlo como el caso de los automóviles o bienes de constante cambio o innovación y riesgo de pérdida”* ((e) CONDUSEF, 2004, p.23). Esta advertencia es muy importante para todos nosotros los que adquirimos o pensamos adquirir un crédito, ya que se puede solventar un gasto con dinero prestado, pero pagar ese dinero pidiendo más préstamo, solamente nos alarga nuestro tiempo de deuda y por lógica el tiempo que se nos limita nuestro ingreso porque esa cantidad que está comprometida a pagarse cada cierto periodo y durante el tiempo que dure el préstamo, me puede servir e incluso hacer falta ante una emergencia, por ejemplo. Además si se pide en más lugares préstamos, y me los dan lo que estaría provocando es que me sobre endeude y cuando llegue



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

la fecha de pago mi ingreso no me alcance, esto se debe a que no debiera pedir más préstamo que lo que puedo y estoy dispuesto a pagar, por lo tanto lo que debería de hacer es dividir mi ingreso y organizarlo de tal manera que tenga destinado mi ingreso a cada compromiso y eso implica que debo ser disciplinado en cumplir de lo contrario en mi préstamo tendría cobros de más por atraso en mi pago, a menos que existiese una emergencia que me obligara a pagar mi préstamo. Por otro lado en su artículo atiende el tema del, *“ingreso como una posibilidad para contraer una deuda ya que antes de hacerlo debemos estar concientes si la podemos pagar o no y si ese nivel de vida lo podemos lograr adquiriendo bienes o bien deberíamos de incrementar nuestro ingreso como medio de satisfacer nuestras necesidades y cumplir con nuestros compromisos. Y ya cuando se cumplen las condiciones analizadas anteriormente de manera que se inicia una solicitud ante cualquier empresa, ésta considera la necesidad de aplicar su criterio en base a las 3 C del crédito para conocer su **credibilidad**, de esta palabra es de donde se origina crédito”* ((f) CONDUSEF, 2009. p.32)

Primero se deberá saber si se puede considerar a uno mismo como sujeto de crédito. O sea que,

*“cumple con los requisitos de la empresa que presta. Primero el sujeto debe corroborar con su información personal y documental que es quien dice ser, que se puede localizar sin obstáculo alguno, que tiene medios para cumplir sus compromisos, que cuenta con la edad laboral apta con la cual percibe un ingreso que le servirá para desahogar sus deudas, etc. Esta es la primera C la **Credibilidad**. Lo segundo si cumple con el **Carácter**. Es persona conocida y digna de confianza. Se evalúa si tiene **Capacidad de pago**. Sus ingresos son suficientes para pagar la deuda. Esta característica determina el monto que se puede pedir. Y por último el **Capital**. Que la persona cuente con un patrimonio libre de otras obligaciones lo que nos garantiza la recuperación del préstamo. Esta característica facilita la decisión favorable para el solicitante.”* ((e) CONDUSEF. 2004 p.32)

Este artículo se apega a la consideración del autor Diana Gutierrez, ya que ella detalla sino todas al menos las 4 C del crédito, actualmente considerados por las empresas que dan prestado o a crédito y que son de vital importancia, sin embargo se puede sacar un comparativo en la información vertida por el Banco de México y agregar otras posibilidades que



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

le sirvan al individuo como apoyo a su deseo de saber acerca de los intereses de la empresa, por lo tanto cito lo siguiente.

Del otorgamiento de crédito. Para otorgar un crédito, el prestamista toma en cuenta los siguientes factores sobre el deudor:

- Capacidad de pago.
- Solvencia y patrimonio.
- Nivel de endeudamiento.
- Historial crediticio.
- Estabilidad laboral.

Estos factores serán explicados a lo largo del presente trabajo. Es necesario comentar que cada otorgante tiene su producto, (forma de cómo canaliza al consumidor el crédito, es el nombre que cada empresa le da a su crédito) el cual es su tipo crédito, y lo puede nombrar de distintas formas y presentaciones en base a sus características que lo hace único de entre otras modalidades que use la empresa otorgante para llamarle o clasificar a sus productos o incluso diferenciarlos de los de otra empresa; pero es lo mismo un crédito, sin embargo es muy importante saber como funciona y de que se compone aquel crédito que nosotros emplearemos. Por medio de este trabajo hago del conocimiento del lector que las características que considero necesarias para saber de un crédito y así poder entender que analiza de nosotros una empresa que da créditos, son las siguientes:

1. Tasa (cantidad porcentual y tipo de tasa),
2. Monto,
3. Plazo,
4. Frecuencia de pago,



5. penalizaciones, comisiones, etc. Que deban estar en el contrato de crédito especificados.

Estas características se tratarán a fondo más adelante en la parte de Uso del micro crédito, una compilación de los manejos del crédito. El uso del crédito para usuarios bancarios y no bancarios.

2.4 Definiciones de Términos comúnmente usados por usuarios de Microcrédito tanto bancarios y no bancarios.

A continuación se divide el centro de atención entre dos individuos los usuarios bancarios y los no bancarios, con el fin de conocer los términos que se emplean en el uso del Microcrédito, estas definiciones se nutren de distintas fuentes especializadas y fueron detalladamente explicadas para su entendimiento general de lector:

En el sistema económico hay actores o agentes (sean personas y/o empresas) económicos que llevan a cabo diversas transacciones en un lugar llamado mercado donde por mutuo acuerdo llegan a adquirir lo que necesitan con tal de satisfacer sus necesidades, y cuando uno de ellos que compra no tiene el dinero suficiente, por lo general recurre a pedir a crédito, por lo tanto esa persona requiere conocer más de lo que implica tener un Microcrédito (como hemos tratado anteriormente durante esta monografía así se les llama a lo créditos que por ser montos de dinero o líneas pequeñas de crédito a corto plazo, no llegan a ser igual a créditos como los que dan los bancos), y para entender los términos usados en el entorno del Microcrédito a continuación se definen algunos términos o palabras más usadas.



2.4.1 Los Usuarios (de Servicios de empresas Bancarias y servicios de empresas no Bancarias).

Un usuario de acuerdo con el diccionario de Economía y Negocios Espasa.

“es aquella persona que se beneficia del uso de una cosa o que utiliza un servicio o dispone de un bien, sin implicar su propiedad”. (1999, p.51)

Este diccionario no lo enfatiza pero en la ley de la CONDUSEF en su artículo 2, párrafo, (1999), *“Se entiende por: un Usuario, en singular o plural, la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la Institución Financiera como resultado de la operación o servicio prestado”;*¹⁰ entonces se da por entendido para efectos de esta monografía que se le considera Usuario al usuario de servicios financieros que obtenga su calidad de sujeto de crédito por contratar una responsabilidad de pago mediante un “crédito” otorgado por instituciones que sean consideradas como banca comercial (Bancos) como comúnmente los conocemos y también por las instituciones especializadas que no hacen o se dediquen a las mismas actividades que las bancarias (las Instituciones otorgantes de Microcréditos como Cajas de Ahorro, asociaciones civiles y agremiados, tiendas departamentales, de línea blanca y electrodomésticos, y de blancos; así como sociedades financieras de objeto múltiple (sofomes), casas de empeño, financieras (rurales, o de ciudad-rural), transnacionales que fungen como “Money Shop” o financieras filiales de otros bancos y por último sociedades cooperativas, aunque sin embargo hay que aclarar que siempre y cuando cumplan con los lineamientos de la ley mercantil, financiera, bancaria igual que con códigos entre otras bases legales

¹⁰ *Ley De Protección Y Defensa Al Usuario De Servicios Financieros, de la CONDUSEF, artículo 2, párrafo I, Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999 TEXTO VIGENTE Última reforma publicada DOF 15-06-2007. p.2*



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

para su constitución ofrecerán siempre crédito de diferentes formas y presentaciones.

Ahora cuando ya se puede considerar como usuario; ese mismo usuario es considerado cliente, lo cual se define según **Andrés Suárez Suárez (2000)** como, una persona física o jurídica que compra bienes o servicios objeto del tráfico de empresas.

El Crédito. “De credere, confiar, el término crédito se usa en el mundo de los negocios como sinónimo de préstamo o endeudamiento. Consiste en la transferencia o cesión temporal del acreedor (prestamista) al deudor (prestatario) de un derecho de propiedad del primero sobre un determinado bien (generalmente dinero) para que el segundo disponga de él de la manera que más le convenga por un tiempo determinado, al término del cual habrá de devolvérselo al acreedor junto con sus intereses, que reciben el nombre de descuento cuando son pagados por anticipado”. (Suárez, 2000. P.34).

En nuestro lenguaje común el préstamo se puede entender como dinero dado a prestar o el financiamiento para comprar algo y un crédito se dirige a bienes y dinero en general, que se entiende que ambos son lo mismo, pero con otras palabras.

Dar Crédito de acuerdo a lo siguiente, es el:

“Acto por el cual un banco o un organismo financiero efectúa un anticipo de fondos; aplazamiento que se concede a un reembolso; importe del anticipo, es dar algo sin a crédito, sin pago inmediato, entonces también se debe saber lo siguiente la Apertura de crédito, es un compromiso de poner una suma de dinero a disposición de alguien. Lo cual puede ser a través de una Carta de crédito, o carta-orden de crédito, que es un documento que entrega un banquero a su cliente y que permite a éste obtener fondos de un banquero de otra plaza. Y los créditos son por lo general a corto plazo, crédito concedido por un período inferior a un año, crédito a largo plazo, crédito concedido para inversiones en bienes de capital y cuyo plazo de vencimiento es ilimitado y crédito a plazo medio, crédito concedido por un plazo comprendido, en general, entre uno y dos años. Y una Tarjeta de crédito, es un plástico que se obtiene mediante la aceptación por documento que permite a su titular, bajo simple presentación, obtener un bien o un servicio sin desembolso inmediato”. (El Pequeño Larousse Multimedia, 2007).



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

Dar el crédito entonces, es aprobar por parte de la empresa y disponer del crédito por parte del usuario.

La venta a crédito.

“Esta es una venta en la que el pago se realiza después de la transferencia física del bien. El plazo normal depende del sector de actividad y de la relación de fuerza entre fabricantes y distribuidores. Los plazos más habituales son de 30, 45, 60 y 90 día. Y la Venta a plazo: modalidad de venta a crédito, a la que el precio del bien o servicio se recibe de forma fraccionada en cantidades previamente estipuladas”. (Diccionario de Economía y Negocios, 1999, p.51)

De manera muy simple y clara que es la herramienta que usan diferentes tipos de empresas hoy en día, con el fin de vender o desplazar su producto. Es importante aclarar que el crédito no necesariamente lo es adquirir un bien o producto sino puede tratarse de dinero en efectivo para adquirir dicho bien o inmueble, vehículo, etc. La palabra crédito representa la forma de dar algo a cambio para que sea pagado a futuro. La forma de cómo pagar por lo general es a plazos fijos o variables, importes fijos o variables, frecuencias de pago diferentes (cada 7 días, 14 o 15 días, mensual, bimestral, etc.), con enganches o sin ellos y a tasas de interés diferentes más no mayores a la TIIE que establece el sistema bancario.

La Línea de crédito:

“Es la Modalidad de crédito bancario por la que el banco abre una cuenta a crédito del prestatario para que este disponga de ella en la forma que estime conveniente dentro del plazo y cuantía estipulados. El coste de la operación de determina en función del importe del crédito dispuesto.

El Límite de crédito: cantidad mínima de la que puede disponer el beneficiario de un crédito, tanto comercial como bancario, establecida de acuerdo con el riesgo tolerable para cada prestatario.

Los Intereses devengados: Intereses que se han generado en un periodo determinado, independientemente de que hayan sido cobrados/pagados o no.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

Los Intereses diferidos: Intereses cobrados/pagados en un periodo determinado cuyo reconocimiento como ingreso/gasto se difieren a un momento posterior". (Ibidem, p.375).

El Intermediario.

"Es el Individuo o institución que conecta a los productores y los consumidores o a los ahorradores y los inversores. Un Intermediario financiero. Es el que trafica con dinero. Individuo o institución que conecta a oferentes y demandantes de fondos prestables y en particular, a los ahorradores y los inversores". (Suárez, 2000, p.375)

Las Instituciones Financieras (Bancarias y no Bancarias). De acuerdo a la ley de la CONDUSEF, en su artículo 2, párrafo IV menciona lo siguiente:

"Se entiende por: Institución Financiera, en singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, especialistas bursátiles, sociedades de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, arrendadoras financieras, empresas de factoraje financiero, sociedades de ahorro y préstamo, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, y cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de cualesquiera de las Comisiones Nacionales para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los Usuarios" ((b) CONDUSEF, 2009. P.13)

Las Instituciones Financieras **no Bancarias** Son empresas dedicadas a colocar (dar) préstamos, o sea dinero a crédito, o productos para pagar en abonos de diferentes plazos o frecuencias de pago y por un solo importe o diferentes importes al público en general bajo ciertas restricciones o selección donde las empresas deciden por su conveniencia a quien si y a quien no darle crédito. Esto no quiere decir que las empresas bancarias no lo hagan. Estas empresas quizá tengan ciertos productos parecidos que las bancarias, pero su diferencia lo marca el fin que persiguen, por eso no es lo mismo un seguro de desempleo o de vida aquí que en los comprados con la esperanza de que se nos pague algo en caso de que ocurra una tragedia o evento. Algunas de esas empresas prestamistas por mencionar, por ejemplo: Casas de empeño, Cajas de ahorro, Financieras de cualquier tipo pero de microcrédito, Sistemas



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

de cooperativas, Sociedad Financiera, Asociaciones Civiles (cabe mencionar que las cámaras industriales, de comercio, de construcción, y otras asociaciones se dedican a lo mismo que la sociedad financiera, pero solo con sus agremiados). Y Las Instituciones Financieras **Bancarias** son llamadas simplemente Bancos, y realizan servicios de guardar el dinero en efectivo, con varios formas o sistemas de atracción del cliente mediante pago de recompensas por depositar con ellos en cuentas de inversión o ahorro, pero con su respectiva cuota por ese servicio, a su vez ese mismo dinero junto con el de mas cuenta habientes (usuarios) se da a prestar a quién los solicite. De igual forma se ayudan a tener más ingresos con la venta de autos a crédito, promociones diversas, colocación de dinero en la bolsa, venta de seguros, servicio de pago de servicios básicos (luz, agua, teléfono, gas, cable, etc.). A estas empresas se les llamo financieras porque también realizan esta actividad que es parte de sus facultades. De hecho operan con recurso mixto, de recurso propio, de captación del público, documentos de deuda que le proveen de dinero en efectivo.

El Banco o la Banca. Es el término que se utiliza para mencionar a un:

“Conjunto de organismos (empresas) que facilitan los pagos de los particulares y las empresas, por medio de préstamos e incluso, a veces, mediante la creación de medios pagos. La banca es la parte más importante del sistema financiero. El sistema bancario suele estar organizado mediante un banco central, un conjunto de entidades oficiales de crédito y entidades bancarias privadas, estas últimas inexistentes en los países que tienen la banca nacionalizada. El banco central actúa como banco de bancos. Es el cajero del estado, emite la moneda de curso legal y fija las condiciones de la política monetaria, incluso los tipos de interés y los límites generales de las operaciones monetarias de los demás bancos. Otras entidades oficiales de crédito actúan en sectores de la producción, como la industria o la agricultura. Los restantes bancos son privados y se dedican a operaciones comerciales o de depósito, e industriales. Las cajas de ahorro, inicialmente de carácter benéfico, tienen un sistema específico de organización y canalización de recursos”. (El Pequeño Larousse Multimedia, 2007)

O bien un Banco es la,



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

“Institución con funciones en el mercado intermediario de captar recursos en los mercados financieros de diferentes maneras (depósitos, emisión de certificados, bonos, obligaciones, cédulas hipotecarias, etc.) para prestarlo luego a sus clientes en forma de créditos, descuentos de papel, etc.) el beneficio o margen de intermediación del banco es la diferencia entre la rentabilidad de sus operaciones activas (interés cobrado a sus clientes) y el coste de sus operaciones pasivas (interés pagado a sus acreedores). Y se divide por lo general en dos en el sector privado: Banca Comercial, Banco especializado dentro del conjunto del sistema bancario en la financiación del comercio y, en general, en la concesión de créditos a corto plazo. Se hallan especializados en el descuento de efectos y la financiación del circulante, sin que tengan participación en el capital social de las sociedades clientes de sus operaciones de activo y como Banca de Descuento, Bancos que negocian (descuentan) todo tipo de documentos y efectos comerciales, principalmente letras de cambio, cheques y conocimientos de embarque”. (Suárez, 2000 p.37)

El Plazo. Es el

“Espacio de tiempo señalado para hacer cierta cosa, Cada parte de una cantidad pagadera en dos o más veces y a plazos, es la forma de efectuar el pago de una mercancía, que consiste en concertar con el vendedor unas fechas futuras y unas cantidades que se han de pagar en cada una de estas fechas”. (El Pequeño Larousse Multimedia, 2007)

Un Crédito depende del periodo que se pacte con la empresa ya que puede variar debido a que la empresa toma decisiones con el objetivo de que le sea beneficioso a ella, sin olvidar de que debe ser viable, de lo contrario no lo haría. El periodo depende de cada una ya que cada empresa tiene diferente estrategia para asegurar su ganancia o su patrimonio y por lo cual crea sus políticas de acuerdo a sus necesidades y posibilidades. O sea de otra forma si tiene que realizar sacrificios de clientes para no perder lo hará aunque se debe de considerar que en la vida cotidiana es difícil predecir que va a pasar.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.
Las Tasas de interés.

El Interés es la:

“retribución del capital monetario, una cantidad que se paga por la tenencia de dinero ajeno. Es el lucro producido por el capital monetario: tanto por ciento de interés anual. El Interés compuesto, interés percibido sobre un capital formado por el capital primitivo aumentado por los réditos acumulados hasta la época del vencimiento. (Un capital a , colocado al tanto por uno r durante n años se convierte en: $A = a(1+r)^n$.) El Interés simple, es el interés percibido sobre el capital primitivo, sin agregarle ningún rédito vencido. (El interés simple i del capital a , colocado durante un tiempo t , al tanto por ciento r es: $i = art/100$.)” (El Pequeño Larousse Multimedia, 2007).

Interés Simple, *“Se obtienen multiplicando el capital por el tipo de interés y se pueden cobrar sin reducir el capital prestado”.* (Suárez, 2000, p.44)

Las tasas de igual forma la fijan de acuerdo a su capacidad y necesidad, por lo tanto este será el punto de partida que le da al usuario del crédito la decisión de donde ir, es el punto de partida porque no solo de la tasa depende una decisión de tomar o no un crédito. La tasa de interés legalmente hablando no debe ser mayor a la TIIE y las empresas están obligadas a revelarlas así como su CAT. De igual forma las tasas de interés pueden ser de dos formas fijas o variables.

El tipo de interés.

“Es La cuantía del tipo de interés viene determinada por el juego de las fuerzas económicas contrapuestas y depende en definitiva de la marcha general de la economía, se halla en dependencia directa del riesgo, normalmente más elevado cuanto más largo sea el plazo del préstamo y menor la solvencia del prestatario.

El Interés Efectivo o Real. Surge después de deducir del tipo de interés nominal todos los gastos y comisiones y de computar primas (o quebrantos) de emisión o reembolso.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

El Interés nominal. Es el que figura en los contratos de préstamos, títulos de valores de renta fija o en los folletos informativos de los bancos.

Tipo de interés. La cuantía del tipo de interés viene determinada por el juego de las fuerzas económicas contrapuestas y depende en definitiva de la marcha general de la economía, se halla en dependencia directa del riesgo, normalmente más elevado cuanto más largo sea el plazo del préstamo y menor la solvencia del prestatario.

Interés de Demora. Los que el deudor tiene que pagar cuando incurren en demora. Se calculan por el tiempo que media entre la fecha en que la obligación era exigible y la de su cumplimiento. El tipo será el convenido y, en su defecto el tipo de interés legal. A efectos fiscales, es fijado por la Ley General Tributaria y puede ser modificado por la Ley de Presupuesto Generales del Estado cada año". (Ídem, p.47-49).

Saber el Costo de Anual Total de un Crédito, No da una perfecta forma de análisis de con quién ir a pedir un crédito pero hace el mejor acercamiento posible ya que depende de otros factores que no se pueden considerar en él una buena elección de crédito.

Crédito a interés variable. Crédito a medio y a largo plazo cuyos tipos de interés se revisan (varían) periódicamente en función de unos indicadores objetivos o tipos de interés de referencia, como el coste medio del pasivo –o ciertos tipos de pasivo- de la entidad prestamista a tipo de interés del mercado interbancario o el tipo medio de los créditos preferenciales para operaciones de igual plazo.

2.5 Elementos Necesarios para la “Decisión” de Tomar O No Un Crédito.

La Decisión de crédito implica que ya se conoce lo que se necesita de un crédito y se está convencido de que es el crédito deseado, además que en esta etapa el usuario tiene la posibilidad de declinar su elección, ya sea por que al último momento ya no requiere o no desea adquirir el crédito y



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

mientras no haya firmado nada o bien en algunos casos mientras no haya dispuesto del efectivo puede cancelarlo.

Elementos que son necesarios conocer y que afectan a una decisión de crédito.

- Tasa (cantidad porcentual y tipo de tasa),
- Monto,
- Plazo,
- Frecuencia,
- Políticas empresariales (de operación, de calificación, de gestión de cobro, de seguimiento, de procedo de crédito y de entrega),
- Factores legales.
- Factores de seguros.

Hay también algo que puede no ser directamente un factor de los antes mencionados, pero que afectan al usuario o demandante de crédito.

Otros elementos necesarios para la decisión de tomar o no un crédito surgen del individuo, como lo siguiente:

-Tiene que ser conciente de que sus ingresos son los deseados para su subsistencia y que tiene un excedente o puede absorber una deuda, a pagar a plazos.

-Debe entender a conciencia antes de tomar una decisión que sus necesidades básicas son prioritarias: alimentación, habitación, educación si la efectúa, salud, vestido en ciertos casos, medio de transporte al trabajo o casa en caso que le sea muy necesario, consumo diario de bienes no presupuestados en los básicos, pero que son emergentes.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

-Entender qué es un crédito bajo el criterio del tipo que requiere y entender cada uno de los términos de la empresa que provee el producto crédito o el bien por medio del sistema de crédito.

-Reflexionar el hecho de que el consumo a crédito o tener un deuda a pagar a plazos sea corto, mediano o por lo general largos como los que prefiere la gente por sus cantidades pequeñas a pagar, son sin duda una cantidad fija e importante a presupuestar en el ingreso personal y no termina esto aquí sino que es un aumento del consumo hoy pero para mañana significa una disminución.

Por lo general las personas atraviesan etapas cuando desean tener un crédito por lo cual inician de la siguiente manera:

1. Prospecto. La empresa a través de diferentes estrategias se acerca a una persona para ofrecer su producto.
2. Solicitante. Esa persona inicia su trámite de crédito, siempre quedando a espera de lo que decida por decirlo de esta manera la empresa, dados los métodos que use para averiguar si este solicitante puede ser o no sujeto de crédito.
3. Sujeto de crédito. cumpliendo con las políticas de la empresa el solicitante pasa a ser sujeto de crédito.
4. Cliente. Ya estando de acuerdo con las condiciones de la empresa el sujeto de crédito dispone de su crédito. de aquí en adelante siempre que exista una relación contractual se tiene el carácter de cliente.
5. Sujeto por renovación. Esta persona tiene posibilidades y deseo de seguir contrayendo deuda a través de una reducción del préstamo principal hasta ciertos límites viables (tanto para la empresa como para el cliente), el cual se hace acreedor a otro crédito ajustable a la deuda y sumándose nuevo y viejo crédito en uno sólo, y de nuevo se recalcula intereses al plazo e importes



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

nuevos. Pero no todo cliente lo consigue, ya que las empresas diseñan sistemas de selección para posteriores créditos de un mismo sujeto.

6. Persona al término de la deuda. Esta última personalidad se presenta cuando una persona cualquiera ya no tiene ninguna obligación para con una empresa y esta a su vez da por terminada la relación. Se considera terminada esta relación siempre y cuando la empresa entregue el pagaré o garantía que se dejó al iniciar la deuda contratada.

2.6 ¿Cómo elegir un crédito?

De acuerdo con algunas recomendaciones del Banco de México, se sugiere lo siguiente:

- *“Hay que acudir con varios oferentes de crédito. Ellos consultan el historial crediticio que, en caso de ser positivo, permite obtener mayores fuentes de financiamiento con mejores condiciones.*
- *Comparar el CAT de las diferentes opciones del mismo tipo de crédito.*
- *En los créditos hipotecarios, se debe solicitar la oferta vinculante. Se proporciona gratuitamente por las instituciones, a petición del cliente, en el que se obligan, por un plazo de 20 días naturales, a respetar todas y cada una de las variables financieras ofrecidas en el crédito hipotecario para la vivienda. Es recomendable solicitar la oferta vinculante en varias instituciones y elegir la más conveniente. Verificar que al firmar el contrato los términos coincidan con los de la oferta vinculante. Salvo algunas excepciones”. ((f) BANXICO, 2010 P.19)*

Otras sugerencias son las siguientes que expongo:

- Si es difícil acudir a varios oferentes de crédito, porque no mejor consultar en la red en la página de CONDUSEF, en ella se encuentra una lista muy amplia de diferentes oferentes y sus respectivos comparativos, lo cual ayudará más a decidir a cual acudir a pedir informes.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

- Una vez que se tenga contacto con las mejores opciones para sí mismo, es bueno pedir información especializada en la empresa lo cual ayudará más a saber cual es el crédito adecuado para su necesidad.

-Algo importante no tome la primera opción, pero tampoco la descarte mejor tenga en cuenta que cada vez que pida informes le dirán que todos son los mejores, pero quien decide es usted.

2.7 ¿Qué es un aval? Y ¿Qué tipos hay?

Hay ocasiones en las cuales una persona solicitante de crédito no logra reunir el perfil o requisitos que pide la empresa que da crédito, y es cuando se requiere para cubrir ese requisito a otra persona más que en este caso, es el aval o también se le llama obligado solidario, estas dos formas de nombrarle a una segunda o dos más a parte del solicitante, ambas definiciones significan lo mismo y se obligan como se define también a las mismas condiciones que establezca el prestamista. Ser aval es como tener el crédito, aunque no sea así, simplemente un aval es una persona que sabe todo y que confía en la persona que avala.

Al avalar un crédito es importantísimo de que el aval tenga copia de todo los papeles que usa el acreditado como:

- Copia del contrato,
- De la hoja de disposición que es con la que le entregan el dinero al acreditado (solo así sabe cuanto recibió).
- Copia del calendario o talón de pagos (si no lo tiene en el contrato debe haber una hoja que muestre las fechas de pago).
- Debe tener copia de cada uno de los pagos que hace el acreditado a la empresa.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

- Debe tener el comprobante de liquidación cuando se liquide la deuda, un estado de cuenta en ceros (donde se muestre que la deuda fue cubierta) y del pagaré con un sello de cancelado.

Un aval debe conocer a la persona, o al menos investigarlo y saber el motivo de la deuda, debe saber su domicilio y cuanto tiempo hace que vive ahí, cuanto gana, donde trabaja y si es empleo fijo, cuanto paga en deudas, si es pagador y pedir referencias a otras personas, que incluso le de algo en garantía o de lo contrario que la cantidad no sea muy grande para cubrir. Esto que mencione es por que en las mejores familias y amigos hay problemas a causa de una deuda, si no se saben llevar.

El aval de un crédito siempre debe tener una buena solvencia o al menos fija para no caer en la situación de que se demanda y se embarga su casa por ejemplo.

2.7.1 Los riesgos de avalar un credito.

Cuando se avala un crédito se corren riesgos y por lo tanto es necesario mencionar el siguiente artículo de Mónica Martínez, que menciona que: “en términos jurídicos, un aval consiste en la firma que se consigna en un titulo (letra de cambio, pagare. etc.), la que garantiza el pago total o parcial de una deuda, en caso de que la persona principalmente obligada a ello no lo haga”. (Art., 109 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Credito).

El aval puede ser cualquier persona física o moral, que tenga capacidad económica para comprometerse y tener bienes suficientes para responder a la obligación que garantiza.

según Mónica Martínez, avalar un credito es ser responsable igual que el acreditado de la deuda, y que la institución de credito realizara las acciones



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

de cobro al deudor, y si este no cumple con sus obligaciones, entonces recurrirá al aval para que cubra el pago o los pagos vencidos, y por esto sugiere que se debe contar con la información suficiente, así como confirmar si se tiene la suficiente capacidad para poder pagar en caso de que sea necesario, y si se tuviera que responder como aval se tiene que cumplir con:

Pagar el importe total de la deuda si el deudor que obtuvo el préstamo no lo haga.

Si el deudor no pagara a tiempo y se generan gastos por cobranza (llamadas telefónicas, avisos por correo, gestiones con abogados, etc.), intereses moratorios, o algún otro cargo por mora, se tienen que pagar. (Martínez Mónica, 2004). A parte de lo que trata este artículo hay que recordar que la empresa emplea formas de cobro y que si tiene como garantía un pagaré va a gestionar el cobro, y cuando no lo logra conseguir, inicia una demanda mercantil que termina mayormente con el embargo de las cosas o bienes que tenga el aval, además de que tiene que pagar los gastos por el juicio de quien lo demanda (la empresa que da crédito) y en caso que no se recupere la cuenta ambos aval y el acreditado quedan boletinados, o sea, que esa empresa envía la información de que no se le pago y todos los datos que se tiene en el reporte de crédito, que llegan a afectar a los dos y en especial al aval que muchas veces son personas humildes o personas con pocos recursos como para cumplir pagos. Lo mejor es que cuando se le pida a alguien avalar un crédito lo piense bien y sepa que es un aval, ya que existen muchas personas y empresas deshonestas que no les importa timar o cometer un abuso con quién no sepa de que se le habla o compromete. El tema de que suceda cuando alguien este boletinado en el buró se tratará en el apartado de sistemas de información crediticia.



2.7.2 ¿Que puede hacer un aval cuando ya no quiere serlo o desea solucionar la liquidación de la deuda?

Existen empresas que con el solo hecho de que una vez se firme un pagaré y contrato, por el aval, ya no llaman a éste a firmar, pero tampoco le informan que seguirá siéndolo aún cuando se liquide la deuda actual y que cuando el acreditado pida una y otra vez siempre él seguirá siendo el aval, más sin embargo el problema viene cuando ese acreditado se da a la fuga, no paga a tiempo, fallece y no se reporta, queda invalido y tampoco se reporta y pasa el tiempo, la empresa sigue sus procedimiento de cobro y se apersona con el aval y si del acreditado no se sabe nada simplemente se le cobra al aval, entonces es importante que el aval siempre este informado de lo que hace el acreditado y que las empresas le presten la información cuando la solicita, para que así sepa como se esta llevando a cabo el pago de la deuda.

A todo esto cuando una persona ya sabe todo del crédito que avala, lo mejor es que cuando se termine el plazo pida su baja como aval y que tenga al menos copia del pagaré liquidado y que lo coteje (que vea al original y copia juntos). El pagaré pagado por lo común se le pone la leyenda cancelado o se le sella cancelado y aparte se le da un estado de cuenta en ceros de la cuenta al acreditado y a la persona que lo avala. Es importante saber que los documentos que amparan la liquidación de una cuenta son: el recibo de pago, el pagaré y de preferencia un estado de cuenta en ceros.

Cuando se es aval la mejor forma de solucionar un problema es acudir a la empresa donde se solicitó el crédito e informarse de cómo esta la situación del crédito, ver cuánto se debe, pedir apoyo a la misma empresa para pagar lo atrasado o todo si es que ya no se puede seguir abonando. En cada empresa hay autoridades y se tienen etapas de cobro por eso es mejor acudir e informarse, se inicia el trato de gestión de cobranza cuando se le hacen llamadas o visitas, etcétera donde se le pide que pague porque la



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

persona a quien sirvió como aval ya no cumplió y por x razón ya no está pagando y sólo a usted como aval se le localizó y se le esta cobrando, la siguiente persona que le puede orientar es el asistente de cobranza o también puede ser el jefe de cartera que tiene la cuenta y que es el que le da atención personal, también esta el gerente de cobranza y por último localmente hablando o sea, en esta ciudad o donde este está el gerente de la sucursal y/ o director; no todo acaba ahí la mayoría de las veces las personas que le atienden dependen de oficinas centrales y se explicará en el apartado de este trabajo de **gestión de cobro**. Cuando ya se tiene la información adecuada se procede a pagar la deuda, digamos entonces, que si pudo el aval cubrir la deuda y entonces la liquida, es ahora cuando el aval al liquidar debe pedir y recibir a la empresa de crédito el pagaré firmado por el acreditado que no pagó y el aval, luego de forma inmediata iniciar una demanda en contra del acreditado por el delito que la autoridad competente le asigne, que por lo general es mercantil y en caso de que haya vencido el pagaré se inicia una demanda civil, si lo que el aval desea que se le devuelva su dinero.

2.8 ¿Qué y Cómo es el proceso de un Microcrédito?

El crédito que se oferta en México, esta en constante evolución, porque proviene de empresas con nuevas planes de insertarse en el mercado mexicano, de igual forma aquí se han formado grupos de empresarios emprendedores de nuevos productos, dentro los cuales podemos ver al Banco Compartamos, Ban coopel, Banco Azteca, Banco de Famsa, así como otros tipos de instituciones y organizaciones auxiliares de crédito; todo esto que esta ocurriendo hay que recordar que existe debido a que hay un libre competencia, igual una movilidad de capital libre y aunque la información no llegue de manera completa no cabe duda que el mismo individuo puede crear su propia estrategia de consumo, lo importante en este documento es que de



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

aquí tome las herramientas y conocimientos prácticos para ser un usuario racional. Debido a lo mencionado anteriormente, se puede incluir que el usuario en nuestro país puede seguir tendencias, o sea que algo este de moda o el vecino le recomiende, pero lo más importante para decidir por nuestras preferencias o en lo que nos conviene es saber y entender de lo que se nos habla y que este conforme con lo que se va a adquirir, no se puede decir que alguien sabe todo acerca del crédito, pero al menos lo que esa persona “maneja” para su beneficio sí, porque sólo a él o ella le afecta bien o mal.

2.8.1 El Proceso del Micrédito

El Proceso de Micrédito le sirve al usuario o candidato a un crédito para que conozca acerca de cómo la empresa inicia todo “un proceso, donde crea, recopila y registra información de un solicitante en un expediente de crédito el cual se compone de documentos que le sirven a la empresa para determinar si a ese solicitante le puede dar crédito. Este proceso tiene sus tiempos, aquí se ve cuanto tiempo toma que cada parte de un procesos y sus etapas hasta que se entrega el dinero en efectivo, tarjeta o los bienes que pide el usuario. De esta forma las personas también tienen que considerar los costos en tiempo y en dinero por solicitar un crédito.

El proceso

1. El Otorgante de crédito. Del inicio de Relación con el Prospecto al otorgamiento del crédito.

- a) Venta del Crédito (contacto con el cliente y prospectos, técnicas de venta y marketing)
- b) Llenado Solicitud de crédito,
- c) Análisis de crédito.
- d) Investigación de Crédito. (Investigación en Burós de crédito, investigación física de información proporcionada chequeo domicilio, del



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

centro laboral y de conocidos o vecinos, o en su lugar referencias telefónicas de todos los anteriores, etc.).

c) Decisión del Crédito. (Evaluación del análisis y Métodos de confiabilidad según otorgante).

c) El Contrato y garantías de pago.

I. proceso de crédito.

La Solicitud

- visita a sucursal o empresa de préstamo de preferencia del sujeto.
- solicita información general del crédito.
- sujeto busca reunir requisitos de solicitud (documentos, datos personales, laborales, o empresariales según le corresponda).
- ante seguridad y convencimiento de la elección, el sujeto ahora solicitante regresa e inicia el trámite con la empresa.

Verificación y Análisis de crédito.

- La empresa inicia verificación de datos proporcionados documentalmente de manera que inicia con el proceso de verificación ante sistema de información crediticia (Buró de Crédito o Círculo de Crédito) y si es verídica y aceptable según lo considera la política de la empresa continúa con la verificación vía telefónica en su mayoría y si los datos son verídicos la empresa continúa la verificación pero de forma física de la información proporcionada por el solicitante, si cuenta con el procedimiento aunque hay unas empresas que todo verifican telefónicamente por no tener el proceso de verificación física.

Autorización y Elaboración de contrato

- Si todo es aceptado como correcto se autoriza e inicia el expediente de crédito, la empresa elabora contrato y pagare que se anexa a la solicitud o bien la solicitud es un contrato mismo en el reverso; junto con los documentos generados en la verificación y del cliente.

Entrega de Crédito

- La empresa notifica si es que el solicitante no acude antes a pedir información de su solicitud para que se presente a hacer efectivo su línea de crédito o préstamo.
- La empresa ahora genera el préstamo, a través de un cheque, orden de pago o transferencia electrónica.

Fin del proceso

- El sujeto ahora dispone del efectivo o bien; se convierte en cliente al aceptar el crédito.



Mantenimiento o seguimiento

- -Muchas empresas hacen llegar estados de cuenta. Los cuales tienen un desfase o sea llegan con un mes de atraso o menos para informar las condiciones en que se encuentra el crédito y así resolver dudas del cliente o exhortar a este a ponerse al corriente si está atrasado.
- -También existe la gestión de cobro o de promoción por ponerse al día. La empresa visita a los clientes con atrasos en sus pagos y gestiona poniendo a la mano sus promociones sin dejar a un lado el objetivo que es la cobranza.
- -En el caso de que no se da de esta situación y el cliente no está al día, se le hacen llegar notificaciones de posibles promociones por tener ese cumplimiento o bien para ofertar otros productos.

Gestión de cobranza

- -Las empresas apoyadas en los datos telefónicos laborales y domiciliarios realizan llamadas de cobranza mismas que son cargadas a la cuenta del cliente al igual que los intereses moratorios o cargos que se aplican por atrasos en los pagos.
- -También hay empresas que utilizan las visitas a domicilios y a centros de trabajo para gestionar los cobros.
- -Por lo general las empresas hacen la cobranza vía telefónica pero existen otras que aplican el método de visita y llamada.
- Es importante recordar que si el cliente no está al corriente esta información se reporta al buró de crédito o círculo de crédito, los cuales informan a las demás empresas que existen retrasos lo que en ocasiones motiva a que no den crédito a este cliente atrasado.

2.9 El sujeto de Crédito.

Es importante saber que es lo que la empresa que nos dará un crédito busca, entonces para saberlo debemos tener en cuenta lo siguiente, que se resume en:

a) Clasificación por actividad. A que nos dedicamos y cuanto ganamos.

b) Perfil del sujeto de crédito. Que antigüedad tenemos en el trabajo, en el domicilio, nuestro estado civil, si el empleo es seguro, si tenemos buenas referencias laborales y de vecinos o conocidos, si tenemos vivienda



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

propia o rentada, si tenemos teléfono para localizarnos en el empleo o en el domicilio, además de los teléfonos las referencias de los vecinos o conocidos, algunas veces si tenemos alguna garantía sea buena solvencia o sea que ganamos lo suficiente lo cual lo determinan en el análisis de documentos y por que no una casa, un auto o aparatos o muebles de la casa e incluso un aval, además la mayoría de las ocasiones debemos pasar primero el análisis del buró de crédito, hay que aclarar que no todas las empresas consultan los burós de crédito.

c) documentación. Estos son los papeles que comprueban lo que se asentó en la solicitud de crédito, comprueban lo que ganamos, donde vivimos quienes somos, lo mismo para un aval además que a ellos se les pide documentos de su casa o de sus cobros por nómina, estos documentos por lo general son los siguientes: Credencial de Identificación: IFE, Cédula Profesional, Cartilla Militar, Credencial de Pensionado, Licencia de Conducir, Credencial del Trabajo; Comprobante de Ingresos: recibo de pago de nómina, si no lo tienes se llena un Formato que dice cuánto, a que se dedica, como obtiene sus ingresos y cuantos años tiene laborando así y se verifica, se pide la hoja rosa del IMSS o azul del ISSSTE, la hoja amarilla de Petróleos Mexicanos, lista de ralla, Constancia de Ingresos, y los Estados de Cuenta; Comprobante de Domicilio: para comprobar donde vivimos se pide recibo de luz, agua, de gas, cable, teléfono y el recibo predial actualizado si así lo permite la política de la empresa. Comprobante de Propiedad: estos documentos son recibo de pago de impuesto predial, cédula catastral, títulos de propiedad o la orden de ocupación de la autoridad ya sea INVIQROO en Q. ROO o CORETT.

De todos los documentos se debe tener en cuenta que siempre se piden por la empresa que da créditos en original y copia, la copia se les queda y la original sólo sirve para “cotejar”, o sea para que vean que existen los papeles y nada más, además hay documentos como los comprobantes de



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

ingresos que deben ser recientes, de todo un mes o de tres meses y los demás como los comprobantes de domicilio deben ser recientes, en algunos casos estar pagados, por último la credencial también debe tener una firma acorde a la actual o en su caso se firmará como esta en ella. Luego de saber todo esto se debe tener en cuenta que los documentos deben ser legibles y estar en buen estado.

d) La relación costo de oportunidad y la necesidad de crédito. este punto lo creo necesario mencionar ya que nos recuerda que se pide un crédito porque no se tiene la capacidad de comprar o de pagar algo en el momento que se desea o se necesita y por esta causa se pide a crédito a esa razón de no tener y tener que pedir se llama costo de oportunidad ya que estas situaciones crean las ganancias de una empresa y endeudamiento de nosotros como consumidores, aunque sabemos que sin el crédito no hubiésemos logrado nuestra meta, lo cual se reflejará después en una experiencia amplia como por ejemplo un costo de oportunidad es lo que me puede dar la satisfacción de aprovechar la oportunidad de hacer la compra de algo que no se repetirá en ese instante o que podré pagar algo que no puede esperar, pero también tendremos que pagar a cierto plazo, cierto periodo de abono y a cierto precio, según sea la tasa de interés. Este punto se vuelve a tocar en el capítulo V en Información Complementaria en **El costo de oportunidad de tener o no dinero cuando se necesita. ¿Qué es el valor del dinero?**



2.9.1 Estrategias de las empresas otorgantes de crédito para mantenerse en el mercado y el sujeto de crédito.

¿Sabías que las empresas emplean diferentes y variadas estrategias para mantenerse en el mercado? Las empresas que otorgan créditos siempre tienen en cuenta que sus logros se basan en estar en constante cambio y por lo tanto usan sus recursos para mantenerse en el mercado o en la aceptación del cliente como es el caso de estrategias de Marketing, en donde la publicidad y los medio hacen que sea atractivo su producto, también por medio de la capacitación constante de sus empleados consiguen buenas ventas esto se trata de la siguiente forma:

Las empresas utilizan herramientas con las siguientes:

- La Innovación. Las empresas tienen productos o sea créditos que de alguna forma busquen colocar, ya sea que ofrezcan promociones, logren crear nuevas formas de compra o pago, etc.
- Tecnología. Las empresas actualmente están usando la Tecnología para llegar a la población, a través de los Medios de Comunicación.
- Transporte. Como los medios de comunicación no llegan a todas partes, usan sus recursos para desplazarse hasta las localidades que deseen y así poder promocionar sin problemas sus productos y a su vez expandir su mercado.
- Las empresas otorgantes para que capten más clientes reintegran o modifican sus políticas con tal de poder facilitar la adquisición de los créditos, siendo los requisitos más flexibles.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

Esto nos sirve para orientarnos ante la información masiva que nos mandan las empresas a tener conciencia de que no sólo se nos conquista y aceptamos sino también analizamos las propuestas.

Existen maneras de evitar que la publicidad llegue a nosotros, desde luego si de lo que se trata es evitarla por ser molestosa, la manera más simple es no tomar los anuncios por el origen de que provenga si es de una micro financiera o casa de empeño o cualquier empresa que busca atraer nuestra atención con ofertas no necesarias o prioritarias para nuestra supervivencia así pues si me dan un folleto lo leeré pero no asumiré que es lo que más deseo sino que analizo mi condición y no sólo me guío por la oferta tentadora para endeudarme.

Ahora bien buscando información útil para el lector encontré que la CONDUSEF publicó recientemente lo siguiente en un tríptico:

“Cuando una persona no desea saber acerca de créditos o publicidad en general, existe la manera de evitar recibir información publicitaria de productos y servicios financieros a través del Registro Público de Usuarios (REUS) que es un padrón creado por la Condusef para restringir datos, y evitar recibir publicidad, promoción o tele marketing (llamadas de venta por teléfono), se puede restringir hasta 2 números personales, laborales uno móvil, y uno fijo y 1 correo electrónico particular y laboral. Para inscripción puede ser en oficinas de Condusef con credencial de elector y comprobante de domicilio que concuerde con los datos proporcionados y los números a restringir. Por medio de teléfono, hablar del número a restringir y dar número, datos personales, y correo electrónico y en el por Internet escanear y enviar los documentos antes mencionados.

El registro dura 2 años y es gratis, inicia a los 45 días de haberse inscrito el efecto.

Si continua ya siendo valido el inicio de la restricción, hay que avisar a Condusef y notificar datos proporcionados personales y de la institución como su nombre hora y fecha que llamo, nombre del que hablo, teléfono de la institución, nombre del producto ofrecido y dirección de la institución, para que la Condusef se encargue del caso.” ((4) Tríptico CONDUSEF, 2009 p.1-6)



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

Esto último es una herramienta, sin embargo existen muchas vías por la que los medios hacen propaganda, pero la más adecuada es la que convenza al solicitante del crédito.

2.9.2 Gestión de Flujos de Efectivo. La Liquidez y solvencia. ¿Cómo afecta al individuo micro empresario?

El micro empresario es también un ente sólo ya que se trata de un individuo que puede compararse con una persona que percibe un ingreso de un patrón, pero con la diferencia de que el percibe quizá un poco más pero sin embargo, también puede acreditar sus ingresos y por lo tanto al calificar en las políticas de las empresas oferentes de crédito, puede acceder a un micro crédito como tal es el caso de los emprendedores y los trabajadores auto empleados fijos y ambulantes, en estos se suman los profesionistas independientes y oficios.

Este sub tema tiene como función hacer hincapié que un micro crédito apoya al micro empresario, pero también no es la única vía que existe en el mercado financiero. Hagamos de cuenta que si un micro empresario que solamente obtiene ingresos capaces de solventar un micro crédito, pero requiere diversificar su financiamiento y no sólo adquirir más deuda, ¿que herramientas tomaría en el mercado?, en respuesta a este cuestionamiento sugiero que lo más pertinente es que busque opciones como el respaldo de sus proveedores, mediante la adquisición de mercancía o materia prima a crédito, lo cual le permitirá crear más liquidez cuando de vender o fabricar y pagar deuda se trate, ya que al costo de la mercancía o materia prima mayormente el proveedor no le incluye intereses sino que da pero a corto plazo el crédito eso sería la limitante nada más, pero por otro lado no cobra nada más que el precio que nos ofrece, así que al contar con un stock para la



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

venta o materia prima para fabricar nos da liquidez y hace solvente a la micro empresa y con los ingresos se paga a proveedores y la micro empresa se sostiene.



CAPITULO III

El papel del Usuario, el Prestamista, el Micro crédito y los Burós de crédito dentro del mercado del Sistema de Financiero.



El sistema financiero como sabemos esta compuesto de instituciones financieras, autoridades, sociedades de información crediticia y los usuarios de servicios financieros. Esa composición, esta representada en el capítulo 5 **Anexo 1. Autoridades, Marco Legal y Regulatorio**, llamado Esquema descriptivo de la relación del usuario con el Sistema Financiero, el cual muestra como esta ubicado el usuario en el sistema financiero, lo cual es muy importante conocer para saber dónde estamos ubicados y así poder identificar nuestro lugar en el sistema financiero, aunque como no describe el papel que le corresponde al usuario, prestamista, el Micro crédito y los Burós de crédito dentro del Mercado de crédito. Por lo tanto este capítulo tiene por objetivo describir que papel tiene cada uno en el sistema financiero y como se relacionan sin incluir autoridades, para hacerlo más sencillo de explicar.

El siguiente apartado se propone aportar datos que le sirvan al lector para que sepa que papel tiene cada uno de los actores del sistema financiero y más adelante continuaremos con la relación entre unos y otros.

Para terminar abordaremos temas diversos que tienen que ver en conjunto con el tema principal.

3. El papel del Usuario dentro del Sistema Financiero

El usuario, es quien usa los servicios y productos que otorgan las instituciones financieras, provee de información al otorgante de crédito, la cual es enviada por éstos a las bases de datos de las sociedades de información crediticia. Entonces el papel del usuario es ser proveedor y portador de información, así como también tiene el papel de uso del crédito por eso es tan importante para el sistema financiero el rol que juega, debido a que a través de ellos se mueven, la mayor parte de los recursos en dinero en nuestro país en cada transacción que efectúan ya que llevan a cabo la mayor parte del



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

consumo en nuestra economía, por lo tanto cada vez que se cumple un ciclo de pago de un crédito, significa que este usuario ha estado obteniendo recursos para cumplir con sus pagos de diferentes fuentes, a través de su empleo, negocio o inversión. Esto es que el usuario, como lo dice su nombre usa el financiamiento y sus otros productos que ofrecen los otorgantes de crédito, y así también a lo mejor con la ayuda del crédito puede ser un nuevo empresario o simplemente haga uso del crédito en lo que requiere para su persona o familia.

Tomando como un hecho que la experiencia de un usuario cualquiera fuese exitoso, o sea, que nunca haya tenido algún problema con su crédito beneficiará a que el ciclo de crédito en el que el usuario participo, colaborará para que funcione de manera eficiente la relación de crédito entre usuario y el otorgante de crédito, siendo posteriormente el usuario quién recomiende el uso de un crédito a más gente y el otorgante quién de referencias del usuario a otras empresas.

Visto como un agente importante para el consumo de crédito, el usuario de crédito exitoso es alguien que ya ha adquirido alguna experiencia en el uso del micro crédito y que genera una externalidad¹¹ para las empresas otorgantes de manera positiva, ya que ese usuario de forma conciente e inconsciente lleva la información a donde vaya respecto al micro crédito, entonces así inculca en otros individuos los beneficios o consecuencias de tener uno, además dado su experiencia el algún momento tendrán uno u otro micro crédito y para medir el comportamiento de los usuarios de crédito, las sociedades de información (El Buró Nacional de Crédito y el Círculo de Crédito, definidas más adelante en un apartado) crean un historial que le servirá como recomendación ante las empresas otorgantes de crédito así mismo le informarán cual es su situación de conducta de pago y su historia crediticia de por vida.

¹¹ En economía a una externalidad se le conoce a un efecto colateral que tendrá el haber efectuado algún acto. Ejemplo: si planto un árbol, estoy contribuyendo a que haya más aire limpio en donde vivo, ya que el árbol en su fotosíntesis, usa bióxido de carbono del aire que nos causa problemas de salud y expulsa oxígeno que nos ayuda a vivir. (cita propia basada en curso de licenciatura de la asignatura de Hacienda Pública tema. Bienes Público, ciclo otoño de 2006).



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

Por último para conocimiento, incluyo en este subtítulo un artículo acerca del Manejo de las finanzas personales, conciente de la importancia de la salud financiera del usuario tanto para el otorgante de microcrédito como para el mismo usuario, el cual es: ¿cómo elaborar un plan financiero y no claudicar en el intento (no abandonar el intento)?

La idea es definir qué es más importante para nosotros y cómo visualizamos nuestra vida futura

“En algunas ocasiones hemos mencionado que, para muchas personas, tratar de enderezar la forma de cómo manejan su dinero y elaborar un presupuesto que funcione, es tan difícil como intentar cambiar sus Hábitos alimenticios para adelgazar. Uno comienza muy motivado y la primera semana lo logra; sin embargo, casi sin darnos cuenta volvemos al mal camino: nos “toleramos” un caprichito y luego otro, o Bien, se nos vuelve tan difícil seguir la “dieta” que terminamos por claudicar. Realmente parece una locura tratar de hacer lo mismo cada año, pero lo es más, tener esperanza en conseguir, ahora sí, resultados cuando nunca lo hemos logrado. Pero, ¿por qué sucede esto? Todos estamos conscientes de la necesidad de cambiar y de hacer mejor las cosas, pero ¿por qué es tan difícil? De afuera hacia adentro Stephen Covey, autor del best seller Los siete hábitos de la gente altamente efectiva nos menciona que esto pasa, porque tratamos de cambiar de “afuera hacia adentro”. Es Decir, el deseo de cambio surge porque sabemos que algo está mal, pero tratamos de cambiar la forma cómo actuamos y no la forma cómo pensamos al respecto. Tratamos de cambiar acciones que al final de Cuentas no estarán alineadas con nuestros valores. Por eso no lo logramos. Por el contrario, debemos siempre tratar de cambiar de adentro hacia afuera: a través de nuestros valores y de los pensamientos más Profundos que rigen, inconscientemente, nuestras acciones. Desde luego, Covey lo explica de una manera más amena y científica en su libro. David Bach, quien es uno de los autores en Finanzas Personales más reconocidos en la Unión Americana en estos días, utiliza estos conceptos de efectividad tratados por Covey, para desarrollar lo que él llama su “plan financiero enfocado En objetivos”. Él sostiene que para lograr verdadero éxito en la implementación de un plan financiero personal, éste debe estar basado en lo que realmente nos importa; es decir, debe elaborarse “de adentro hacia afuera”. Él asegura que, en su experiencia, la gente hace más, es mucho más efectiva, y actúa de una forma más rápida y determinante, cuando tiene un claro entendimiento de cómo sus acciones se relacionan con sus valores. Concluye que los valores son mucho más poderosos que cualquier sentido de obligación que podamos tener o de cualquier disciplina que nos queramos imponer. Los libros de Bach en general no están disponibles en español; sin embargo, para las personas interesadas también son altamente Recomendables.” (ABC, Patrimonio.Joan Lanzagorta. finanzas@economista.com.mx, Marzo 12 del 2009.p.12, sección valores y dinero)



3.1 El otorgante de crédito.

El otorgante de crédito, es un intermediario financiero, es el que guía al e informa al usuario ya que el otorgante ofrece sus servicios sobre su crédito y da a conocer de cerca el funcionamiento del sistema financiero y mediante su otorgamiento ayuda al desarrollo a una nación de manera que el otorgante redistribuye el dinero de los inversionistas mediante el otorgamiento de los créditos. Estos créditos ayudan a generar más actividad en el sector productivo de país. Entonces:

“Desde la perspectiva de las microfinanzas, un intermediario financiero debe, adicionalmente, coadyuvar en la resolución del problema del desarrollo permitiendo la asignación óptima de crédito y otros servicios financieros a los proyectos del sector atrasado de la sociedad. Podemos concluir que, desde esta perspectiva, una institución de microfinanzas es aquella organización que se propone no sólo superar los problemas del trueque financiero en una comunidad, sino generar información y desarrollar métodos que permitan dar crédito a los proyectos rentables de los pobres que hasta ahora no lo habían recibido” (Castillo Polanco, Alfredo, 2009 p.22).

En relación con la cita anterior, notamos que realmente existe un vínculo importante entre el sistema financiero y el otorgante, que luego recaerá en una relación directa con el usuario. Entonces el papel del otorgante de crédito es de facilitador y guía del crédito para el usuario, así como también medio de acceso del usuario al sistema de financiero, y por último de medio de traslado de información del usuario a las SIC's, por que después de que el usuario cumpla con los requisitos que pide el otorgante, éste último, se encarga de crear un archivo para su uso en su base de datos y los envía a su vez a las Sociedades de información crediticia. También el otorgante tiene facilidad de revisar el historial si lo hubiera en las bases de datos de las Sic's y analizando esa información y la proporcionada por el usuario decide si otorga o no crédito. Se entiende, entonces que el otorgante usa la información que proporciona el usuario de acuerdo a las políticas de la empresa y su conveniencia.



3.1.1 ¿Y que hace el otorgante a favor del usuario?

El prestamista u otorgante de microcrédito:

- -Cubren la necesidad de financiamiento a corto, mediano y largo plazo.
- -Algunos como los no bancarios por tener una sola ventanilla es rápida su respuesta.
- -Los otorgantes al buscar ganar la preferencia de los usuarios, realizan mejoras en sus productos con lo cual han llegado al grado de cobrar bajos costos de financiamiento, lo cual no indica que cobran menores tasas sino que recuden los costos de otorgamiento como las comisiones, gastos, entre otros. Con lo cual el usuario se ve beneficiado en cuanto a que dejará de pagar algunos costos de otorgamiento a través de sus abonos o como enganches, etc.

Como he mencionado en este trabajo monográfico, un otorgante de microcrédito, es toda empresa bancaria y no bancaria que da crédito, que atiende a usuarios de diferentes condiciones económicas y fuentes de empleo e ingresos, sin embargo con la intención de describir algunas diferencias de otorgamiento de esos otorgantes, decidí tratar de forma separada a cada uno para saber. Aunado a esto nos preguntaremos si el negocio del microcrédito es rentable y a parte de que ese tipo de clientes no cumplen con sus requisitos solicitados, ¿Que motivos tendrá un banco para no otorgar microfinanciamientos? Las razones lo explican los siguientes motivos:

- *“Los costos son muy altos y los volúmenes muy pequeños.*
- *La infraestructura necesaria resulta muy complicada y costosa.*
- *Los riesgos son muy altos por lo que no existen tasas de intereses adecuadas que puedan balancear el tipo del riesgo.” ((c) CONDUSEF, 2008 p.30).*

Con la cita anterior doy una idea de que las microfinanzas surgen como una respuesta a la demanda de los sectores no sujetos a créditos bancarios, y



creo que las microfinanzas tienen la intención de luchar por vencer la desatención de un gran sector de la población de nuestro país y del mundo.

Además, los bancos tienen condiciones de rigurosos requisitos que casi siempre sólo sus cuentahabientes y clientes cumplen; y por ley, para entrar de lleno a los microcréditos, los bancos sólo lo hacen por medio de sus filiales o socios de grupo financiero, que practican el extensionismo financiero¹², o sea, crean empresas con otra razón social y objeto que si otorgan microcréditos con tal de entrar al mercado de microcrédito y junto con otras empresas que no son bancos que se dedican sólo a otorgar microcréditos, expanden su oferta cada día a mejores condiciones, siempre buscando colocarse en la aceptación y preferencia de los usuarios de crédito.

A menudo que pasan los años, por experiencia laboral he observado que han mejorado las condiciones y los costos de otorgamiento son más accesibles, lo cual ha ocurrido por los constantes cambios en el sistema financiero y en las leyes. Lo cual lo afirmo debido a que en septiembre de 2000 a diciembre de 2004, cuando labore en la empresa financiera independencia, observé que en el año 2000 cuando inicio sus operaciones pedía 2 avales así sea por un microcrédito de \$1,500.00 y en 2004 cuando terminó mi relación laboral ya no pedía avales.

Por lo tanto el papel del otorgante de crédito en el sistema financiero es de amplio alcance y que implica una variedad de actividades y objetivos entre

¹² El extensionismo financiero es el acto que realizan algunos bancos que crean una empresa otorgante de créditos, especializada en créditos micro que para su funcionamiento requiere de tener otra razón social, ya que por ley no puede ostentar el mismo nombre y actividad de banco. Entonces un banco puede crear una empresa microfinanciera con otro nombre y razón social para poder otorgar microfinanciamientos. (descripción propia, tema tratado en curso de Licenciatura en Economía y Finanzas. Grupos Financieros Nacionales e Internacionales. Ciclo primavera, mayo de 2007)



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

los más importantes esta el que tiene que innovar su tecnología financiera, garantizar seguridad, legalidad y transparencia a sus usuarios, así como apegarse a los lineamientos para su operación de acuerdo a las leyes y autoridades que la vigilen para un buen funcionamiento. Y por otro lado el otorgante de microcrédito posee en sus bases de datos información personal muy valiosa en términos jurídicos y financieros de los usuarios que atiende así como de la historia de crédito del usuario y otros otorgantes; dicha información la obtiene cuando el usuario le autoriza por escrito al otorgante que solicite esa información a las Sociedades de información encargadas de crear un historial por medio de un reporte de crédito; la cual es información confidencial secreta y el otorgante por ley tiene prohibido hacer mal uso de la misma sin consentimiento del usuario, el manejo de esa información se sujeta a la Ley de Instituciones de Crédito, que la menciona como el Secreto Bancario; para su entendimiento cito a continuación el párrafo del secreto Bancario contenido en la Ley de Instituciones de Crédito:

“El Secreto Bancario: Contemplado en los Artículos 117 y 118 de la Ley de Instituciones de Crédito, es aquél que se concreta a las operaciones que en general realizan las instituciones de crédito, y se entiende por tal el que los documentos o información que se tenga de una persona no se puedan proporcionar, sino por medio de los mecanismos que marca la ley.” (b. página Web CONDUSEF, 2010)

3.2 El Micro crédito dentro del sistema financiero

El papel del microcrédito es ser el vehículo que sirve para que se dé una transacción ya que con sus distintas formas de presentación y características se encuentra dentro del sistema financiero como el medio por el cual se transfiere recursos del otorgante al usuario y cada vez que el usuario adquiera uno y el otorgante le otorgue se llevará a cabo una compra y venta de bienes o servicios financieros o a crédito.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

La información que se genere en la creación de un expediente de microcrédito y su respectivo archivo se almacenará en las bases de datos del otorgante de crédito, más tarde en las bases de datos de las Sociedades de Información crediticia, (SIC's) y esa información terminará por servir para un reporte de crédito que elaboran las SIC's.

Considerando la información del capítulo I, sabemos que el micro crédito surgió hace muchos años antes de Yunus, e incluso no se conocían distintos tipos, aunque hubiera la práctica en otros países, pero formalmente en 1976 en India, Bangladesh el Dr. En Economía Muhammad Yunus hizo saber de la presencia de la nueva era del micro crédito, creando para ello el Grameen Bank, institución que otorga préstamos a personas sumamente pobres. **Entonces para fines de enseñanza recordemos que la esencia y causa de existir de un microcrédito radica en que son para toda persona, pero surgieron para apoyar a las más necesitadas y por consiguiente deben servir para apoyar a esa gente a salir adelante, para lo cual debería de difundirse la enseñanza del uso del microcrédito por parte de los otorgantes; por eso en mi presente trabajo cito lo siguiente como un recordatorio para todo aquel que este involucrado en alguna situación, donde existe un microcrédito de por medio.**

Por lo tanto consideremos el artículo de Justicia Global en su página de Internet como importante a saber:

“Para que los préstamos funcionen correctamente, Las organizaciones deben ser conscientes de lá importancia de la contabilidad y seguimiento de los préstamos otorgados. Por ello, es importante que se cuente con la cantidad de personal adecuada y que se incluyan programas de entrenamiento previo a que los grupos puedan acceder a un préstamo. - El Centro, o cualquier otra organización que funcione como lugar de servicio de micro créditos, tiene que ser una organización relativamente grande, que cuente con una planificación adecuada y con capacidades de mantenimiento. - Porque a través de ensayo y error, los distribuidores de préstamos han aprendido que es irresponsable dar créditos sin un amplio conocimiento de las implicancias del mismo, tanto para el dador como para el receptor. Por lo tanto, siempre se deberían tomar



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

programas de capacitación como requisitos previos antes de que un individuo o grupo pueda recibir un préstamo". (Http: //www.globaljusticecenter.org, Mayo 14 de 2010 p.1).

He de aclarar mi presente trabajo se suma al esfuerzo de muchos otros a apoyar la capacitación e información real de los usuarios del microcrédito y puedo asegurar que será de gran utilidad ya que este documento está nutrido de diferentes fuentes, las cuales no sólo se centran en teoría o investigación acostumbrada por medio de reportes de autoridades u otros organismos.

Ahora bien, dentro de este creciente e interesante mercado según el Artículo, las microfinanzas una historia de éxito, en las microfinanzas de Bolivia en un estudio reciente de Müller y Asociados, se encontró que:

“en el entorno de las micro finanzas, la lógica comercial de éstas, no sólo tiene como propósito la rentabilidad, sino además muestra, que los sectores marginados de la economía son buenos sujetos de crédito y con una alta moral de pago (como lo demuestran los bajos índices de morosidad de la cartera del sistema de micro finanzas de Bolivia mostrado en Gráfico N° 7 del estudio mencionado y que por lo tanto es un sector atractivo para las empresas que deseen invertir en micro finanzas” (Müller Herbert y Riveros Vanessa, 2007 p.4).

Y con este sustento afirmo que los micro créditos tienen mejores márgenes de recuperación debido a que se pagan en abonos pequeños y a plazos variables, dándole comodidad de pago a los usuarios, además sus tasas de interés aun siendo tasas similares a la TIIE¹³ y mayores a las bancarias dan mejores rendimientos a los otorgantes de micro crédito, demostrando así la evolución que ha tenido y lo sostenible que es el micro crédito.

¹³ 2. Tasas de interés. 2.1 Disposiciones generales. Las Instituciones Financieras podrán convenir con sus Clientes la tasa de interés que pretendan cobrar por los Créditos, debiendo pactar una sola tasa de interés ordinaria y, en su caso, una sola tasa de interés moratoria. Sin perjuicio de lo anterior, podrán dividir en dos o más períodos el plazo de vigencia de los Créditos y establecer desde el momento del inicio de la vigencia del Crédito respectivo la tasa de interés aplicable a cada uno de los aludidos períodos. Cada período no deberá ser menor a tres años. La tasa de interés deberá determinarse conforme a alguna de las tres opciones siguientes: a) Una tasa fija; b) Una tasa variable, la cual podrá ser determinada bajo cualquier fórmula acordada con el Cliente, siempre y cuando ésta use como referencia una sola tasa que se elija de entre las señaladas en los numerales 2.5, 2.6 y 2.7 de estas Disposiciones, según se trate de Créditos denominados en moneda nacional, en UDIS o en moneda extranjera, 2.5 Tasas de referencia en moneda nacional. En los Créditos denominados en moneda nacional, únicamente se podrá utilizar como tasa de referencia: a) la tasa de interés interbancaria de equilibrio (TIIE) prevista en el Anexo 1 de la Circular 2019/95 del Banco de México.

((c) BANXICO, 2007. P. 2 Y 3)



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

Para los bancos el sector microfinanciero no les resulta atractivo como ya mencione antes; lo afirmo de así dado que requiere invertir y que sus ganancias no tarden en reflejar, y sin más que decir mejor eligen continuar en su fuerte operando como banco comercial, captando recursos, dando crédito y atendiendo inversiones de cantidades de dinero muy grandes comparados con el microcrédito o con una caja de ahorro y por eso quizá sólo ofrecen sus productos a su clientela ya cuentahabiente y la razón más probable de que no le funcione a la banca tradicional atender el mercado que ahora es del micro crédito, es que su centro de atención ya esta bien definido legalmente o porque incluso no cuenta con la infraestructura necesaria para la cobranza de créditos como los micro y además entre otros factores que le afectan están los costos de cobranza versus lo que cobre, esto hace que menos a un banco le resulte favorable emprender una inversión en microcrédito, por no tener medios de cobro más cercanos y especializados como los otorgantes de microcrédito no bancarios que si lo tienen.

El crédito micro es un crédito pero por ser de diferentes características no se le llama simplemente crédito e igual el micro crédito es considerado como micro financiamiento y a la actividad de otorgar y al entorno del micro crédito se le llama microfinanzas.¹⁴

A continuación, presento una reseña de la obra **Microfinanzas Estudio de caso: Caja de ahorros de la ciudad de Oaxaca** de Ana Luz Ramos Soto, quién a través de su estudio reunió información valiosa que debe ser conocida para diferenciar al micro crédito del crédito y así resaltar el papel e importancia del micro crédito, pero con bases teóricas suficientes y actuales.

¹⁴ El microcrédito, también denominado microfinanzas, consiste en la provisión de una variedad de servicios financieros tales como depósitos, préstamos y seguro a familias pobres que no tienen acceso a los recursos de las instituciones financieras formales. Los préstamos son utilizados para invertir en microempresas, así como para invertir en salud y educación, mejorar la vivienda o hacer frente a emergencias familiares. (<http://www.eumed.net/tesis/>. Martínez Alberto, p.1 Diciembre de 2010.)



Micro crédito.

“Jorge Gorriti, gerente de financiamiento rural en su ponencia de estrategias de financiamiento contra la pobreza, califica al micro crédito como el nuevo San Martín de Porres, dado que es una acción que combina un instrumento de mercado, el que aplicado a la población pobre adquiere una connotación social “el micro crédito o micro financiamiento”, entendiéndolo como un crédito pequeño, un préstamo. Si se quiere desarrollar estrategias efectivas en la lucha contra la pobreza debemos tener clara conciencia del real potencial que tienen los instrumentos financieros para dicho fin, ahora que se promueve el micro crédito en las cajas de ahorro, pues cuando el crédito se convierte en una deuda impagable, siempre encontramos razones externas a la estrategia escogida las que explican el fracaso, los vaivenes del mercado, las políticas del gobierno, etc. El crédito por si mismo no es generador de riqueza, es un servicio, que en un momento determinado es necesario para la inversión, pero no olvidar que es necesario que su presencia sea en un mercado fuerte, ya que en un momento determinado se corre el riesgo de entrar en un mercado débil y estancado donde la oportunidad de invertir es riesgosa.” (Ramos Soto, 2007 p.26)

De acuerdo con la monografía de Ana Luz Ramos, el microcrédito es como una solución de combate a la pobreza, considerando al microcrédito como un servicio que debe ser sostenible ya que si un otorgante entra al negocio puede llegar a tener problemas si no es autosuficiente o sea, debe buscar equilibrio en otorgar y cobrar, pero recordemos que el microcrédito está en crecimiento y tiene mucho por desarrollar.

“2º. Seminario de financiamiento rural, sede Cusco Perú, abril de 1999, Carlos Cuevas funcionario del Banco Mundial, puso en discusión los programas del micro crédito los cuales son considerados innovadores y en general bien diseñados, estos se resumen en:

- a. un programa bien diseñado puede mejorar el ingreso de los clientes de bajos recursos y en algunos casos eleva los ingresos de sus hogares.*
- b. la evidencia indica que el impacto de un préstamo sobre el ingreso del prestatario está correlacionado con el nivel del ingreso inicial de ese prestatario. Prestatarios con mayores ingresos enfrentan oportunidades de inversión más variadas, poseen mejor información sobre los mercados y pueden tomar riesgos mayores que los hogares más pobres, sin afectar sus necesidades mínimas de subsistencia.*

Lo anterior nos lleva a señalar lo siguiente:

- los programas de crédito tienden a incrementar los ingresos de prestatarios en estratos de pobreza medios y altos.*



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

- *Los pobres más pobres reciben escasos beneficios directos de estos programas de crédito, de manera que se requiere desarrollar estrategias de asistencia diferentes, probablemente no financieras y*
- *Las instituciones involucradas en programas de crédito orientados a la generación de ingresos, a fin de proteger su viabilidad financiera, tienden a concentrarse en los estratos de pobreza medios y altos.*
- *Los programas de micro crédito actúan directamente con segmentos de población de bajos recursos, es decir pobres que enfrentan pequeñas oportunidades de inversión, hace más atractivo los programas desde la perspectiva de impacto sobre la población con la que interactúa; sin embargo los problemas de replicabilidad de estos programas, han dado lugar a su tipificación como programas exitosos en mercado fallidos.*

Este tipo de programas en Guanajuato a través del Lic. Vicente Fox Quezada fueron bien aceptados, sobre todo en ejidatarios, familias humilde, indígenas, con el objeto de que si esta población tiene acceso al financiamiento a través de sistemas de banca social, tendrán la oportunidad de vencer la pobreza por su propio pie y esfuerzo, asegurando que no hay crédito porque no hay ahorro, es necesario promover mecanismos de generación de ahorro interno. Durante su gobierno en ese estado impulso a las cajas de ahorro, considerando que sustituyen en la práctica a los bancos. Esta acción estatal de atención a la población y a los empresarios, sean estos medianos, chicos, micros, ha logrado niveles de inversión y manejo de capital que amplían la base de producción estatal y disminuyen considerablemente el desempleo.” (Ibidem, 2007 p.26 y 27)

La cita de arriba, menciona que efectivamente el microcrédito da poder económico para poder emprender proyectos de inversión a los más necesitados y por obvia razón generará ganancias a los negocios de otorgamiento con lo cual el mercado del microcrédito funciona actualmente. Sin embargo reflexionemos que si se da un microcrédito a una persona que no sabe las implicaciones y no se le entrena en el uso, eso puede ocasionar endeudamientos y problemas graves de pago que vendrían a mermar más la capacidad de subsistencia de los usuarios y así empeorar su situación.



3.2.1 Importancia del Micro crédito

El microcrédito, tiene su importancia de ser dadas los siguientes argumentos de Ramos Soto, Ana Luz (2007), los cuales justifican la existencia de este ramo del crédito por si solo:

“La importancia de este, es la libre disponibilidad que se tiene del crédito en si, un medio accesible, una tasa de interés activa que permite cubrir los costos de intermediación a mediano plazo, además oportuno de tenerlo inmediatamente, desde el punto de vista del usuario del crédito el costo del mismo no se limita a la tasa de interés, sino que incluye el costo de transacción, o sea los costos del viaje a las oficinas, del trámite del papeleo, y con el micro crédito se obtiene en el momento que lo solicita.

Existen diferencias entre el crédito convencional y el micro crédito. Esencialmente las diferencias pueden agruparse en tres áreas: metodología crediticia, integración de la cartera de préstamos y las características institucionales.

En última instancia, estas diferencias son explicadas por la base no tradicional de clientes de las instituciones de micro finanzas: personas auto empleadas de bajos ingresos que carecen de garantías o cuyas garantías son inadecuadas.

La metodología crediticia aplicada por las instituciones financieras para compensar la ausencia de garantías de sus clientes es intensiva en trabajo e información y por lo general depende de referencias sobre el carácter de la persona, de contrato de responsabilidad solidaria y del acceso condicionado a préstamos de largo plazo, más que de una garantía física y documentación formal.

La naturaleza de las microfinanzas también impacta las características de la cartera de préstamos. Como los préstamos otorgados al micro empresas por lo general vencen en un tiempo relativamente corto, el índice de rotación de la cartera es bastante elevado. Adicionalmente las carteras de la microempresa por lo general son menos diversificadas que las carteras convencionales en cuanto a producto, tipo de cliente, sector y área geográfica.

Finalmente, las instituciones de micro finanzas frecuentemente exigen a sus clientes realizar el reembolso en pagos semanales o quincenales. Este plan de repago tiene relación con el ciclo económico subyacente del micro empresario, cuyos ingresos y gastos por lo general sucede en intervalos semanales.” (Ídem, 2007 p.27 y 28)

Las microfinanzas comprenden diferentes servicios, los cuales pueden a ser casi los mismos que se otorgan en los bancos y empresas de créditos tradicionales, pero con ciertas cualidades las cuales las hacen muy accesibles para mucha gente que antes no podía por las características y condiciones que



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas. deberían cumplir. De hecho para distinguir algunas características que diferencian a una finanza o crédito tradicional de una micro finanza o microcrédito incluya la siguiente tabla:

Cuadro No. 2
Diferencias entre una finanza tradicional y una micro finanza

ÁREA	FINANZA TRADICIONAL	MICRO FINANZA
Metodología Crediticia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Basada en una garantía 2. Más documentación 3. Menos intensiva en uso de mano de obra 4. Los préstamos por lo general son pagados mensual, trimestral o anualmente. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Basada en el carácter 2. Menos documentación 3. Más intensiva en uso de mano de obra 4. Los préstamos por lo general son pagos amortizados con pagos semanales o quincenales.
Cartera de préstamos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prestamos por montos mayores 2. con garantías 3. vencimientos a largo plazo. 4. Más diversificación 5. Moratorios más estables. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Préstamos por montos menores. 2. sin garantías 3. vencimientos a más corto plazo 4. Menos diversificación 5. Moratorios más volátil
Estructura y Gobierno Institucional (de instituciones financieras reguladas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. maximización de beneficios para accionistas institucionales e individuales. 2. Creación derivada de una institución regulada existente 3. Organización centralizada con sucursales en las ciudades 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fundamentalmente accionista institucional sin fines de lucro 2. Creación por conversión de una ONG 3. Serie descentralizada de pequeñas unidades en áreas con infraestructura débil.

FUENTE: Formación de Fondos comunitarios de Ahorro. "Consortio Latinoamericano para captación en micro financiamiento."

Según sus Modalidades del micro crédito, algunos programas de préstamos se centran, como una definición de política, en préstamos para capital de trabajo o para activo fijo, la pregunta crítica es si esa limitación impone o no, serias restricciones en el grupo. Muchos programas comienzan ofreciendo, préstamos de capital de trabajo de corto plazo, limitando efectivamente sus servicios a las necesidades del capital del trabajo de los productores a pequeña escala.

Los préstamos individuales son usualmente otorgados a través de una versión modificada de los procedimientos de origen de los préstamos empleados por el sector bancario formal. Algunas veces se exigen garantías para los préstamos, pero no deben ser excesivas o difíciles para efectuar. Los préstamos individuales se otorgan directamente a la microempresa que lo solicita sin



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

que esta tenga que agruparse con otras, se le califica y analiza como sujeto individual de crédito, quedando el compromiso de pago sustentado en el carácter y capacidad de pago de su titular.-

Los intermediarios de financiamiento a micro empresas, pueden alentar o aún requerir a los solicitantes préstamos la participación en programas de entrenamiento de negocios o asistencia técnica. (Ídem, 2007 p.28 y 29)

3.2.2 El concepto de micro finanzas

“La noción de micro finanzas se refiere a la provisión de servicios financieros como préstamos, ahorro, seguros o transferencias a hogares con bajos ingresos. Entre estas posibilidades, la mayoría de las instituciones del sector se ha dedicado al micro crédito. Aunque el crédito por sí solo no es suficiente para impulsar el desarrollo económico, permite que los pobres adquieran su activo inicial y utilicen su capital humano y productivo de manera más rentable. Los pobres pueden además emplear los servicios de ahorro y seguro para planificar futuras necesidades de fondos y reducir el riesgo ante posibles variaciones en sus ingresos y gastos.”¹⁵

El Grupo Consultivo de Ayuda a la Población más Pobre a través del Banco Mundial (CGAP), cuenta con un programa de Micro finanzas, sostiene que el micro crédito es realmente eficaz si existe un nivel mínimo previo de actividad económica que asegure oportunidades de mercado, así como capacidad empresarial y talento gerencial. De lo contrario, los beneficiarios simplemente se endeudarán.

El éxito de los programas de micro crédito puede verse limitado por algunas circunstancias típicas: falta de capital social, que disminuya las posibilidades de utilizar metodologías de crédito sin garantías reales; poblaciones dispersas, que tornan dificultoso alcanzar a los clientes de un modo regular; dependencia de una única actividad económica (por ejemplo una sola cosecha); utilización del trueque en lugar de transacciones en efectivo; probabilidad de crisis futura (hiperinflación, violencia civil); inseguridad jurídica o un marco legal que cree barreras para la actividad micro empresarial o micro financiera.” (Ídem, p.29)

Es evidente como lo hemos analizado en el transcurso de esta monografía que las microfinanzas han llegado a quedarse y desarrollarse, a tal grado que ya no sólo son realizadas por las organizaciones no gubernamentales sino que el sector financiero de los países en el mundo han evolucionado y ahora ya tiene otorgantes especializados y autosuficientes.

¹⁵ Chiavenato, Idalberto (1993): Iniciación a la administración financiera. Ed. McGraw-Hill Interamericana. México. (citado por www.eumed.net/libros/2007c/314/, ramos soto ana luz p.29)



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

“¿Qué es Necesario para que el Microcrédito Logre Su Objetivo?”

Si existen las condiciones para el microcrédito, ¿quién debe proveerlo entonces? Idealmente, las mejores alternativas son una institución local de microcrédito sólida, un banco comprometido con sus clientes pobres o una organización internacional de microcrédito. Las instituciones aptas para este servicio deben tener un compromiso con los cuatro principios básicos del microcrédito de alta calidad:

- 1) Proveer servicios financieros a largo plazo o permanencia.*
- 2) Llegar a numerosos clientes o escalas.*
- 3) Alcanzar a los pobres o desarrollo de la extensión.*
- 4) Alcanzar la plena sostenibilidad financiera.*

Lamentablemente, una búsqueda de instituciones adecuadas puede revelar que las organizaciones existentes son débiles o persiguen otras prioridades. Los bancos suelen carecer de la motivación y la flexibilidad necesarias para realizar los cambios requeridos por las microfinanzas. Las organizaciones internacionales con alto rendimiento—de las cuales hay muy pocas—no pueden expandirse a todas partes. Puede que eviten los entornos en los que vean altos riesgos o pocas posibilidades de éxito.” (Joan Parker, de Development Alternatives, Inc., y Doug Pearce en representación de CGAP. www.cgap.org, No20, Octubre 2001 p.3)

Pensando en que la población de nuestro país y del mundo siempre presentara una situación diferente de vida, considero que cada uno identifica sus problemas de pobreza y provee a los sectores pobres lo que tiene en sus planes de desarrollo, pero falta más por hacer por ejemplo reformas legales, políticas, entre otras. Además para lograr que la iniciativa privada actúe en el mercado de las microfinanzas cada país debe de dar las condiciones necesarias para el desarrollo de las microfinanzas y ahora sí se puede dar lo que comenta la cita de CGAP una institución local de micro crédito sólida que aporte sus servicios a los sectores vulnerables y que se promueva así la actividad económica.

“Las probabilidades de que el instrumento del micro crédito sea exitoso, señala el Grupo Consultivo CGAP, son mayores si es implementado como una actividad bancaria profesional, aplicando suficientes recursos y con un compromiso de largo plazo. Estudios recientes de impacto muestran que las Instituciones micro financieras pueden atender mayoritariamente a personas en situación de extrema pobreza y, al mismo tiempo, ser autosuficientes en términos financieros. Además de los créditos, las poblaciones de bajos recursos representan también una demanda insatisfecha de otros servicios financieros, como el ahorro y los seguros. Los hogares pobres, como todos los demás, generalmente quieren y pueden ahorrar en dinero o en especie a fin de



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

gestionar el riesgo y planificar inversiones futuras. Sin embargo, las comunidades de bajos ingresos no acceden en general a servicios de ahorro, pero si ahorran en especie.

La mayoría de las organizaciones no gubernamentales y las Instituciones micro financieras no cumplen con los requisitos establecidos por las autoridades financieras, aunque algunas colaboran en el desarrollo de sistemas de ahorro informales.

Las Instituciones micro financieras están prestando creciente atención al micros seguro, que ofrece un medio para gestionar riesgos específicos compartiendo el costo de eventos improbables entre muchos hogares pobres. Una de las principales funciones que pueden cumplir las ONG´s es ayudar a los hogares pobres a obtener acceso a los servicios de compañías de seguro establecidas.”(Ramos Soto, 2007 p.30)

Compartiendo la idea planteada por CGAP, considero que efectivamente la actividad de microfinanzas debe ser realizada por profesionales, pero no estrictamente bancaria, ya que actualmente esta actividad incluye distintos otorgantes y lo que bien requiere la actividad de microfinanzas es que se siga teniendo avances en investigación y desarrollo, para lo cual habrá que invertir, por lo tanto si una empresa quiere ser exitosa debe ser eficiente y sostenible.

3.2.3 Acciones Internacionales.

Las siguientes citas las incluyo como ejemplo de mostrarle al lector usuario del microcrédito que hay muchas tantas otras instituciones no solo en el país sino en el mundo y que realmente esta novedad es una respuesta muy esperada por sectores muy desatendidos por los bancos y que si esta funcionando por lo tanto se puede esperar que unos negocios de microcréditos habrán sus puertas y otros cierran, y que eso dará mejores ofertas de microfinanzas a quien lo necesite.

“La experiencia del Banco Grameen demostró que el microcrédito es un instrumento efectivo en el alivio de la pobreza. La evolución posterior de este tipo de iniciativas ha conducido a utilizar el instrumento microcredificio dentro de programas más amplios, por ejemplo de desarrollo local, organización comunitaria, actividades de capacitación y estímulo del ahorro por parte de los hogares pobres. Otra de las instituciones pioneras en el campo de las microfinanzas es Acción Internacional, una organización sin fines de lucro con sede en Boston, Estados Unidos, que otorga



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

microcréditos desde 1973 con el objetivo de reducir el desempleo y la pobreza. Actualmente Acción desarrolla actividades en 15 países latinoamericanos, 5 de África y 30 localidades estadounidenses. Entre 1992 y 2001 brindó préstamos a 2,3 millones de microempresarios -el 65% mujeres por un volumen total de 3.800 millones de dólares. Actualmente poseen 600 mil clientes activos (más del 90% en América Latina), con una cartera activa de 370 millones de dólares. El monto promedio de los créditos es de 600 dólares, aunque con diferencias regionales. Las sumas prestadas aumentan a medida que crece el emprendimiento de los destinatarios. Los créditos iniciales en América Latina y África son de un mínimo de 100 dólares; en EEUU, de 500 dólares. La institución estima que, al carecer de las garantías exigidas por las instituciones de préstamo convencionales, los pobres que poseen sus propios emprendimientos dependen de agiotistas que les cobran intereses diarios de entre 5% y 10% o se ven obligados a pagar precios más elevados por los bienes que adquieren a crédito. Al ver reducidos de este modo los márgenes de utilidad, continúan inmersos en el círculo de la pobreza. Los estudios de impacto realizados durante los años 80 en varios países latinoamericanos concluyeron que los microcréditos de Acción permitían aumentar un 30% los ingresos de las familias destinatarias y que contribuían a consolidar los puestos de trabajo existentes. Además, por cada 1000 dólares prestados se creaba un empleo adicional. Para Acción el micro crédito debe ser financieramente sostenible y no depender de las donaciones o la ayuda gubernamental", pues los fondos provenientes de la caridad nunca serían suficientes para lograr un impacto significativo en la reducción de la pobreza. La institución diseña sus programas para que sean autosuficientes en un plazo de tres a cinco años. La viabilidad comercial de la iniciativa permite atraer la inversión privada y expandir así el número de destinatarios. Bajo el concepto de que un banco comercial puede estar orientado a los pobres y, al mismo tiempo, ser lucrativo, Acción contribuyó a la creación de instituciones micro financieras totalmente comerciales como BancoSol en Bolivia, Mibanco en Perú, SogeSol en Haití, Banco Solidario en Ecuador y Financiera Compartamos en México. También ha llevado adelante iniciativas para que sus instituciones micro financieras afiliadas -como las que acaban de mencionarse- accedan a los mercados de capital internacionales, al considerar que éstos son la única fuente de fondos suficientes para tener un impacto real sobre la pobreza mundial. Se estima que sólo unas 100 de las 7 mil Instituciones micro financieras del mundo han logrado acceder a esos mercados de capitales.

El modelo de Acción se basa en que sus instituciones afiliadas otorguen pequeños préstamos a corto plazo y a tasas de interés que reflejan el costo del crédito. Los destinatarios solicitan el préstamo de manera individual. En caso de no contar con garantía prenda o un codeudor, pueden asociarse con otros prestatarios para acceder a la modalidad de "préstamos a grupos solidarios", en la que los destinatarios se garantizan los créditos entre sí.

Después del crédito inicial, quienes efectúan los reembolsos oportunamente son elegibles para préstamos cada vez mayores. Este método de préstamos escalonados tiene el objetivo de minimizar el riesgo inicial y permitir el crecimiento del micro empresario. Varias de las instituciones afiliadas a Acción que comenzaron como organizaciones sin fines de lucro, dependientes de subsidios y donaciones, lograron convertirse en bancos u otros tipos de entidades financieras



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

reguladas, lo que les permite además ofrecer otros tipos de servicios, como el ahorro. El mayor de estos bancos es Financiera Compartamos de México, que llega a 95.000 personas. En 1986 Acción ayudó a lanzar en Bolivia un programa para el desarrollo de la microempresa mediante la creación de una ONG a través de una aventura joven con empresarios del país. A fines de 1991 se habían financiado mediante el modelo de préstamos a grupos solidarios más de 45 mil micros emprendedores por un monto de 28 millones de dólares. Al año siguiente la ONG se convirtió en BancoSol, el primer banco comercial del mundo especializado en las microempresas. Hasta fines de 2001, BancoSol tenía más de 61 mil prestatarios con una cartera de créditos superior a los 81 millones de dólares.” (Mena Bárbara, 2008 p. 2 y p.4)

La influencia de los ONG's en la creación de algunos otorgantes de microfinanzas ha servido de ejemplo para que en el mundo veamos que hay constantes avances en el desarrollo del microcrédito como estrategia del combate a la pobreza, lo cual hace mas accesible los recursos del credito a poblaciones muy vulnerables que no son sujetos de credito bancario. Mas sin embargo al crecer la oferta de microcréditos por nuevos competidores otorgantes es sano aprender y cultivar nuestro conocimiento recurriendo a la información disponible en diferentes medios de divulgación, para que no nos quedemos con la primera impresión de la experiencia, hay que informarse para no resultar perjudicados en lugar de beneficiarse de este servicio.

3.2.4 El Crédito

“Este termino se ha manejado como la concesión de permiso de un individuo a otro para obtener la posesión de algo perteneciente al primero, un depósito, un activo, caja, un servicio, sin pagar en el momento de recibirlo; cualquier transferencia de bienes, servicios, o dinero a cambio de bienes, servicios o dinero a recibir en el futuro; o en una forma más avanzada, una transferencia de dinero a cambio de una promesa de pago en el futuro. Su significado inicial es creencia o confianza.¹⁶ De una manera general, puede definirse el crédito como el cambio de una prestación presente por una contraprestación futura. A diferencia de un cambio de contado que implica a la entrega simultanea de las prestaciones por las dos partes que intervienen en él; en el cambio a credito,

¹⁶ SELDON. Arthur y F.G. Penase. “Diccionario de economía”. Ed. Alambra. 1980. p.167 citado por Ramos Soto Ana Luz, 2007 p. 21



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

una de las partes entrega de inmediato un bien o presta un servicio y el pago correspondiente lo recibe más tarde.

Una operación de crédito se caracteriza, pues, por la intervención del tiempo, en ella, uno de los participantes debe esperar un tiempo cierto lapso que el otro cumpla con la ejecución de la obligación contraída, debe hacerle confianza. De ahí que la palabra crédito derive del latín creditum, credere, creer.¹⁷ Por otra parte, el elemento de espera, que implica una desutilidad para el acreedor y un motivo de riesgo, explica la existencia del pago de un interés en las operaciones crediticias.” (Ramos Soto, 2007 p.21)

En relación con la cita antes mencionada coincido en que efectivamente el crédito se basa en la confianza y el que lo otorga lo hace a cambio de una ganancia, más sin embargo lo que busca cada uno es que el trato siempre sea conveniente, por decirlo así aunque el costo sea elevado; por lo tanto si vas a pedir prestado tienes que estar dispuesto a pagar y considerar la cantidad que vas a destinar para ese pago.

“Existe una operación de crédito en el caso de una venta de bienes con el pago diferido o sea venta a crédito o a plazos en el cual se entrega un bien actual contra una suma de dinero que se recibirá en lo futuro. Existe crédito, así mismo, cuando se hace un préstamo de dinero, en que se realiza el cambio de una suma de dinero actual contra una suma de dinero futuro, incrementada por el interés. En la mayoría de los casos, una operación de crédito implica recurrir al empleo de dinero, por cuanto una de las prestaciones o ambas, se efectúan en forma monetaria.

Entre los pueblos de la antigüedad, el crédito fue considerado como un modo de asistencia entre personas de la misma familia, de una misma clase social, de una misma religión, o a la inversa, como modo de explotación entre personas pertenecientes a clases distintas a religiones diferentes, y rara vez como un medio de producción.

En efecto, en una época en que la agricultura y el artesano eran casi las únicas formas de producción, el comercio no cobrara aún su fuerte impulso, explica que hasta el siglo XIII los préstamos hayan tenido como destino, casi exclusivamente, cubrir gastos de consumo. Los señores tomaron dinero prestado para ir a las cruzadas; las comunidades religiosas; para edificar monasterios o una capilla; el campesino y el artesano para subsistir después de una mala cosecha o durante una plaga o para hacer frente a gastos extraordinarios. En casos como estos los prestatarios no podían derivar ningún beneficio monetario los fondos puestos a su disposición y tampoco estaban en posibilidad de pagar interés alguno.

Limitaciones de carácter legal aspectos de carácter legal impedían, que el crédito se desarrollará. De igual manera existía el impedimento de carácter religioso, durante un tiempo la doctrina religiosa obstaculizaba, ya que prohibía el préstamo con interés entre cristianos. Se estimaba que

¹⁷ Ídem.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

el dinero no engendraba dinero, y que por lo consiguiente no debía existir remuneración alguna por el servicio de prestarlo a alguien.

Desarrollo del crédito y criterios de clasificación. Por consecuencia, el crédito cobrará un impulso decisivo cuando los obstáculos que se oponían a su desarrollo van desapareciendo: cuando se canaliza a la producción; cuando existe una base legal para su transferencia, normalmente las operaciones de crédito se clasifican siguiendo criterios como son: su destino; las garantías que se otorgan para su obtención; la personalidad del prestatario y, finalmente, su duración.” (Ibidem , 2007 p.22)

3.2.4.1 Clasificaciones del Credito

Los créditos no solo se distinguen por sus costos o modalidades sino también por las características de otorgamiento. Para lo cual incluyo la cita siguiente con intención de describir el efecto de aceptar las características del crédito en los usuarios.

*“**Por su destino.** Un crédito puede serlo para el consumo o la producción, el crédito a la producción, permite financiar las inversiones productivas y proporciona a los empresarios su capital de trabajo, con lo cual se auspicia la producción de bienes y servicios. Cabría clasificar los créditos a la producción, a su vez, según el campo específico de su aplicación; a la agricultura, la pesca, el comercio, la industria, el transporte, la construcción, etc.*

***Por las garantías otorgadas.** Se distingue el crédito real, que es el garantizado por uno de los bienes del deudor, sea mueble o un inmueble y el crédito personal, el garantizado por el conjunto del patrimonio del prestatario, sin afectar ningún bien en especial.*

***Por su duración.** En lo que concierne a su duración, pueden distinguirse los créditos a corto, mediano y largo plazo. Sin que exista una limitación precisa por cuanto al tiempo que implica cada una de estas variedades, la distinción esencial que permite diferenciar unos de otros, es la función económica que van a cumplir. Así el crédito a corto plazo, generalmente a no más de dos años, procura a las empresas comerciales e industriales su capital circulante o de trabajo, que les permitirá pagar salarios, adquirir materias primas, en espeta de ingresos provenientes de ventas.” (Aching César, 2005 p.7)*

“El crédito a largo plazo permitirá la constitución de activos fijos a las empresas ya sea maquinaria o equipo.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

El crédito a mediano plazo se aplica o puede aplicarse al desarrollo de los medios de producción o para financiar una producción cuyo ciclo es mayor en tiempo que el que cubre un crédito a corto plazo.

A causa de que son pocas las transacciones que se pagan con caja en la actualidad, la sociedad moderna se basa enormemente en el crédito o la confianza. La esencia de una transacción crediticia es la promesa de pago en una fecha futura. Estas promesas pueden ser formales y escritas, como en los billetes en los bancos, letras de cambio, cheques, etc. Puede tomar la forma de un libro de deudas y préstamos, como en los créditos de ventas o anticipos bancarios, sumas que se colocan a la disposición de una persona en los libros del banco. La industria y el comercio hacen uso intensivo de estas formas comerciales, basándose en gran parte en un sistema crediticio con funcionamiento suave.

Gracias al crédito, las empresas obtienen adelantos de dinero para acometer inversiones, así mismo el llamado crédito al consumo es un dinero que toman prestado los particulares para adquirir bienes personales ya sea a corto plazo o a largo plazo; sin embargo, el exceso del crédito produce inflación, porque hay más dinero que productos y estos se esfuman con mayor rapidez, para evitarlo el estado controla el flujo de dinero imponiendo límites a los créditos bancarios, ya sea elevando los intereses.”(Ramos Soto, 2007 p.22)

3.2.4.2 Diferentes Tipos de Política de Crédito

En las empresas otorgantes de crédito existen diferentes políticas de otorgamiento, las cuales van a depender de cada empresa, y cuyo objetivo es asegurar que el sujeto de crédito será confiable y que por consiguiente el pago del crédito será eficiente.

Cada empresa establece sus propias normas y sólo cuando un sujeto cumple con los requisitos ya es factible que sea beneficiario, el otorgante no sólo debería en mi opinión llegar hasta ahí sino que debería avanzar en criterios de investigación para el otorgamiento y no sólo crear deudas impagables a gente que no ha sido entrenada en el uso del microcrédito ni siquiera comprende de los términos legales que esto implica. Además las empresas otorgantes de crédito deberían impulsar el desarrollo de las fuentes de información de crédito y los métodos de análisis de dicha información.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

Este tema lo abordo con la finalidad de informar al lector que, además de que cada sujeto de crédito debe cumplir diferentes requisitos de los otorgantes de crédito, al otorgante le toca brindar el apoyo al sujeto de crédito de la enseñanza del manejo del crédito.

3.2.5 Tasa de Interés

“La palabra interés significa la renta que se paga por utilizar el dinero ajeno, o bien la renta que se paga al invertir nuestro dinero. Puesto que estas dos situaciones se presentan en innumerables formas, es conveniente desarrollar una serie de formulas de equivalencias con las cuales se pueda evaluar más exactamente: el rendimiento obtenido en una determinada fuente de financiamiento.” (Ídemg, 2007 p.25)

Ejemplo de interés simple. Si Debo un capital de \$30,000.00, a una tasa de interés del 10% mensual que se pagará en un año, ¿cuanto pagaré cada mes y cuanto al final?, para eso:

$$M = C \times (i \times n), C=\$30,000, i=10\% n=1 \text{ años}$$

Como pagaré mensual y la tasa es mensual y el plazo es de 1 año si quiero saber cuanto pagaré cada mes hago lo siguiente: 1 años=12 meses.

$M=30,000.00 \times (.10 \times 12)=36,000$ pagaré al final del año y mensual sería:
 $(\$36,000.00-\$30,000.00)/12=\$500.00$ mensuales pagaré. Y si me cobran recargos, me los cobran junto al pago pero no se suma para cálculos de interés.

Este tipo de crédito es pagado así sin que se capitalice las cantidades a pagar por atrasos ya que bien puede ser de una casa de empeño, caja de ahorro, casa comercial de línea blanca o electrodomésticos. Y el interés se calcula de manera global es decir por el año completo, por eso es más barato que el siguiente ejemplo.



Otra tipo de cálculo de deuda es $M=C(1+i)^n$

El interés compuesto se ejemplifica de la siguiente forma: Con los mismos datos, pero si ahora al pago se le capitalizan los intereses y recargos por retrasos estos créditos son mas caros.

$M=\$30,000(1+.1)^{12}$ en un año ya debo lo siguiente $=\$30,000.00*(1.1)^{12} = \$94,152.85-\$30,000=\$64,152.85$ que es lo que pagaré en un año y mensualmente pagaré $\$64,152.85/12= \$5,346.07$ y si le sumo los recargos por pago el pago mensual va a incrementar.

El crédito de interés compuesto es más caro porque cada mes se va calculando y sumando un nuevo interés.

3.2.5.1 Valor del Dinero a Través del Tiempo

“Puesto que el dinero puede ganar un cierto interés, cuando se invierte un cierto periodo usualmente un año, es importante reconocer que un peso que se reciba en el futuro valdrá menos que un peso que se tenga actualmente. Es precisamente esta relación entre el interés y el tiempo lo que conduce al concepto del valor del dinero a través del tiempo, podemos citar un ejemplo, un peso que se tenga actualmente puede acumular intereses durante un año, mientras que un peso que se reciba dentro de un año no nos producirá ningún rendimiento. Por consiguiente, el valor del dinero a través del tiempo significa que cantidades iguales de dinero no tienen el mismo valor, si se encuentran en puntos diferentes en el tiempo y si la tasa de interés es mayor que cero.”¹⁸
(Ídem)

Esta cita nos hace reflexionar en la necesidad de darle importancia a nuestros recursos monetarios cuando lo tenemos, para que así lo empleemos en una buena inversión o en un gasto razonable y provechoso para nosotros.

¹⁸ COSS BU. “Análisis y evaluación de proyectos de inversión”. Ed. Limusa, México, 1998. p. 19 (citado por Ramos Soto Ana Luz, 2005 p.25)



3.2.5.2 Interés Simple e Interés Compuesto.

Dadas las dudas que surgen durante la lectura de este trabajo me di a la tarea de incluir una cita de la Dra. Ana Luz Ramos Soto a continuación, que relata la aplicación cotidiana de la ganancia por intereses que delimita las diferencias entre el interés simple y el compuesto, puesto que para el caso de nosotros la diferencia se ubica en que cuando nos cobran interés simple se ve nuestro pago de forma global más fácil de detectar si lo queremos analizar, cuando se nos cobra interés compuesto, que es cuando se incluyen números de períodos, la tasa y el monto prestado, se suman y cada período tiene cantidades que varían y que incluso nos hacen ver muy elevada nuestra deuda, sin embargo recomiendo que no hay nada como entender como funciona nuestro crédito y aprender a manejarlo a nuestra conveniencia que ese es el fin.

“La diferencia fundamental entre el interés simple y el interés compuesto estriba en el hecho de que cuando se utiliza interés compuesto, los intereses a su vez generan intereses, mientras que cuando se utiliza interés simple los intereses son función únicamente del principal, el número de periodos y la tasa de interés.” (Ídem, 2007, p.23)

Ahora habiendo entendido la diferencia entre las tasas de interés, quiero citar una explicación de la razón probable del porque las tasas de interés de las empresas de micro finanzas sean más altas que las bancarias, como sigue a continuación:

“las Micro financieras enfrentan costos más elevados que los bancos y en consecuencia elevan sus tasas de interés por encima de aquéllos, debido a que la institución micro financiera para cubrir sus costos necesita cobrar una tasa más elevada que el banco por su estructura, características del mercado que atiende y monto de los créditos que ofrece, ya que de esta forma puede generar más rápidamente economías de escala. Para hacer lo mismo, la IMF tiene que alcanzar a una mayor población incrementado su colocación y bajando dichos costos de transacción. Claramente se observa por qué las tasas de interés para créditos pequeños resultan elevadas y por qué los bancos han permanecido fuera de estos mercados: estas instituciones no contaban con una metodología confiable que les permitiera abatir los costos de transacción, los



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

cuales resultan incluso superiores, al monto total de un micro crédito. Los retos para las micro finanzas a pesar de los avances logrados en treinta años, son muy grandes. Sin dejar de lado la reducción de la pobreza a la mitad, es necesario establecer un objetivo más modesto y realista como la provisión de servicios financieros al alcance de los más pobres para que realicen pequeños negocios o capitalicen los que ya tienen. Algunos de estos retos son:

- *Incrementar la oferta tratando de alcanzar la demanda por servicios financieros.*
- *Reducir las tasas de interés a un nivel accesible a la mayoría de los solicitantes a través de la reducción en los costos, sin soslayar la sostenibilidad. La teoría establece que la incorporación de más actores (IMF) al mercado micro financiero, redundará en una disminución de las tasas de interés y en un mejor servicio para los usuarios. No obstante, aún el mercado es incipiente, por lo que la incorporación de nuevos participantes no ha redundado en una reducción de costos ni de tasas.” (Esquivel, 2007 p.13)*

3.2.6 Síntesis de la Oferta de Micro Crédito Bancario

A continuación en este subtítulo expongo dos instrumentos principales, mediante los cuales los bancos otorgan Microcréditos, como los que hemos tratado en este trabajo monográfico.

Los Bancos otorgan esos Micro créditos por lo general para cuenta habientes, salvo algunas excepciones, también se le da a no cuentahabientes siempre y cuando sea bien avalado, rigurosamente analizados y autorizado por política del banco. Entonces este tipo de microcréditos bancarios se otorgan a través de Tarjetas de Crédito y de Tarjetas de Débito sean de nomina o de otro fin pero de débito. Además, he de comentar que los créditos que otorga el banco a sus beneficiarios, tienen carácter de micro créditos por que son por cantidades similares a las que otorgan las instituciones de micro finanzas y demás otorgantes de créditos micro, por lo tanto a partir de esto quiero exponer que la diferencia entre un crédito común entre una empresas de micro créditos y el banco, es en mi opinión nada más que el banco sí puede otorgar cantidades de dinero mucho más grandes de crédito y entonces, ya no sería un micro crédito. Para y para tratar el tema del micro crédito bancario, nos enfocaremos en dos instrumentos principales, la tarjeta de crédito y la tarjeta de débito



3.2.6.1 La tarjeta de crédito

Es una tarjeta de plástico que otorgan todos los bancos comerciales y sirve como medio de pago y para disponer de efectivo, aunque sin embargo sus costos son distintos que la tarjeta de debito ya que pagar y disponer de efectivo lo hacemos con las dos, pero cada una tiene diferentes cobros para sus usuarios. Por lo que la tarjeta de crédito es un crédito depositado a una cuenta y esa cuenta es un crédito, que genera costos, pero también se paga por tener y usar ese plástico una comisión anual y/o mensualidades lo cual viene a hacer más caro el crédito, pero eso si se puede pagar y redisponer dinero siempre y cuando no se haya acabado el monto o cantidad autorizada, y estar al día en los pagos de la deuda. Por tanto en este subtema quiero citar información práctica sin tanto profundizar en el tema ya que el fin es hacer buen uso del micro crédito y de la condusef tome estos consejos para el uso de la tarjeta de crédito en el entendido de que ya sabemos sus condiciones y costos al contratarla:

- “1. Liquidar el saldo total a la fecha de corte a más tardar en la fecha límite de pago para evitar interés o recargo alguno, sino se puede al menos pagar lo más posible, para reducir los intereses. Ahora que si vencen los pagos también hacerlos, pero con todo y recargo ya que si solo se paga la “letra”, quedan los intereses que también ya se deben y junto con la letra son una sola deuda, y sino se pagarán también causarían intereses y se sumaría a la siguiente letra haciendo un solo pago más alto.*
- 2. contemplar el pago de la letra dentro de los pagos fijos a efectuar cada mes o quincena, por ejemplo la luz, la renta, etc. Lo cual permitirá programarse sin salir del presupuesto destinado a los pagos dentro de los ingresos, o sea el sueldo que se recibe.*
- 3. Llevar el control de compras y pagos, y compararlos con comprobantes que se vayan juntando, para después comparar también con el estado de cuenta. Así se podrá saber si no tiene algún cargo indebido.*
- 4. Conocer el estado de cuenta que se recibe del banco y saber su significado, así como sus costos, y cobros aplicables en caso de mora, comisiones, entre otras.*
- 5. Procurar usar la tarjeta en un periodo no muy cerca de la fecha de corte, o bien entendido por la fecha de vencimiento, ya que se tendrá fecha de pago muy cerca, y sin aprovechar más el tiempo de compra a crédito.*



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

6. Tomando como referencia, conocer el estado de cuenta, también hay que considerar necesario saber que comisiones se cobran por el uso de la tarjeta además de los normales, como los excesos de disposición, envío de estados de cuenta al domicilio del cliente, reposición de tarjetas, comisión mensual y/o anual por manejo de tarjeta, sobregiro (exceder el límite de crédito), lo cual solo lo sabremos si consultamos al banco directamente y al estado de de cuenta cada vez que llegue. Además que no hay que olvidar que los contratos deben especificar todos los cargos que se contraerían en caso de ser usuario de tarjetas, así como es importante de acuerdo al tríptico “consejos prácticos para tu tarjeta de crédito” que los contratos tienen cambios constantemente y no siempre se entera el usuario, más sin embargo mientras haga uso de la tarjeta y este vigente esta, es como firmar la aceptación del cambio, cosa que también es expresa en los nuevos contratos que firma el usuario, los cuales debe revisar.

Por seguridad no se deben firmar vouchers que no muestran datos completos, se debe firmar la tarjeta para prevenir que alguien más la use con malas intenciones, aclarar inconformidades antes de hacer pagos, se debe revisar en el banco y aclarar el problema, si la tarjeta es robada reportarla de inmediato al banco para cancelarla, tomar la nota de quien atendió el reporte y la hora, y sino llega el estado de cuenta pedirlo al banco y revisar por si las dudas, siempre sacarle copia a comprobantes originales y a la tarjeta como archivo, además de tener a la mano el teléfono del banco y saber su NIP o anotarlo en un lugar donde nadie lo sepa.” ((2) Tríptico CONDUSEF, 2006 p.3)

3.2.6.2 La tarjeta de Débito

Es otorgado por los bancos así como la tarjeta de crédito y también puede ser usado como medio de pago para establecimientos afiliados al banco y disposición de efectivo, e incluso puede usarse como acceso a préstamo e incursión al sistema financiero y instituciones de información crediticia; y la cuenta sirve como garantía de préstamo por el banco, siempre y cuando sea sometido un exhaustivo proceso de crédito. Esta tarjeta se otorga por tener una cuenta de cheques, ahorro o nómina (también para pago de becas, pensiones, apoyos de programas de gobierno, etc.).

El banco entrega al usuario la tarjeta de débito al momento de abrir la cuenta y el efectivo se dispondrá en cajeros automáticos, en ventanilla del



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

banco que la expidió o es presentada al efectuar pagos en establecimientos establecidos.

Sus características son que se usa un NIP o Numero de Identificación Personal al igual que la de crédito para hacer uso de la tarjeta en el cajero introducido como máximo 3 ocasiones si se olvida el NIP, pero si en el tercer intento no es correcto el NIP el cajero la acepta, pero ya no la devuelve y la destruye por lo que hay que reportarla al banco.

La disposición de efectivo por tarjeta de débito tiene un máximo por día y hasta agotar la totalidad y un mínimo para disponer el efectivo o sea a partir de 50.00 o 100.00 según el Banco. Los movimientos principales en un cajero con la tarjeta son disposición de efectivo, pago de servicios, consulta de saldo, donativos, etc.

Ventajas: seguridad de portar efectivo en caso de robo, control de gastos por sólo poder disponer hasta por el total.

Se debe usar sólo en cajeros del Banco donde se solicito por evitar más costos por cobro de comisiones al usarlo en el cajero de otros bancos. Hay que cuidar que sólo una vez se pase en la maquina o Terminal electrónica donde se realiza un pago para no pagar dos veces por ese error y dejar que la guarden o alejen de la vista del usuario para no correr riesgo de clonación o robo.

Principales Bancos en la ciudad de Chetumal.

En la ciudad de Chetumal, capital de nuestro estado de quintana Roo, hay 8 bancos, los cuales son:

-HSBC



-BANAMEX

-SCOTIA BANK INVERLAT

-BANORTE

-SANTANDER

-BANCOMER

-BANCO AZTECA

-INBURSA

Este grupo de bancos que tenemos en la ciudad cuentan con la facultad de captar ahorro y efectivo del público en general y empresas y canalizarlos a los demandantes de crédito mediante un financiamiento para el consumo, vehicular, inversión, hipoteca, etc. Pero ¿Qué tipo de micro créditos encontramos en este tipo de instituciones?, pues los Bancos ofrecen a manera de micro crédito lo siguiente:

- a) Tarjetas de crédito.
- b) Línea de crédito a usuarios de tarjeta de débito.
- c) Líneas de crédito a persona física.
- d) Línea de crédito a micro empresa.

3.3 Oferta de diferentes tipos de Micro créditos en México

La denominación prestamista lo llevan consigo toda aquella empresa que otorga micro créditos para efectos de este artículo, pero sin duda hay que recordar que la facultad de otorgar micro créditos al sector de la población económicamente activa de nuestro país no es exclusivamente de un Banco, para eso en este apartado mostrare en dónde se sitúa cada institución otorgante de crédito, dentro del sistema financiero y así sabremos a qué grupo de empresas pertenecen las que comúnmente conocemos.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

Basándome en mi experiencia laboral en el área de las micro finanzas, he elaborado la siguiente diferenciación de los micro créditos, cuyo objetivo es mostrar que empresas hay en el mercado de micro crédito y que micro crédito ofrecen, ya que si enumerara todas las empresas existentes la información sería inmensa y al querer detallar cada empresa y su producto me llevaría muchísimo tiempo, lo cual es materia de otro trabajo de estudio e incluso un estudio para cada empresa. Por lo tanto es mejor tratar en este manual que tipos de empresas sean las que hay funcionando y que tipos de micro créditos ofrezcan, hablando en términos generales.

En mercado de crédito hemos de recordar que hay entidades colocadores de crédito o empresas otorgantes de crédito, las cuales se distinguen por su objeto de funcionamiento, las cuales son:

*“**Bancos.** Captan Recursos de Diferentes Fuentes Públicas y Privadas, que posteriormente colocan como crédito. Los créditos que otorgan son:*

- *Créditos al Consumo:*
- *Tarjetas de Crédito.*
- *Crédito personal a cuenta habiente sin nómina bancaria.*
- *Crédito personal a cuenta habiente con nómina bancaria.*
- *Créditos a mercado abierto, el cual se le otorga a un solicitante que no es cuenta habiente, siempre que cubra los requisitos del banco.*
- *Hipotecarios.*
- *Créditos para Pymes*
- *Créditos para Inversión:*
- *Para Incrementar o renovar Inventario.*
- *Para Adquisición de Maquinaria y Herramientas.*
- *Para adquisición, cría y engorda de animales.*
- *Efectivo para inversión en empresa, etc.*

***Sofomes.** Pueden dar crédito a distintos Sectores, pero no pueden captar ahorro. Cada una se especializa en diferentes tipos de crédito. Otorgan créditos como los siguientes (http://www.banxico.org.mx/CatInst_Consulta/sistemafinanciero, sección 2):*

- *Para Consumo.*
- *Para Adquisición de Medios de Transporte.*
- *Para Construcción.*
- *Consumo general.*



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

- *Para inversión.*
- *Créditos para renovación de Inventario.*
- *Para proyectos productivos.*
- *Para Inversión en la empresa.*
- *Para Adquisición de Maquinaria y Herramienta.*
- *Para Factoraje Financiero.*
- *Arrendamiento Financiero.*
- *Para Adquisición de Maquinaria y Herramienta.*
- *Para Adquisición de Equipo para Mi Pymes.*

Sofoles. *Pueden dar crédito a distintos sectores pero cada una se especializa en diferentes tipos de crédito.*

- *Para Consumo:*
- *Para adquisición de Vivienda / crédito Hipotecario.*
- *Para Adquisición de medios de Transporte.*
- *Para Inversión en la empresa.*
- *Para Consumo en General.*

Cajas de Ahorro y Préstamo. *Recibe o Capta recursos en dinero de sus miembros socios, y los otorga entre ellos mismo en créditos al consumo para que se ocupe en lo que requiera el beneficiario del crédito, por ejemplo: compra de auto, casa, pago de deudas personales, etc. Y parte del interés que genere este crédito será la ganancia que se les entregue a los socios que están ahorrando. Este caja ofrece la ventaja de darle hasta el doble del ahorro al socio como crédito, pero el interés será por ese doble y el ahorro original queda en garantía.*

Uniones de Crédito. *Su función es administrar un fondo que se crea con aportaciones de la cuota a los miembros, y da financiamiento a los miembros con ese fondo, y las ganancias que generen ese crédito o recursos para financiamiento, serán enviados al fondo para que continúe creciendo.”*

“Tienda departamental. *Otorga tarjetas o apertura líneas de crédito para sus socios de un club que forme con sus mejores clientes ya investigados y que cumplen sus políticas de crédito.*

Mediante el uso de las tarjetas de crédito a sus miembros pertenecientes al club, puede otorgar créditos al consumo.

Tienda Línea Blanca y Electrodomésticos. *Otorgan líneas de créditos en productos, por un tope de capacidad de pago de sus clientes. Otorgan en base a sus políticas de crédito dinero en efectivo a sus clientes.*

Casas de Empeño. *Otorgan dinero en efectivo a cambio de los bienes del demandante de efectivo. Pone a remate los bienes que no fueron rescatados del empeño si vence el periodo estipulado por contrato.*

Agiotista. *Otorga dinero en efectivo y toma garantías, por lo general aplica su criterio de ventaja a las necesidades usando en la mayoría de los casos tasas de cobro de interés del 10 al 30%. Y no es una actividad legal, ya que evade impuestos y no cumple con la ley civil de los estados ni da garantías contractuales al usuario.*



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

*Nota: algunas de las tiendas departamentales, de línea blanca y de electrodomésticos funcionan como mercado de colocación de otros tipos de créditos de sus bancos a los cuales están afiliados.”
(Información vertida por mi, fuente: experiencia laboral, sep.2000 a Diciembre de 2007)*

3.4 Otros otorgantes de crédito

En México como en otros países existe una variedad de micro créditos ofertados al público en general, iguales o parecidos a los que estudiamos en el capítulo I, que no todos son ofrecidos por los otorgantes desde sus oficinas; sino que tienen convenios con las tiendas departamentales y de auto servicio para rentar un espacio en esas empresas y así vender sus productos financieros o bien puede ser que las tiendas pertenezcan a una cadena comercial que pertenezca al grupo financiero al que pertenece la institución financiera que ofrece créditos en la tienda.

Retomando lo anterior las tiendas pueden pertenecer al dueño de alguna cadena y esa cadena a algún grupo financiero, al cual pertenecen los otorgantes de crédito que son los que promueven el micro crédito en tarjeta por ejemplo; aunque hay otras que no dependen de alguna institución financiera, como el Samurai, Quality Stores, Milano, Corporativo Marlon, el Rey del Dulce en Chetumal. Los primero tres atienden a personas empleadas e informales que le compran y las otras dos forman su cartera de clientes que son personas físicas con negocios propios y les ofrecen financiamiento en mercancía, de esta manera nos damos cuenta que hay muchas formas en las que las empresas dan crédito con el fin de ayudarse a incrementar sus ventas, y que a su vez le dan facilidad de compra al usuario (porque a contado sería muy difícil que adquiriera sus bienes) y estas empresas se sirven de la información e historial crediticio que alguna otra empresa financiera o comercial que venda a crédito, tenga del cliente.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

De las tiendas que trabajan con instituciones financieras menciono algunas como Sam's club con sus tarjetas, Coopel con Bancoopel que forman su club o forman su mercado para reducir los riesgos de cobro o simplemente por tener clientes siempre activos y a los cuales ofertan sus novedades y promociones; pero otras empresas que no forman clubes, por mencionar algunas pueden ser:, Electra que trabaja a la par con Banco Azteca, Chedraui con Bancofácil, Bodega Aurrera, Suburbía, Liver pool y Wall Mart con sus tarjetas trabajan con su respectivo banco.

Las tiendas departamentales y de auto servicio pertenecen a la ANTAD (asociación nacional de tiendas de autoservicio y departamentales) y aunque no son bancos emiten sus tarjetas u ofrecen tarjetas de bancos que son independientes a las tiendas, al mismo tiempo que venden sus productos y dinero en efectivo, le dan acceso al publico en general a ser usuario de un crédito lo cual causa que este usuario inicie su historia de crédito y adquiera experiencia en el manejo del crédito.

3.4.1 El autofinanciamiento laboral

Una opción sana de auto financiamiento para el sector laboral privado es a través de sus cajas de ahorro empresariales, como la coca cola por ejemplo, le descuenta a entero y satisfacción de sus empleados una suma de dinero cada quince días y se deposita en una cuenta única en donde la empresa aporta para beneficio de su trabajador una parte mayor a la retenida al empleado para todo junto se maneje en un banco y los dividendo más el capital invertido se le entregará al trabajador posteriormente al cabo de una año.

Otra forma de financiarse el individuo trabajador formal o informal es a través de los préstamos a los familiares, quienes al tener mayor solvencia otorgan



dinero en préstamo sin pedir pagaré firmado a cambio y el beneficiado seguramente lo devolverá por cuestiones de principios y parentesco.

3.4.1.1 El autofinanciamiento del ex empleado (desempleado) privado

Las afores son una opción muy viable para apoyar las necesidades económicas básicas del asegurado beneficiario de los servicios del IMSS, ya que al estar cotizando Seguro Social como empleado se encuentra afiliado a una afore, esta le permite tener beneficios como obtener dinero en efectivo como apoyo por desempleo sin pagar algo a cambio cada 5 años según artículo 191 de la ley del Seguro Social, (LEY SS, 2009):

“Artículo 191. Durante el tiempo en que el trabajador deje de estar sujeto a una relación laboral, tendrá derecho a:

I. Realizar aportaciones a su cuenta individual, y

II. Retirar parcialmente por situación de desempleo los recursos de la Subcuenta de Retiro, Cesantía en Edad Avanzada y Vejez, a partir del cuadragésimo sexto día natural contado desde el día en que quedó desempleado, en los siguientes términos:

a) Si su cuenta individual tiene al menos tres años de haber sido abierta y tiene un mínimo de doce bimestres de cotización al Instituto acreditados en dicha cuenta, podrá retirar en una exhibición la cantidad que resulte al equivalente a treinta días de su último salario base de cotización, con un límite de diez veces el salario mínimo mensual general que rija en el Distrito Federal, o

b) Si su cuenta individual tiene cinco años o más de haber sido abierta, podrá retirar la cantidad que resulte menor entre noventa días de su propio salario base de cotización de las últimas doscientas cincuenta semanas o las que tuviere, o el once punto cinco por ciento del saldo de la Subcuenta de Retiro, Cesantía en Edad Avanzada y Vejez.

Las cantidades a que se refiere este inciso se entregarán en un máximo de seis mensualidades, la primera de las cuales podrá ser por un monto de treinta días de su último salario base de cotización a solicitud del trabajador, conforme a las reglas de carácter general que al efecto expida la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro. En caso de que el trabajador se reincorpore a laborar durante el plazo de entrega de los recursos, las mensualidades posteriores a su reincorporación se suspenderán. El trabajador que cumpla con los requisitos de antigüedad de la cuenta a que se refiere el primer párrafo de este inciso, podrá optar, en todo caso, por el beneficio señalado en el inciso a). El derecho consignado en esta fracción sólo podrán ejercerlo los trabajadores que acrediten con los estados de cuenta correspondientes, no haber efectuado



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

retiros durante los cinco años inmediatos anteriores a la fecha de la solicitud de retiro de recursos.

(<http://www.camaradediputados/Fracción reformada DOF 26-05-2009>, página 53)”

La condición para que surta efecto este apoyo por desempleo, entonces será que el asegurado cumpla con tener comprobante de no laborar en ninguna empresa, esta persona debe saber que este documento se tramita ante la subdelegación del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y el asegurado lo entregará mas su documentación personal en la Afore para el trámite de retiro de la Sub cuenta de retiro de la Afore.

El beneficiario de Afore no tendrá que devolver el dinero que esta le otorgue más sin embargo deberá cotizar unas semanas más que equivalen a ese pequeño préstamo de su saldo de Retiro, Cesantía en edad avanzada y Vejez, (RCV) para compensar las semanas cotizadas que le serán indispensables para su futura pensión o jubilación. Y para entender que es la Afore a continuación cito el texto de un tríptico publicado por la Condusef.

Para que se entienda más acerca de que es una Afore a continuación cito la descripción tomada de un tríptico de CONDUSEF:

“Las Afores son las administradoras de fondos de ahorro para el retiro, las cuales con instituciones financieras creadas hace poco más de 10 años para cambio del sistema de pensiones del país. Derivado de que antes, las aportaciones del patrón del trabajador y del gobierno se iban a una sola cuenta, “bolsa” de la que tomaba el IMSS para pagar pensiones a personas ya retiradas y demás objetivos, pero llego e momento en que el número de afiliados era menor a las personas en edad de retirar y la bolsa se hizo insuficiente. Entonces se individualizo la cuenta de retiro y se hizo una sola cuenta personal para que cada quien haga su propio ahorro, al que se le siguen sumando aportaciones del patrón y gobierno. Dicho objetivo se lograría entonces con las Afores y normas de regulación, con la intención que estas crearía mayor rendimiento.” ((3) Tríptico CONDUSEF, 2006 p.1)

Es decir que la Afore ayuda a las personas que cumplen con lo necesario mediante el otorgamiento de un préstamo de un mismo fondo de pensión y estas instituciones existen como medio de ayuda al empleado para que el mismo genere sus recursos para una futura pensión a través de sus descuentos



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

de nómina, más aportación voluntaria, aportación del patrón y del gobierno. Además, las AFORES funcionan de esta manera a partir de que el sistema de pensiones antes mencionado como “bolsa” no llego a ser lo suficientemente bueno para el cumplimiento de un buen ahorro para los trabajadores.

A continuación incluyo la siguiente cita con el fin de aportar más datos que le sirvan al lector para el buen entendimiento de lo que es una Afore y el sistema de pensiones anterior ya que están en vigencia.

“Actualmente existe dos sistemas de retiro: el de reparto “de la bolsa”, ley IMSS de 1973 y la ley de 1992 del SAR y Afores. Entonces los trabajadores contratados a partir de 1997 están en las Afores y pueden elegir y cambiarse libremente indefinidamente. Los recursos de las Afores con tres: Retiro, Cesantía en edad avanzada y vejez de la que podrá disponer hasta que cumpla la edad y semanas de cotización, aportaciones complementarias que sirven para incrementar el monto de pensión o recibirlo en una sola exhibición y voluntarias que sirve como ahorro en corto y mediano plazo para incrementar el monto mensual de su futura pensión y los recursos de sub cuenta de vivienda los cuales administra el INFONAVIT para hacer uso de ella al comprar una vivienda. Además en caso de matrimonio y desempleo recibirá una parte del recurso de retiro y de aportaciones voluntarias una vez cada dos o seis meses dependiendo de la Afore.

Las recomendaciones de la Condusef es que al elegir Afore que sea la de mayor rendimiento neto comparando, (rendimiento-comisión: a rendimiento neto), si es próximo a retiro informarse del régimen, aprovechar la ventaja de hacer las aportaciones y verificar que estén bien los datos personales para no tener futuros problemas y consultar la página de CONSAR.” (Ídem, p.2)

3.5 Ejemplos de Algunos Otorgantes de Micro crédito en el sur del estado de Quintana Roo. El Municipio de Othón P. Blanco

A continuación en este subtítulo proporciono la figura y forma de operar de algunos otorgantes de crédito en el municipio de Othón p. blanco, no obstante he de recalcar que no son todos los que están funcionando sino que al menos habrá uno de cada tipo de otorgante que hay en la ciudad y en la zona rural del municipio.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.
BANCO COMPARTAMOS

Esta empresa integra grupos de 5, 8, 10, etc. Siempre y cuando no se pasen de 16 personas máximos con un comité, elegido por el grupo, entre los cuales están un presidente, un tesorero, un secretario y dos vocales.

También aplica multas impuestas por el grupo, ya que todo integrante debe asistir a una reunión por semana, mismo día que deben llevar consigo su abono más su ahorro.

Su pago es calculado considerando la tasa de interés de 4.3% mensual a pagar durante 16 semanas.

El plazo puede ser ampliado hasta 12 meses cuando por su cumplimiento se haga merecedor según criterio de su asesor de crédito, y los importes máximos son calculados según su capacidad de pago.

Compartamos pide un “enganche”, por llamarse así del 10% del monto a autorizar al cliente más un mínimo de \$10.00, con lo cual prácticamente esta asegurando el pago de la deuda al estar constantemente gestionando la cobranza y teniendo a un promotor al pendiente de los grupos, entonces mediante esta técnica de venta ya impuso una condición de préstamo, además de que el promotor siempre esta al pendiente de sus clientes, y mediante el seguimiento que le da a los grupos que él forma, aprovecha que el enganche se deposita a una cuenta del banco compartamos para su guarda y no la entrega hasta que se termine el ciclo del préstamo y que ese préstamo este totalmente pagado. También otro de sus procedimientos es concentrar la entrega-disposición del efectivo en el Banco BBV Bancomer así como los pagos, aunque el presidente o tesorero hacen los depósitos, porque el personal del banco Compartamos no maneja efectivo. El caso para el depósito del ahorro en Bancomer el comité nombra a dos personas para que abran una cuenta mancomunada y mediante este esquema se presiona al grupo a pagar, porque



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

si una persona no paga el comité se queda con el ahorro hasta que el que no pago a tiempo cumpla con sus pagos y le dan su ahorro.

“Historia de Compartamos Banco

“Nació en 1990, era una Sociedad Financiera de Objeto Limitado (SOFOL). Para 2002 logró la emisión de Certificados Bursátiles en la Bolsa Mexicana de Valores, siendo la primera institución de microfinanzas en el mundo con garantía propia. En 2006 ya alcanzó la figura legal de Institución de Banca Múltiple, y en 2008 se incorpora al IPC.

El 98% de los clientes de Compartamos Banco son mujeres. Las microempresas que manejan los clientes son pequeñas unidades económicas de producción, servicio y comercio, que generalmente ocupan a una o dos personas de la misma familia, y en muchos de los casos son la fuente principal de ingresos para la economía familiar; atiende diferentes actividades económicas (lo que le permite dispersar el riesgo de crédito¹⁹), como las siguientes: Comercio rural de alimentos, Productos de consumo y vestido, Producción de artesanías y manualidades, Actividades agropecuarias y Otras de servicio y comerciales.”
(<http://www.compartamos.com/1acercadecompartamos>).

Este banco es el más conocido en la ciudad y el más representativo en cuanto a que su mayor clientela son las mujeres.

Ofrece los siguientes créditos:

- *“Crédito mujer de 16 semanas.*
- *Crece tu negocio de 12 meses.*
- *Comerciante 10 bisemanas.*
- *Mejora tu casa de 12 meses.”* (www.compartamos.com/productosyservicios p. 1)

¹⁹ *“El riesgo d crédito es el caso particular cuando el contrato es uno de crédito, y el deudor no puede pagar su deuda.”* ((h) BANXICO, 2012 letra r)



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

Ejemplos de Créditos de Compartamos Banco.

Tipo de crédito	Tipo de clientes	Clientes por grupo	Montos	Plazos	Garantía	Frecuencia de pago
Credito mujer	Mujeres	12 a 50 personas	\$1,500.00 a \$27,000.00	4 meses	Solidaria*	Semanal o bisemanal
Crece tu negocio	Hombres/ mujeres	individual	\$8,000.00 a \$100,000.00	4 a 24 meses	Libre, personal y/o prendaria**	Bisemanal o mensual
Credito comerciante	Hombres/ mujeres	5 a 8 personas	\$3,000.00 a \$14,000.00 por persona	4 y 5 meses	Solidaria*	Bisemanal
Mejora tu casa	Mujeres	12 a 50 personas	\$3,000.00 hasta \$30,000.00	6 a 24 meses	Aval***	Bisemanal o mensual

Fuente: Elaboración propia con datos de <http://www.compartamos.com.mx>

*Solidaria (por las mismas integrantes del Grupo).

** Sujeto a análisis de comportamiento crediticio del cliente, monto y propiedad de un bien inmueble.

***Aval (personal, perteneciente al grupo de crédito mujer).

Ejemplos de CAT de créditos Compartamos.

Producto	Monto	Plazo	Interés	CAT	CAT	CAT
			Anual o APR (1)	Promedio (2) pagos semanales	Promedio (2) pagos bisemanales	Promedio (2) pagos mensuales
Crédito Mujer	\$ 5,007	16 Semanas	78.10%	117.1%	No Aplica	No Aplica
Crece Tu Negocio	\$ 15,006	12 meses	74.42%	No Aplica	No Aplica	105.9%
Comerciante	\$ 5,005	10 Bisemanas	84.24%	No Aplica	129.1%	No Aplica
Mejora Tu Casa	\$ 10,004	12 meses	69.23%	No Aplica	No Aplica	96.0%

Descripciones: (1) APR (Tasa Porcentual Anualizada de las siglas en inglés), considerando todos los costos que la institución le cobra al cliente, incluyendo comisiones ordinarias. En el caso de los productos de crédito de Compartamos, no se cobran comisiones ordinarias. (2) CAT Promedio (Costo Anual Total). Costo de financiamiento, para fines informativos y de comparación exclusivamente. Medida comparable únicamente con el CAT de otros créditos similares de otras instituciones financieras. Cálculo realizado al 01/02/2011. La información del producto está sujeta a cambios sin previo aviso. (<http://www.compartamos.com.mx/APR> p.1)



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

Nota: Los CAT mencionados son sin IVA, y cada empresa cobra IVA de acuerdo a la Zona del país que le toca atender.

Descripción de los Créditos.

Crédito Mujer: Es un crédito que se otorga de manera personal a mujeres, en grupos de 12 y hasta 50 integrantes para inversión en sus negocios o actividades económicas.

Beneficios Adicionales:

- *Condonación de la deuda del crédito vigente en caso de fallecimiento del cliente.*
- *Crédito Adicional que puede ser otorgado de manera simultánea a su Crédito Mujer.*
- *Acceso al Crédito Mejora tu Casa a partir del tercer ciclo de su Crédito Mujer.*
- *Seguro de vida por \$15,000.*
- *Posibilidad de ampliar la cobertura del seguro hasta \$105,000 por un pago mínimo que puede ser financiado junto con el crédito.*

Requisitos para obtener este crédito. Credencial de elector y Comprobante de domicilio con un máximo de 3 meses de antigüedad.

Requisitos para obtener un Crédito Adicional: Credencial de elector y Tener un Crédito Mujer activo igual o mayor a \$2,000 o Tener al menos un Crédito Mujer terminado, Contar con un excelente comportamiento de pago y Contar con un aval con un Crédito Mujer vigente en el mismo Grupo de Crédito Mujer.

Crédito Crece tu Negocio

Crédito para quien necesita capital de trabajo de corto, mediano o largo plazo para surtir, invertir, ampliar o mejorar su negocio, así como para compra de equipo o materia prima para el mismo.

Beneficios adicionales:

- *Condonación de la deuda del crédito vigente en caso de fallecimiento del cliente.*
- *Sin costos de apertura ni comisiones.*
- *Oportunidad de obtener créditos posteriores.*
- *La posibilidad de adquirir un seguro de vida para ellos o mancomunado con sus cónyuges.*

Requisitos para obtener este crédito: Credencial de elector, Comprobante de domicilio con un máximo de 3 meses de antigüedad, Al menos dos años de experiencia en el negocio y Al menos dos años de arraigo en el domicilio.

Crédito Comerciante

Crédito que se otorga a un grupo de 5 a 8 personas conformado por hombres y/o mujeres con garantía solidaria y que necesitan capital de corto plazo para invertir en sus negocios. Con este crédito se puede surtir el negocio sin necesidad de presentar garantías prendarias.

Beneficios adicionales:

- *Condonación de la deuda del crédito vigente en caso de fallecimiento del cliente.*



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

- Sin costos de apertura ni comisiones.
- Oportunidad de obtener créditos posteriores.
- La posibilidad de adquirir un seguro de vida para ellos o mancomunado con sus cónyuges.

Requisitos para obtener este crédito: Credencial de elector y Comprobante de domicilio con un máximo de 3 meses de antigüedad.

Crédito Mejora tu Casa

Permite a los clientes de Crédito Mujer mejorar, ampliar o remodelar la casa en la que habita. Que hayan demostrado estabilidad y compromiso en sus Créditos Mujer.

Destino del crédito: Reparación de pisos y techos; Servicios básicos (luz, agua, drenaje); Construir habitaciones adicionales; Mejorar la cocina baño u otras habitaciones; Levantar paredes, bardas o divisiones internas;

Entre otras. Beneficios Adicionales:

-Condonación de la deuda del crédito vigente en caso de fallecimiento del cliente.

-Sin costos de apertura, ni comisiones.

-No se solicitan documentos de la vivienda en garantía (escrituras).

-Oportunidad de obtener créditos posteriores.

Requisitos para obtener este crédito: Tener una necesidad de mejoramiento de la vivienda, Contar con una antigüedad mínima de dos ciclos en Crédito Mujer al momento de solicitar este crédito, Estar al corriente en los pagos de Crédito Mujer, Credencial de elector, Comprobante de domicilio con un máximo de 3 meses de antigüedad, Comprobante de propiedad de la vivienda (puede ser propia o de un familiar: padres, esposo o hijos) o una constancia de que ha vivido en ella por lo menos cinco años, Contar con aval dentro del Grupo y Presentar un presupuesto de la mejora, ampliación o remodelación que se realizará a la vivienda. El lugar dónde se puede pagar, puede ser en Chedraui, Bancomer, etc. O donde autorice Compartamos” (<http://www.compartamos.com/wps/portal>. p. 1-8 productos y servicios, crédito)

Los créditos de compartamos banco son idénticos entre sí, sin embargo hay unos que se pueden mezclar como los de credito mujer y crédito mejora tu casa y a diferencia de otros créditos pone en firme la credibilidad de la constancia y responsabilidad de pago de las mujeres la base fundamental del destino del crédito, algo parecido con los créditos de Grameen Bank²⁰

Simulación de crédito, Producto: Crédito Mujer
Monto solicitado: \$1,000.00

²⁰ -4.0 .El número total de prestatarios es de 7.34 millones, el 97% de los cuales son mujeres con índice de devolución del 98%. El índice de devolución de los préstamos es del 98,35%. (http://www.grameen-info.org/index.php?option=com_content&task=view&id=318&Itemid=168)



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

Frecuencia de Pago: Semanal
Plazo mensual: 4
IVA aplicado: 11 %
Sus pagos serian de: \$71.82

Tabla de Amortización

No. de Pago	Saldo Insoluto	Principal	Interés e IVA	Pago Fijo
1	\$1,000.00	\$54.98	\$16.84	\$71.82
2	\$945.02	\$55.91	\$15.91	\$71.82
3	\$889.11	\$56.85	\$14.97	\$71.82
4	\$832.26	\$57.81\$14.01	\$71.82
5	\$774.46	\$58.78	\$13.04	\$71.82
6	\$715.68	\$59.77	\$12.05	\$71.82
7	\$655.91	\$60.77	\$11.04	\$71.82
8	\$595.14	\$61.80	\$10.02	\$71.82
9	\$533.34	\$62.84	\$8.98	\$71.82
10	\$470.50	\$63.90	\$7.92	\$71.82
11	\$406.61	\$64.97	\$6.85	\$71.82
12	\$341.64	\$66.06	\$5.75	\$71.82
13	\$275.57	\$67.18	\$4.64	\$71.82
14	\$208.39	\$68.31	\$3.51	\$71.82
15	\$140.09	\$69.46	\$2.36	\$71.82
16	\$70.63	\$70.63	\$1.19	\$71.82

Simulación de crédito, Producto: Crédito Mejora Tu Casa
Monto solicitado: \$5,000.00
Frecuencia de Pago: Bisemanal
Plazo mensual: 6
IVA aplicado: 11 %
Sus pagos serian de: \$501.96



Tabla de Amortización

No. de Pago	Saldo Insoluto	Principal	Interés e IVA	Pago Fijo
1	\$5,000.00	\$352.54	\$149.42	\$501.96
2	\$4,647.46	\$363.08	\$138.89	\$501.96
3	\$4,284.38	\$373.93	\$128.04	\$501.96
4	\$3,910.45	\$385.10	\$116.86	\$501.96
5	\$3,525.35	\$396.61	\$105.35	\$501.96
6	\$3,128.74	\$408.46	\$93.50	\$501.96
7	\$2,720.28	\$420.67	\$81.29	\$501.96
8	\$2,299.61	\$433.24	\$68.72	\$501.96
9	\$1,866.36	\$446.19	\$55.77	\$501.96
10	\$1,420.18	\$459.52	\$42.44	\$501.96
11	\$960.65	\$473.26	\$28.71	\$501.96
12	\$487.40	\$487.40	\$14.57	\$501.96

Simulación de crédito, Producto: Crédito Comerciante

Monto solicitado: \$3,000.00

Frecuencia de Pago: Bisemanal

Plazo mensual: 4

IVA aplicado: 11 %

Sus pagos serian de: \$438.92

Tabla de Amortización

No. de Pago	Saldo Insoluto	Principal	Interés e IVA	Pago Fijo
1	\$3,000.00	\$329.83	\$109.09	\$438.92
2	\$2,670.17	\$341.82	\$97.10	\$438.92
3	\$2,328.35	\$354.25	\$84.67	\$438.92
4	\$1,974.10	\$367.13	\$71.79	\$438.92
5	\$1,606.97	\$380.48	\$58.44	\$438.92
6	\$1,226.49	\$394.32	\$44.60	\$438.92
7	\$832.17	\$408.66	\$30.26	\$438.92
8	\$423.52	\$423.52	\$15.40	\$438.92



Resultado de la simulación de crédito, Producto: Crédito Crece Tu Negocio

Monto solicitado: \$8,000.00
Frecuencia de Pago: Bisemanal
Plazo mensual: 4
IVA aplicado: 11 %
Sus pagos serian de: \$1,160.65

Tabla de Amortización

No. de Pago	Saldo Insoluto	Principal	Interés e IVA	Pago Fijo
1	\$8,000.00	\$885.87	\$274.78	\$1,160.65
2	\$7,114.13	\$916.29	\$244.35	\$1,160.65
3	\$6,197.84	\$947.77	\$212.88	\$1,160.65
4	\$5,250.08	\$980.32	\$180.33	\$1,160.65
5	\$4,269.76	\$1,013.99	\$146.66	\$1,160.65
6	\$3,255.77	\$1,048.82	\$111.83	\$1,160.65
7	\$2,206.95	\$1,084.84	\$75.80	\$1,160.65
8	\$1,122.11	\$1,122.11	\$38.54	\$1,160.65

(Fuente: <http://www.compartamos.com/wps/portal/simulador>)

Este simulador muestra las diferentes opciones de crédito con seguro, sin embargo puede pagarse el seguro a parte en una sola exhibición. Y notamos en cada préstamo que el costo por intereses es pequeño con respecto al capital, pero para efectos de comparación con otro crédito de diferentes empresas, es mejor convertir estos costos a la frecuencia de pago de los otros créditos de las otras empresas a comparar.

Los Seguros:

“Seguro de Vida simple_Es un Seguro de Vida que las clientas de Crédito Mujer pueden adquirir voluntariamente para afrontar los gastos inmediatos que se presentan ante un fallecimiento: gastos funerarios, mantenimiento del negocio, manutención de los hijos, etcétera.

Tipo de Cliente: Mujeres que tengan un Crédito Mujer.

Cobertura: Muerte natural o accidental.

Vigencia: 19 semanas.

Características: No cubre la deuda del cliente cuando fallece, La suma asegurada se entrega al 100% al beneficiario designado, Sin examen médico, Sin límite de edad, se puede designar sólo un beneficiario, que sea mayor de edad, y debe proporcionar una copia de credencial de elector, Los costos de este seguro: son muy accesibles y dependen de la suma asegurada solicitada y el



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

pago de la prima elegida puede ser en una sola exhibición o incluido en el pago del crédito.

Seguro de Vida Integral

“Es un Seguro de Vida que los clientes y sus cónyuges de Crédito Crece tu Negocio y Crédito Comerciante pueden adquirir voluntariamente para afrontar gastos inmediatos ante un fallecimiento, una enfermedad Terminal y una invalidez total y permanente: gastos médicos, gastos funerarios, mantenimiento del negocio, manutención de los hijos, etcétera.

Modalidad: Seguro Individual Cliente único asegurado. Seguro Mancomunado Cliente y conyugue asegurado.

Coberturas y vigencia: Coberturas: Vida Pago por fallecimiento y diagnóstico de enfermedad Terminal. Protección Integral Pago por fallecimiento y diagnóstico de enfermedad Terminal. Pago anticipado por invalidez total y permanente. Vigencia: Un año.

Pago por fallecimiento, ya sea por accidente o enfermedad Terminal. Cobertura adicional en caso de enfermedad Terminal o invalidez. Sin exámenes médicos. Para contratar el seguro solo se necesita presentar la Identificación oficial y copia de la identificación del beneficiario.

El beneficiario es sólo uno; que sea mayor de edad, y debe proporcionar el asegurado una copia de la credencial de elector de su beneficiario.

*Los costos dependen de la suma asegurada solicitada. Las formas de pago de la prima elegida del seguro puede ser en una sola exhibición o incluido en el pago del crédito.”
([Http://www.compartamos.com/wps/portal](http://www.compartamos.com/wps/portal). p.1-8 productos y servicios, seguro)*

Estos seguros tienen una función social ya que le permite al acreditado o al beneficiario, disponer de dinero para gastos antes mencionados, sin embargo también son usados para liquidar la deuda, y eso queda ya ha criterio del cliente cuando la invalidez es total.

BANCO AZTECA, CREDIMAX CREDITO

Mediante una investigación de campo recopile información de donde para el caso del solicitar un micro crédito que otorga banco azteca, al cual se le llama Credimax, surgió lo siguiente: Este crédito se otorga dependiendo del monto de crédito solicitado y del que sea autorizado. Lo cual se explica en la siguiente tabla:



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

Tipo de crédito	Monto	Plazo	Frecuencia de pago	Tasa de interés	Garantías
Credimax	\$2,000.00, sin aval ni garantías	39, 53, 78 y 85 semanas	Semanal	4.5% mensual	Pagaré y doctos de propiedad o aval si no cumple con propiedad
Credimax	Más de \$2,000.00 con múltiplos de \$100.00	39, 53, 78 y 85 semanas	Semanal	4.5% mensual	Avalúo de bienes con facturas y pagaré

Fuente: elaboración propia con información proporcionada en entrevista.

Para solicitar un microcrédito en Banco Azteca, los requisitos son:

“credencial de elector, licencia de conducir vigente, pasaporte vigente, comprobante de domicilio vigente y con la dirección reciente. De luz, agua o teléfono, comprobante de ingresos: recibo de nómina, declaración de impuestos vigente, recibo de cobro de pensión, sin comprobante de ingresos queda sujeto a investigación, comprobante de propiedad. Pago de impuesto predial reciente, carta de asignación o adjudicación de vivienda sea fovissste, INFONAVIT, INFOVIR y escrituras e Ingresos mínimos de un salario mínimo diario del D.F. original y copia. La Edad de 18 a 64 años de edad de cliente y aval (en su caso).” (Fuente: investigación propia en sucursal Calzada Veracruz, Ciudad Chetumal, Q. Roo, Mayo 04 de 2010)

Los requisitos que se le pide al aspirante a este tipo de crédito son como vemos casi los mismos como en otros microcréditos, sin embargo el solicitante de este crédito tiene que cumplir con la edad apta en la política de la empresa, la cual es diferente en casi todas las empresas.

“En casos de préstamos mayores a \$2,000.00 con múltiplos de \$100.00 se pide que el solicitante se avale con aparatos electrodomésticos con sus facturas a nombre del solicitante del crédito que no tengan antigüedad mayor de 5 años que estén funcionando y con valor de un 1.5 a 1 una punto cinco veces más que el préstamo. Así mismo se piden comprobantes de ingresos o hacer un estudio socioeconómico para conocer los ingresos del solicitante y serán investigados posteriormente. En caso de requerir un aval se le pide la documentación siguiente, la actual: identificación oficial vigente, comprobante de pago de impuesto predial vigente, comprobante de domicilio. Y 2 referencias telefónicas cualesquier parentesco y el aval no puede ser el cónyuge y no debe vivir con el cliente su edad debe ser entre 18 y 64 años. Ambos casos cliente y/o aval firmen contrato y pagaré.

El cálculo de capacidad de pago aproximado que revelo el vendedor que me proporciono la información fue la siguiente: ingreso mensual x 5%: capacidad de pago semanal.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

Monto de préstamo depende de la capacidad de pago. El pago de la deuda es sobre saldos insolutos, con beneficio de la bonificación de los intereses por devengar por pronto pago. Plazos de 39 y 53 semanas, a crédito de bienes el contrato indica un plazo fijo sobre capital pero sin bonificación de saldos insolutos, y ambos créditos son a semanas de días naturales. El caso de créditos para bienes es muy sencillo ya que nada más se solicita comprobantes de domicilio, credencial de elector, impuesto predial y en su caso comprobante de ingreso no (indispensable) y referencias telefónicas. Los microcréditos que otorga banco azteca también tiene seguros que liquidan la deuda en caso de invalidez, muerte accidental y por desempleo y sus costos se incluyen en los pagos.”(Ídem)

Este tipo de crédito por su forma de ser permite abonar a la deuda Principal, lo cual beneficia al final del pago de la deuda total porque no se pagará tanto interés.

SISTEMA CRECÍ CUENTAS (CRÉDITO MÁS SA DE CV).

Esta caja de ahorro tiene varias formas de emplear el ahorro de sus socios lo cual la hace ver como una buena opción, aunque hay que contar con depósito de garantía, para acceder a los productos que ofrece así como ser parte de los miembros a través del pago de membresías. Las membresías dan acceso a formar parte de los socios.

“Proviene de la ciudad sede Mérida Yucatán; También está en José María Morelos y en Felipe Carrillo Puerto. Esta sociedad financiera tiene 13 sucursales: 8 en Yucatán junto con la cobranza, 3 en Q. Roo y 3 en Tamaulipas.

Se paga membresía 300.00 inicial que se devuelve al final de la relación con la empresa, siempre y cuando no se encuentre como garantía de un crédito. Se otorga algún préstamo después de 6 meses de ahorro pero de acuerdo al ahorro es el préstamo. No se cobra comisión por manejo de cuenta o por saldo en ceros. Como por ejemplo:

Cuenta de ahorro. *Se puede pedir que se retire el ahorro a inversión. Luego de pedir préstamo se vuelve base y ya no da rendimiento. Se da el triple del ahorro hasta 5 veces de la garantía. El ahorro se puede traspasar a inversión y no da rendimiento los créditos son sobre saldos insolutos.*

Cuenta de inversión. *Se puede abrir más de una cuenta con intención de que posteriormente se pueden unificar en caso que sean paralelas y al llegar a coincidir el vencimiento se da la unificación. Se puede quedar como garantía o base para un crédito pero dejaría de generar interés.” (Internet. www.crecicuentas.net. página 1)*



A continuación se presentan los productos con los que cuenta la caja Crecí cuenta.

Tipo de crédito/ahorro	monto	Plazo	Interés	Garantías
<i>Credito individual</i>	<i>6 meses de ahorro hasta \$200 mil</i>	<i>36 meses</i>	<i>2.0 a 2.4% + IVA</i>	<i>Membresía y ahorro, doctos, de propiedad</i>
<i>Crédito Colectivo de 5 a 10</i>	<i>10 veces a cada uno la cantidad ahorrada</i>	<i>hasta un año</i>	<i>2.0 a 2.4% + IVA</i>	<i>Membresía y ahorro, doctos de propiedad</i>
Otros servicios	Tipo de cuenta	Rendimiento	Características	
<i>Sicuenta Ahorro ordinario Cuenta Futuro.</i>	<i>Respaldo de un crédito ahorro para menores de edad</i>	<i>No genera interés</i> <i>5% de interés anualizado</i>	<i>Ahorro requisito para un crédito o se puede cambiar a inversión</i> <i>Capitalizable semestralmente. Disponible inmediatamente de retiros y depósitos con autorización del tutor.</i>	
<i>Otros servicios:</i>			<i>Cobro de agua y luz siempre que no este vencido el plazo de pago, cambio de dólares según tipo de cambio del día.</i>	
<i>Magicuenta</i>	<i>Ahorro mayores de edad</i>	<i>5% anual</i>	<i>Capitalizable mensual, con disponibilidad inmediata de retiros y depósitos.</i>	
<i>Inversión.</i>	<i>deseen invertir sin tocar su capita</i>	<i>Hasta el 12% anual</i>	<i>De acuerdo al monto y al plazo elegido.</i>	
<i>Cuenta de inversión</i>	<i>Fijada la fecha no se puede cambiar la inversión, abonar ni retirar</i>	<i>Del 6 al 15%. Depende el plazo y el monto será el rendimiento</i>	<i>No se puede cambiar la inversión, no se le puede abonar ni retirar hasta vencer el plazo del contrato.</i>	
<i>Cuenta de ahorro,</i>	<i>a partir de 1, 2, 3,10 mil hasta lo que desee</i>	<i>3%</i>	<i>después de 2 semanas se tramita préstamo, es por periodos (ciclos) que se autoriza</i>	

Fuente: elaboración propia, con datos aportados en una entrevista con empleado de la caja de ahorro.

El Beneficio respaldo al momento de solicitar un credito no genera interés. Se ahorra como parte de requisito para poder después lograr un crédito o sólo para cambiar a inversión. La promesa de respuesta 4 días hábiles (después de aceptarse la documentación entregada).

“Requisitos para los créditos Crecí cuentas:

Crédito Individual.

Acta de Nacimiento (original y Copia), Identificación IFE y CURP (original y Copia), Comprobante de Domicilio, Comprobante de ingresos, 2 referencias telefónicas personales (Una familiar y una personal) y Croquis de Domicilio.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

Préstamos de \$1,000.00 a \$15,000.00 con 1 Aval con los mismos requisitos + Impto. Predial del año en curso. Préstamos de \$15,001.00 a \$49,000.00 con 2 Avaes (sean por propiedad o por ingresos). Periodo de trámite 12 días hábiles.

En grupos.

Los mismos requisitos, pero con recibos prediales del año en curso por cada 5 integrantes y Certificado de inscripción de la propiedad vigente, Avalarse entre ellos cada cliente 1 aval o garantía prendaría con los mismos requisitos (préstamo menor de 15,000.00), 2 avales con los mismos requisitos (préstamo mayor de 15,000.00 menor de 40,000.00) y con aval por garantía hipotecaria (préstamo mayor de 40,000.00).

Los doctos. Son en original y copia para cotejo. El contacto es en Internet. www.crecicuentas.net. Sucursal Chetumal en Prolongación av. Héroes #349 % Isla Cancún y laguna de Bacalar, TEL. Corporativo 01(999)9247647 sucursal: 983 83 33537 (fuente: entrevista con promotor de sucursal Junio 03 de 2009).

Los requisitos son varios pero muy fáciles de conseguir y esto hace más sencillo tramitar la incorporación a la caja, aunque para algunas personas la limitante será no contar con dinero en efectivo para ahorrar ni para la membresía.

El CAT aproximado, calculado con la tasa de interés del 2.42% a un año + membresía, sin IVA: $(2.42/100*12)+(12/300)= 33\% + IVA$

FINANCIERA INDEPENDENCIA

Es una Sociedad financiera de objeto múltiple no regulada, que opera por supervisión de la CONDUSEF, (Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros).

Requisitos:

Los documentos que pide es diferente para cualquier tipo de crédito, pero sin embargo generalizando quiero aportar lo siguiente, de acuerdo a mi experiencia laboral de 7 años en el ramo microfinanciero; para tramitar los documentos más solicitados por las empresas que he observado en mi



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

investigación, son: Credencial IFE, Comprobante de ingresos (según el tipo de crédito hay los cuales no los piden), de Domicilio, de propiedad, si tiene la credencial con mismo domicilio actual no requiere comprobante de domicilio y ante la verificación positiva del domicilio, mismo caso con la verificación del ingreso si es correcto a lo que indica el solicitante de crédito, no presenta comprobante, ya que esto se corrobora con un cuestionario para los informales y para los formales a través de la verificación laboral.

Sus ingresos se encuentran sujetos al análisis de un 23.5% como mínimo para autorización de otorgamiento del crédito y menos ultimo dato de diciembre de 2004 el 19.5% como capacidad de pago para el caso de renovantes de crédito, por ser clientes distinguido y cumplir con análisis de comportamiento de pago, de lo contrario paga la misma tasa y con la misma comprobación de capacidad de pago²¹

Otros requisitos:

- *Ser persona física entre 18 y 68 años.*
- *Antigüedad mínima de 6 meses en el empleo.*
- *Ganar entre 1 y 7 salarios mínimos mensuales.*
- *Comprobante de domicilio. Se elimino la vigencia máxima del comprobante de domicilio 3 meses. Y si el domicilio es el mismo que el de la credencia IFE ya no es necesario el comprobante de domicilio como se mencionó anteriormente.*
- *Aval en caso de ser necesario.*
- *No comprueban ingresos solicitantes de 1,500 a 3,000 de préstamo.” (Fuente: experiencia laboral en financiera Independencia septiembre de 2000 a diciembre de 2004)*

Los requisitos hacen diferente la forma de otorgar un crédito a una empresa de otra, pero el fin es buscar que su cliente sea confiable y buscar que lo compruebe con requisitos diferentes.

²¹ El porcentaje de 23.5% es parte de un factor que considera la empresa como necesario para multiplicar por el monto global para saber cuanto deberá el sujeto de crédito al momento de firmar su deuda y consiste en el calculo de todos los costos iniciales, coberturas de seguros, etc. Es una cantidad calculada por la empresa y empleada como base de calculo p/todo crédito.(fuente experiencia laboral en la empresa Financiera Independencia, septiembre de 2000 a diciembre de 2004)



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

Características:

“La tasa de interés normal es de 4.5% y la de clientes preferenciales (de buen pago, de programas) es de 3.6%.

El cliente normal paga la tasa 4.5% mensual. Gastos de operación, de administración, comisión de apertura, seguro de vida y seguro de desempleo.

El cliente preferencial. Paga tasa de 3.6% mensual. Paga solo gastos de operación y dos seguros el de desempleo y de vida.

El proceso de crédito es similar para todas las líneas

En caso de atraso en los pagos tienen intereses por el 13.5% mensual sobre vencimientos más el gasto de cobranza por \$60.00 todo más IVA.” (Ídem)

A esta financiera que por nombre tiene financiera, le hago la observación que es una sociedad financiera de objeto múltiple, que le se ha mantenido por medio de la especialización y evolución como muchos otros otorgantes de crédito. Y aunque en crédito es crédito, esta empresa tiene varias formas de otorgarlo, que es lo que hace diferentes a las empresas, al igual a quién se los otorga.

Servicios que presta:

“Crea un historial crediticio si el cliente no lo tiene.

**Su tasa de interés es fija por el plazo del crédito.*

**Línea de crédito de por vida.*

**Devolución de efectivo al término del plazo (aplican restricciones).*

**Otorga prestamos del 100% del monto requerido.*

**No necesita enganche, ahorro previo o ser cuenta habiente.*

**Puede utilizar el crédito para lo que necesite.*

**Seguro de vida e invalidez (que en su caso liquida el crédito).*

**Protección en caso de desempleo (sujeto a tener más de 3 meses con el préstamo).*

**Disposición de crédito en 5 días hábiles.*

Se elimina la evaluación de Buró de las renovaciones de crédito.

En casos de una renovación con un pago igual o menor que el último préstamo el cliente debe actualizar sus datos aunque ya no se verificara telefónicamente y físicamente. Ni se analizara en sistema SIAC (sistema de análisis de crédito centralizado donde se evalúa el crédito con documentos digitalizados por un analista). Se presta hasta 2 meses de sueldo con tope hasta 18,000 pesos.” (Ídem)



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

Cada empresa tiene como menciona arriba una serie de servicios que de manera dan un beneficio a los usuarios de crédito, con lo cual quiero recalcar que el beneficio más importante para un usuario de crédito es que sino tiene historial crediticio, al momento de adquirir un crédito el otorgante que le da el préstamo va a enviar su información a las sociedades de información y ya tendrá un historial de crédito, así como ya esta dentro del sistema financiero formal. Los demás beneficios de los servicios son parte de lo que cada empresa da al usuario por ser su cliente.

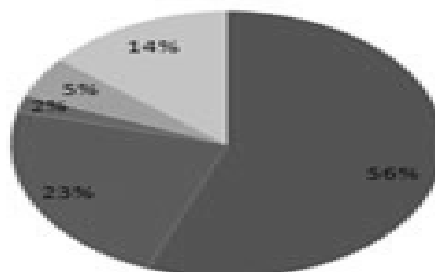
Historia.

Fue SOFOL, surgió en 1993 su mercado son trabajadores de 1 a 7 salarios mínimo diarios, los prestamos que otorga son personales, para empleados formales e informales.

“Inició operaciones en 1993, en el sector de créditos personales dentro del mercado de micro financiamiento en México. Se especializa en proveer microcréditos quirografarios a personas físicas de bajos ingresos en las zonas urbanas de la República Mexicana. Al otorgar préstamos personales y líneas de crédito a los trabajadores de la economía formal e informal, crea un historial de crédito a personas físicas.”
(http://www.independencia.com.mx/nuestra_empresa.aspxwww)

Aclaro como lo he venido comentando esta institución como muchas otras dan las facilidades a las personas físicas como yo o usted lector de ser sujeto de crédito en base a sus políticas de crédito, de tal forma que si uno las cumple así si se puede ingresar al sistema financiero vía sistema informático.

“Ofrece cuatro productos de crédito a sus clientes. Todos los créditos ofrecen tasas de interés fijas, pagaderos en montos fijos semanales, quincenales o mensuales:



■ Credilnmediato ■ CredIPopular ■ CredIMamá ■ Crediconstruye ■ Finsol



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

Credilnmediato: Crédito revolvente que va de los \$3,000 hasta los \$20,000, disponible para personas físicas que ganen por lo menos el salario mínimo mensual vigente en el Distrito Federal (actualmente \$1,869.90²²). Este producto fue introducido en el 2003 enfocado al sector formal de la economía mexicana. Posteriormente en junio 2010 introdujo Credilnmediato Simple. Con requerimientos similares al credilnmediato, este producto ofrece un crédito simple de \$3,000 a \$20,000 con plazos de 12 a 48 quincenas.

CrediPopular De los \$1,800 a los \$4,800, con un plazo promedio de 26 semanas que pueden ser renovados con base en el comportamiento crediticio del deudor. Este producto fue introducido en el 2004 y está enfocado al sector informal de la economía mexicana.

CrediMamá: Para las madres de familia que tienen al menos un hijo menor de 18 años. Inicialmente se otorgan por un monto que va desde \$1,800 a \$2,400, tienen un plazo promedio de 26 semanas y pueden ser renovados con base en el comportamiento crediticio de la deudora. Este producto fue introducido en el 2006 y está enfocado al sector informal de la economía mexicana.

CrediConstruye: Créditos disponibles para personas físicas que ganan por lo menos el salario mínimo mensual en el Distrito Federal y que tienen como objeto financiar mejoras o construcción de viviendas. Inicialmente estos créditos van de los \$3,000 a los \$20,000, con plazos que van de los seis a los 24 meses. Lanzado en el 2006, este producto opera con vales intercambiables por materiales de construcción. En el 2009 se ofreció ahora CrediConstruye Plus, una variante de CrediConstruye. A través de este y bajo las mismas condiciones, montos y términos, se ofrece 80% del crédito en cupones para materiales de construcción. Una vez redimidos, los clientes reciben hasta un 20% del remanente en efectivo. Como Sofom, Financiera Independencia no puede captar recursos del público y por consiguiente, sus fuentes de financiamiento consisten en líneas de crédito con instituciones financieras, como la línea de crédito con HSBC México por \$2,500 millones con vencimiento en Septiembre 2012 y 2013, Sociedad Hipotecaria Federal por un monto total de \$700 millones que vence en Marzo de 2011, Nacional Financiera por un monto total de \$1,000 millones para fondar microcréditos al mercado informal igual emite deuda en el mercado de valores. En Junio 2008, emitió \$784 millones en certificados de mediano plazo. Los mismos son parte de un Programa de Certificados Bursátiles de hasta 1,500 millones de pesos. A+ (mex) Fitch Ratings / mx A S & P. En Marzo 2010 fue pionera de las instituciones de micro financiamiento en Latinoamérica en acceder al mercado internacional de deuda al emitir un bono a cinco años por US \$200 millones. En febrero de 2010 adquirió a la Financiera Finsol, mientras que ha contribuido a fortalecer aun más su posición en el segmento de bajos ingresos de la población.” (Fuente: [http://www.financieraindependencia.com.mx/productos y servicios](http://www.financieraindependencia.com.mx/productos_y_servicios) p.1)

La trayectoria de esta empresa como de muchas otras ha sido muy interesante, pero esta empresa ha evolucionado tanto que se ha sostenido, sin

²² [http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/asistencia/salarios_mínimos/](http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/asistencia/salarios_m%C3%ADimos/)



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

embargo la causa es que diversifico sus fuentes de ingresos, además de que cuenta con mayor infraestructura que las otras, ya que tiene cobranza, ventas, administración y análisis de crédito en una misma sucursal y cada una reporta esto a su central. Caso que no se observa en otras empresas que al no contar con lo mismo no pueden augurar una buena liquidez y solvencia para sostenerse y terminan como Finsol que es parte de Financiera independencia.

En febrero de 2010 Financiera adquirió Financiera Finsol, la segunda principal institución de micro financiamiento grupal en México, y un grupo de entidades relacionadas, incluyendo Instituto Finsol Brasil, una entidad de micro financiamiento grupal en Brasil. Al 30 de Junio de 2010 Finsol tenía una cartera de crédito total de Ps. 783.4 millones, 132,812 clientes en México y 147 oficinas propias. En Brasil, Finsol operaba 16 oficinas con más de 29,645 clientes.

En febrero de 2010 financiera Independencia presentó su solicitud para una licencia bancaria en México. Cuyas dos metas fundamentales fueron:

Ampliar la gama de productos y servicios ofrecidos a los clientes, y desarrollar una fuente estable y permanente de fondeo, a través de los depósitos de sus clientes.”

(<http://www.financieraindependencia.com.mx./estrategia de negocios, p.1>)

El crecimiento de Financiera es constante como de muchos otras empresas, más sin embargo a lo largo de este subtema de los otorgantes de crédito, hemos leído y he aportado datos de que esta empresa es la que más ha crecido y se adaptado a la situación difícil que ha enfrentado la economía de nuestro país.

A continuación para ampliar el conocimiento de la empresa describo los productos o créditos que ofrece en las tablas siguientes, con sus respectivos anexos aclaratorios en otras tablas:



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

Descripción detallada de productos:

crédito	Cliente	Requisitos	Comisiones	Beneficios	Ventajas
Crédito <i>Crédito del sector que compraba ingresos.</i>	<i>El sector que compraba ingresos.</i>	<i>Identificación oficial. Comprobante de domicilio. Último recibo de nómina o de pensión.</i>	<i>Anual de gasto administrativo 350.00 + IVA y 10% por disposición según monto dispuesto</i>	<i>Disponibilidad y retiros de forma inmediata, Crédito revolvente de por vida, Protección contra desempleo; La puntualidad de los pagos se recompensa, Realizar pagos por adelantado y Liberación de adeudo en caso de fallecimiento</i>	
Crédito <i>Crédito para quienes no pueden comprobar ingresos por nómina</i>	<i>Los que no pueden comprobar ingresos por nómina</i>	<i>Comprobar una actividad económica, mostrar herramientas, material, productos, notas, facturas, etc cuando se le visite. Edad: 18 años a 68 años 11 meses. Identificac. oficial. Comprob. de domicilio. 2 referencias personales con teléfono, solicitud de crédito, comprob. de arraigo (en zona fronteriza).</i>		<i>Beneficios: Puede realizar pagos por adelantado y a capital sin penalización. Protección en caso de fallecimiento. Bonificación en efectivo gracias a su pago puntual.</i>	<i>Sin aval, ni tener ahorro previo, sin enganche ni garantías. Pagos pequeños, fijos y semanales. Respuesta aproximada 48 hrs. Sin historial crediticio</i>
Crédito <i>Crédito para madres de al menos un hijo menor de 18 años, sin demostrar ingresos o labor</i>	<i>Las madres de al menos un hijo menor de 18 años, sin demostrar ingresos o labor</i>	<i>Acta de nacimiento de uno de sus hijos menor de 18 años. Edad de 18 años a 68 años y 11 meses. Identificación oficial. Comprobante de domicilio. 2 referencias personales con teléfono, solicitud de crédito, Comprob. de arraigo (solamente en zona fronteriza).</i>		<i>Puede realizar pagos por adelantado y a capital sin penalización. Protección en caso de fallecimiento. Bonificación en efectivo gracias a su pago puntual.</i>	<i>Ventajas: Sin aval, ni ahorro previo, sin enganche ni garantías. Pagos pequeños, fijos y semanales. Respuesta en aproximadamente 48 hrs. Sin historial crediticio. No necesita tener actividad económica.</i>
Crédito <i>Crédito para quienes construyen</i>		<i>Identific. Oficial, Comprob. de domicilio. Comprobar que trabaja o tiene una actividad económica. Se cobrará una comisión por apertura de 10% + IVA sobre el monto del crédito.</i>		<i>Tasa preferente. El plazo de hasta 24 meses. Pagos fijos. Pagos sem., qnal o mens. Vales canjeables por mat. Protección contra incap. Tot. O permanente. Liberación de adeudo</i>	



Tabla de CAT

Tipo de credito	CAT	Monto
Credi Inmediato	125.2%, sin IVA	\$15,000.00
Crediinmediato Plus	131.7%, sin IVA	\$11,500.00
Credipopular	536.5% sin IVA	\$ 3,449.00
Credimamá	391.5% sin IVA	\$ 2,234.00
Crediconstruye	78.9% sin IVA	\$7,227.80
Crediconstruye plus	110.5% sin IVA.	\$15,000.00

Fuente de información tomada de : <http://www.financieraindependencia.com.mx>.

Los CAT que se presentan son la suma de los costos totales considerados en los plazos y comisiones de cada crédito, pero recordemos que el verdadero costo es el que nosotros ya sabremos que pagar al ver las condiciones, ya que de poder liquidar anticipadamente el CAT será menor. Y los CAT se elevan de acuerdo a los cargos que cobra cada empresa por sus créditos, aunque estos no se paguen durante todo el plazo, si se consideran en el CAT.²³

“Credi Inmediato

CAT Promedio. Para fines informativos y de comparación exclusivamente, (tasa fija) calculado al 1 de diciembre de 2009. Línea de crédito revolving.

Crediinmediato Plus

CAT Promedio. Para fines informativos y de comparación exclusivamente, (tasa fija) calculado al 19 de mayo de 2010.

Credi Seguro

Los clientes de Credilnmediato cuentan con la posibilidad de adquirir un Seguro de Vida, Invalidez y Asistencia Médica.

Beneficios:

- *Seguro de vida, invalidez total o permanente.*

²³ Por ejemplo si tiene membresía el credito esa cantidad se convierte a porcentaje por medio de cálculos y se suma al CAT, pero eso no significa que se sumara a la deuda y se pagará durante todo el crédito, aunque hace ver más alto el CAT y por lo tanto encarece al crédito también. Entonces los CAT de 78.9 hasta 536.5 es por los costos de otorgamiento de crédito o por manejo de cuenta.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

- *Asistencia médica sin límite de eventos y cobertura a nivel nacional.*
- *Orientación telefónica las 24 horas del día los 365 días del año.*
- *Ambulancia en las ciudades donde exista disponibilidad.*
- *Descuentos en consultas médicas, farmacias, laboratorios y ópticas.*
- *Protección y tranquilidad para su familia, esposa e hijos menores de edad.*

Prima anual	Suma asegurada
\$200.00	\$30,000.00
\$300.00	\$50,000.00
\$400.00	\$70,000.00

Credipopular

El beneficiario del crédito puede ser el dueño, empleado o trabajar en forma independiente, en establecimiento fijo, móvil o en su casa, por ejemplo:

OFICIO	VENDEDORES	NEGOCIO FIJO	NEGOCIO MÓVIL
Costureras	Cosméticos	Taquerías	
Plomeros	Ropa y calzado	Papeleñas	Carrito de hot dog's
Electricistas	Plata, oro, joyería	Peluquerías	Venta de frutas
Mecánicos	Tupperware	Tienda de regalos	Taxistas
Cocineras	Amway	Polenías	Puesto de tanguis, etc.
Estilistas, etc.	Omnitrition	Tapalerías, etc.	
	Artesanías, etc.		

No requiere estar afiliado al IMSS o al ISSSTE

Los ingresos se requieren comprobarlos, sin embargo, se efectúan visitas para validar que ejerce una actividad que le permite tener un ingreso.

Comisiones

Présamo inicial	Pago Semanal	Pazo Semanas	Gastos Iniciales	Total a Financiar	Boñificación Pago Puntual
\$ 1,650.00	\$ 126.00	26	\$ 484.00	\$ 2,134.00	\$ 484.00
\$ 1,800.00	\$ 126.00	26	\$ 333.00	\$ 2,133.00	\$ 333.00
\$ 2,640.00	\$ 136.00	40	\$ 888.00	\$ 2,928.00	\$ 888.00
\$ 2,400.00	\$ 136.00	40	\$ 524.00	\$ 2,924.00	\$ 524.00
\$ 3,600.00	\$ 251.00	26	\$ 666.00	\$ 4,266.00	\$ 666.00
\$ 4,800.00	\$ 272.00	40	\$ 1,049.00	\$ 5,849.00	\$ 1,049.00



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

CAT calculado al 1 de diciembre de 2009. Para fines informativos y de comparación exclusivamente. Línea de crédito simple.

Credimamá

Producto dirigido a madres de familia que demuestren tener al menos un hijo menor de 18 años, sin necesidad de demostrar ingresos ni actividad laboral.

Comisiones

Préstamo Inicial	Pago Semanal	Plazo Semanas	Gastos Iniciales	Total a Financiar	Bonificación Pago Puntual
\$ 1,650.00	\$ 126.00	26	\$ 484.00	\$ 2,134.00	\$ 484.00
\$ 1,800.00	\$ 126.00	26	\$ 333.00	\$ 2,133.00	\$ 333.00

C

AT calculado al 1 de diciembre de 2009. Para fines informativos y de comparación exclusivamente. Línea de crédito simple.

Crediconstruye

Enfocada a la construcción, mantenimiento, remodelación y/o ampliación de vivienda. CAT calculado al 1 de diciembre de 2009. Para fines informativos y de comparación exclusivamente. Línea de crédito simple

Crediconstruye plus

Para ampliar, remodelar o mejorar su casa y sin problemas de mano de obra ya que se otorga 20% en efectivo. El CAT fue calculado al 1 de diciembre de 2009. Para fines informativos y de comparación exclusivamente. Línea de crédito revolvente. Aplican restricciones. *Sujeto a aprobación de crédito.

Bajo operación hasta 2010 Financiera Independencia no requiere autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para la realización de operaciones de crédito, y no está sujeta a la



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.
supervisión y vigilancia de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.”
([Http://www.independencia.com.mx/credito.aspx1,p.1-6](http://www.independencia.com.mx/credito.aspx1,p.1-6))

A continuación incluyo un cuestionario de preguntas y respuestas para fines de aclaración de dudas, cuyo objeto es aclarar el entendimiento del tema.

“Preguntas frecuentes

¿Qué es la línea de crédito Credilnmediato? Es una línea de crédito revolvete que permite a nuestros clientes realizar retiros en el momento que lo necesiten siempre y cuando tengan saldo disponible.

¿Qué tipo de tasa maneja este producto? La tasa de interés que maneja Credilnmediato es una tasa sobre saldos insolutos del 5.93%.

¿En qué consisten los intereses sobre saldos insolutos? La tasa de interés que maneja Credilnmediato, es sobre saldos insolutos. Esto significa que el interés se aplica sobre lo que debes, no sobre el monto total de la línea de crédito, es decir que entre menos debas menor va a ser la cantidad que se cobra por interés.

Por ejemplo:

- *Si debes \$100 x 5.93% = \$5.93 de interés + IVA*
- *Si debes \$50 x 5.93% = \$2.96 de interés + IVA.*

¿Los clientes podrán realizar sus pagos quincenal y mensualmente? Sí. Nuestros clientes asalariados, que cobran semanal, decenal o quincenalmente podrán realizar sus pagos cada quincena y los pensionados podrán realizar sus pagos cada mes o bien quincenalmente si así lo desean.

¿Cómo puede un cliente de Credilnmediato abonar a capital? Los clientes de Credilnmediato podrán realizar abonos a capital el día de su pago quincenal o mensual, ya que de lo contrario parte del pago se destinará a cubrir los intereses diarios.

¿Cómo se realiza la disposición de Credilnmediato? Deberá presentarse directamente con el ejecutivo de piso quien le informará el saldo que tiene disponible. El ejecutivo de piso llenará el pagaré por el importe que el cliente desee disponer y deberá presentarse en la caja de la sucursal con una identificación oficial.

¿Cuáles son los cargos que se hacen al cliente de Credilnmediato? Los cargos que se hacen al cliente son los siguientes:

- *10 % más IVA por cada disposición que realice.*
- *Anualidad de \$ 250 más IVA pagadero al término del primer año de activación.*

¿Cuándo se entrega la tarjeta a nuestros clientes? La tarjeta se entregará a los clientes a los 15 días de haber activado su línea de crédito Credilnmediato.

¿La tarjeta es de crédito? No, la tarjeta no es de crédito. Servirá para que nuestros clientes de Credilnmediato retiren dinero de los cajeros ubicados en las sucursales.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

¿Qué sucede si algún cliente extravía su tarjeta? Lo único que debe hacer es solicitar la reposición a un ejecutivo de piso.

¿La tarjeta tiene algún costo? No, no tiene ningún costo para nuestros clientes.

¿Los clientes de Credilnmediato pueden solicitar aumento de su línea de crédito? Sí, deberá comprobar mayores ingresos, de esta manera logrará que su capacidad de pago sea mayor. En este caso, deberá presentar identificación oficial y su más reciente recibo de ingresos. El cliente no deberá tener pagos atrasados. El cliente no podrá activar su línea de crédito y solicitar un aumento del monto al mismo tiempo, para esto deberá esperar al menos 24 horas.

Otros servicios: Recarga de celular o pago de Telmex, Dinero sin fronteras, recibir envíos de dinero, Crediseguro seguro de vida, invalidez y asistencia medica.” (Http: //www.independencia.com.mx/pfrecuentes.aspx, p.1-p.5)

FINSOL

“Historia

Inició en 2003 con dos sucursales y llegó a los 340 clientes, en 2004 llega a 16 Sucursales en 7 estados de la República Mexicana con 20,388 clientes, 188 empleados y \$ 83 millones en cartera. En 2005 Comenzó a operar como Sociedad Financiera de Objeto Limitado (SOFOL). Alcanzó 93,519 clientes, 610 empleados, \$ 393 millones en cartera y 55 Sucursales en diecinueve estados de la República Mexicana (Tlaxcala, Puebla, Veracruz, Yucatán, Chiapas, Oaxaca, Campeche, Guerrero, Michoacán, Zacatecas, Guanajuato, Hidalgo, Coahuila, Nuevo León, Durango, Estado de México, Jalisco, Distrito Federal y Morelos). En 2006 se le otorgó la autorización para operar como SOFIPO (Sociedad Financiera Popular). Al cierre del año, alcanzó 210,179 clientes, 105 Sucursales, 1,316 empleados y una cartera de \$ 896 millones. En 2007 Inició operaciones en Brasil. Se convierte en Sociedad Financiera de Objeto Múltiple (SOFOM) y alcanza 274, 250 clientes. En 2008 FINSOL celebra sus primeros 5 años con 187, 502 clientes. En 2009 en México contaba con un total de 149 Sucursales, en 27 estados de la República mexicana con 129, 673 clientes, 1,442 empleados y una cartera de \$ 599 millones. En Brasil llegó a 17 Sucursales, 236 empleados y una cartera de \$ 28 millones. En 2010 se formaliza la alianza con Financiera Independencia, empresa dedicada a otorgar créditos personales, con lo que se complementa la estrategia de ambas organizaciones y mayores fuentes de fondeo. Al ser una ENR, una entidad no regulada, no requiere autorización de la SHCP para la realización de las operaciones de crédito y no está sujeta a la supervisión y vigilancia de la CNBV. Este crédito puede ser dispuesto por medio de cheque.” (Fuente: www.finsol.com.mx/historia p.1)

La diferencia en la operación de FINSOL con Financiera Independencia, es que aunque forma parte de una alianza, su método es la atención al micro



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

empresario y emprendedores, que tengan una actividad productiva y cuando este unidos de forma grupal. De esa forma este par de empresas complementan sus funciones para abarcar mayor cantidad de clientes del mercado de crédito y compiten de forma independiente con otros otorgantes de crédito.

“Quién es Finsol. Es una institución que otorga microcréditos quirografarios a personas físicas de los segmentos de bajos ingresos y créditos para capital de trabajo a través de la metodología grupal”

Se especializa en proveer microcréditos quirografarios²⁴ a personas físicas de bajos ingresos en las zonas urbanas de la República Mexicana. Al otorgar préstamos personales y líneas de crédito a los trabajadores de la economía formal e informal, esta ofreciendo la oportunidad de crear un buen historial de crédito a todas aquellas personas físicas que de otro modo no tendría acceso, o tienen acceso limitado a instituciones financieras. Actualmente ofrece cuatro productos de crédito a sus clientes. Los créditos ofrecen tasas de interés fijas, pagaderos en montos fijos semanales o catorcenales.” (Ídem)

La cita anterior menciona que solamente es para personas físicas con actividad empresarial y asalariados.

A continuación presento la siguiente tabla para describir los créditos que ofrece FINSOL y sus principales características, son tratadas luego de la tabla.

Tabla de definición de productos

²⁴ Quirografario: Dícese del crédito que no tiene garantías específicas que respalden su recuperación, sino que está garantizado sólo por el Patrimonio del Deudor. Ref. 7



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

Tipo de crédito	Integrantes	Clientes	Costos / comisiones	Garantía	Montos de préstamo	Períodos de pago	Plazos	CAT
Microcrédito comunal	Desde 10 hasta 40 integrantes	Microempresarios con negocio propio fijo, ambulante o venta por catálogo con una antigüedad mínima de 6 meses.	Ahorro mínimo del 10% del monto del crédito aprobado.	garantía solidaria	S/experiencia en microcréd. de \$500 y a \$6,000 pesos. C/experiencia microcrédito hasta \$24,000 pesos.	Pagos semanales o catorcenales.	16 a 26 semanas	146.5 % sin IVA
Microcrédito solidario	Grupo auto seleccionable. Desde 4 y hasta 6 personas.	Microempresarios con negocio propio fijo ó semi fijo con antigüedad mínima de 1 año.	No requiere ahorro.	garantía solidaria	Primer ciclo de \$7,000 a \$12,000 (solicitantes sin experiencia). Solicitantes con experiencia primer ciclo hasta \$18,000 pesos.	Pago semanal y catorcenal.	Plazo de 12 hasta 26 semanas.	146.5 % sin IVA
Microcrédito de oportunidad	2 clientes y como máximo el 50% de los integrantes de un grupo	clientes activos con historial crediticio positivo	Comisiones. No se le cobra comisiones	Obligado solidario miembro del grupo (Microcrédito Comunal o Solidario).	Menos del 30% del microcrédito corriente.	Semanal o catorcenal	Igual o antes que los dos primeros.*	165.4 % sin IVA.

Fuente: Elaboración propia con datos de <http://www.finsol.com.mx>

La tabla anterior menciona los principales rasgos de los microcréditos que ofrece FINSOL y los CAT que aparecen son altos como los de financiera independencia debido a los costos de manejo de cuenta que quizás aunque no aparezcan incluidos en los cargos que se exhiben en los productos que ofrece y que describe en su página de Internet, en sus contratos de crédito que cita en la misma página los menciona sin monto, además los empleados y vendedores solo se lo mencionan a sus clientes la mayoría de las veces cuando estos se los piden saber.²⁵

²⁵ Nota: para saber, leer contrato de cada crédito cláusula décima segunda, para crédito comunal y solidario y décima primera para crédito oportunidad.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

"Microcrédito comunal"

Se otorga a un grupo de personas auto seleccionable basado en la solidaridad, apoyo mutuo y capacidad de pago, que cuenten con una actividad productiva, comercial o de servicios por cuenta propia e independiente y que vivan en la misma colonia o comunidad.

Características:

En grupos antiguos menores de 10 integrantes se aceptan hasta dos vínculos familiares directos o indirectos con negocios propios e independientes (no se aceptan cónyuges dentro del grupo ni en grupos diferentes).

En grupo con más de 10 integrantes no hay límite de vínculos familiares (siempre y cuando la mesa directiva no esté formada por familiares indirectos y directos).

El 20% de los integrantes del grupo pueden ser emprendedores.

Cuentan con asesoría semanal o catorcenal.

Constitución de mesa directiva (no puede ser integrada por familiares directos o indirectos).

Documentación requerida:

Identificación oficial vigente (credencial del IFE o pasaporte).

CURP o acta de nacimiento.

Comprobante de domicilio reciente, con antigüedad no mayor a 2 meses.

Beneficios adicionales:

Condonación de la deuda en caso de fallecimiento del cliente (hasta los 65 años).

Obtención del Micro seguro de Vida.

Comisiones. No cobra comisiones.

CAT Calculado al 30 de septiembre de 2010. Monto base para el cálculo del CAT: \$7,000.00. La Tasa de de interés fija de 37.24% a 51.72% anual, sin I. V. A. Línea de crédito simple en moneda nacional. Aplica en la República Mexicana, excepto en los Estados de Baja California, Baja California Sur, Aguascalientes, Guanajuato y Jalisco. Incumplir sus obligaciones le puede generar comisiones e intereses moratorios. Contratar créditos por arriba de su capacidad de pago puede afectar su historial crediticio. El avalista, obligado solidario o coacreditado responderá como obligado principal frente a la Entidad Financiera. Este crédito puede ser dispuesto por medio de cheque. Los créditos son otorgados en pesos, moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos." (www.finsol.com.mx/creditos p.1)

Este crédito agrupa personas con alguna actividad productiva por cuenta propia e independientes y que vivan en la misma colonia o barrio, a decir verdad usan los comprobantes de propiedad para determinar el arraigo, y además la garantía es solidaria así que no hay tanto riesgo para la empresa por el riesgo de incumplimiento de pago del grupo, ya que ellos mismos lo gestionan a sus



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.
miembros. Esta característica es parecida a la operación de Compartamos Banco.

“Microcrédito solidario

Está dirigido a propietarios de negocios ya sea comerciales, productivos o de servicios, fijos o semifijos, que estén organizados en grupos, basados en la garantía solidaria y que se asocian para tramitar, recibir y pagar los microcréditos utilizados para operar, mejorar y hacer crecer sus negocios.

Características:

Edad de 21 a 65 años.

Cuentan con un coordinador.

No se aceptan familiares indirectos ni directos (en grupos nuevos).

Que cuenten con documentos que respalden su actividad económica.

Documentación requerida:

Identificación oficial vigente (credencial del IFE o pasaporte).

CURP o acta de nacimiento.

Comprobante de domicilio reciente, con antigüedad no mayor a 2 meses.

Documentos que avalen la actividad del solicitante (notas, facturas, alta en Hacienda, cédula de propietario, etc.).

Documentos que avalen que son propietarios de casa ó negocio.

Beneficios adicionales:

Condonación de la deuda en caso de fallecimiento del cliente (hasta los 65 años).

Obtención del Micro seguro de Vida.

Comisiones. No cobra comisiones.

*CAT Para fines informativos y de comparación. Calculado al 30 de septiembre de 2010. Monto base para el cálculo del CAT: \$13,000.00. Tasa de de interés fija de 41.38% a 51.72 % anual, sin I. V. A. Línea de crédito simple en moneda nacional. Aplica en la República Mexicana, excepto en los Estados de Baja California, Baja California Sur, Aguascalientes, Guanajuato y Jalisco.”
(Ibidem)*

A diferencia del crédito anterior este es para grupos de propietarios de negocios, pero estos tienen más apoyo de financiamiento ya que también tienen créditos de mercancías con proveedores lo que les da mayores posibilidades para salir adelante con sus negocios, aunque si no se administran pueden caer en el sobreendeudamiento.

“Microcrédito de oportunidad.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

Es un microcrédito ofrecido a clientes activos con historial crediticio positivo que busca premiar la fidelidad y pago puntual, brindando apoyo para aprovechar las oportunidades de negocio que se presenten.

Características:

Ser cliente activo de Finsol en Microcrédito Comunal o Solidario.

Edad de 21 hasta 65 años.

Se otorga a partir del 3er ciclo.

Tener el último préstamo grupal liquidado en tiempo y sin ningún atraso.

El monto a financiar no podrá ser mayor al 30% del microcrédito corriente.

**La liquidación de este crédito tiene que ser antes de la fecha de vencimiento del crédito vigente (Microcrédito Comunal o Solidario) ó terminar al mismo tiempo.*

Documentación Requerida:

Tener aval moral del grupo y de la mesa directiva por escrito (Microcrédito Comunal)

Tener aval moral del grupo por escrito (Microcrédito Solidario)

Beneficios Adicionales

Condonación de la deuda en caso de fallecimiento del cliente (hasta los 65 años)

Obtención del Micro seguro de Vida

CAT Calculado al 30 de septiembre de 2010. Monto base para el cálculo del CAT: \$4,000.00.

Nota: La Tasa de interés es fija de 41.38% a 56.90 % anual, sin I. V. A. Línea de crédito simple en moneda nacional. Aplica en la República Mexicana, excepto en los Estados de Baja California, Baja California Sur, Aguascalientes, Guanajuato y Jalisco.” (Idem, p.2)

Este microcrédito es complemento para los que aunque no hayan terminado de pagar su deuda, pero por ser cumplidos, pueden solicitarlo, pero insisto esto puede ocasionar el sobreendeudamiento del acreditado y la única ventaja que yo le encuentro es que complementa el préstamo que requiere el solicitante para cumplir sus deseos de inversión o de pago.

“Microseguros de vida

Es un seguro de vida de bajo costo, que no impacta en el presupuesto de nuestros clientes y permite proteger a la familia. De forma complementaria cuenta con Asistencia Funeraria, la cual proporciona servicios básicos funerarios hasta por \$25,000 pesos, evitando gastos imprevistos, que muchas veces ocasionan la pérdida del patrimonio familiar.

Características:

- *Suma asegurada por muerte natural: \$50,000 pesos*
- *Suma asegurada por muerte accidental: \$100,000 pesos*
- *Anticipo de suma asegurada: \$15,000 pesos*



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

- *Servicio de Asistencia Funeraria hasta por \$25,000 pesos (no se entrega en efectivo)*
- *Prima: pago anual en efectivo*
- *Se pueden asignar hasta 4 beneficiarios*

Requisitos

Contar con un Microcrédito Comunal o Solidario

Edad de 18 a 65 años

Identificación oficial vigente (credencial del IFE o pasaporte)

Beneficios:

1. *Económico (menos de un peso diario)*
2. *Fácil de contratar*
3. *No requiere exámenes médicos*
4. *Indemnización en un plazo máximo de 5 días hábiles” (www.finsol.com.mx/creditos p.2))*

Cuando mencione al respecto del CAT porque es de 146 a 165% esta es la razón ya que aunque el seguro sea menos de un peso, esta incluido en los costos que debemos pagar por créditos recibidos. Sean cobrados por separado o incluido como el siguiente.

“Micro seguro (Promoción)

Es un seguro de vida creado para ayudar a los clientes ya que ofrece una suma asegurada, que en caso de fallecimiento, dejará protegida a su familia. Adicional al Micro seguro de Vida, este micro seguro cuenta con una Asistencia Integral de coberturas contra accidentes y enfermedad.

Características: Se otorgó SIN COSTO hasta el 30 de junio de 2011 con el simple hecho de contratar un Microcrédito. Este beneficio se podrá ofrecer a los clientes actuales cuando efectúen su próxima renovación de crédito. Incluye un programa de Asistencia Integral con coberturas contra accidentes y enfermedad.

Beneficios:

1. *Descuentos con médicos, especialistas, laboratorios y farmacias afiliadas.*
2. *En caso de accidente se coordinará el envío de una ambulancia terrestre, sin costo adicional dentro de la República Mexicana (limitado a un evento por año).*
3. *\$15,000 pesos en especie para gastos funerarios (sólo para el titular).*
4. *Orientación telefónica: Psicológica, nutricional y médica.” (<http://www.finsol.com.mx/> p.3)*

FINREAL



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

Esta empresa otorga crédito a personas que tengan un negocio o que vayan a iniciar un negocio, pero sólo atienden a la zona rural, por lo tanto se enfocan a promover el crédito bajo criterios de negocios como compartamos.

Al igual que las otras empresas sus requisitos son: la identificación del solicitante, comprobante de domicilio, una constancia de residencia expedida por la autoridad, el delegado de la población, llenar un documento proporcionado por el asesor financiero que haga constar sus ingresos, facturas o notas de compra de mercancía del negocio para cálculo de ingresos y para avalarse presentar igual de documentos de otra persona, sino entregar copia de documento predial o de propiedad del domicilio del solicitante o factura de un vehículo. Para efectos de aclaración cito lo que sigue:

“Nace en el año 2004 como un agente Procrea, manteniéndose así hasta julio de 2007. A partir de agosto de ese mismo año, se convierte en una Sociedad Financiera de Objeto Múltiple SOFOM. Su producto es una línea de crédito dirigida exclusivamente a microempresarios, con un negocio propio que se encuentre en funcionamiento. Actualmente ofrece dos tipos de productos:
Crédito Comunal: Es un préstamo dirigido a un grupo de 12 personas, las cuales cuentan con negocio propio y tienen la necesidad de hacerlo crecer.
Crédito Individual: Es un préstamo dirigido a personas emprendedoras que cuentan con un negocio propio en funcionamiento y que requieren invertir para impulsar su crecimiento y desarrollo.

“Características del Crédito

Beneficios

- *Préstamos desde \$1,000 hasta \$75,000*
- *Pagos semanales, catorcenales o mensuales fijos*
- *Respuesta rápida*
- *Plazos de 3 a 12 meses*
- *No es necesario comprobar ingresos, únicamente se hacen visitas para confirmar que tiene una actividad económica que sea fuente de ingresos.*

Requisitos:

- *Tener una actividad económica que será validada en la visita*
- *Edad de 18 a 65 años*
- *Identificación oficial*
- *CURP*



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

- *Comprobante de domicilio*
- *Aval* y/o Garantía Prendaria**
- *Llenar la solicitud de Crédito. Datos a proporcionar para la precalificación del crédito:*

Tipo de crédito de.

Nombre o razón social.

Calle y número.

Colonia y C. P.

Ciudad/ municipio

Estado

Teléfono

Correo electrónico

Datos del negocio:

Nombre del dueño de la empresa.

Giro de la empresa.

Destino del crédito.

**Sujetos a análisis del comportamiento crediticio del cliente y monto. CAT Promedio 259.9%, sin IVA. Para fines informativos y de comparación exclusivamente, (tasa fija) calculado al 1 de Junio del 2001. Sujeto a aprobación de crédito, aplica restricciones. No requerimos autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para la realización de operaciones de crédito, y no estamos sujetos a la supervisión y vigilancia de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores".
(Fuente: <http://www.finreal.com.mx/FinancieraRealidad.html> página principal)*

Actualmente Finreal desapareció y solo se mantiene el tema como referencia de cómo son las variedades de crédito que existen en la ciudad de Chetumal.

SOFIA

Esta sociedad financiera de Agricultores (SOFIA) opera de manera interna en el gremio llamado unión de productores del río hondo, y tiene un solo tipo de crédito que funge como apoyo a los productores. Este tipo de crédito, consiste en un préstamo personal individual y se le ofrece sólo a los productores de la rivera del río hondo, aunque con los montos muy pequeños, y sólo si el gremio esta de acuerdo, más bien:



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

“es un préstamo tomado de un fondo de la union de productores, no esta formalmente registrado ante condusef, porque es interno de una asociación de los productores, los cuales fijan las condiciones. Este crédito le permite mayor solvencia a sus agremiados pero todo acuerdo no esta efectuado como las instituciones que rigen y vigilan al sector financiero establece legalmente. Es una fuente de financiamiento informal como muchas que surgen de un conjunto de personas asociadas entre si y que empeñan su palabra o reputación al grupo, aunque por otro lado, este crédito se rige por las leyes mexicanas en el aspecto de que maneja garantías que se pueden hacer efectivas con el uso de un pagaré como título de crédito, más otros tipos de garantía. Sus montos se someten a juicio para el otorgamiento al igual a la reputación y solvencia de que goce el solicitante, las tasas de interés oscilan entre el 5 al 20%, dependiendo el monto de préstamo sin enganches, pero con garantías y los plazos para pagar son a corto y mediano plazo, de 3, 6, 12 y 18 meses; no manejan penalizaciones como el sector financiero formal, una pequeña tasa de recuperación cerca del 5% sobre el pago vencido (fuente: investigación propia, Poblado Javier Rojo Gómez, Asociación Cañera de la Rivera del Río Hondo).

Nota: el CAT promedio aproximado es del 124.31% anual, tomando en cuenta la media de la tasa de interés y dividido entre sus componentes, multiplicado por la media del plazo. Este dato es una aportación mía a este trabajo.

Préstamo Quince

“Son prestamos para empleados de gobierno y privados que tiene convenio con la empresa, a los cuales se les descuenta vía nomina, con lo cual no se le cobran gastos iniciales, seguros, ni se le piden garantías sin embargo el plazo para empleados de base es de hasta de 4 años y para empleados de confianza es un solo plazo de un año, la tasa de interés es de 4.5% fija, se le da prestamos de 2000 hasta 100,000 y para cuestión de pagos de considera el sueldo liquido sin impuestos, prestaciones temporales y un estimado de 1,000 pesos como parte de la consideración para la subsistencia del prestatario, lo cual le da mucha capacidad de pago para que el solicitante alcance una buena capacidad de pago para un buen credito. CAT informativo 54.05%

No consulta buró de credito,

No pide aval ni garantía.

Su dirección es Av. Lázaro cárdenas no.218-b, col. Centro, c. P. 77000, Chetumal, Q. Roo. Tels. 01800 8364547/(01983) 8332788.

Es una sofom no regulada, no requiere de autorización de la secretaria de hacienda y credito publico para la realización de sus operaciones de credito y no están sujetos a la regulación de la comisión nacional bancaria y de valores. Pero si por la condusef.

Requisitos:



Identificación con fotografía.

Dos últimos recibos de nomina,

Comprobante de domicilio.” (Información obtenida por investigación propia en institución Febrero 24 de 2011)

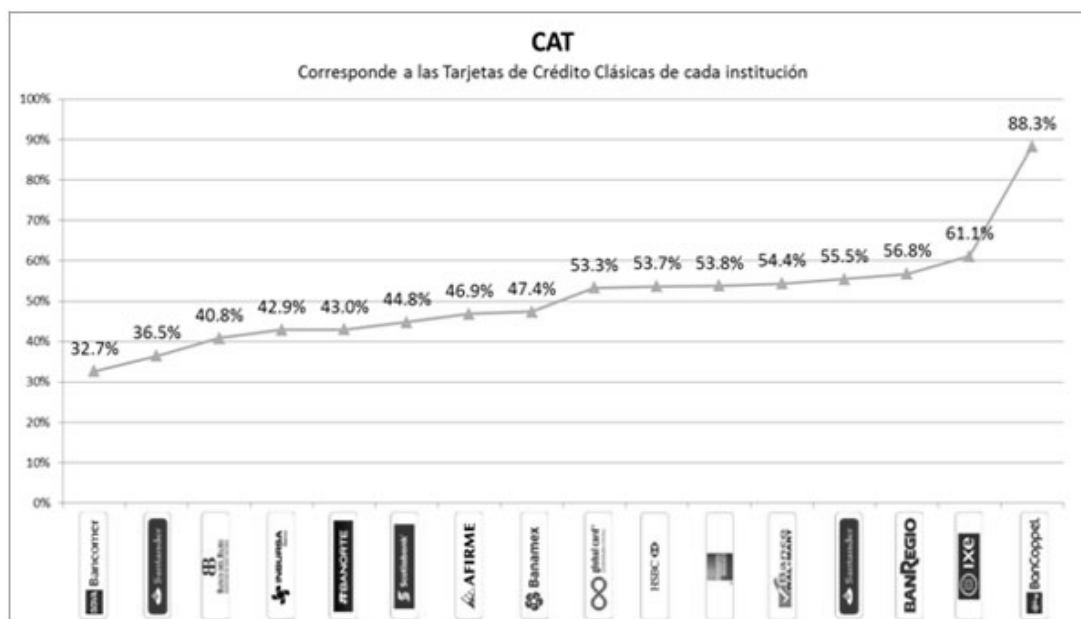
3.6 Conclusión de los requerimientos para un micro credito

De manera personal a lo largo de mi experiencia laboral y lo que he consultado en empresas que se dedica a otorgar micro crédito he llegado a la conclusión siguiente: el cliente puede ser toda aquella persona que tenga identidad local, arraigo domiciliario, laboral, que sus ingresos puedan garantizar el pago del adeudo y que cuente con buenas referencias. Más sin embargo la mayoría de las empresas coinciden en que su clientela no puede ser personal militar, policial, Abogado litigante, Magistrado o Juez, funcionario público de alto nivel o en ocasiones hasta la familia que conviva con alguien que forme parte de esos cargos o trabajos y que dependa económicamente de ellos. A igual que estas limitaciones también no pueden ser parte de los clientes de las empresas oferentes de crédito menores de 18 años y en promedio las personas mayores de 64 años en adelante (por eso es bueno saber que requisitos tiene el micro crédito antes de pretender tenerlos), también las personas que radican en el extranjero y que vienen de forma temporal en la sede de la empresa (que no radicarán más de 6 meses en la ciudad o población), más sin embargo los que viven en los suburbios o alrededores de las zonas urbanas si lo pueden ser. El caso de los que viven como comunidades se maneja como localidades y se trata de seleccionar a los mejores candidatos.



3.7 CAT tarjetas de crédito bancarias.

Considerando necesario que se sepa el CAT mejor expuesto por cada institución bancaria, a continuación se presenta una gráfica de comparación de las tarjetas clásicas.



Fuente: <http://www.condusef.gob.mx/index.php/institucionesfinancieras/bancos>, última actualización el Martes, 07 de septiembre de 2010 ,14:06.

A continuación le presento el CAT de los ejemplos anteriores de los otorgantes de microcréditos.



Comparativo de Ejemplos del CAT.

3.7.1 Otorgantes Bancarios.

CRÉDITO PERSONAL			
	Institución	CAT	
		mar-08 %	mar-09 %
1	Banamex	57.05	37.40
2	Santander	38.64	64.35
3	Banorte	68.94	69.16
4	Banco Azteca	-	111.52

Fuente: CONDUSEF boletín mensual 3, 2009.

Para un monto de \$10,000 pesos

Fuente: Instituciones financieras e INFOSEL financiero.

Datos a marzo de 2009

* El ingreso mínimo mensual requerido puede ser a partir de 2,000 pesos.

* La comisión por apertura es de sin costo hasta 2%.

* Los plazos van de 6 a 36 meses.

* Los montos financiables pueden ser desde 2,000 hasta 350,000 pesos.

Como hemos visto en la grafica y en la tabla anterior el CAT de los bancos fue del menor a mayor, eso significa que por alguna causa en este caso Bancoopel es quien tiene el Costo Anual Total más elevado, y eso es posiblemente porque cobra comisiones más elevadas por sus servicios, los cuales sumados los intereses y gastos de otorgamientos incrementan el Valor del CAT. Pero el CAT es un costo promedio, que es lo que aparentemente se pagará por una deuda, y el costo que nos debe preocupar realmente es el que nosotros esperamos y tenemos que pagar, siempre tratando de reducir nuestros gastos y costos personales por nuestro bien.

3.7.2 CAT de los otorgantes de crédito no Bancarios.

A continuación se muestra una tabla que generaliza el CAT de Otorgantes de crédito no Bancarios y todos estos costos no tienen IVA, el cual debe ser agregado para saber el costo real. El CAT más alto visto en la siguiente tabla se compone de mayor comisión que otros y dichas comisiones pueden ser pagadas o descontadas, ya que puede tratarse de seguros o gastos



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

no pagados por el cliente y que la empresa los considera como sumados a la deuda y los supone financiar, pero que los clientes mismo los pueden pagar para evitar mayores costos por financiamiento de los gastos de otorgamiento que se suman a la deuda principal. Esto es, por ejemplo. Financiera Independencia, cobra \$500.00 por comisión por de apertura, seguros, gastos de administración, y si no se los pago esto se suma a la deuda y me lo consideran en el CAT, pero si sé que puedo pagar estos costos antes y que no tienen intereses, los pago y ya no me los cobrarán por la empresa, lo cual provocaría que mi deuda sea más baja que lo que costaría con esos gastos. Sin embargo esos gastos iniciales se pagan antes de cobrar el préstamo, de lo contrario e investigado que el mismo otorgante me lo puede prestar pero con intereses también, en otra cuenta y entonces ya debería dos cuentas.

Cita: a) Cálculo realizado al 01/02/2011. Fuente: elaboración propia, tomado de las páginas de Internet e investigación propia.

*Es el mismo que menciona la tabla anterior de préstamos personales.

Nota: aunque el mínimo de Datos que se requiere para el cálculo del CAT es la tasa de interés multiplicada por el plazo más el porcentaje de comisión como lo ejemplifican algunos otorgantes antes mencionados. Hubo casos que el otorgante publicó en sus páginas de Internet un CAT promedio. Esta información sirvió para elaborar la tabla.



3.7.2.1 Análisis del CAT de los diferentes Otorgantes de Crédito

OTORGANTE DE CREDITO	PRODUCTO	CAT
Compartamos a)	Crédito Mujer	117.1% + IVA
	Crece Tu Negocio	105.9% + IVA
	Comerciante	129.1% + IVA
	Mejora Tu Casa	96% + IVA
CAME	Préstamo CAME	72% + IVA
Creci cuentas	Credito individual	33% + IVA
	Crédito por grupo	33% + IVA
Financiera independencia	Credi inmediato:	536.5% Total 3 tipos c/seguro+ IVA
	Credi inmediato formal	152.35% + IVA
	Credi inmediato formal frontera	153.75% + IVA
	Credi inmediato autoempleo	198.25% + IVA
	Credimamá	391.5% + IVA
	Crediconstruye	78.9% + IVA
	Crediconstruye plus	110.5% + IVA
	Credipopular	536% + IVA
Finsol	Microcrédito comunal	146.5% + IVA
	Microcrédito solidario	146.5% + IVA
	Microcrédito de oportunidad	165.4% + IVA
Fin real	Crédito comunal	259.9%, + IVA
Sofia	Crédito individual	259.9%, + IVA
	Préstamo directo a productor	150% + IVA
Crezkamos capital	Credito grupo	153.77% + IVA
	Credito emprendedor	84.33% + IVA



3.8 El Buró de Crédito²⁶ y el prestatario o deudor.

Antes de comenzar a detallar cómo se relacionan el Buró de crédito y el prestatario, quiero destacar que mediante la existencia de un registro de información crediticia, es más seguro acceder a un crédito, debido a que dicho registro funciona como una carta de recomendación, porque en él se almacena la historia de crédito de cada persona que haya tenido o tenga un crédito. Por otro lado la información del Buró sirve tanto para el uso del prestamista como al prestatario. Por una parte le sirve como carta de recomendación al prestatario y al prestamista como referencia y apoyo para la decisión de otorgar un crédito. En la actualidad considero que muchas personas hemos escuchado hablar del buró de crédito, pero no distinguimos para que sirven, por eso en este capítulo quiero resaltar que hay diferentes maneras en que nos pueden servir los burós de crédito; además de lo que se puede leer y aprender de la página de Internet: <http://www.burodecredito.com.mx> y <http://www.circulodecredito.com.mx>, como lo que sigue: cuando alguna persona tiene un buen historial y su comportamiento de pago es regular o bastante cumplido, puede acceder a créditos que se basan en el criterio de las empresas por sus buenas referencias y es así cómo nos sirve el historial de crédito.

Ahora bien mediante ese reporte nosotros podemos exigir aclaraciones en el historial de crédito con el apoyo de la sociedad de información crediticia, y teniendo acceso a los reportes de manera gratuita cada año podemos vigilar nosotros mismo nuestro comportamiento y así hacer un examen a conciencia de cómo nos hemos comportado y asumir la realidad de nuestros compromisos.

“La aparición de las sociedades de información crediticia ocurre en México en un esquema de crisis financiera severa, de donde hasta un 60% de los usuarios del sistema bancario ocurrieron en mora para el pago de sus deudas de crédito, hipotecarias o bancarias.

²⁶ Nota: Para poder continuar quiero aclarar que comúnmente se le llama Buró de Crédito a las Sociedades de Información Crediticia, pero de las dos que legalmente son conocidas sólo una se llama Buró Nacional de Crédito y la otra es el Círculo de Crédito.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

La información de naturaleza bancaria de los individuos cae bajo el rubro de información personal o nominativa, cuyo adecuado manejo, acceso, distribución y protección ha sido ya previsto por algunos países de Europa y Latinoamérica, estableciendo mecanismos claros de protección y defensa como el ombudsman de la información o el habeas data, frente a las violaciones a las garantías individuales y derechos fundamentales de los individuos.

Las sociedades de información crediticia establecen “mecanismos legales de violación del secreto bancario”, reflejando una vez mas signos de ineficacia institucional y legislativa, ya que el derecho es utilizado para el establecimiento de normas de excepción por normas generales.” (Muñoz de Alba Medrano Marcia, 1995 p.155)

“Un Buró de credito es una sociedad de información crediticia cuyo objetivo principal es apoyar la actividad económica del país, proporcionando a las empresas (instituciones bancarias, emisoras de tarjetas de credito, arrendadoras financieras, empresas de financiamiento automotriz, las hipotecarias, tiendas departamentales, compañías de servicio de comunicación) toda aquella información que requieran con el fin de facilitar la apertura de un crédito. El Buró de crédito tiene información de crediticia de más de 27 millones de personas físicas e información de más 48 millones de créditos. Las claves que manejan van de cero a nueve, el cero indica cumplir con los compromisos de deuda y de ahí avanza en la numeración para señalar el grado de incumplimiento, donde la x es el incumplimiento total (nueva visión, mayo de 2009)”.

3.8.1 El prestatario

Ya siendo considerado como apto para recibir un crédito, se le considerará a una persona como deudor o “prestatario”. Esa persona puede consultar su información por medio de Internet donde están los dos sistemas de información, determinadas ocasiones, esto es importante para ya que cuando paga a destiempo o por otras causas ajenas a la responsabilidad del deudor, automáticamente aparece un reporte negativo o de calificación morosa y mediante su reporte este prestatario o deudor siendo cliente de algún crédito, puede solucionar su problema ya que con el reporte sabe exactamente cual es su situación. La información que proporciona el Buró es útil para otras empresas que estén en proceso de otorgarle un crédito ya que del reporte se desprende parte de su análisis de crédito, lo cual puede ocasionar el rechazo inmediato de la solicitud de crédito, lo mejor es estar al corriente al estar realizando un trámite de credito, y por otro lado si es un microempresario que requiere una Terminal



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

de pago también le afecta estar atrasado en sus pagos, ya que no se le otorgara el beneficio de cobro por tarjeta de credito o debito por medio de la Terminal.

Un punto que se señala en el periódico de circulación catorcenal por José Peraza (2009) la nueva visión y que es muy importante es que ***“al entrar al Buró de Crédito o al Circulo de Crédito, ambas sociedades de información crediticia ya no se puede salir de ellos ya que se crea in registro histórico de por vida”***, siguiendo la atención del artículo se debe de tener conocimiento de la situación actual mediante un reporte de Buró de credito antes de solicitar credito alguno.

3.8.2 ¿Qué son los Burós de Crédito? y ¿Cuáles son?

Los Burós de Crédito: Son empresas privadas llamadas también legalmente Sociedades de Información Crediticia, las cuales crean archivos históricos de cualquier sujeto o individuo que se encuentre dentro del sistema financiero mexicano, pero ¿de dónde obtendrá la información?, pues este tipo de empresas privadas fueron creadas para fines de almacenamiento y de calificación de la conducta de todos nosotros los mexicanos, y se nutre de la información que le proporcionan las empresas, estas a su vez la reciben de parte del público en general que acude a ellas por un crédito (mismas que, luego consultarán en varias ocasiones la información que les será útil en su decisión de otorgar o no un crédito, ya que en los burós se van actualizando nuevos datos y se lleva la información de por vida de los individuos inmersos en el sistema financiero, llámese cliente de algún Banco, Sofom, Caja de Ahorro, Tienda Departamental, etc.). Por otra parte también es importante recalcar que no todas las empresas toman como un hecho decisivo otorgar o no un crédito, cuando una persona se encuentra en malas notas calificadas en el buró, por



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

ejemplo, una casa de empeño puede usar esa información, pero eso no le afectaría si su cliente tiene mala recomendación por la calificación otorgada en el buró de crédito, por que al fin de al cabo la casa de empeño tiene una prenda y si su cliente no paga sencillamente se queda con ella.

En México hay dos principales y reconocidas sociedades de información crediticia: EL Buró Nacional de Crédito (BNC) y El Círculo de Crédito.

El Buró Nacional de Crédito (BNC),

“El buró de crédito surge a partir 1995 con la expedición de reglas a que deberían apegarse las sociedades de información crediticia. Además de informar sobre situación crediticia también informan sobre demandas, juicios, sentencia y eventualmente, sobre impuestos. En México se creo el Buró Nacional de Crédito (BNC), a raíz de la crisis de la cartera vencida de la Banca, bajo los auspicios de la Asociación de Bancos de México y con la participación de la empresa Trans Union y Fair Isaac Company.

Para que una compañía o individuo sea incorporado a la base de datos del buró debe hacerlo constar por escrito. De hecho los contratos ya integran una cláusula específica. La ley es muy concreta en cuanto a que las empresas como el Buró de Crédito deben vigilar que se cumpla el derecho conocido como secreto bancario consistente en que la instituciones de crédito no podrán informar sobre depósitos, servicios o cualquier otra operación sino solamente al depositante, deudor, titular o beneficiario, a sus representantes legales o a quienes tengan un poder, salvo cuando lo pida la autoridad judicial. Las empresas que aportan información al Buró son los bancos, las tiendas departamentales y comerciales, emisores de tarjetas de crédito (American Express, Diners, etc.) y los sistemas de crédito automotriz, entre otros.

Un reporte de Buró de Crédito consta de los siguientes 7 puntos:

- 1. Datos de la empresa que otorgaría el crédito.*
- 2. Datos generales del consumidor. Incluye fecha de nacimiento, RFC, los domicilios reportados y los empleos.*
- 3. Mensajes de alerta. Estos ayudan a detectar posibles fraudes o incongruencias en la información que pueden llevar a una investigación o a sospechar que el historial de crédito no corresponde a la persona que lo solicito.*
- 4. Resumen del archivo. Se presentan los datos resumidos por ser muchos, así como el número de veces que han sido consultados, para evaluar una solicitud de crédito, la fecha de la consulta más reciente y el número de solicitudes de los últimos seis meses.*



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

5. *cuentas. Lista de las cuentas de crédito con datos importantes, nombre del titular o i es cuenta mancomunada, el limite de crédito, si existe saldo atrasado y la historia de pagos de los últimos dos años.*

6. *reportes solicitados. Lista de las empresas de otorgantes de crédito que han requerido el historial, fecha de la solicitud, tipo de préstamo y el monto*

7. *declaraciones del consumidor. Contiene los comentarios hechos por el titular del historial sobre su situación financiera o sobre cualquier aspecto relevante para análisis del historial.*

Este reporte se puede pedir por medio del banco o por Internet. El Buró de crédito no autoriza los créditos, solo informa al otorgante lo necesario para que este tome su decisión de otorgar o no. los reportes benefician a los otorgantes y a los demandantes del crédito, siempre y cuando lleven un comportamiento de manera adecuada. ((f) CONDUSEF, 2004 p.32))”

Para conocimiento el artículo de Mónica Martínez habla de un reporte de forma general, pero en realidad son 3 reportes que emite el Buró de Crédito en cuanto a historial crediticio se refiere y los más usados que emiten El Buró y el Círculo de Crédito son el reporte de historia crediticia para personas físicas, persona física con actividad empresarial y personas morales, de los cuales nos interesan los dos de personas físicas.

Para mayor información al lector se detalla formas de contacto:

1.- www.burodecredito.com.mx de 7 a 23 horas, el cual otorga cada doce meses dos reportes especiales con un periodo de cada seis meses sin costo alguno, ingresando los datos del último crédito que fueron proporcionados y que por lo general son los de identificación (nombre completo y correcto, CURP, RFC, fecha de nacimiento) y domicilio (calle y número sin ciertos caracteres especiales, colonia, código postal de la colonia, ciudad, municipio y estado del país). Y por último datos de crédito vigentes y una clave para descifrar y acceder.

2.-Vía telefónica al Centro de Servicio al Cliente: Ciudad de México 5449 4954, por medio de lada sin costo al 01 800 64 07 920.

3.-En la oficina de Atención a Clientes: Plaza Imagen local 3 Av. Periférico Sur 4349 Frac. Jardines en la Montaña delegación Tlalpan C. P.14210, México, D.F. de lunes a viernes de 9-18 hrs. Y sábado de 9 -13 hrs.

4.-Existen Otras formas como en los bancos (incluso en donde se tramitó y se tuvo negativa a la solicitud de crédito) pero tiene un costo, por correo igual o por fax. (<http://www.burodecredito.com.mx>)



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

“Si nota algo extraño en su reporte de crédito debe acudir a la empresa, tienda o banco que da referencia de atraso y aclarar el error si lo hubiera, ellos avisaran al Buró o al Círculo de crédito de las modificaciones ((1) Tríptico CONDUSEF, 2006 p.1)”.

Para Aclaración en algún Buró de Crédito debe contactar al Banco de Referencia al atraso o pendiente de pago y solucionar el pendiente, el mismo banco puede gestionar ante Buró de crédito la corrección de los datos pero por lo general no lo efectúan y por eso cada quien tiene que hacerlo por su cuenta, por lo general las correcciones se manifiestan al Buró, pero si todavía se debe no se puede corregir la información de mal calificativo en el Buró de Crédito.

De manera importante subrayo que al efectuar una reclamación cada persona tiene obligación de darle seguimiento hasta que quede totalmente resuelta la aclaración y cuando se tiene alguna aclaración la institución financiera o empresa debe otorgar copia del reporte, aunque esto ocasiones algún cobro por impresión, al igual de que se le debe dar a la persona que solicite la información de cual es situación con detalle del reporte.

“los registros son eliminados por el Buró de Crédito cuando son de personas físicas con antigüedad igual o mayor a 84 meses (7años), plazo considerado a partir de que sucedió el evento, La información referente a créditos vencidos de personas físicas, cuyo saldo sea inferior al equivalente a mil UDIS, siempre y cuando hayan trascurrido 48 meses contados a partir de que los créditos se encuentran cerrados, esto es, que por cualquier causa hayan dejado de existir derechos de cobro respecto de los créditos de que se trate o Buró de crédito hubiere dejado de recibir información sobre los mismos. Se entenderá por créditos vencidos aquellos que tengan más 90 o más días de incumplimiento en sus pagos. Los registros de personas morales no se eliminan.” (Contrapunto, 2009)

El_Buró Nacional de Crédito es una empresa privada constituida como una Sociedad de Información Crediticia, orientada a integrar y proporcionar información previa al otorgamiento de crédito y durante la vigencia del financiamiento. Cuenta con dos empresas: una especializada en Personas Físicas y otra en Personas Morales y Físicas con Actividad Empresarial.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

Buró de Crédito es una empresa privada orientada a integrar y proporcionar la información crediticia más completa, confiable y oportuna de personas y empresas, con estricto apego a valores éticos y profesionales, apoyando así la actividad económica de México. El Buró Nacional de Crédito cuenta con la participación de tres socios internacionales, así como de la banca comercial mexicana. En este conjunto de accionistas garantizan con su experiencia y solidez altos estándares de calidad y seguridad de los productos y servicios que brinda el Buró.

El Buró se compone de la siguiente manera²⁷:

***Banca Comercial.** Las instituciones bancarias del país proporcionan información así como con su probada experiencia financiera, otorgan un sólido respaldo a Buró de Crédito.*

***Trans Union Corp.** Es un líder mundial que aporta tecnología para la integración, administración y uso de bases de datos de personas físicas para el desarrollo y consolidación de Burós de Crédito.*

***Dun & Bradstreet Corp.** Es un líder mundial en servicios de información comercial. Aporta tecnología para la integración, administración y uso de bases de datos para empresas y personas físicas con actividad empresarial.*

***Fair Isaac Corp.** Es un líder mundial en el desarrollo de modelos estadísticos de predicción de riesgo y evaluación de comportamiento crediticio.*

El Buró de Crédito Garantiza la Calidad de sus servicios, ya que desde 1999 cuenta con la certificación de ISO 9001 para los procesos de integración, generación y emisión de Reportes de Crédito y desde 2001 esta certificación incluye el diseño y desarrollo de productos relacionados, garantizando con ello el cumplimiento de estándares internacionales de calidad. Desde el año 2005 Buró de Crédito fue certificado bajo la norma UNE 71502, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, para todos los procesos de la empresa. En 2006 adoptó la certificación de la Norma de Excelencia de Centros de Contacto (NECC) como modelo para el control y administración de las operaciones que realizan sus Call Centers.

***Garantía de Seguridad:** El Buró Nacional de Crédito realiza operaciones bajo apego a políticas y sistemas de seguridad de acuerdo con estándares internacionales y nacionales.*

Marco Legal

Al ser una Sociedad de Información Crediticia, Buró de Crédito rige sus operaciones y las relacionadas con instituciones otorgantes de crédito que tienen contratado sus servicios bajo la Ley para Regular a las Sociedades de Información Crediticia y por las Reglas Generales que dicta Banco de México.

El apego al marco legal es vigilado y auditado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, el Banco de México y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

²⁷ Fuente: <http://www.burodecredito.com.mx>/historia, p. 1, 2010.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

El Buró de Crédito integra información histórica de los datos generales y el comportamiento crediticio de personas físicas y empresas. Toda la información es proporcionada por los usuarios. La base de datos se conservará durante un plazo de seis años para personas físicas y morales. La información completa acerca de los clientes, contenida en su historial crediticio, únicamente se presenta en el Reporte de Crédito Especial, documento al que sólo tiene acceso el cliente. Para el caso de los usuarios e instituciones que hacen uso de nuestros servicios, la información es presentada a través del Reporte de Crédito Ordinario y éste no muestra el nombre de los otorgantes de crédito ni el número de cuenta. Para el Buró de Crédito son usuarios: Los Bancos, arrendadoras, empresas de financiamiento automotriz, hipotecario, y de bienes en general, tiendas departamentales, empresas comerciales y compañías de servicios (ej. Televisión por cable, telefonía), entre otras.” (<http://www.burodecredito.com> p.1 historia y 2 marco legal)

Como observamos el Buró de crédito es una empresa Privada con Verificación de la Normatividad de las autoridades ya que brinda un servicio a ciudadanía y al sistema financiero Mexicano. El buró encuentra la información vigente de los socios afiliados a este sistema de información y sus clientes, nosotros por ejemplo, el principal actor de nuestro tema de estudio en este manual. Aclaro al firmar un contrato de crédito con algún otorgante de crédito, en el debe estar impreso el nombre de la Sociedad de Información a la cual está afiliada esa empresa. Cuando un usuario de crédito desea saber de su historial crediticio, puede hacer su solicitud de información, el cual le será proporcionado como sigue:

“La Solicitud de Reporte de Crédito Especial Personas Físicas.

Para obtener un reporte de crédito especial se requiere de una autorización por escrito del dueño del historial, como sigue:

Autorización del Solicitante, -Autorizo a Trans Union de México S.A. S. I. C. para que procese mi Reporte de Crédito Especial a fin de conocer la condición en que se encuentra mi historial crediticio con Entidades Financieras y/o Comerciales, de acuerdo con lo establecido en el artículo 40 de la Ley para Regular a las Sociedades de Información Crediticia. Asimismo declaro que conozco la naturaleza y alcance de la información que se solicitará. Bajo protesta de decir verdad manifiesto que los datos que menciono es esta solicitud son verídicos.-

Importante

Por su seguridad, su Reporte de Crédito Especial no podrá ser generado ni enviado en los siguientes casos:



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

a) La solicitud no esté debidamente llenada.

b) La información proporcionada sobre sus créditos no coincida con lo registrado en Buró de Crédito.

c) Se requiera de un pago y no se proporcione una tarjeta de crédito para efectuarlo, o bien, el cargo a ésta no pueda efectuarse.

El horario para obtención del Reporte de Crédito Especial a través de Internet es de 7 a 23 hrs. (horario del centro de México). Reporte de Crédito Especial. El Reporte de Crédito Especial es un documento que muestra el historial crediticio de una persona, detallando información de los créditos que tiene o ha tenido, la fecha de apertura, saldo, etc. y la forma como estos han sido pagados en el tiempo. Adicionalmente se integra información general del consumidor.” (Ídem personas físicas)

Cuando una persona desea obtener su reporte de crédito, lo puede hacer por Internet o pedírselo a algún otorgante de crédito, y cuando esa misma persona desea algún crédito el otorgante tiene que pedir al solicitante de crédito que le firme de autorización para que pida el reporte de crédito para que lo utilice en el análisis de crédito y ese reporte se le queda a la empresa.

“El Reporte de Crédito Especial se entrega acompañado de un instructivo donde se explica su estructura y contenido, así como los derechos del titular y en caso de requerir una aclaración los pasos a seguir.

Si se es titular de una tarjeta de crédito vigente necesita el número de tarjeta, institución que la emite y límite de crédito. Si se es titular de un crédito automotriz o hipotecario, tener a la mano el número del crédito y el nombre del otorgante y, Bajar de la página de Internet, el reporte llenando todos los requisitos que pide. Interpretar la información del Reporte de Crédito Especial y Descarga el instructivo de la página de Internet y preguntar por teléfono al Buró de Crédito.

Composición del Reporte de Crédito Especial.

- *Datos generales: Nombre o razón social, RFC, domicilios, empleos y teléfonos.*
- *Créditos vigentes y cerrados contratados durante los últimos seis años.*
- *Características y condiciones de cada crédito: tipo de crédito, responsabilidad, fecha de apertura, línea de crédito, moneda, saldo actual, saldo vencido, situación actual de pago, entre otros.*

- *Historia del comportamiento de pago de hasta 24 meses. Consultas realizadas al expediente en los últimos 24 meses.*
- *El Reporte de Crédito Especial incluye información específica tal como fue reportada por la institución otorgante. No incluye ninguna clase de comentarios o de recomendaciones por parte de Buró de Crédito. Buró de Crédito no determina si una persona es sujeto de crédito o no. Cada institución bancaria o comercial tiene políticas y procedimientos de manejo de riesgo particulares,*



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

por lo que ellos son quienes deciden si otorgan o no un crédito.” (Idem reporte de crédito, p.1-2,2010)

El servicio de reportes de crédito como lo vemos no es directamente la sucursal bancaria o cualquier empresa la que nos lo va a generar sino que es por medio de la base de datos de las sociedades de información, por otra parte, cada una de las sociedades tiene su diferente forma de operar, sin embargo el reporte que emiten sigue siendo un reporte o historial de crédito.

“Si se está en desacuerdo en algún punto. Solicite una aclaración. Buró de Crédito turnará la aclaración a la institución otorgante de crédito que corresponda siempre y cuando la solicitud esté debidamente llenada y acompañada de los documentos requeridos, o bien procederá a efectuar la modificación cuando el error le sea imputable

Aclaraciones el Reporte de Crédito Especial

En caso de no estar de acuerdo en los datos contenidos de tu Reporte de Crédito Especial, usted tiene derecho a solicitar a través de Buró de Crédito una aclaración o reclamación a las instituciones involucradas. Buró de Crédito envía la aclaración a la institución o las instituciones otorgantes de crédito dentro de los primeros cinco días hábiles a partir de la recepción de la aclaración por parte del consumidor. Mientras esté en proceso la aclaración, en el Reporte de Crédito Especial se incluye la leyenda "Registro Impugnado" en el crédito correspondiente. La institución involucrada deberá responder máximo en 30 días naturales. Buró de Crédito enviará la respuesta a su solicitud de aclaración máximo en 45 días a partir de recibida la solicitud y adjuntará en su caso, un Reporte de Crédito Especial corregido.

En el caso de que la institución no entregara una respuesta dentro del plazo establecido por la ley, Buró de Crédito procederá a modificar el registro conforme a la aclaración solicitada por el consumidor.

Buró de Crédito envía el resultado de la aclaración al consumidor dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la respuesta de la institución otorgante de crédito o al concluir el periodo para el dictamen indicado por la ley.

Personas y empresas tienen derecho a presentar hasta dos solicitudes de aclaración en un año calendario sin ningún costo. Las solicitudes de aclaración adicionales que se presenten en el mismo periodo tienen un costo de \$70.00 incluyendo IVA.” (Ibidem)

La ventaja que muestran estas sociedades de información como el buró de crédito es que dan opción de que el usuario de crédito se defienda o manifieste sus dudas y pueda actuar para corregir malos entendidos. Esto se puede debido a que hay leyes que lo amparan como por ejemplo la ley para regular las



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.
sociedades de información crediticia, ley de ley para la transparencia y ordenamiento de los servicios financieros, entre otros.

Procedimientos

*“Procedimiento para aclaraciones sobre el Reporte de Crédito Especial. **Persona Física:** se imprime, Llena y firma la solicitud.*

Se anexa a ella los siguientes documentos:

- 1. Copia de Reporte de Crédito Especial sobre el cual se solicita una aclaración. (El Reporte de Crédito Especial no debe tener una antigüedad mayor a 90 días)*
- 2. Copia de identificación oficial en donde aparezcan datos personales y firma: credencial de elector, pasaporte vigente; para extranjeros FM2.*
- 3. Copia de documentos que respaldan la aclaración, en caso de contar con ellos.*

Para enviar o entregar la Solicitud de Aclaración por los siguientes medios: Correo Electrónico: servicio.clientes@burodecredito.com.mx. Fax: Disponible las 24 horas. De la Ciudad de México 54 49 49 54 del interior del país 01 800 64 07 920. Correo, mensajería y Oficina de Atención a Clientes: Av. Periférico Sur 4349 Plaza Imagen Local 3 Fracc. Jardines en la Montaña Delegación Tlalpan, México, D.F. C. P. 14210

Aclaraciones sobre el Reporte de Crédito Especial.

Persona Física con Actividad Empresarial: *Imprima, Llena y firma la solicitud. Anexe a la solicitud los siguientes documentos:*

- 1. Copia de Reporte de Crédito Especial (El Reporte de Crédito Especial no debe tener una antigüedad mayor a 90 días).*
- 2. Copia de identificación oficial en donde aparezcan datos personales y firma: credencial de elector, pasaporte vigente; para extranjeros FM2.*
- 3. Copia de documentos que respaldan la aclaración, en caso de contar con ellos. Se puede enviar o entregar la Solicitud de Aclaración por los medios anteriores mencionados. Buró de Crédito enviará la respuesta a la solicitud de aclaración máximo en 45 días a partir de recibida la solicitud y adjuntará en su caso, un Reporte de Crédito Especial corregido.*

Declarativa sobre Reporte de Crédito Especial

Si la respuesta del otorgante de crédito a una aclaración no es totalmente satisfactoria tiene derecho a incluir en el expediente de su Historial Crediticio en un texto de no más de 200 palabras el motivo de tu inconformidad. Esto se hace a través del formato "Solicitud de Declarativa".

Derechos del Consumidor

Como persona física o empresa la Ley para Regular a las Sociedades de Información Crediticia le permite:

Obtener tu Reporte de Crédito Especial, Presentar una Aclaración y Presentar una Declarativa.

Obtener Reporte de Crédito Especial. Toda persona física o moral tiene derecho a solicitar un Reporte de Crédito Especial sin costo una vez cada doce meses, siempre que éste sea solicitado



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

directamente a Buró de Crédito y la entrega sea a través de correo electrónico o directamente en nuestra Oficina de Atención a Clientes. Cuando la entrega del Reporte de Crédito Especial es a través de fax, mensajería o correo postal, se debe cubrir el costo vigente. Del mismo cuando se trate de la segunda solicitud o subsecuentes dentro del plazo de doce meses.

Presentar Aclaración. Toda persona física o moral tiene derecho a presentar una aclaración a las instituciones que considere, a través de Buró de Crédito en caso de que no esté conforme con los datos contenidos en su Reporte de Crédito Especial. Buró de Crédito entregará la solicitud de aclaración a la institución otorgante de crédito respectiva dentro de los primeros cinco días hábiles a partir de la recepción de la misma de parte del consumidor. Mientras esté en proceso la aclaración, en el Reporte de Crédito Especial se incluye la leyenda "Registro Impugnado" en el crédito correspondiente. De acuerdo con el marco legal vigente, la institución otorgante de crédito deberá responder a más tardar en 30 días naturales, ya sea indicando que es correcta la información o solicitando a Buró de Crédito que realice las adecuaciones correspondientes en los datos. Cuando la institución otorgante de crédito no entrega una respuesta dentro del plazo establecido por la ley, Buró de Crédito procederá a modificar el registro conforme a lo solicitado por el consumidor en la Solicitud de Aclaración. Buró de Crédito envía el resultado al consumidor dentro de los primeros cinco días hábiles una vez recibida la respuesta de la institución otorgante de crédito o al concluir el período para el dictamen indicado por la ley. Personas y empresas tienen derecho a presentar hasta dos solicitudes de aclaración en un año calendario sin ningún costo. Las solicitudes de aclaración adicionales que se presenten en el mismo periodo tienen un costo de \$70.00 incluyendo IVA.

Mensajes de Alerta. Son enviados a su correo electrónico cuando se registran en tu Reporte de Crédito Especial cambios como:

- 1. Nuevos domicilios particulares o de empleo*
- 2. Atrasos de pagos reportados en algún crédito.*
- 3. Regularización en pagos.*
- 4. Nuevos créditos registrados*
- 5. Quién consulta tu expediente" (ídem/reclamaciones p.1)*

La existencia del reporte de crédito le da confianza a las empresas que otorgan créditos con el solicitante de un crédito, ya que las buenas o malas recomendaciones se resumen en un reporte constantemente actualizado, y al mismo tiempo cada empresa contribuye a la formación de la historia de cada uno de sus clientes. Por el lado del sujeto de crédito le sirve como buena o mala referencia.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

"Beneficios del servicio del Buró Crédito"

- *Alertas a su correo electrónico en cuanto se registre algún cambio en tu expediente.*
- *Acceso por Internet al sistema para que conozca a detalle la Alerta enviada.*
- *Obtener una vez cada 3 meses su Reporte de Crédito Especial sin costo o recibirlo en correo electrónico automáticamente el último día del trimestre.*
- *Recontratación automática del servicio.*

Con estas alertas podrá:

1. *Tomar acciones para mantener un historial crediticio al corriente.*
2. *Tomar acciones en caso de ser víctima de fraude o robo de identidad, es decir, cuando alguien utilizando su nombre solicite algún crédito.*
3. *Saber si el otorgante de crédito ya consultó su información para un nuevo crédito que está tramitando.*
4. *Conocer cuando se registre un nuevo crédito." (Ídem)*

El círculo de Crédito.

Es una Sociedad de Información Crediticia, que dentro de sus funciones están²⁸:

*"Recibir y procesar información crediticia de los Otorgantes de Crédito a nivel nacional, consolidar la información y crear expedientes electrónicos por consumidor y ponerla al alcance de los Otorgantes de crédito; realiza principalmente las siguientes actividades: Integra, **recopila información crediticia**, proporcionada de manera periódica por Otorgantes de Crédito, afiliados al Círculo de Crédito, Ordena, y Crea un archivo por persona con sus datos personales (nombre, domicilio particular y domicilio de empleo), créditos que tiene y ha tenido. Este documento lleva el nombre de Reporte de Crédito o historial crediticio.*

Quando se solicita un crédito a una empresa (si está afiliada al Círculo de Crédito), firmará una solicitud de crédito donde autoriza que su expediente sea consultado, Círculo de Crédito genera y envía un historial crediticio, mismo que es analizado por la empresa y sirve de base para decidir sobre el otorgamiento de un crédito." (<http://www.circulodecredito.com.mx/conocenos.htm>, 2010)

Esta empresa es otra de las sociedades de información de las dos principales a que hice referencia al inicio del tema de SIC's, la cual no tiene nada que ver con el Buró de Crédito, por lo cual si requerimos saber en cual estamos es mejor consultarlo vía Internet en las página de cada sociedad, o consultarlo con los otorgantes de crédito a los que hemos pedido a crédito, quienes nos dirán con que sociedad de información nos hemos involucrado.

²⁸ Fuente: <http://www.circulodecredito.com.mx/conocenos.htm>, p.1 2010



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

“-Usted autoriza para ser consultado en Círculo de Crédito-

El Círculo de Crédito sólo podrá proporcionar información a un Otorgante de Crédito cuando existe la autorización expresa de la persona a ser consultada. Excepto cuando los Otorgantes de Crédito mantengan relaciones jurídicas con sus clientes, podrán realizar consultas a su Reporte de Crédito Especial, hasta que termine la relación jurídica.

El Reporte de Crédito Especial es entregado directamente al titular, siempre y cuando exista la autorización expresa.

El Reporte de Crédito Especial deberá contener la identidad de los Otorgantes de Crédito que hayan consultado su información en los 24 meses anteriores. Así mismo debe de anexarse al Reporte de Crédito Especial un Instructivo de interpretación.” (Ídem/ consum_derechos.htm)

Los reportes de crédito como marca la ley de regulación de sociedades de información y como hemos visto sólo son entregados al titular de la información, y esta información puede obtenerla el otorgante de crédito sólo si el usuario o titular lo autoriza de forma escrita (firmada).

“Las secciones principales del Reporte de Crédito

Datos Generales (sección a).- en esta sección encontrará los datos que identifican el reporte como son: nombre completo, domicilio particular y domicilio de empleo. mostrándose hasta 3 direcciones.

Cuentas Registradas (sección b).- hallará características de los créditos que tiene o ha tenido, se informa datos relevantes de cada crédito como: otorgante, moneda, pagos, fechas (apertura, cierre, último pago, etc.), montos (límite de crédito, saldo actual, saldo vencido, etc.), un historial que indica como ha realizado hasta los últimos 84 pagos.

Consultas Realizadas (sección c).- recuerde que para que su expediente pueda ser consultado se requiere de su autorización expresa, en esta sección verá las consultas que han sido hechas a su expediente indicando fecha y nombre de la institución que realizó la consulta.

Conceptos Principales o sección: A/ Datos Generales B/ Características Del Crédito. C/ Declarativa Y Consultas Realizadas.

Secciones A Datos Generales.

-Número de expediente y fecha de consulta. Para cualquier reclamación estos datos le serán requeridos e indicar el número de folio con el cual se generó su Reporte de Crédito Especial y la fecha en que se emitió.

-Nombre del Consumidor. En esta sección se detallan los datos generales de la persona que solicitó el Reporte de Crédito Especial de la forma en la que los Otorgantes de Crédito lo han reportado a Círculo de Crédito.

-Domicilios Registrados. Domicilios que han reportado los Otorgantes de Crédito, la columna “Fecha de Registro” indica la fecha en que cada uno de los domicilios fue reportado.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

-Empleos Registrados. Empleos que han sido reportados a Círculo de Crédito, la información que se presenta no siempre está completa ya que no todas las Empresas que aportan información cuentan con la misma. En la columna "Fecha de Registro" se indica la fecha en la que los datos del empleo fueron reportados a Círculo de Crédito.

Sección B Características del Crédito. Cuentas Registradas.

En esta sección se detallan todos los créditos que el titular tiene y que han sido reportados a Círculo de Crédito; los cuales pueden estar vigentes o cerrados a la fecha de consulta. Por cada crédito se presenta un recuadro en donde se proporciona información como características generales del crédito, fechas, montos y la situación de los últimos 84 pagos. La información es proporcionada por la Empresa o Entidad Financiera que otorgó el crédito siendo ésta la responsable de la información aquí presentada.

-Características Generales del Crédito. Tipo de contrato. Tipo de contrato obtenido por ejemplo: préstamo automotriz, préstamo personal, tarjeta de crédito bancaria, tarjeta de crédito departamental, bienes raíces, entre otros.

-Número de crédito o de contrato; Tipo de cuenta. Se indica el número de crédito asignado por la Empresa o Entidad Financiera que otorgó el crédito. Indica el tipo de crédito obtenido: Pagos Fijos, Hipotecaria, Revolviente, Sin Límite Preestablecido.

-Características Particulares del Crédito. Responsabilidad. Es la responsabilidad que el titular del crédito tiene sobre el mismo: Individual, Mancomunado, Obligado Solidario, Aval.

-Tipo de Otorgante. Nombre de la Empresa o Entidad Financiera que otorgó el crédito y quien es el ente que lo reporta a Círculo de Crédito.

-Número de Cuenta. Número de crédito asignado por la Empresa o Entidad Financiera que otorgó el crédito.

-Moneda. Pagos. Indica la moneda en que el crédito fue otorgado. Número total de pagos pactados al inicio del crédito. Frecuencia en la que se pactó realizar los pagos: semanal, quincenal, mensual.

-Fechas: Último Reporte Fecha en la que el Otorgante de Crédito actualizó por última vez.

-Apertura: Fecha en la que se abrió el crédito.

-Cierre: Fecha en la que se terminó de pagar el crédito.

-Última Compra. Fecha de última compra, reportado por la Empresa o Entidad Financiera.

-Último Pago. Fecha de último pago, reportado por la Empresa o Entidad Financiera.

-Montos: Crédito Máximo En créditos de tipo revolviente y sin límite preestablecido, se detalla el monto máximo que el titular del crédito ha dispuesto desde la apertura de la línea de crédito. En créditos de pagos fijos o hipotecas se refleja el monto total del crédito otorgado.

-Límite de Crédito. En créditos de tipo revolviente se indica el límite de crédito obtenido. No aplica en créditos hipotecario, pagos fijos, Sin límite preestablecido.

-Saldo Actual. Saldo que se adeuda a la Empresa o Entidad Financiera a la fecha de la última actualización. En caso de existir saldo a favor el monto aparecerá en signo negativo.

-Saldo Vencido. Cantidad que se adeuda a la fecha de la última actualización y cuya fecha de pago está vencida.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

-Monto Pago. Cantidad requerida por el Otorgante como pago del crédito en el periodo correspondiente a la fecha de actualización.

-Situación. La situación que tuvo o tiene la cuenta y se proporcionará siempre y cuando la Empresa o Entidad Financiera quiera hacer alguna reclamación sobre la información que reporta. En caso que el crédito esté en disputa, aparecerá la leyenda de "Registro Impugnado"

-Últimos 84 pagos. Se proporciona una historia de hasta 84 pagos. Esta información se conforma con la información que entregan los Otorgantes de Crédito. No todos los créditos tienen los 84 pagos, depende de la vigencia del crédito. El periodo 1 es el más reciente, la fecha es la misma especificada en el campo de último reporte. El periodo 2 es el pago inmediato anterior al pago 1 y así sucesivamente hasta el pago 12, posteriormente se muestra la calificación más alta, obtenida en un rango de 12 pagos. Las calificaciones tienen los siguientes significados: V = Vigente, pago realizado puntualmente - = No reportó información la Empresa o Entidad Financiera. 1, 2, 3, 4, etc. = Número de pagos retrasados al periodo reportado.

Sección C Declarativa y Consultas Realizadas.

-Consultas Realizadas. Se especifica el nombre de los Otorgantes de crédito que han solicitado el Reporte de Crédito en los últimos 24 meses. Indica la fecha en que se efectuó la consulta así como la dirección y el teléfono.

-Declarativa. Texto que solicita incluir el titular del Reporte de Crédito e indica el motivo por el cual está inconforme con la información que se detalla sobre algún(os) crédito(s). Texto de no más de 200 palabras, con derecho a incluirlo después de haber realizado una reclamación ante una Empresa o Entidad Financiera; siempre y cuando la resolución no sea favorable al titular. Es bueno revisar el reporte de Crédito por lo menos cada 6 meses, para que verificar que los pagos realizados de los créditos se encuentran reportados de manera correcta. Así se disminuirá o se evitará rechazos de un crédito a causa de errores en el Reporte de Crédito. Además Cuentas con una sección en su historial crediticio donde puedes externar su inconformidad de algún dato contenido en su Reporte de Crédito." (Ídem/ consum_quees_secciones.htm, p.1,2010)

Aunque los reportes de círculo de crédito, parecen extensos, contiene la información vital para ser un historial crediticio como los del buró de crédito, por eso la extensión no afecta al reporte y cada uno tiene su manera de almacenar la información.

"Para presentar una reclamación sobre la información contenida en su Reporte de Crédito Especial. Al momento de recibir el Reporte de Crédito Especial el usuario de crédito recibe una solicitud de reclamación para que solicite corrección de la información contenida en el mismo. Tiene derecho a presentar dos reclamaciones en un año calendario en forma gratuita. Mientras, se incluirá en el crédito que está reclamando la leyenda de "Registro Impugnado", la cual se eliminará hasta que concluya el trámite de la reclamación.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

La respuesta a la reclamación será enviada en un plazo no mayor a 44 días a partir que se reciba la solicitud debidamente requisitada en Círculo de Crédito. Si la respuesta es favorable la reclamación es procedente, se adjuntará a la respuesta un Reporte de Crédito Especial actualizado. También se entregará un Reporte de Crédito actualizado a los Otorgantes de Crédito que hubiesen consultado el Reporte del usuario de crédito, en los últimos 6 meses.

Si el Otorgante de Crédito no contesta la reclamación en el plazo establecido por la Ley, Círculo de Crédito deberá modificar la base de datos de acuerdo a lo solicitado por usted. Cuando los errores sean imputables a Círculo de Crédito, este último deberá corregir de manera inmediata su base de datos". (Ibidem /consum_aclaracion.htm.)

En el círculo de crédito existe la opción de inconformarse como en el buró de crédito, lo cual los hace coincidir en velar por los intereses de sus usuarios; y las inconformidades se manifiestan en reclamaciones, de las cuales en el reporte se exponen los motivos en el en la sección de declarativas, y a su vez esas declarativas sirven como un amparo de la aclaración, ya que mientras haya un registro de algún dato que provoque inconformidad en el usuario de crédito en el reporte habrá una leyenda de registro impugnado.

***"para ingresar una leyenda en su Reporte de Crédito Especial.** En caso que la respuesta de su reclamación no sea de su completa satisfacción, podrá ingresar una leyenda llamada declarativa la cual es un texto de no más de 200 palabras en el cual podrá mencionar el porqué de su inconformidad. El círculo de crédito. Se ubica en la Calle Emerson Núm. 150 - 903, Col. Chapultepec Morales. C. P. 11560, Distrito Federal, Miguel Hidalgo. Y para mejor contacto tiene los Tels: 5255 4938 y 01 800 888 247 2856 Fax: 5255 4894 Buró de Crédito así como el domicilio en Av. Periférico Sur 4349, Plaza Imagen Local 3, Fracc. Jardínes en la Montaña, C .P. 14210, Distrito Federal, Tlalpan. Tels: 5449 4954, 01 800 6407 920. El domicilio, la Unidad Especializada de Atención a Clientes, esta en: Jaime Balmes no. 11 edificio e mezanine 1 sección c. "plaza Polanco" col. los Morales Polanco del. Miguel Hidalgo México distrito federal C. P. 11510." (Ídem /consum_declarativa.htm)*

El reporte de crédito.

Para obtener un reporte de crédito especial, se Debe autorizar la generación y envío del Reporte, para lo cual tendrá que enviarse al Círculo de Crédito una Solicitud de Reporte de Crédito Especial. Un reporte de crédito, contiene el cumplimiento de las obligaciones crediticias de personas físicas, detallando los datos generales y el detalle de hasta los últimos 84 pagos de cada uno de los créditos adquiridos con los Otorgantes de Crédito (que tienen contratado los servicios con Círculo de Crédito).



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

Está formado por 5 secciones principales: 1. Datos personales, 2. Domicilios particulares, 3. Domicilios de empleos registrados, 4. Referencias de comportamiento de pago de los créditos vigentes o cerrados y 5. Detalle de las consultas realizadas a su expediente.

Se puede solicitar directamente, por teléfono y por fax, en la ciudad de México y área Metropolitana al 5166-2455 ó del interior de la República al 01 800 88 82 47 28 56 en un horario de lunes a viernes de 9 a 19 hrs. Por Internet en <http://www.circulodecredito.com.mx>. Por mensajería o directamente acudiendo a las oficinas ubicadas en: Emerson 150 despacho 903, Col. Chapultepec Morales, C. P. 11560, México, D. F., o con cualquier Otorgante de Crédito afiliado a Círculo de Crédito. Al enviar una solicitud de Reporte de Crédito Especial físicamente, deberá estar llena, firmada y anexar copia de cualquiera de los siguientes documentos:

- *Credencial de elector (IFE)*
- *Pasaporte vigente*
- *Para extranjeros Forma Migratoria 2 (FM2)*

Por Ley todo usuario de servicios financieros tiene derecho a solicitar un Reporte de Crédito Especial una vez cada 12 meses gratis, siempre y cuando la entrega se realice por correo electrónico o lo recoja en la Oficina de Atención a Clientes. Si es el primer reporte de crédito especial solicitado y el medio de envío es: por correo electrónico \$ 0.00 (Gratis), Oficina de Atención a Clientes \$ 0.00 (Gratis), Correo con acuse de recibo \$ 95.00, Mensajería especializada \$ 120.00 y Fax \$ 30.00

Si es el segundo reporte de crédito especial ó más en 12 meses, dependiendo el medio de envío es el costo:

- *Correo con acuse de recibo \$ 105.00,*
- *Mensajería especializada \$ 130.00,*
- *Correo electrónico \$ 40.00,*
- *Correo electrónico (Si lo solicitó por Internet) \$ 10.00,*
- *Fax \$ 40.00,*
- *Oficina de Atención a Clientes \$ 40.00*

Una vez recibida la documentación en la Oficina de Atención a Clientes, se envía a más tardar el quinto día hábil por el medio donde se haya solicitado.

La Reclamación, es el derecho que tiene el usuario de servicios financieros para realizar una reclamación por algún dato contenido en su Reporte de Crédito Especial en donde interviene Círculo de Crédito. Y los medio para reclamo son: por • Fax del D.F. y área Metropolitana al 51 66 24 55 ó del interior de la República al 01 800 888 247 28 56, Correo Electrónico atencion.clientes@circulodecredito.com.mx, Mensajería Emerson 150 despacho 903, Col. Chapultepec Morales, C. P. 11560, México, D. F y • Oficina De Atención A Clientes Emerson 150 despacho 903, Col. Chapultepec Morales, C. P. 11560, México, D. F.

Proceso de Reclamación:

En un formato Solicitud de Reclamación se da a conocer la inconformidad sobre algún dato contenido en el Reporte de Crédito Especial a más tardar en 44 días naturales al recibir el reporte. Por consiguiente la Solicitud de Reclamación, Círculo de Crédito le hará llegar a el (los) Otorgante(s) de Crédito involucrados.

Círculo de Crédito funge como intermediario entre el Otorgante y usuario, teniendo la responsabilidad de dar cumplimiento a los tiempos establecidos en la Ley.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

Círculo de Crédito cuenta con 5 días hábiles para enviar a los Otorgantes de Crédito la parte de reclamación, es decir, puede ser que la inconformidad sea en dos cuentas por que contengan información errónea, entonces se tiene que enviar a los dos Otorgantes la reclamación correspondiente.

Los Otorgantes tienen 30 días (naturales) para devolver la respuesta de la reclamación. Lo cual indique si están o no de acuerdo con la reclamación.

Círculo de Crédito recibirá la respuesta del (los) Otorgante(s), si la respuesta fue favorable al usuario total o parcialmente, se modificará el registro y se genera y enviará un nuevo Reporte de Crédito Especial con las actualizaciones. En caso que la respuesta del Otorgante no sea favorable, se le envía la respuesta que proporcionó el Otorgante.”
(http://www.circulodecredito.com.mx/htm_preguntas_frecuentes, p.5)

A continuación incluyo cita textual de la página de Internet del círculo de crédito que refiere a dudas frecuentes para apoyo al lector de este tema y creo que será de suma utilidad.

“¿Existe alguna ley o marco legal sobre la información y servicios que proporciona el círculo de crédito? Si, existe una Ley, se aprobó el 15 de Agosto del 2002, reformada el 20 de Enero de 2009 y es la “ley para regular las sociedades de información crediticia”. Y las reglas generales a las que deberá sujetarse las operaciones y actividades de las Sociedades de información Crediticia y sus Usuarios, estas últimas emitidas por banco de México el 18 de marzo 2002 y reformadas el 01 de julio de 2008.

¿Quiénes están reportados en círculo de crédito? Cualquier persona que tenga o haya tenido algún crédito con Instituciones Comerciales o Financieras que estén afiliadas a esta Sociedad de Información Crediticia.

¿Me pueden negar un crédito por estar reportado con Ustedes? El Reporte sólo muestra la información de los créditos y la forma de pago, cada Otorgante es responsable de negar ó aprobar el crédito, de acuerdo a las políticas establecidas por cada Institución.

¿Cuándo se elimina mi información de su Base de datos? La información se eliminará de la Base hasta que el crédito cumpla 6 años de haberse incorporado el incumplimiento por primera vez en dicho historial.

¿Para qué me sirve? Con esta herramienta podrá determinar de forma objetiva el riesgo que representa el comportamiento crediticio del consumidor. Le da a conocer el grado de endeudamiento y le brinda la posibilidad de poder fijar límites de crédito, plazos, número de pagos y montos sobre el crédito solicitado:

Es ideal para la expansión crediticia de su negocio sin que se traduzca en un deterioro de su cartera de crédito.

Le ayuda a agilizar el proceso de otorgamiento y a reducir costos.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

Le da a conocer los parámetros reales de riesgo de su cartera, al contar con la información de todas las obligaciones de su cliente.

Es un gran apoyo en la recuperación de cartera.” (ídem /consum.FAQ.htm p.1)



CAPITULO IV

La Cobranza o Recuperación del Crédito.



Hablar del tema de la cobranza es muy extenso pero al menos de acuerdo a mi experiencia laboral en empresas que otorgan créditos y en bancos, quiero exponer que, en la recuperación de sus cuentas con pagos atrasados las empresas que otorgan créditos tienen como objetivo, siempre contener y abatir la cartera de clientes; pero para entender esto quiero hacer del conocimiento del lector que cuando un cliente tiene una línea de crédito o adquiere algo a crédito a éste, adquiere una deuda que se llama cuenta para algunas empresas que las llaman así y varias de estas cuentas forman parte de un grupo llamado cartera, y esta es llamada así en términos financieros porque con las carteras de clientes es como las empresas otorgantes de crédito garantizan a sus inversionistas o acreedores (las empresas piden financiamiento garantizando sus deudas mediante las cuentas por cobrar que muestran su solvencia, cuando lo requieren) el pago del dinero que les dan para invertir en el negocio del préstamo de dinero, aunque hay otras empresas como las departamentales, no sólo le piden fondos a inversionistas o acreedores, sino que también tienen otros productos que venden y así se respaldan para cumplir con sus operaciones y obligaciones de pago.

Ahora bien el cumplimiento de pago de los clientes para las empresas que se dedican a dar préstamos o bienes y servicios a crédito, no está seguro, ni lo estará y por eso es que recurren a diferentes recursos para minimizar lo mejor posible su cartera vencida o morosa, (que los clientes atrasados cumplan sus pagos) y así es como surge la **contención**, que es cuando la empresa no deja que su cartera incremente o que pasen mucho tiempo atrasadas las cuentas de la cartera sin pagar, por ejemplo si un cliente se atrasa 1 día, la empresa tiene que lograr que se ponga al corriente y va a aplicar su sistema y sus métodos que más le convengan con tal de cobrar, y después le toca **abatir** la cartera o mejor dicho reducir la cantidad de clientes atrasados, por ejemplo si hay muchos



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

cuentas de clientes atrasadas, se realizan negociaciones provechosas para ambos como los descuentos por gastos de cobranza y bonificaciones de intereses moratorios con tal de poner las cuentas que se puedan al corriente y no permitir que la cartera crezca más.

A lo anterior quiero agregarle que hablando de los recursos que emplean las empresas para recuperar su inversión, hay situaciones que requieren de que alguien más efectúe la gestión de pago y el cobro como lo es el Outsourcing, lo cual consiste en que las empresas otorgantes de crédito contratan servicios de otras empresas para que hagan el trabajo de recuperación de las deudas, como lo hacen los bancos, por ejemplo, no cuentan en su mayoría con la infraestructura física para hacer su gestión de cobro, por lo tanto tienen una mezcla de recursos ya que emplean un call center, que puede ser contratado por el banco o puede ser parte de él, o bien contratan en su mayoría despachos externos al banco para reforzar la gestión para hacer funciones de call center, hagan visitas a domicilio y hasta se de el caso de que representen al banco ante los tribunales, y por esta razón los clientes han notado que de diferente forma y personas le están llamando o visitando para que cumpla con sus pagos, lo cual le llega a incomodar al cliente atrasado y en cierto caso provoca que el cliente atrasado vaya a pagar con tal de que lo dejen tranquilo.

Ahora bien cuando se trata de empresas diferentes a los bancos por lo general tienen infraestructura, necesaria para gestionar sus cobros o sea, que tienen departamentos de cobranza, tienen call center o contratan alguno y entre todos se dedican a cobrar.



4. ¿Qué es la Cobranza o Recuperación del Crédito?

Definición de Cobranza.

“En términos generales, por cobranza se refiere a la percepción o recogida de algo, generalmente dinero, en concepto de la compra o el pago por el uso de algún bien o servicio. La práctica de la cobranza puede ser llevada a cabo por una persona en nombre de la empresa que brinda el servicio en cuestión, o en su defecto a la cual se le haya comprado un producto. Quien se encarga de llevar a cabo la cobranza se llama cobrador y una vez identificado con la ropa de la empresa o bien con alguna credencial oficial emitida por la empresa que representa, realiza lo que se llama una recorrida por aquellos lugares previamente asignados en los cuales se hará efectivo el pago, ya sea en efectivo, a través de un cheque o en la forma de pago que se haya establecido cuando se hizo el acuerdo. Por su parte, la cobranza bancaria es aquel servicio que un banco les presta a sus clientes y corresponsales, para tramitar de acuerdo a instrucciones, el cobro o la aceptación de documentos, financieros o comerciales. Además, de este tipo de cobranzas, los bancos, también cobran a sus clientes y usuarios pagos de servicios, cheques, entre otras cuestiones”. (www.definicionabc.com, 2010).

Teniendo claro el concepto de cobranza, quiero comentar que al hablar de cobranza, una persona comúnmente se da la idea de que es la llamada, visita o notificación por escrito de que pase a pagar un adeudo, pues ¡no solo es eso! y lo menciono ya que hay que ir más allá de esta opinión (aclaro quien tenga esta idea), ya que cobrar es parte de la planeación de iniciar el negocio o sea que antes de echar a andar el negocio del préstamo, la empresa ya creo sus políticas de cómo funcionará su crédito y como lo cobrará, estas políticas están sujetas al contrato y este contrato esta sujeto a la ley, pero pensado más en las posibilidades de cómo hacer un crédito más eficiente de cobrar. (Los contratos de las empresas otorgantes de crédito son encontrados en Internet en el registro de CONDUSEF, en el apartado de contratos de adhesión).



4.1 Recomendaciones en relación a las Condiciones de Cobranza.

En este sub tema, le proporciono al lector un análisis que le sirva de orientación cuando este pagando un crédito, con la fina intensión de aportar datos lo más precisos posibles de la manera siguiente:

Cuando usted pide un crédito a una empresa siempre debe preguntar cuanto le cobrará de interés, y que otros costos más (porque no siempre sabemos que otras cosas debo pagar antes o durante el tiempo de tener un crédito), entonces si desea saber cuanto le cuesta un crédito, pregunte la tasa, pero también si hay que pagar un seguro (ya sea de un solo pago o cada mes), si hay gastos iniciales (si los pago una sola vez o si se suman al préstamo) o cuotas para que me den el crédito (como los anticipos o enganches o también hay situaciones en que piden un enganche más el ahorro, etc.). Por ley todas las empresas tiene la obligación de informarle a sus clientes los costos que van pagar por el préstamo o crédito y también le deben decir que tanto debe pagar de gastos iniciales y sin son obligatoriamente al inicio del préstamo o no, y por lo general esos gastos iniciales aunque el vendedor no se los mencione al cliente se suman y el cliente ahora ya debe el préstamo o crédito más gastos iniciales. Entonces se entiende que inicia el cobro de la letra o abono (con pagos semanal, quincenal o mensual) y en cada letra que se paga van todos incluidos (los intereses y gastos iniciales que se están pagando también) eso hace que el crédito sea más caro de lo que esperaba el cliente y es aquí donde se da un problema muy conocido por el usuario de crédito que consiste en que esta pague y pague y su cuenta no baja porque el gasto, o las otras cosas que la empresa cobra se sumaron al capital y al agregarle el interés sobre el global, se va pagando pero aparentemente la cuenta no baja sino que subió más de lo prestado.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

Para finalizar esta recomendación sugiero que usted, verifique cuanto más y que es lo que se le cobrara de gastos adicionales por adquirir un crédito y así sabrá cuanto pagará por el crédito que desea adquirir, debido a que la deuda más los gastos adicionales se suman y por todo esto se le cobraran intereses.

Pero, ¿Qué es lo que se paga en cada abono durante el plazo de un crédito?

La respuesta a esta pregunta es que no sólo es interés lo que se paga o las empresas cobran en un crédito, por lo tanto enliste lo siguiente de manera general pero que se trata de lo más cercano posible a la realidad, entonces lo que se paga casi en todos los créditos es:

1.-El interés acordado al momento de firmar un contrato y sus anexos (incluyendo el pagaré) del crédito.

2.-El capital. En cada pago por lo general se paga una cantidad que siempre es menor a la cantidad que se paga por intereses y sumando capital más interés nos da la cantidad de la letra o abono.

3.-Comisiones por apertura de crédito/ Gastos administrativos. Siendo todo costo que las empresas cobran por lo que le cuesta abrir un expediente de crédito, consultar información en el buró de crédito del solicitante de crédito, registrarlo en el sistema de la empresa, gastos en instalaciones, pago de servicios telefónicos, del personal, hasta darle fondos al cheque, etc.

4.-Seguros. Estos casi siempre son uno o más, ya cada empresa da diferentes seguros, como por ejemplo el de desempleo, el de accidentes (incapacidad total o parcial) y el de defunción. Quiero aclarar que lo que el seguro cubre es el pago de la cuenta y no siempre le da alguna cantidad de dinero al deudor, por ejemplo en caso de que el cliente fallezca (la familia o aval quedan libres de alguna deuda con la empresa por el crédito), sufra algún accidente y quede incapacitado para trabajar total o temporalmente (si queda totalmente incapacitado el seguro cubre la deuda y si la incapacidad es temporal no cubre



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

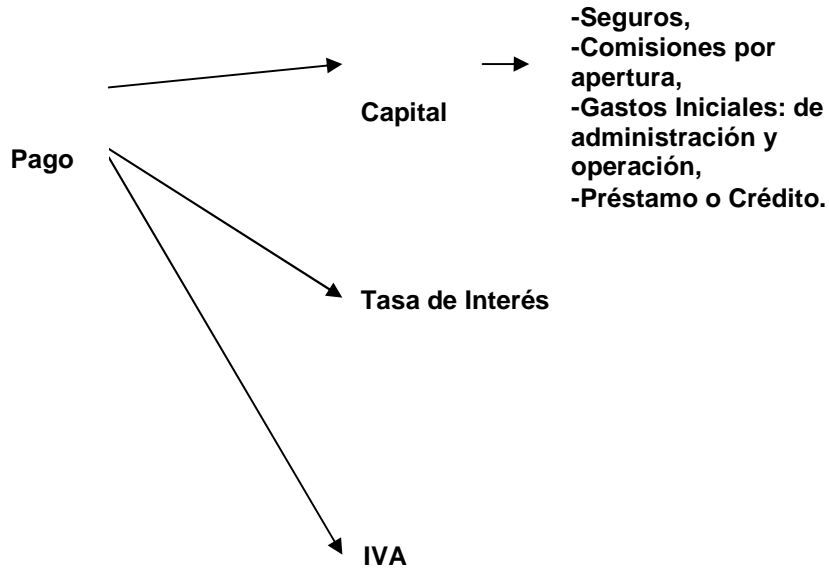
nada) y si queda desempleado (casi siempre es una cobertura de sólo seis meses y en algunos casos aplica sólo cuando el cliente tenga al menos 3 meses o mas con el crédito y al menos protege al deudor 2 veces durante el plazo del crédito); los importes de los seguros casi siempre son más que la deuda calculada a la fecha de cobertura junto con los intereses y el cliente nombra beneficiarios que de ocurrirle algo al cliente algunas veces se les entregara lo que quedo después de que la empresa, cobre el saldo de la deuda (si es seguro por defunción); es muy importante saber y entender que beneficios nos da un seguro, ya que hay empresas como las departamentales que otorgan tarjetas de club que cobran en sus comisiones algún seguro y si el cliente las cancela, queda desprotegido, lo más recomendable sería que se tenga claridad de todo lo que implica tener un seguro del crédito.

5.-Los enganches. Se pide por algunas empresas para poder darle el crédito a la persona, y es como un adelanto que pudiese ser reembolsable al cliente, según las condiciones del contrato.

Para hacer más fácil la explicación de que componentes integran a los pagos, a continuación se muestra de forma gráfica un ejemplo para distinguir en donde se encuentran agrupados algunos de los conceptos que lo conforman:



Ejemplo grafico:



Fuente: Diagrama de elaboración propia.

Nota: Aclaro que no todas las empresas cobran los mismos costos anteriores y por lo general un pago se compone de la siguiente manera:

Pago: Es la cantidad que se paga como abono a la deuda total, para su entendimiento se divide en capital e interés:

En el **capital** se cubre parte del total que se debe, o sea que cada vez que paga esta cantidad se va a restar a la deuda total. En el capital se incluye los costos que menciono en el diagrama, porque cuando no se cobran antes de otorgar el crédito, estos costos se capitalizan y junto al préstamo principal causan intereses.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

En el **interés** (en la mayoría de los comprobantes de pago aparece el capital y el interés por separado que sumados dan la cantidad pagada) se paga en dinero lo que le cuesta el crédito con IVA incluido.

Los gastos Adicionales.

Estos gastos son los iniciales y pueden ser varios o algunos, como: comisión por apertura, gastos iniciales, gastos administrativos, seguro por desempleo, seguro de invalidez, seguro de fallecimiento, comisión por disposición, simplemente como comisión, etc. Sabiendo lo anterior, ahora tenemos conocimiento de qué son los gastos iniciales, seguros, entre otros costos que cobra la empresa por tener un crédito, pero ¿Cómo estarían pagándose?, pues la respuesta es que desde que tenemos el capital, la mayoría de estos costos ya están sumados a la cantidad de crédito/ préstamo que nos dieron o sea que si me dieron \$1,000.00 y debo pagar 100 de gastos, comisión, seguro, etc. Y no lo pago al recibir mi crédito/ préstamo, entonces ellos lo dan por financiado o sea, no me lo cobran al momento que me dan el crédito y me lo suman a la deuda original por lo tanto ya debo \$1,100 y sobre eso se calcula el interés pactado.

En mi opinión basándome en mi experiencia laboral afirmo que en la práctica la cobranza de un crédito es sinónimo de la recuperación de crédito. Ahora bien si algún lector desea saber más a fondo acerca de la información mencionada en este trabajo le recomiendo consultar bibliografía o fuentes especializadas en el tema citadas en esta monografía u otras fuentes diferentes de su preferencia.

La cobranza es por si sola de acuerdo a mi punto de vista un instrumento de vital utilidad para las empresas y sin ella el éxito de las empresas es nulo, de hecho se contempla en la idea hasta en el plan de negocios que da soporte a la creación de las empresas porque si el negocio funciona, seguramente se debe a que su cobranza es efectiva y considero que la cobranza esta presente desde



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

que la empresa crea su tipo de crédito y cuando el cliente acepta y firma de conformidad un contrato de crédito, desde ese momento se sabe cual será la forma de cobrar de la empresa, lo cual menciono para que nos acordemos la importancia de leer nuestros contratos o al menos tener la confianza de entenderlo y por si acaso siempre tener copia del mismo y de antemano por ley los otorgantes de crédito deben dar copia del mismo a sus clientes.

Se preguntará porque la importancia del contrato y que tiene que ver con la cobranza, pues el contrato es el documento que hace que los tratos sean formales y validos legalmente hablando y sobre todo lo importante esta en que ahí se declaran las condiciones a que estamos sujetos como clientes así como menciona que crédito se nos vende, de cuanto es el crédito, la tasa de interés, el plazo e importe del abono a pagar, los periodos de abono o sea (si es semanal, quincena, mensual, etc.). Además en el contrato se menciona por escrito si se nos cobrará algo más por atrasarnos en los pagos y cuanto será el importe o que tasa de interés moratorio, además de que también, las empresas cobran gastos de cobranza o penalizaciones, otras multas por no pagar a tiempo. Ahí mismo menciona que pasa si me niego a pagar, lo cual suena a que nos cobrarán por la vía extrajudicial o judicial según sea el caso.

Las empresas por ley están obligadas a hacerle saber a sus clientes antes de aceptar el crédito las **Cuotas y Tarifas** por concepto de recuperación de cobranza de pagos atrasados y que estos son otros costos del crédito, mismos que trataremos a detalle más adelante, mientras tanto, a continuación presento un breve resumen que despejara el camino a la comprensión del tema de nuestro interés de ¿qué es la cobranza?:

“En México y en todo el mundo, existe lo que se conoce como la cobranza que consiste en la recuperación de los créditos otorgados previamente por una empresa , regularmente comercial, Financiera, o Prestadora de servicio, la cobranza en México tradicionalmente se ha contemplado en tres etapas a saber Cobranza Administrativa, Cobranza Extrajudicial y la cobranza Judicial , Cada una de las etapas mencionadas se dan dependiendo del tiempo transcurrido desde el



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

otorgamiento del crédito ,regularmente en la etapa conocida como cobranza Administrativa.- es cuando los créditos se encuentran en la etapa inicial del atraso o mora (regularmente se da dentro del plazo de 1 a 90 Días de atraso o mora), Cuando se han agotado todas las acciones y se han utilizado todos los recursos de que se dispone para tratar de obtener el cumplimiento de parte del deudor y este no se da en los términos pactados se inicia la segunda etapa del la cobranza que consiste en la Cobranza Extrajudicial (Que se da durante el plazo de 91 a 120 Días de vencida) cuando se busca la recuperación del crédito por medio de entes externos a la empresa, algunas veces dentro de la misma empresa se encuentra un grupo especializado para llevar a cabo dicha labor se . Durante esta etapa se busca que el cliente se concientice que si no logra una solución a su situación de Mora muy seguramente se estará turnando a un profesional en Cuestiones legales para que por su conducto se busque la recuperación por medio de un Proceso Judicial. Todo este proceso nace como una necesidad debido a la creciente actividad crediticia de los diferentes Bancos, Sociedades Financieras, cadenas de tiendas departamentales y empresas prestadoras de servicios. Con el creciente aumento de los usuarios de las tarjetas de crédito y toda la amplia gama de productos crediticios (créditos, personales, Automotrices, hipotecarios, etc.), , se crearon enormes despachos, dedicados exclusivamente al manejo de cartera vencida en forma masiva, estas empresas manejan, millones y millones de pesos en cartera vencida de sus clientes, su función principal es la de gestionar el pago del adeudo, de los usuarios de estos servicios que presenta algún atraso en sus cuentas. Estos despachos que en su momento atendieron asuntos del orden civil o penal, ven en el mercantil una oportunidad de hacer negocios". Fuente: ((a) wikipedia.org, (2010)

La cobranza como lo menciona el articulo anterior es un proceso que se contempla bajo un solo nombre, que comprende distintos pasos que se deben seguir y ese proceso al que refiere describe como se amortiza un crédito hasta la liquidación, este proceso se divide en tres etapas para su aplicación, sin embargo el objetivo es sólo uno: recuperar la inversión otorgada en calidad de préstamo al sujeto o usuario de crédito por la empresa empleando diferentes herramientas y técnicas.

Las empresas como cualquier otra manejan metas, dentro de las cuales se encuentra el mantener una cartera de clientes sana o sea una cobranza bien vigilada con el menor error posible, ya que gracias a eso mantienen su buena imagen, prestigio o les sirve para tener más inversionistas. Esto lo menciono ya que así tendrá una idea de la forma como trabajan las empresas y porque son tan rigurosas cuando de cobrar se trata y las empresas tienen por lo general



conceptos de cobros por retraso, los llamados intereses moratorios y los gastos de cobranza (penalizaciones en el caso bancario, multas, etc.)

Los Intereses Moratorios y los Gastos de Cobranza.

En un crédito además de costarle al usuario el capital, gastos iniciales, intereses, también tienen otros dos costos, los cuales son los intereses moratorios y los gastos de cobranza que sólo se cobran por la empresa en caso de que el cliente caiga en atrasos en sus pagos sea cual fuera la razón y para su entendimiento los describo de la siguiente forma:

Los intereses moratorios. Cuando tratamos a este interés, hemos de entender que es una cantidad diferente al fijado que se cobrara cada mes y las empresas sólo se lo cobrarán a sus clientes si se atrasa en la fechas de sus pagos a partir del día siguiente a la fecha que vence su pago, o sea que si tiene que pagar cada quince y treinta de cada mes, el último día que tiene para pagar es usualmente o convencionalmente el día 15 y el día 30 y si se atrasa le cobrarán además de su pago, los intereses moratorios y esto lesiona al bolsillo del cliente y la razón más obvia que encuentro para que la empresa haga este cobro es por que de esta forma presiona a que el cliente no se atrase en sus pagos porque lo multa con los intereses moratorios. Para efectos de aclaración he de comentar al lector que de forma convencional las empresas adoptan cobros de interés moratorios a partir del día hábil siguiente de la fecha pactada de pago, sea fijado el pago semanal, quincenal o mensual el día después de la fecha es un día de cobro de interés moratorio por retraso.

Los intereses moratorios se calculan de la siguiente forma:

La empresa fija una cantidad en porcentaje lo cual cobrara como interés moratorio; por ejemplo: 13% mensual con IVA incluido. Si Me atraso una



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

quincena, y mi pago o amortización de mi deuda correspondiente al periodo fuera de \$100.00, entonces:

$13\%/100 = 0.13/30 \times 16 = 0.065 \times \$100 = \$6.90$, pagaré interés de los quince días que me atrasé más el interés de los otros días de tolerancia y debo pagar como máximo hasta el día 19 la cantidad de $\$100 + \$6.90 = \$106.90$, porque pagué el día 16 para casos de ejemplo.

Se preguntará porque el día 19 como máximo en este ejemplo (el caso puede variar, para saber habrá que averiguar en la empresa de su preferencia cuando usted desee la información de estos cobros en caso de mora), pues la razón es porque casi todas las empresas dan hasta cinco días hábiles inmediatos a la fecha de vencimiento (a partir del día de pago el pago ya esta vencido eso es a las 00:00 hrs. Del día que se pactó y ese mismo día cuenta como día 1 de los cinco días de espera) para cubrir la deuda e intereses moratorios de lo contrario al sexto día se generara otro cargo, el gasto de cobranza.

El Gasto de cobranza. Es una cantidad fijada por la empresa y que paga el cliente, además de los intereses moratorios cuando se atrasa más de la tolerancia que le dan cubrir el pago fijado cada semana, quince días, mes o el tiempo que hayan acordado el usuario de crédito o cliente y la empresa. Este gasto es la recuperación de lo que la empresa gasta en llamadas, visitas, notificaciones o recordatorios por escrito, etc.

El gasto de cobranza al igual que los intereses moratorios es una cantidad fija para todos los clientes de la empresa y es por pago vencido no por cliente, si me atraso dos pagos pago entonces dos letras, dos montos independientes de intereses moratorios y dos pagos por gastos de cobranza; para ver como funcionan los gastos de cobranza mencione esto como ejemplo, pero para más



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.
claridad ver pie de página²⁹). Los gastos de cobranza corren a partir del último día que se da de tolerancia.

Voy a exponer un ejemplo con intención de que quede claro como es que funcionan estos cobros.

Si mi pago vence hoy 15, debo pagar como máximo hasta la hora que la empresa deja de recibir pagos, de acuerdo a su horario de labores, si no pago el día 15 entonces aquí inicia la cuenta de los días que me dan de tolerancia, o sea el día quince es el día 1 de los 5 que me dan por ejemplo para pagar sin tener gastos de cobranza, y entonces tengo para pagar hasta el día 19 para pagar sin gastos de cobranza el costo del pago correspondiente más los intereses moratorios y si no lo hago y pago hasta el día 20 ya tengo que pagar mi letra o abono normal de cada 15, los intereses moratorios más los gastos de cobranza.

Ejemplo:

Mi pago quincenal es \$100.00, la empresa cobra 13% de interés moratorio y \$60.00 de gastos de cobranza, si me atrasé 6 días después de mi fecha de pago (5 contando el del día de pago mas 1 día más) y pagué hasta el día 20, entonces el cálculo es $\$100 + ((13\%/100\%/30 \text{ días de un mes}) * 16 \text{ días de atraso}) + 60$ de gastos de cobranza = $\$100 + \$6.90 + 60 = 166.90$ pagaré por atraso en mi pago.

Ligado a que cobra cuotas a los deudores que se atrasen y que dentro del contrato este pactado ese cobro, esta la manera de cómo recuperan su inversión las empresas la cual se basa en etapas y distintos métodos de cobranza, pero para fines de claridad y fácil entendimiento consideré tratar sólo a lo tres tipos principales de métodos de cobranza, los cuales son: El Telefónico a nombre de la empresa sea de sucursal generadora del crédito o de call center contratado, el

²⁹ "El interés moratorio funciona en base al tiempo (días) y en base al tiempo que pase en total es como se calculará" (fuente: información propia por experiencia personal laboral sep.2000 a dic.2007).



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

método presencial (visita domiciliaria) y el legal (promoción de demanda); y más adelante trataremos por separado cuales son las etapas más conocidas de la cobranza, en las cuales se aplican estos métodos; y esas etapas son: la cobranza administrativa, la cobranza extrajudicial y la cobranza judicial.

4.2 ¿Qué es un Sistema de Gestión de Cobranza?

“Es una herramienta que permite a las organizaciones que otorgan créditos, recuperar Carteras Morosas. Está orientado a mejorar la gestión incrementando la rentabilidad, reduciendo costos y aumentando la productividad apuntando a mejorar los servicios y la relación con los clientes. Aumenta el número de Contactos Efectivos con los clientes mejorando el resultado en la Recuperación de Cobranza” (<http://gestiondecobranzas.com>, 2010)

La definición de un sistema es por lo general muy técnica y por mi experiencia laboral afirmo que el sistema de cobranza que emplean las empresas otorgantes de crédito además de ser una serie de procedimientos y métodos plasmados en documentos, es una herramienta de reducción de costos y de recuperación de inversión. Este sistema inicia valga la redundancia con la aplicación de un sistema informático de control hecho para la empresa a base de la información utilizada y generada por la empresa, como lo son las bases de datos, las políticas de crédito y cláusulas del contrato de crédito junto su respectiva metodología, la cual es usada para adaptar la contabilidad financiera que se llevara a cabo en este sistema. Es por eso que cada empresa diseña sus sistemas de crédito.

La información vertida en el sistema de cada empresa es real ya que cada cambio en la información es actualizada por las áreas de la empresa por ejemplo: cuando el gestor de cobranza o cobrador, sale a la calle, investiga y recaba información así es como conocen de los nuevos empleos, cuanto ganan los clientes en sus nuevos trabajos, donde viven y esa información recabada se



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

captura y se almacena en la base de datos de la empresa. Cada vez que una empresa apertura una línea de crédito se da de alta a la información inicial del usuario en un sistema y también se abre un expediente documental que lo avala. Los sistemas que usan las empresas son diferentes, pero también pueden estar enlazados, por ejemplo los administrativos con los sistemas que se usan en el área de cobranza por lo tanto la información siempre esta al día. A diferencia de los sistemas administrativos que se utilizan de consulta y actualización por ejemplo, los de cobranza son más enfocados a determinar cuando la cuenta retrasada en pagos pasará en cada etapa de la cobranza que determina y efectúa la empresa y a su vez indicará que método se estará utilizando, con la intención de establecer un control por días de atraso. A continuación pasamos al siguiente tema, el método de cobranza que varía según las necesidades de las empresas, ya que de acuerdo a los días de atraso es como se emplean los métodos.

4.3 ¿Qué es un Método de Cobranza?

De acuerdo a la página especializada monografías.com (2010) de Internet un método es “*es una serie de pasos sucesivos, conducen a una meta*” y para el caso de la cobranza es lo mismo sólo que los métodos se emplean según las circunstancias y las necesidades de las empresas, de esta manera puedo exponer que las empresas que otorgan créditos emplean tres tipos de métodos principales, muy utilizados por empresas para recuperar sus créditos otorgados, los cuales son:

Método de llamadas o de call center este método esta especializado en recuperación por medio de la gestión telefónica, la palabra call center traducida de **sus siglas** en inglés significa centro de llamadas en español; éste método sirve para la localización y entrevista con el cliente deudor por parte gente de un



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

despacho de cobranza interno de la empresa o externo, que realiza llamadas ya sea al domicilio, a referencias personales, familiares o al centro de labores del deudor, en repetidas ocasiones gestionando hasta lograr su pago.

A parte del anterior otro método es la **gestión presencial**, que se da cuando un gestor o cobrador va al domicilio donde habita el cliente o al empleo y deja documentos recordatorios que ejerzan efecto sugestivo de presión con el fin de lograr la liquidación del adeudo vencido; por último en caso de no conseguir el objetivo deseado de recuperar el pago, pasa al último método de cobro, **el legal**, mediante el cual ya en la etapa judicial, inicia una demanda de pago ante la autoridad, para que a través de la orden judicial en los tribunales, se consiga conciliar un arreglo mutuamente beneficioso o en su caso embargar el deudor con intención de cobrarle con sus bienes o para que estos queden en garantía mientras no paga.

4.4. ¿cómo recupera o cobra el Crédito la empresa Otorgante de Crédito, cuando el cliente deja de pagar?

A raíz de mi experiencia laboral puedo afirmar que en la práctica se aplica una regla por política de la empresa, la cual es que cuando el cliente deje de pagar puntualmente a partir de las primeras 24 horas de las cuales se esperaba el pago o abono (mejor llamado así) la empresa despliegue sus diversas herramientas y métodos de pronto cobro, todas son para su uso y beneficio propio por lo que reitero que cada empresa genera las suyas y que estas herramientas y métodos siempre han existido desde la aparición de la empresa y no son un recurso y que por lo tanto la empresa no va a revelar como cobra sino sólo hasta el momento que la situación lo amerite. Más adelante explicaré un ejemplo de como aplican sus diferentes formas de cobro las empresas que dan crédito, pero antes quiero mencionar lo siguiente:



Recordemos que cada vez que una empresa abre sus puertas al público es porque ya cuentan con una figura legal específica bien definida y con sus objetivos muy definidos, por lo tanto en su contrato ya está asentado que cobra cierta tasa de interés por el préstamo que otorga, al igual que cobra multas, penalizaciones, gastos de cobranza (cualquier cobro que se llame así por concepto de una multa por no pagar a tiempo) además que hay empresas que cobran además de esto un interés por demora (el llamado interés moratorio.)

Retomando la explicación del ejemplo de cómo cobran las empresas, cito lo siguiente: primero inician su proceso de recuperación de su inversión al momento de entregarle cheque o efectivo al cliente, esto es que hubo un exitoso análisis de crédito que permitirá tener confianza de que cumple con los requisitos y que es una persona confiable de lo contrario al primer día que pase de la fecha o el mismo día de vencimiento de la letra o pago, le habla por teléfono al cliente o bien a la referencia de crédito para recordarle su pago al cliente o para dejar el recado de recordatorio. Esta es la **cobranza administrativa** y ligado a ésta hay otra etapa de cómo cobra la empresa otorgante de crédito, la cual es la **cobranza extrajudicial**, al momento de tener un día de retraso, la cuenta del cliente pasa al área de cobranza o se le envía la información del cliente a un despacho que se encarga de continuar la cobranza por medio de llamadas o de visitas usando la información del expediente de crédito, obviamente esto le genera un gasto a la empresa que ésta le cobrará al cliente, pues ya habrá pagado por los servicios de la empresa o empleados que harán la gestión de cobranza, en estas etapas se le cargarán costos como intereses moratorios y gastos de cobranza al cliente. Cuando en realidad no se obtiene una respuesta positiva del cliente, las empresas de microcrédito, optan por demandar legalmente el adeudo o bien formar carteras que serían después vendidas a bufetes de cobranza especializados en cobranza difícil con lo cual se da la **cobranza judicial**.



4.4.1 ¿Qué es la cobranza administrativa?

“Cobranza Administrativa; es cartera por vencer y que no ha tenido gestión anterior. Para el control de los Procedimientos y Procesos de esta cobranza se asignan a un grupo de personas liderados por un Supervisor a cargo de gestores de cuentas y recaudadores. El Ciclo de gestión; es dependiendo de las políticas de crédito (30/60/90 o 120 días) de la empresa. En el caso de Remesas de Dineros: se realizan de acuerdo a las necesidades de la empresa, éstas pueden ser diarias, semanal, etc.” (http://www.assets.cl/cobranza_judicial.asp, 2010)

En esta etapa como en las demás se realiza una gestión utilizando los métodos descritos anteriormente entre otros, de los cuales destacamos el método de llamadas a domicilio desde la empresa del departamento de cobranza, cuyo objetivo es provocar que el cliente de la empresa moroso acuda por si mismo a hacer su abono. El método de cobranza telefónica consiste en la gestión de cobranza de pagos a partir de un 1 día de vencimiento, es el método más común conocido y no requiere gestión personal, cuando el pago pasa a más días de atraso pasa a otra etapa, el método de gestión de pago por la vía telefónica³⁰ sigue y se combina con el método de cobranza presencial la cual esta en otra etapa, ya que no requiere ejercer alguna acción legal para gestionar el pago, ahora bien el método de cobranza judicial es la última instancia ya que se deja en manos de la ley para obligar al sujeto a pagar.

³⁰ “La Gestión telefónica: se lleva a cabo, a través de un centro nacional de llamadas que opera los 365 días del año, por medio del cual se notifica al cliente que tiene un atraso en sus pagos, y se le invita a pasar a las oficinas de la plaza correspondiente a efectuar los mismo (esta etapa comprende del día 1 al día 21 por lo general en la gestión de cobranza, aunque puede variar)”. Fuente: Oferta publica Financiera Independencia S.A. de CV. Sociedad Financiera de Objeto Limitado. México, D.F. a 14 de Junio de 2001, Multivalores Casa de Bolsa, S.A. de CV. Multivalores Grupo Financiero, Editado por Ediciones Arda S.A. de CV. P.59



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

Dentro la cobranza administrativa, quiero mencionar que existen muchas herramientas, como por ejemplo recurrir al llamado por teléfono al trabajo y a la casa del cliente, a la casa de la referencia telefónica, casa del vecino, del hermano y dejar recados, esto es con fin de que sienta presión de que se va a enterar sus conocidos de que debe y anda atrasado (por eso se piden las referencias telefónicas), esto ocurre al día uno de atraso y también se combina con otros métodos. Otra herramienta es la visita a casa o trabajo al cliente, dejar notas, cartas que tengan solicitudes un tanto exigentes de su pago, y si no esta que las reciba el vecino de al lado porque son meramente informativos. Esto se realiza por el departamento de cobranza de las empresas por lo general y eso quiere decir que lo seguirán empleando hasta que logren recuperar la cuenta, ya sea que hayan llegado a la cobranza prejudicial o hasta la cobranza judicial. Esto obviamente recae en que por medio de una “presión” el deudor acuda ya que de lo contrario la empresa ya se habrá encargado de hacerle ver las consecuencias de su negativa a pagar, más sin embargo esta forma tan tradicional se puede interpretar como la más usada ya que de otra forma si no se le hace visita al cliente no se puede tener la seguridad de que vaya por voluntad propia a pagar.

4.4.2 ¿Qué es la Cobranza Extrajudicial?

La cobranza extrajudicial es otra etapa como la administrativa de la gestión de pago por la vía civil, esto es que no se requiere del uso de los recursos legales de lo que por derecho tenga la empresa otorgante de crédito, como se explica a continuación:

“La Cobranza Extrajudicial; Se realiza a todas aquellas cuentas vencidas, que han sido o no sometidas a algún tipo de gestión de cobranza anterior, interna o externa, y cuyos resultados han sido infructuosos. Las gestiones de cobranza son abordadas en las siguientes etapas, procedimientos generales, y procesos orientados a lograr un buen resultado en la gestión de la Cuenta:



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

Verificación de la existencia de la persona Natural o Jurídica.

Ubicación de nuevos antecedentes o domicilio particular o comercial.

Contacto personal con el deudor, a fin de negociar la deuda pendiente de pago

Etapa de Análisis; *En esta etapa se realiza análisis y regularización de las Cuentas y Antecedentes de los deudores.*

Notificación Directa; *a través de Carta de Cobranza, mecanismo por el cual se comunica al deudor que se encuentra en poder de la empresa gestora de cobranza su(s) cuenta(s) impaga(s), informándole el plazo para el cumplimiento de la obligación. Existe variedad de Carta de Cobranza, según el Título de Cobro.*

Cobranza Telefónica; *En esta etapa se gestiona la recuperación de cuentas, con personal calificado y técnico, debido a que la gestión de cobro requiere de un trato especializado.*

Cobranza personal³¹; *Consiste en la visita y entrevista personal del Gestor de Cuentas a domicilios laborales o de casa habitación del deudor, completando así el ciclo de gestión y recuperación de Cuentas a la brevedad.*

Los plazos en los procesos extrajudiciales se adaptan también de acuerdo a los montos de las cuentas vencidas e intereses de la empresa otorgante de crédito. Los procedimientos anteriormente señalados se combinan de acuerdo a las circunstancias.

Las empresas recuperadoras de cuentas de crédito realiza reportes de Gestión; Son Informes del avance de las gestiones al Cliente, detallando respuestas tipo e indicando porcentajes en los diferentes tipos de reclamos obtenidos del deudor lo cual se servirá para tomar decisiones al despacho o la empresa otorgante de crédito dueña de la cuenta.

Etapa de Resolución; *En esta etapa determina en forma conjunta empresa recuperadora de cuentas y/o empresa otorgante de crédito, si amerita el traspaso de la cuenta a una instancia de Cobranza Judicial o en su defecto la Recomendación de Castigo de la Cuenta, o sea que se le boletine en las SIC's con la información reciente y real de la cuenta que le ocasionara problemas para obtener nuevos créditos a los deudores por ser clientes comprobablemente incumplidos, aparte de gestionar jurídicamente la recuperación de la cuenta.*

Se da por concluida esta etapa, procesos y procedimientos cuando la solución está de acuerdo con algunas de las siguientes instancias:

-Pago de la Deuda.

-Traspaso de la Cuentas al Área Judicial previo visto bueno y autorización de la empresa que otorga créditos". (http://www.assets.cl/cobranza_judicial.asp, 2010)

³¹ *"La cobranza Personal o Gestión presencial. Se lleva a cabo, por medio de gestores de cobranza, que visitan directamente a clientes y avales en sus domicilios y centro de trabajo. A los gestores antes mencionados, se les asigna las carteras en función a los días vencidos de cada cuenta. (Esta etapa comprende del día 22 al día 180 de atraso).*

Adicionalmente, se exhorta a los deudores a asistir a las oficinas de la empresa financiera, para resolver su situación mediante notificaciones y requerimientos escritos." Fuente: Oferta publica Financiera Independencia S.A. de CV. Sociedad Financiera de Objeto Limitado. México, D.F. a 14 de Junio de 2001, Multivalores Casa de Bolsa, S.A. de CV. Multivalores Grupo Financiero, Editado por Ediciones Arda S.A. de CV. p.59



De acuerdo a mi experiencia laboral en el área de micro finanzas, esta etapa es un seguimiento de la cobranza administrativa se realiza con mayor presión y que se efectúa con más énfasis empleando mecanismos más severos con tal de conseguir que el cliente se ponga al corriente o se el caso de que liquide el adeudo, de no obtener un resultado favorable le subrayara enérgicamente que por la actitud incumplida que muestre el deudor se tendrá que emplear el recurso jurídico de la demanda de pago por medio del juicio ejecutivo mercantil; esto como representará un gran desembolso en gastos de procedimiento judiciales el cliente, en caso de que se le encuentre por la autoridad responsable de la obligación de pagar una cuenta, el deudor tendrá que pagar la deuda (con todos los intereses simples devengados, moratorios y gastos de cobranza), los gastos de sus abogados para defenderse y el gasto que la empresa tuvo por recuperar su inversión. En esta etapa se le sensibiliza al deudor moros y se le presenta un abanico de opciones para cubrir la deuda antes de que se le turne a la cobranza judicial, y aquí en esta etapa es en donde se prepara la información para la empresa que demande, la cual será la necesaria a utilizar en un proceso judicial, tales como la recolección de datos del deudor, localización, actualización de la base de datos, etc.

4.4.3 El recurso de la reestructuración.

Cuando una cuenta se encuentra en esta etapa de recuperación (cobranza extrajudicial), es porque las empresas buscan mejores métodos de recuperación inmediatos, los cuales son llamados reestructuras³² que le

³²De acuerdo a lo establecido en la circular 1386 de la CNBV, durante 1999 únicamente se reintegraron a cartera vigente aquellos créditos por los que se mantuvo una experiencia sostenida de pago, esto es, más de tres mensualidades, pagadas con oportunidad, de acuerdo con el programa de pago de los créditos otorgados. A partir del ejercicio 2000 y con base en la circular 1459 de la CNBV, solo se traspasan a cartera vigente, los créditos vencidos en los que se liquiden totalmente los saldos pendientes de pago (principal e intereses). Oferta publica Financiera Independencia S.A. de CV. Sociedad Financiera de Objeto Limitado.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

beneficiarán a la empresa ya que extienden el plazo para que el cliente pague, y esto lo hacen porque saben que les servirá para recuperar una cuenta sana sin atrasos; las reestructuras de cuenta consisten en pedir otro préstamo de igual o mayor monto y la empresa al autorizarse el crédito, le reduce, previa aceptación del cliente la parte que este adeudaba de la primera cuenta, dejándole incluso una cantidad disponible en efectivo para que el cliente disponga en lo que crea conveniente. Empezando así con borrón y cuenta nueva a pagar un nuevo crédito reestructurado y el viejo crédito queda liquidado. Más sin embargo esto crea una reducción en las posibilidades futuras del cliente ya que para comprar algo a crédito tendrá menos dinero disponible para cumplir con sus compromisos entonces, aquí el beneficio se convierte en una posible limitante.

Cuando no es posible la opción anterior lo que casi todas las empresas utilizan como recurso es la reducción o bonificación de intereses moratorios, más no con los gastos de cobranza ya que eso no puede reducirlo porque es lo que la empresa gasta en la gestión de la cobranza. De esta forma cuando el cliente se pone al corriente, a la empresa sólo le resta monitorear su cartera de clientes y si alguno de sus clientes cae en mora inicia nuevamente el proceso de cobranza, pero si un cliente se atrasa y no puede pagar todo lo atrasado, mayormente abona a los pagos vencidos y a veces la empresa establece un convenio y mediante ese convenio ambos acuerdan que se vayan sumando los pagos que van venciendo, además de que de ser posible como apoyo se le puede hacer descuentos de los atrasados, pero sólo si la empresa lo cree conveniente e incluso la condición puede ser que no solo se ponga al corriente sino que liquide.

Por otra parte cuando una cuenta es inestable ya que el cliente sea moroso frecuente, o sea que se atrase frecuentemente, se turna a la cobranza jurídica, para que se proceda conforme a derecho le corresponda a la empresa.



4.4.4 ¿Qué es la Cobranza judicial?

Cuando la cobranza extrajudicial ya no logra que el cliente pague o bien la empresa determina que el cliente es moroso y ve en riesgo su inversión, opta en algunos casos por la **cobranza jurídica o judicial**, la mayoría de los casos jurídicos son turnados al mismo despacho de la cobranza extrajudicial, para que inicie en proceso de demanda judicial, en otros casos la empresa crea una cartera de 10 a 30 cuentas de clientes que le ofrece en venta a despachos externos ajenos a ella para así recuperar algún monto en efectivo de sus inversiones o bien por medio de sus abogados internos la empresa y despacho de cobranza inicia la demanda de cobranza judicial, lo cual puede terminar en un arreglo, antes de que el juzgado dicte sentencia, en donde a través de un descuento el cliente logra liquidar la deuda, un embargo el cual es precautorio, o sea los bienes embargados del cliente quedan en garantía y si no liquida la deuda, no recupera sus bienes y pasan a manos de la empresa, la cual la remata para obtener su dinero, hay otros casos en los cuales, no se logra la demanda ya sea porque el cliente huye, se declara quebranto, lo cual la empresa debe comprobar a su aseguradora y recuperar su inversión a través de un seguro, pero no todas aseguran sus créditos otorgados.

Cada una de las etapas mencionadas se da dependiendo del tiempo transcurrido desde el otorgamiento del crédito y es diferente para cada empresa que da crédito.

Para que el despacho o alguien pueda demandar elabora utiliza como referencia algún documento firmado como compromiso de pago. Pero, para saber como es la cobranza jurídica presento lo siguiente, donde se exponen motivos que la originan:

“La cobranza jurídica.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

La cobranza toma un enfoque jurídico cuando:

1. *El crédito presenta retraso mayor a 180 días en cualquiera de sus pagos.*
2. *El cliente declare total negativa a pagar, al igual que el o los avales, ante las gestiones de cobranza extrajudicial, realizados por la sucursal.*
3. *El gerente de cobranza considera como incobrable la cuenta debido al cambio de domicilio del cliente y /o avales.*
4. *El cliente presenta una demanda en el juzgado en contra de la empresa, en cualquiera de éstos casos la empresa financiera decide si se procede a la cobranza por la vía jurídica, para la recuperación total del monto del crédito, mediante un juicio ejecutivo mercantil el cual lleva a cabo un abogado interno o externo a quien se le asignará la cuenta en el sistema interno de la empresa en fase C". (Manual de cobranza Financiera independencia, 2000, 64 páginas. Editado por FISA)".*

La empresa citada anteriormente tiene tres tipos de clasificaciones para su cobranza que he acomodado de la siguiente manera:

"Fase A. En esta etapa se encuentra a la cobranza administrativa.

Fase B. Aquí se encuentra la etapa de cobranza extrajudicial.

Fase C. Esta es la última etapa, la que entra a gestión judicial." (Manual de cobranza Financiera Independencia, 2000 p.16)

Y de acuerdo al Manual de Cobranza Judicial de la empresa Financiera independencia que he consultado en fechas recientes, en su archivo histórico, se menciona lo siguiente:

"Cada empresa otorgante de crédito cuenta con sus propias herramientas de cobranza y se implementa con la intención de estandarizar el proceso jurídico de cobranza de la empresa y el beneficio es el control sobre el tiempo y gastos de recuperación de la cartera, antes de recurrir al proceso legal. El objetivo de emplear una metodología de la cobranza jurídica en la empresa es proporcionar conceptos y herramientas con las que el usuario desarrolle la habilidad de conocer, entender y controlar adecuadamente el proceso de cobranza. (Manual de cobranza Financiera independencia, 2000 p.16)".

Retomando los motivos seguidos de la justificación del manual mencionado, aclaró esas herramientas de cobranza son políticas internas que cada empresa otorgante de crédito las interpreta a su conveniencia, ya que no todas tiene productos iguales, llámese crédito y dependiendo de cómo sea su producto es como implementará políticas para cobrar.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

Un dato importante es que para que el crédito sea gestionado jurídicamente, este debe ser cancelado hasta cierto tiempo concedido como tiempo de espera de pago por ley y no deberá causar intereses a partir de su disposición al área jurídica.

“Esta etapa de Cobranza Jurídica, judicial³³ o gestión Jurídica, viene dependiendo del título de cobro, cuando el monto de la deuda o cuenta lo amerita y/o los objetivos de las instituciones otorgantes de crédito son meramente recuperar su inversión mediante una acción Judicial por así convenirle a sus intereses, por lo tanto la institución de crédito deberá proporcionar antecedentes adicionales de los documentos ya entregados a la empresa gestora. Todos estos documentos son traspasados a los abogados corresponsales que llevarán el caso. Los Documentos a Demandar son:

Facturas: Copia original o fotocopia legalizada ante Notario, Copia cedible original.

Letras: Original y debidamente protestadas

Letras C. A. P. (Contra Aceptación y Pago): Original y fotocopia legalizada de la factura relacionada con la venta.

Pagaré: Original y debidamente protestado.

Cheque: Original y debidamente protestado”. (http://www.assets.cl/cobranza_judicial.asp, 2010)

Para que una empresa gestora de crédito o el abogado interno trabaje en la recuperación de la cuenta de la institución otorgante de crédito, requiere de que el área de cobranza realice la actualización de la información del deudor, lo cual se tuvo que hacer en la cobranza extrajudicial, de esa manera con los datos corroborados se presentará una demanda en el juzgado civil, la cual después de contestarla el juzgado, le notificara al demandante y demandado de la situación así como programara una audiencia, en la cual se presentará la documentación que ampara la demanda y posteriormente se hará el desahogo de pruebas en otra cesión, y si la sentencia dicta resolución a favor de la empresa ésta

³³ *“La Cobranza o Gestión judicial. Se realiza vía judicial, mediante el inicio de un juicio ejecutivo mercantil ante los juzgados competentes. (Esta etapa comprende del día 181 de atraso en adelante).*

En adición a lo antes mencionado, para los casos extremos en los cuales se requiere de los procedimientos judiciales previstos en el marco legal del Código Mercantil, según el tamaño de las carteras, y las condiciones de cada localidad, se maneja la opción de realizarlos con el apoyo de abogados internos o a través de despachos externos de prestigio local”.

Fuente: Oferta pública Financiera Independencia S.A. de CV. Sociedad Financiera de Objeto Limitado. México, D.F. a 14 de Junio de 2001, Multivalores Casa de Bolsa, S.A. de CV. Multivalores Grupo Financiero, Editado por Ediciones Arda S.A. de CV. Pág.60



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

sentencia puede ser la orden del juez de pago por la vía del embargo, con lo cual se tomara bienes de la propiedad del demandado en garantía del monto que exige la empresa y se pondrán a disposición del juzgado o aunque quedarán en la casa del demandado, este no podrá disponer de lo bienes embargados hasta que la empresa los recoja mediante el cambio de lugar donde se depositaran los bienes. Esto es que si el deudor moroso es demandado, deberá acudir al juzgado, presentar una contestación escrita en la cual exponga sus motivos y aporte pruebas a su favor que lo ayuden a salir libre de alguna culpa, o talvez que solicite y pacte un convenio de pago, siempre y cuando la empresa acepte.

Cuando una persona queda obligada por orden de un juez a pagar lo demandado, a parte deberá pagar en la mayoría de los casos (esta en el contrato de crédito, así que deberá leerse el contrato ya que una vez firmado ya se acepto) los gastos en cobranza y del juicio que haya efectuado la empresa para cobrarle.

Para hacer referencia a los embargos quiero citar al código de comercio vigente en el apartado de información complementaria en el anexo 8.

4.5 ¿Son iguales los Métodos de Cobranza que usan las empresas otorgantes de crédito?

Para cerrar este apartado quiero exponer antes que nada que toda operación que efectúa la empresa de forma interna están involucrados todas sus áreas entre sí, por lo que:

La empresa tiene organizada su estructura interna de manera que un vendedor sabe que costos tiene el crédito, así como que oportunidades tiene de pagar un sujeto de crédito cuando se atrase y a lo mejor sólo sabe que es lo mejor en cuanto a la competencia con otras empresas, pero sin embargo tiene



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

acceso al contrato antes que el sujeto de crédito y sabe generalmente interpretarlo.

Los asesores de las empresas pueden apoyar al sujeto de crédito asesorándolo y avisándole que ocurre en cuanto a cobranza según el contrato, a parte de asesorarlo en materia de manejo de su cuenta, entonces, siendo el vendedor el primer contacto con el sujeto de crédito éste será quien tiene el conocimiento primero de que si será buen sujeto de crédito, por lo tanto puede ayudar a prevenir una cuenta morosa, ahora bien al entrar en análisis de crédito muchos solicitantes logran cruzar el análisis siendo satisfactorio o sea que si es buen sujeto de crédito, aunque se haga en algunas instituciones de crédito no en todas se verifica físicamente o con vecinos y aquí es donde ocurre que surgen muchos malos deudores.

Ampliando este aspecto menciono lo siguiente (basándome en mi experiencia laboral); que por ejemplo los bancos y algunas instituciones que otorgan crédito que no son bancos, sólo usan sus métodos de análisis, usan los sistemas de información crediticia, “los buro’s de crédito” y verificaciones telefónicas para saber acerca de su futuro cliente, pero no verifican más a fondo con las visitas o entrevistas a personas que provean de más información.

Las empresas tienen métodos de cobro diferentes, las enlisto a continuación, por empresa o institución:

-Bancos. Los bancos por lo general tienen uno o más despachos a su disposición y un call center.

-Tiendas de autoservicio y departamentales. Cuentan con despachos propios sino los contratan, al igual que un call center.

-Sofoles. Mayormente tienen su propio despacho, aunque pueden contratar servicios de un call center y/o algún despacho externo a ellos.

-Sofomes. Mayormente tienen su propio despacho, aunque pueden contratar servicios de un call center y/o algún despacho externo a ellos.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

-Uniones de crédito. Contratan despachos y ejercen presión por parte de la agrupación, pues todos los beneficiarios son socios de un gremio.

-Cajas de ahorro y préstamo. Contratan despachos externos, además ejercen presión por medio del depósito en garantía.

Los métodos de cobro de las empresas son varios pero siguen un orden, por lo que me dí cuenta de que es necesario al menos presentar el siguiente ejemplo, con el objetivo de que se conozca cómo se dan las etapas y en donde se emplea el sistema de cobranza y los métodos que mencione en este trabajo.

Toda cobranza sigue un proceso al menos parecido al siguiente³⁴:

Inicio

Prime día de atraso hasta día 21



Cobranza Administrativa

Se inicia la gestión telefónica: el motivo es recordatorio y de invitación, se toma antecedente y se graban las llamadas del call center, los gestores de cobranza de las sucursales efectúan gestión telefónica, también. Algunas empresas e instituciones prefieren hacer también gestión presencial y advertir de la consecuencia del atraso. Se recaba y se actualiza la información de deudor.



Si paga queda al corriente y se archiva el dato y forma parte del expediente.

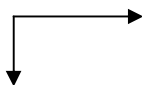
No paga, Día 22 a 180 días

³⁴ Elaboré este diagrama, basándome en la información vertida de: *Oferta publica Financiera Independencia S.A. de CV. Sociedad Financiera de Objeto Limitado. México, D.F. a 14 de Junio de 2001, Multivalores Casa de Bolsa, S.A. de CV. Multivalores Grupo Financiero, Editado por Ediciones Arda S.A. de CV. Pág. 59 y 60.*



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.
Inicia la Cobranza extrajudicial

Si no se logra la localización en la etapa anterior automáticamente se le canaliza a la cobranza extrajudicial y se inicia la localización en el hogar trabajo o en la ciudad donde este el cliente moroso; se ejerce más presión a estas cuentas, ya que se le notifica por escrito, se la visita más de una vez a su casa o trabajo, siempre insistiéndole y ejerciendo en cierta manera presión psicológica para que vaya a pagar, de tal forma que cada empresa diseña un método alternativo de cómo el gestor debe hablar y tratar al deudor moroso. En esta etapa las llamadas no cesan y son cada vez más frecuentes, se elabora un registro nuevo para el expediente del deudor. Se le hacen recordatorios, se le envían requerimientos, estados de cuenta, citatorios a la sucursal, opciones de pago a su domicilio o se le dejan encomendados a algún pariente o vecino y se le pide confirme su presencia a la sucursal donde adeuda la cuenta, se le visita en varias ocasiones, e incluso se le recibe pagos parciales, mejor dicho no se le deja descansar hasta que acuda a realizar su pago. Aquí se prepara la información para las cuentas que requerirán cobranza judicial.



Si paga se le transfiere mediante el sistema de cobranza a las cuentas al corriente como un cliente regular y se archiva el caso, continúa normal.

Si no paga pasa a la cobranza Judicial.

Día 180 a más. Este dato no es exclusivamente por los días de atraso, porque al momento de que la empresa encuentra que un cliente es moroso y realmente pone en riesgo su patrimonio por medio de su contrato esta pactado que puede dar por terminada la relación con su cliente y ejercer su derecho legal a reclamar



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

la liquidación de la deuda. (nota: ver casos ejemplificados en el sub tema de la cobranza judicial p.13 de este trabajo monográfico).

La cuenta atrasada en esta etapa ya se fue a demanda por la vía legal, donde se busca conseguir un “arreglo beneficioso para ambas partes por decirlo así por que se dan los casos en que cuando un deudor ve lo que enfrentará y gastará en pagar si pierde el juicio, mejor opta por pagar a estas alturas del partido”.

Si no se consigue aún así buscando un arreglo, se promueve el juicio ejecutivo mercantil, se le llama así por que es un juicio en dónde el documento de reclamo es un documento válido legalmente como garantía de deuda, por ejemplo los que cité el capítulo dos el apartado de que tipos de garantía hay. En este juicio el que demanda es la empresa y el deudor se deberá contratar un abogado y pagar los honorarios de éste, de lo contrario se le asigna un defensor de oficio del juzgado, más sin embargo en los casos en los cuales el deudor pierde la demanda, por lo general tiene que pagar la deuda hasta el día que se calculo antes de la demanda, con todo los gastos, costos y demás, pero también deberá pagar los gastos del juicio a la empresa y los suyos, por eso repito es importante leer antes de firmar un contrato.

Ahora bien, cuando el deudor moroso no tiene para pagar se le llega el caso de embargo precautorio, que es cuando se le toman bienes de su propiedad para embargar, los cuales pueden quedar aún en casa del deudor y luego pasar a disposición de la empresa para que al venderse se cobre la deuda y de en caso de que sobre lo que corresponde al anterior dueño de los bienes embargados.

Anteriormente las instituciones otorgantes de crédito, podían formar carteras de con un grupo de clientes y venderlas a los despachos externos y a otras empresas las carteras para así fácilmente deshacerse de la cuentas de deudores morosos, pero no continuó por lo que:

“En los años 2000 y 1999, de acuerdo a los nuevos criterios contables, se modifico la forma de reconocer la cartera vencida e igualmente, en el ejercicio 1999 y a requerimiento de la CNBV, se



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.
*suspendió la práctica de vender a otra empresa, la cartera vencida". (Oferta pública Financiera
Independencia S.A. de C.V., 2001)*

Recomendación Final

Con motivo de estar tratando el tema de la cobranza en general, quiero comentar para beneficio de las personas que se encuentran en situación de deudor moros en proceso de cobranza, que tomando en consideración que la cobranza es efectuada por diferentes empresas que emplean métodos y técnicas constantemente cuestionadas por su relación de trato con los deudores, la CONDUSEF firmó un acuerdo con una de las asociaciones más grandes en México en profesionales de cobranza, la Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos, A.C., con el objetivo de establecer acuerdos de trato al deudor moroso de manera que sea un trato no denigrante ni irrespetuoso, los cuales se encuentran plasmados en un documento llamado **Código de Ética de Las Obligaciones Para Con Los Deudores Y Público en General**, presentado en el anexo 7, lo cual no obliga a todas las empresas dedicadas a la cobranza, pero al menos muestra que cosas no debería de ocurrir y que el deudor moroso pueda quejarse ante la CONDUSEF al verse afectado de forma arbitraria y sin poder defenderse. Para ver la información de la asociación bastaría ver su página Web <http://www.apcob.com.mx> e identificar que empresas de cobranza están afiliadas o acudir a la CONDUSEF para resolver alguna problemática.

No obstante a continuación enlisto puntos importantes tomados textualmente de la página Web de la CONDUSEF, de la parte de despachos de cobranza para conocimiento general, del lector:



Puntos Importantes Sobre la Cobranza de Servicios Financieros.

Ante el requerimiento de pago hay que mostrar disposición de hacerlo para evitar conflictos y por eso anexo a este capítulo la recomendación de los siguientes 10 puntos y si tienes dificultad para ponerte al corriente, acércate a tu Institución Financiera para acordar como puedes cumplir con tus obligaciones. Si no tienes problemas de pago y continuamente te molestan, te sugerimos que pongas a tu nombre tu línea telefónica y no proporciones ningún dato personal al que te llame. Las Instituciones Financieras y las empresas de cobranzas están en su derecho de recuperar su dinero, pero hay formas adecuadas de hacerlo sin agredirte ni invadir tu privacidad.

“Los 10 puntos que debe cumplir el gestor de cobranza al requerir un pago:

DEBEN:

- *Identificarse plenamente (nombre completo, empresa en la que labora y la que representa).*
- *Explicarte tu situación, saldo y negociar el adeudo.*
- *Si llegaste a un acuerdo, entregarte un convenio firmado antes de que realices cualquier pago.*
- *Recibir tus quejas, sugerencias o comentarios y hacerlos llegar al responsable de la Unidad Especializada de la Institución Financiera.*

NO DEBEN

- *Hablarte con lenguaje obsceno, acosarte o amenazarte.*
- *Simular que son autoridad judicial (actitudes, vocabulario ni papelería que lleve al engaño).*
- *Comunicarse con menores ni personas de la tercera edad.*
- *Comunicarse contigo entre las 11:00 de la noche y las 6:00 de la mañana.*
- *Utilizar cartelones u otro medio impreso en tu domicilio.*
- *Incrementar tu adeudo de manera irregular o hacerte ofrecimientos sin autorización de la Institución Financiera.*



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.
PROTECCIÓN Y ORIENTACIÓN CONDUSEF

Las víctimas de malas prácticas de cobranza: son por lo general clientes con retrasos, cliente sin reconocer adeudo o al que simplemente le llaman para cobrarle por otra persona, se le invita a presentar denuncia en un formulario que se proporciona por Condusef.

OH bien si ya presentaste tu denuncia, consulte su respuesta escribiendo su folio, (La respuesta estará disponible 20 días hábiles después de que presento la denuncia)” (www.condusef.gob.mx, 2010).



CAPITULO V

Información complementaria.



Este Capítulo quinto, propone información que complementa varios temas tratados en los capítulos anteriores del I al IV, a través de artículos, un glosario de aclaración de definiciones, muestra esquemas, síntesis de leyes, reglamentos, códigos e imágenes de esquemas, un diagrama de flujo y formatos, que considero de muy buena utilidad e importancia para el conocimiento del lector:

El apartado 1. Menciona el valor del dinero toca el tema de saber cuanto vale el dinero en el tiempo cuando se tiene una deuda o sea un préstamo causa un costo que se pagará a lo largo de un tiempo y que al terminar podemos verificar que si nos fue o no caro un préstamo.

El apartado 2. Se refiere a las causas más probables a mi criterio de las altas tasas de interés así como unas citas que sus funciones aclarar la duda de donde se toman como referencia las tasas de interés que les cobran las empresas de microcrédito.

El apartado 3. Este trata de las empresas microfinancieras, SOFOM como empresas reguladas y no reguladas y describe cual es cual así como menciona que autoridad vigila a una y a otra o quien aplica supervisión directa.

Así mismo para ampliar el conocimiento de las microfinanzas, incluí Información adicional en anexos al capítulo, cuyos fines son los siguientes:

El anexo 1. El Glosario, tiene el fin de describir conceptos mencionados a lo largo de esta monografía que son necesarios saber para entender los temas tratados en este trabajo.

Anexo 2. Este anexo orienta al lector respecto al conocimiento de autoridades que existen para vigilar el buen funcionamiento de las empresas de microcrédito así también incluyo las leyes y normas legales que regulan esas empresas y que son aplicadas por las autoridades.

Anexo 3. Este anexo muestra la estructura del sistema financiero, según informe 2007 de Banco de México, con lo cual el usuario de microcrédito entenderá como funciona.

Anexo 4. Este anexo muestra un ejemplo del Proceso de Crédito tomado de la empresa Financiera Independencia donde tuve formación laboral en el periodo de los años 2000 a 2004.

Anexo 5. Este anexo tiene el fin de definir y dar ejemplos de ¿cómo se calcula la capacidad de pago?

Anexo 6. En este anexo proporciono una lista Aspectos importantes útiles de conocimiento para el demandante y otorgante de crédito se suma al fin de las recomendaciones para tener una buena decisión antes de tomar un microcrédito y la parte de la empresa se enfoca al fin de cómo debería ser su candidato idóneo esto le sirve a ambos pero el enfoque es dirigido al usuario.

Anexo 7. Esta es una breve comparación de las características de de las empresas en cuanto a su forma de dar los microcréditos.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

Anexo 8. Este anexo lo incluyo con la intención de que el lector conozca que existe un Código de Ética de Las Obligaciones Para Con Los Deudores Y Público en General.

Anexo 9. Este otro anexo señala cuales son las cosas que suceden en los embargos, (Según el Código de Comercio).

Anexo 10. Este último anexo proporciona los Formatos de Reclamación de Sociedades de Información Crediticia que quizá ya hayan sido modificados pero que tienen los datos muy reales para conocimiento del lector.

Los aportes adicionales al capítulo se entenderán a leer los siguientes objetivos.

Los objetivos de este capítulo son los siguientes:

- Que la gente, mediante esta lectura recuerde la importancia de apreciar el valor de su dinero, que lo aproveche en lo que mejor le convenga
- Que se enteré de las experiencias de otras personas y tome ejemplos de ellas para que no le ocurra lo mismo.
- Que lea las conclusiones y reflexione sobre lo que le convenga para si mismos como usuarios de crédito.
- Que tome en cuenta las recomendaciones que nada mal le hacen, sólo le recomiendo lo que a mi criterio debe saber.
- Mediante un glosario debe de buscar definiciones que le aclaren sus dudas de palabras o términos que se usan por las empresas y sus empleados al tratar con ellos.
- Incluyo resúmenes del marco legal y regulatorio para saber que ley vigila y que institución aplica esa ley a las empresas que dan créditos.
- Mediante un diagrama de flujo muestro los procesos por los que pasamos antes de adquirir un crédito.
- Con un cálculo de ejemplo sugiero como se obtiene la capacidad disponible en dinero para pagar.
- De igual forma incluyo Tip's de que aspectos debemos consultarnos y debemos consultar a una empresa antes de adquirir un crédito.
- También mediante una lista muestro algunos aspectos que demos de comparar antes de adquirir un crédito con alguna empresa, siempre hay que comparar no tomar decisiones a la ligera.
- Este capítulo contiene un código que estableció una asociación de profesionales en la cobranza y analizándolo espero se de utilidad para conocer cómo debe ser la cobranza hacia los morosos, e incluso los no morosos.
- Los artículos del código de comercio tienen como fin señalar ¿Que pasa cuando se presenta un embargo? ¿Que aplica la autoridad?
- Por último anexo formatos de aclaración de las Sociedades de Información crediticia, con lo cual nos orientaremos que debemos proporcionar como requisitos.



5.1 ¿Cual es el valor del dinero?

El valor del dinero. Es el valor de intercambio, o sea cuantos cosas o bienes puedo comprar con el, es el valor de cuanto vale lo que se esta vendiendo o produciendo y cuanto valdrán los bienes que tengo en el futuro este ejemplo es para de forma mas sencilla aclarar la siguiente cita:

EL VALOR DEL DINERO EN EL TIEMPO: LA TASA DE INTERÉS?

“El valor del dinero en el tiempo parte de un razonamiento sencillo: un peso de hoy no tendrá el mismo poder adquisitivo dentro de un año. El dinero pierde su valor por la inflación. Por eso cuando se otorga el uso o goce del mismo (tanto prestándolo como invirtiéndolo), se aspira a recibir un premio acorde al tiempo y riesgo implícito en la operación. La tasa de interés es el premio por otorgar el uso o goce del dinero; el tiempo y riesgo inciden en el precio o nivel de la tasa de interés, en forma directa.

La tasa de rendimiento o interés.

El rendimiento de una inversión es la cantidad que se paga o recibe como premio. Si una persona invierte \$1,000.00 y al cabo de 1 año recibe \$1,200.00 se dice entonces que ha obtenido un rendimiento del 20%, es decir \$200.00 de interés. Si decidiese invertir su \$1,000.00 a esa misma tasa de rendimiento (20% anual), pero a los 6 meses decide retirarlos, sólo recibirá \$1,100.00. Podemos decir entonces que ha recibido una tasa anual de 20\$ aplicable a 6 meses.

A continuación la formula básica de calculo de la tasa de interés compuesto (formula de tasa sobre valor futuro). Misma que se usa para calculo de deuda.

$V=VN(1+i)^n$ (Fitzpatrick Fiorentini Roberto, 2003)

Resumiendo la cita anterior Fitzpatrick (2003) argumenta que el abstenerse de consumir hoy es premiado con la tasa de interés que es lo que busca quien se dedica a dar dinero prestado, por lo tanto una empresa Microfinanciera centra su atención principal en el negocio de dar prestado y a su vez cobra esa tasa de interés que debe ser lo suficiente para pagar los costos que tiene al dar un crédito y considerar su ganancia ahí mismo, es un premio para quien da prestado y es de acuerdo al criterio de riesgo o de manera intuitiva lo que crea conveniente empíricamente. Lo que nos indica lo anterior es que la empresas prestamistas obtienen beneficios de aquellas personas que por alguna emergencia o simplemente porque sus ingresos no les alcanza acuden a ellos a pedir a crédito, es entonces cuando surge un “costo de oportunidad”³⁵ y los costos para una persona que necesita dinero son a su vez beneficios que reciben las empresas que se traduce en ganancias por dar prestado y a esa ganancia se le conoce mejor como intereses que reciban mientras una persona tenga la deuda. Fitzpatrick (2003), siendo entonces el Director Financiero de la empresa Financiera Independencia en el periodo que labore en esa empresa que constan del año 2000 a 2004; en su articulo de la revista Retos de Financiera Independencia edición mayo- junio del 2003, hace referencia a que

³⁵ “.....son los costos que implica aquello a lo que renunciamos por hacer algo, o bien por la asignación que se da a las cosas.” Rionda, 2006 p.22.

“toda decisión implica un costo de oportunidad ya que la afectación de un recurso cualquiera (dinero, trabajo, etc.) en un uso implica simultáneamente la renuncia a cualquier otro uso.” Echaudemaiso, et. al. 2007 p.75



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

cuando una empresa da en préstamo su dinero, lo hace porque espera una ganancia por arriesgarse a prestarnos, y ese riesgo que corre tiene un precio y se llama interés. Al terminar menciona de nuevo cómo hace la empresa su inversión ya que si da dinero hoy no recibirá lo mismo mañana si no que recibirá su dinero más una ganancia, el interés que es el precio que pagamos por el préstamo, por eso mencionó que un peso no vale lo mismo hoy que mañana. Fitzpatrick (2003), también resume en el segundo párrafo inicial de su artículo, que el valor del dinero disminuye, en sentido directo con la inflación.

Como contribución al entendimiento de este anexo explico lo siguiente: La tasa de interés que muestran las empresas de microcrédito al usuario de crédito es la llamada tasa de interés nominal, la cual se llama así porque contiene todos los costos que acompañan a la tasa de interés que realmente deben cobrar como lo es el costo por el riesgo que tratamos en el capítulo 1 página 26 como hazard mas la inflación, la cual es definida mas adelante en el glosario del anexo 4, la tasa de interés nominal es según la siguiente fórmula,

$$i = r + p.$$

La tasa de interés nominal se compone del costo del dinero (o tasa real, la cual se modifica según el riesgo) y la p inflación esperada.

Explicándolo de otra manera, esto sucede por que cada día los precios de las cosas cambian por un distintas razones y por lo general van a la alza por lo tanto no todos los días podemos comprar las mismas cosas al mismo precio, por que mañana puede cambiar su precio, y a esas variaciones de precios se le conoce como inflación, (si nos damos cuenta, el dinero vale cada vez menos porque cada día suben o varían los precios de las cosas, entonces decimos que tiene una perdida o disminución del valor, a la cual se le llama perdida del poder adquisitivo o sea que si hoy compramos 1 kilo de tortillas que esta a 11 pesos y mañana sube a 22 pesos, entonces con mis 11 pesos sólo puedo comprar medio kilo de tortillas, y por lo tanto esto también tiene que ver con la escasez del dinero porque si no nos alcanza para comprar lo mismo o para adquirir algo que subió de precio lo mas seguro es que pidamos prestado.

5.2 Causas posibles de altos cobros de créditos.

Según el artículo de la revista de publicación semanal, Contrapunto del uno de abril de 2009 en el estado hay vacíos legales ya que existen muchos agiotistas que están efectuando operaciones de fuera de la ley, ya que esas operaciones son consideradas como un delito en el estado y que actualmente están surgiendo diversas empresas de préstamo y crédito las cuales hacen uso de intimidación y del desconocimiento de la sociedad para otorgarles un crédito y así tener oportunidad de expandir su mercado, que mas tarde hará efecto en el



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

sobreendeudamiento y posterior crisis en que se requiera el pago de forma judicial; menciona a una empresa en particular que cobra por sus gestiones de cobranza como muchas otras, lo que nos recuerda analizar la operación de otras que hemos mencionado anteriormente en este trabajo. Este reportaje plantea que:

“en el estado de Quintana Roo el código civil especifica que los intereses que se deben cobrar por préstamos económicos no debe ser más de una tasa de 0.005% mensual al año un 6%. Y que de acuerdo a la LIC (ley de Instituciones de Crédito), el interés mensual para préstamos contractuales es de 2.5 % y que en la ciudad capital como en muchas partes del estado se hace algo diferente, y que recae en evidente anatocismo, lo cual significa que se cobra interés sobre interés, los cuales se capitalizan y provocan que se eleve demasiado la deuda. Todo este caso redundante en que se trata de préstamos pequeños.” (Cervantes Alberto; Contrapunto, 2009)

Ante este reportaje usted se preguntará si será cierta o no la afirmación, sin embargo, para aclarar esta duda me dedique a investigar acerca del tema lo que encontré fue que El código civil del estado de Quintana Roo en su Título Quinto del mutuo, Capítulo I del Mutuo Simple y con interés, expresa lo siguiente:

“TÍTULO QUINTO. Del mutuo. CAPÍTULO I. Mutuo Simple, Artículo 2650.- El mutuo, llamado también préstamo de consumo, es un contrato por el cual el mutuante transfiere la propiedad de una suma de dinero o de otros bienes fungibles al mutuario, quien obliga a devolver otro tanto de la misma especie y calidad.

CAPÍTULO II. Del mutuo con interés, Artículo 2657.- Es permitido estipular interés por el mutuo, ya consista en dinero, ya en especies.

Artículo 2658.- El interés es legal o convencional.

Artículo 2659.- El interés legal es el doce por ciento anual. El interés convencional es el que fijen los contratantes, y puede ser mayor o menor que el interés legal; pero cuando el interés sea por lo menos superior al interés bancario y tan desproporcionado que haga fundadamente creer que se ha abusado del apuro pecuniario, de la inexperiencia o de la ignorancia del deudor, a petición de éste, el juez, teniendo en cuenta las especiales circunstancias del caso, podrá, con efectos retroactivos, reducir equitativamente el interés hasta el tipo legal.

Artículo 2660.- Si se ha convenido, no un interés lesivo sino simplemente uno más alto que el legal, el deudor, después de tres meses contados desde que se celebró el contrato, puede reembolsar el capital, cualquiera que sea el plazo fijado para ello, dando aviso al acreedor con un mes de anticipación y pagando los intereses vencidos.

Artículo 2661.- Queda terminantemente prohibido el pacto de anatocismo, por lo que las partes no pueden, bajo pena de nulidad, convenir que los intereses se capitalicen y que produzcan intereses.” (<http://www.congresoqroo.gob.mx/>, abril 13 de 2012)

Y en la LIC (Ley de Instituciones de Crédito), encontré lo siguiente:

“Artículo 1o.- La presente Ley es de orden público y observancia general en los Estados Unidos Mexicanos y tiene por objeto regular el servicio de banca y crédito, la organización y funcionamiento de las instituciones de crédito, las actividades y operaciones que las mismas podrán realizar, su sano y equilibrado desarrollo, la protección de los intereses del público y los términos en que el Estado ejercerá la rectoría financiera del Sistema Bancario Mexicano. Artículo reformado DOF 01-02-2008

Artículo 2o.- El servicio de banca y crédito sólo podrá prestarse por instituciones de crédito, que podrán ser:

- I. Instituciones de banca múltiple, y*
- II. Instituciones de banca de desarrollo.*



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

Para efectos de lo dispuesto en la presente Ley, se considera servicio de banca y crédito la captación de recursos del público en el mercado nacional para su colocación en el público, mediante actos causantes de pasivo directo o contingente, quedando el intermediario obligado a cubrir el principal y, en su caso, los accesorios financieros de los recursos captados.

No se consideran operaciones de banca y crédito aquellas que, en el ejercicio de las actividades que les sean propias, celebren intermediarios financieros distintos a instituciones de crédito que se encuentren debidamente autorizados conforme a los ordenamientos legales aplicables. Dichos intermediarios en ningún caso podrán recibir depósitos irregulares de dinero en cuenta de cheques.

Tampoco se considerarán operaciones de banca y crédito, la captación de recursos del público mediante la emisión de instrumentos inscritos en el Registro Nacional de Valores, colocados mediante oferta pública incluso cuando dichos recursos se utilicen para el otorgamiento de financiamientos de cualquier naturaleza.” ((g) página Web BANXICO, p. 1 y 2, 2010)

Ante esta investigación a las leyes que refiere el sr. Alberto Cervantes del periódico contrapunto mencionado anteriormente, me atrevo a afirmar que no todo lo que se publica en la prensa escrita es fundamentada y sugiero no quedarse en un reportaje, además la información que será pública debe ser bien investigada y buscar fuentes fieles a la materia y lo sustento porque desde mi punto de vista el Código Civil del Estado de Quintana Roo refiere que evidentemente existen derechos civiles del Estado que apoyan al deudor de tal manera que después de reconocer que existe una tasa de interés legal del doce por ciento anual, hay una convencional que fijan empresas y deudores y que cuando estas lesionan la integridad del deudor puede ser incluso sometida a una reducción por un juez, pero en ningún momento en la ley manifiesta que cualquier tasa de interés superior o menor a la legal fuera consentida por el código y sea ilegal. Ahora bien lo que respecta a la ley e instituciones de crédito, ésta ley es sólo para instituciones que la misma ley menciona y eso significa que no aplica para todos los otorgantes de crédito, además cada otorgante debe de tener una razón y objeto social autorizado por la Secretaria de Hacienda Federal, más sin embargo cada una tiene su propia legislación que las rige, vigila y sanciona.

Y la forma como considero que debe ser la determinación de las tasas es como la que señala el banco de México para las instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado y sociedades financieras de objeto múltiple reguladas, y UDIS, la cual es la siguiente:

“La tasa de interés deberá determinarse conforme a alguna de las tres opciones siguientes:

a) Una tasa fija;

b) Una tasa variable, la cual podrá ser determinada bajo cualquier fórmula acordada con el Cliente, siempre y cuando ésta use como referencia una sola tasa que se elija de entre las señaladas en los numerales 2.5, 2.6 y 2.7 de estas Disposiciones, según se trate de Créditos denominados en moneda nacional, en UDIS o en moneda extranjera, o



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

c) Una tasa variable con un límite máximo fijo. Tratándose de aperturas de líneas de crédito en las que las Instituciones Financieras no hayan renunciado al derecho de denunciarlas en cualquier tiempo, las partes podrán pactar que la tasa de interés aplicable se fijará en el momento en que se efectúe cada una de las disposiciones respectivas. Lo anterior, deberá ser acordado por las partes en los documentos en los que se instrumenten los Créditos.”
((a) página Web BANXICO, 2008).

La fijación de las tasas de interés depende mucho del tipo de línea de crédito de cada empresa que otorga microcréditos, ya que de eso depende su negocio y sus ganancias esperadas. Por lo cual una empresa tiene posibilidades de usarlas a su conveniencia como he venido recalcando en este trabajo, sin embargo mi recomendación es saber siempre la tasa de interés que vamos a pagar y que de preferencia sea fija.

“2.2 Modificación de la tasa de interés.

Queda prohibido a las Instituciones Financieras modificar unilateralmente la tasa de interés a la alza o los mecanismos para determinarla, durante la vigencia del Crédito de que se trate.

Lo anterior, no será aplicable a los programas que las Instituciones Financieras celebren con empresas en virtud de los cuales otorguen Créditos a los trabajadores de éstas, ni a los Créditos que las Instituciones Financieras otorguen a sus empleados; en los que se pacte que la tasa de interés se incrementará en caso de que deje de existir la relación laboral. Al efecto, deberá convenirse expresamente desde el momento de contratar el Crédito, el incremento aplicable a la tasa de interés.

Lo dispuesto en los párrafos precedentes es sin perjuicio de la facultad que tienen las partes de modificar mediante convenio las cláusulas de los instrumentos en los que se documenten los Créditos, incluyendo las relativas a la tasa de interés. En tal caso el Cliente, al momento de pactar la modificación, deberá otorgar su consentimiento por escrito o por cualquier otro medio que deje constancia de ello.

Tratándose de contratos de apertura de crédito en cuenta corriente en moneda nacional, las Instituciones Financieras, a través de los medios que pacten con sus Clientes, deberán darles a conocer las modificaciones a las tasas de interés, por lo menos con treinta días naturales de anticipación a la fecha prevista para que dichas modificaciones surtan efectos. Con motivo de lo anterior, los Clientes en los términos que establezcan los contratos y dentro de los sesenta días naturales siguientes a que surtan efectos las modificaciones, tendrán derecho a dar por terminado el contrato respectivo en caso de no estar de acuerdo con ellas, sin que la Institución Financiera pueda cobrarle cantidad adicional alguna por este hecho, con excepción de los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que se dé por terminado el contrato”. (Idem).

La cita anterior la incluí para que el usuario de microcrédito se entere de que por ley su crédito no podría incrementar sin previo aviso a él como cliente de una empresa microfinanciera y si eso ocurriera él como cliente tiene derecho a dar por terminado el contrato y en esta cita también menciona que la empresa que da prestado puede modificar a favor a sus empleados o a los empleados de otra empresa con la que tenga convenio de dar prestado.

“2.3 Tasa aplicable y período de cómputo de intereses.

Las tasas de interés ordinarias y moratorias deberán expresarse exclusivamente en términos anuales simples, considerando años de 360 días. En el evento de que las



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

Instituciones Financieras pacten la tasa de interés con base en una tasa de referencia, también deberán pactar que dicha tasa de referencia deberá ser la última publicada durante el período que se acuerde para la determinación de dicha tasa de interés, o la que resulte del promedio aritmético de dichas tasas, publicadas durante el referido período. Lo anterior, en el entendido de que el período de determinación de la tasa de interés, no necesariamente deberá coincidir con el período en que los intereses se devenguen”. (Ibidem).

Las tasas de interés que menciona esta cita son de tipo comercial de meses de 30 días de un año de 360, pero eso no quiere decir que no haya empresas que no cobren días naturales de un año de 365 días. La tasa es una cantidad que se fija y de hecho hay empresas que al liquidar antes del plazo establecido dan un “descuento” mejor dicho que no cobra los intereses por devengar o sea, si no pasaron esos meses no se cobran, lo cual usan como gancho publicitario algunas empresas microfinancieras.

“2.4 Tasas de referencia sustitutivas. Cuando se acuerde una tasa de referencia, deberá pactarse una o más tasas de referencia sustitutivas en el evento de que deje de existir la tasa de referencia originalmente pactada, debiendo convenir el orden en que, en su caso, dichas tasas de referencia sustituirían de ser necesario a la originalmente pactada. Los acuerdos mencionados deberán quedar claramente establecidos desde el momento en que se otorgue el Crédito correspondiente y sólo podrán modificarse conforme a lo previsto en los numerales 2.1 y 2.2.

2.5 Tasas de referencia en moneda nacional. En los Créditos denominados en moneda nacional, únicamente se podrá utilizar como tasa de referencia: a) la tasa de interés interbancaria de equilibrio (TIE) prevista en el Anexo 1 de la Circular 2019/95 del Banco de México; b) la tasa de rendimiento en colocación primaria de Certificados de la Tesorería de la Federación (CETES); c) el costo de captación a plazo de pasivos denominados en moneda nacional que el Banco de México estime representativo del conjunto de las instituciones de banca múltiple y que publique en el Diario Oficial de la Federación (CCP); d) la Tasa Nafin (TNF) que se publique en el Diario Oficial de la Federación; e) la tasa que se hubiese pactado en los instrumentos que documenten Créditos de la banca de desarrollo o de fideicomisos públicos de fomento económico, únicamente en los Créditos que sean objeto de descuento con tales instituciones de banca de desarrollo o de esos fideicomisos, o que sean otorgados con recursos provenientes de dichas instituciones o fideicomisos; f) la tasa ponderada de fondeo bancario o, g) la tasa ponderada de fondeo gubernamental. Estas dos últimas tasas serán las que el Banco de México dé a conocer en su página electrónica en la red mundial Internet con el nombre de dominio”. (Ídem)

Esta cita resalta que cuando se pacte alguna tasa, igualmente deben pactarse cuales podrían sustituirlas en caso de que la pactada no pueda seguir existiendo y da ejemplos de donde se toman las tasas sustitutas



5.3 EMPRESAS MICROFINANCIERAS O ENTIDADES DE CREDITO REGULADAS Y NO REGULADAS.

En el sistema financiero existen dos figuras que son más conocidas en el mercado del microcrédito, esas figuras son los otorgantes de microcrédito regulados se rigen por las autoridades como la Secretaría de Hacienda Federal, el Banco de México, CONDUSEF y están las empresas microfinancieras no reguladas, las cuales son vigiladas por su Asociación, estas empresas en la actualidad se llaman Sofomes, y son dos los tipos que existen y se describen como sigue:

“I. Sociedades financieras de objeto múltiple reguladas. SOFOM E. R.”

((d) página Web CONDUSEF, 2010)

Estas empresas son las más conocidas y que se encuentran vigiladas por las autoridades que arriba señalo.

“II. Sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas

Las sociedades señaladas en la fracción I anterior serán aquellas que, en los términos de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, mantengan vínculos patrimoniales con instituciones de crédito o sociedades controladoras de grupos financieros de los que formen parte instituciones de crédito. Estas sociedades deberán agregar a su denominación social la expresión "sociedad financiera de objeto múltiple" o su acrónimo "Sofom", seguido de las palabras "entidad regulada" o su abreviatura "E.R.". Las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas estarán sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Las sociedades previstas en la fracción II de este artículo serán aquellas en cuyo capital no participen, en los términos y condiciones antes señalados, cualquiera de las entidades a que se refiere el párrafo anterior. Estas sociedades deberán agregar a su denominación social la expresión "sociedad financiera de objeto múltiple" o su acrónimo "Sofom", seguido de las palabras "entidad no regulada" o su abreviatura "E.N.R.". Las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas no estarán sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.”

(ídem)



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

Las empresas otorgantes que señalo en este anexo son las SOFOMES, las cuales se dividen en dos para su funcionamiento, eso quiere decir que hay empresas de micro crédito que no son SOFOMES pero que dan prestado como las sofomes.

“Supervisión de las Sofomes

La Condusef podrá, en los términos del procedimiento previsto por la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, realizar visitas y requerimientos de información o documentación a las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple no reguladas.

Sin perjuicio de lo dispuesto por la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, las facultades que la Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado otorga a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, respecto de entidades financieras que otorguen crédito garantizado en los términos de dicho ordenamiento, se entenderán conferidas a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, respecto de las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas. La Condusef dará a conocer, en los términos del artículo 10 de la Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado los componentes, la metodología de cálculo y la periodicidad del costo anual total a que dicho precepto se refiere, respecto de las sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas. Al efecto, tales sociedades colaborarán con dicha Comisión proporcionando la información que ésta les solicite para efectos de lo dispuesto por dicho precepto. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá emitir recomendaciones a las sociedades financieras de objeto múltiple.” (Ídem)

La cita menciona que efectivamente una SOFOM ENR no se sujeta a la supervisión de la COMISION NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES más sin embargo si será sujeta a cumplir las recomendaciones porque por ley esta obligada con la CONDUSEF, eso quiere decir que de manera menos evidente si será observada y revisada en su relación con sus usuarios de microcrédito, obviamente la CONDUSEF si defenderá los derechos del usuario.



Anexos



Anexo 1. Glosario

Acreedor. Persona física o jurídica que tiene derecho a exigir el pago de una deuda; suministrador de bienes o servicios que no tiene la condición estricta de proveedor.

Activo. Bien o derecho que tiene el valor económico positivo para la empresa y el activo en un balance de la empresa se describe la composición de la estructura de la empresa. (Suárez Andrés, 2008 P.34).

Actualización. Operación de cálculo inversa de la capitalización y consistentes en determinar el tipo de interés del i uno por el valor Co . En el momento actual equivalente a un capital Cn . disponible al término de n años. El tipo de interés i es el denominado interés calculatorio o coste de oportunidad del capital: el tipo de interés que se podría obtener en el mercado financiero $Co: Cn/ (1+i)^n$ (Suárez Andrés, 2008 P. 37)

Actividades de Fomento. Son acciones económicas, jurídicas, sociales, comerciales, de Capacitación o tecnológicas, que contribuyen al desarrollo y competitividad de las MIPYMES, que establezca el Reglamento de esta Ley ((d) Página Web BANXICO, 2010.).

Agiotista. Denominación que se le da a un especulador ya sea por beneficiarse en cambio de monedas o vulgarmente al que se beneficia por dar préstamos al margen de la ley a altos intereses. (Suárez Andrés, 2008 P. 43)

Ahorro: Para las economías domésticas, el ahorro es el exceso de renta sobre los gastos de consumo corriente. Por otra parte su fundamento teórico es que "El tipo de interés de equilibrio es el que iguala la oferta y la demanda de ahorro" (ídem, p.444)

Amortización n. f. Acción y efecto de amortizar. Derecho. Pago o extinción de una deuda. (© El Pequeño Larousse Multimedia, 2007). Amortización. Distribución temporal (de gastos) diferidos: en sentido financiero se denomina amortización a la devolución total o parcial de un préstamo o empréstito (ídem, p.47).

Autoconsumo: parte de las producciones de determinadas empresas o explotaciones sobre todo en las agroganaderas, que es consumida directamente por los propios productores sin pasar por el mercado. (ídem, p.58)



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

Arrendadoras financieras. Se obligan a comprar un bien para que otra persona (el arrendatario o cliente) lo utilice por un periodo determinado; este a cambio debe pagar una renta. El arrendamiento financiero se diferencia del arrendamiento común, en que al término del plazo el arrendatario puede escoger entre alguna de las siguientes opciones:

- a) adquirir el bien a un precio menor de su valor.
- b) participar con la arrendadora en el producto de la venta a un tercero.
- c) renovar el contrato estableciendo rentas menores. ((a) página Web CONDUSEF, 2009.)

Banco. Son instituciones financieras que cumplen la función social de mediar entre quienes cuentan con dinero (captar) y quienes lo necesitan (prestar), a través de instrumentos que ayudan a administrar y disponer de él con seguridad. Se le llama Banca al conjunto de actividades que realizan estas instituciones

Dentro del sistema bancario, existe la:

*Banca de desarrollo: se refiere a Bancas de la Administración Pública Federal que financian a sectores regionales o actividades específicas (conforme a los lineamientos del plan Nacional de Desarrollo), tales como Banobras, Nafinsa, Financiera Rural, Bansefi, etc.

*Banca múltiple: se refiere a sociedades anónimas que realizan operaciones de banca y de crédito, y que ofrecen diversos productos y servicios financieros como:

- +cuentas de cheques y ahorro.
- +tarjetas de crédito y débito.
- +créditos hipotecarios, automotrices y personales,
- +instrumentos de inversión, etc.

Todas las actividades de la banca están reguladas por leyes y supervisadas por las autoridades financieras que son:

- la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
- el Banco de México (también llamado Banco Central, y
- por recientes reformas a la ley, la Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

Cada banco debe contar con su unidad especializada de atención a usuarios (unes), que es la encargada de atender y resolver las dudas o aclaraciones de sus clientes. (Idem.)

Baac. Esta abreviatura se le da a los bancos asociados a cadenas comerciales como por ejemplo: Los bancos asociados a cadenas comerciales, BACC son: Banco Azteca, Banco del Ahorro Famsa, Banco Fácil, Bancoppel, y Banco Wall-Mart Adelante. Los cuales se incorporan en funciones en el mercado en 2002 y 2006 según sus autorizaciones. ((e) página Web BANXICO, 2007)

BANXICO, (Banco de México). Es el banco autónomo, con personalidad jurídica propia que sirve al país como banca central, al cual le corresponde la



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

emisión y circulación de la moneda, los sistemas de pagos y las actividades financieras. Tiene como fin principal procurar la estabilidad del poder adquisitivo de la moneda. ((a) página Web BANXICO, 2008).

Beneficiario: es la persona que resulta favorecida con algo. (Suárez Andrés, 2008 P. 69).

Beneficio: de un modo general, se denomina beneficio a la ganancia, o exceso de ingresos sobre gastos, de una transacción:

“Teoría del Beneficio:

1.-En su obra Riesgo, Incertidumbre y Beneficio publicada en 1921; F. H. Knight. Presenta al empresario como un asegurador de rentas y al beneficio como su recompensa por asumir riesgos. La esencia de la actividad empresarial es para F. H. Knight la incertidumbre o ausencia de conocimiento perfecto acerca de las consecuencias futuras que se deriva de la misma.

2.-Para Marshall, el beneficio remunera el hecho de asumir riesgos y los trabajos de dirección y organización, propios del que hacer de los empresarios.

3.-Para J. A. Schumpeter, el beneficio es el premio o recompensa a la innovación y en la innovación e halla la esencia de la función empresarial”. (Suárez Andrés, 2008 P. 69 y 70).

Bien económico. Bien es todo objeto, elemento material o cosa que sirva para satisfacer alguna necesidad humana, se adquieren en el mercado pagando un precio, expresión de su grado de escasez o del coste o sacrificio que es necesario soportar para obtenerlos. (Ídem, p. 71)

Benchmark O Benchmarking. Práctica que consiste en “espíar” a las empresas de la competencia con el fin de adoptar para la propia empresa los recursos y capacidades que hacen que aquellas destaquen en ese campo de entre el resto de las empresas. (Diccionario de Economía y Negocios. Siglo XXI, Espasa Calpe S.A., 1999 P.51)

(Traducido) este concepto lo defino de forma personal como “la mesa de trabajo que califica, que investiga y desarrolla la existencia de productos propios contra productos parecidos. Este termino lo adopte por experiencia a través de prestar mis servicio como asesor de credito en el Banco GE Capital, donde conocí los términos manejados y a su vez empleados en Financiera independencia donde también laboré.

Cajas de ahorro, son las sociedades antes conocidas como cajas de ahorro, ahora forman parte del Sistema de Ahorro y Crédito Popular, el cual está integrado por:

*Sociedades de Ahorro y Préstamo. Constituidas conforme a la Ley General de Sociedades Cooperativas y a la Ley de Ahorro y Crédito Popular.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

Exclusivamente realizan operaciones de ahorro y préstamo, y sólo pueden efectuar operaciones con sus socios, no con el público en general.

*Sociedades Financieras populares. Son sociedades anónimas constituidas conforme a la Ley General de Sociedades Mercantiles y a la Ley de Ahorro y Crédito Popular. Realizan operaciones con sus socios y con el público en general.

Ambas tienen por objeto:

*promover el ahorro y crédito popular.

*Apoyar el financiamiento a la Micro, Pequeña y mediana empresa, y

*Propiciar la superación económica y social, así como el bienestar de sus miembros y de las comunidades en las que operan. Cuentan con fondos privados de protección, con los cuales responden a sus clientes por sus operaciones. ((g) CONDUSEF, p. 17)

Capital n. m. Conjunto de los bienes poseídos, por oposición a las rentas que pueden producir. Para los marxistas, producto de un trabajo colectivo que no pertenece a los que lo realizan sino al propietario de los medios de producción, que lo incrementa mediante la plusvalía. Es El gran capital, conjunto de las personas (físicas o jurídicas) que poseen los principales bienes de producción. (© El Pequeño Larousse Multimedia, 2007)

Capitalización del interés simple. Se llama capitalización cuando el interés de una cantidad de dinero en inversión o en préstamo no se retira sino se acumula y se suman al capital o monto inicial del préstamo, al inicio de cada periodo al que se haya fijado que se cobrará el interés por ejemplo mensual. (Suárez Andrés, 2008 P. 90)

Cartera vencida. Se considera como cartera vencida aquellos créditos cuyo principal, intereses o ambos no han sido pagados a partir de los noventa días vencidos y respecto de la totalidad del saldo insoluto del crédito, a partir de ese momento se suspende el registro de los intereses devengados y se provisionan los intereses devengados y vencidos. (Anexo F-11 y F-13 Oferta pública Financiera Independencia S.A. de CV. Sociedad Financiera de Objeto Limitado. México, D.F. a 14 de Junio de 2001, Multivalores Casa de Bolsa, S.A. de CV. Multivalores Grupo Financiero, Editado por Ediciones Arda S.A. de CV.)

Cliente. Persona física o jurídica que compra bienes o servicios objeto del tráfico de empresas. . (Suárez Andrés, 2008 P.97)

El crédito. Cada autor tiene una forma de definir lo relativo al crédito, de acuerdo a su pensamiento. La palabra crédito tiene su origen latino: "creyere", cuyo significado es confianza.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

Quienes extienden un crédito a un determinado cliente se dice que es porque le tiene confianza del pago de su dinero en el futuro; por medio de esto hacen posible que el comprador satisfaga sus necesidades de inventario aún careciendo de dinero para pagar en efectivo en el momento de realizar la compra.

Considerando el crédito como la confianza dada ó recibida a cambio de un bien ó servicio; ese mismo coloca a la persona en una obligación por parte del adeudo contraído a pagar y también da el derecho de pago al vendedor del valor.

Su puede decir en resumen que el crédito es la confianza, buena voluntad y solvencia en la posibilidad de un individuo en lo que se refiere al cumplimiento de una obligación contraída. (www.monografias.com).

Crédito. De credere, confiar, el término crédito se usa en el mundo de los negocios como sinónimo de préstamo o endeudamiento. Consiste en la transferencia o cesión temporal del acreedor (prestamista) al deudor (prestatario) de un derecho de propiedad del primero sobre un determinado bien (generalmente dinero) para que el segundo disponga de él de la manera que más le convenga por un tiempo determinado, al término del cual habrá de devolvérselo al acreedor junto con sus intereses, que reciben el nombre de descuento cuando son pagados por anticipado.

(Suárez Andrés, 2008 P.119)

Cheque. Documento a través del cual podemos disponer del dinero que hemos depositado en La cuenta de un banco. ((b) CONDUSEF, 2009 p.13)

Crédito Simple. Se describe de así al Financiamiento a mediano y largo plazo documentado mediante contrato, para personas físicas o morales con el fin de apoyar su actividad económica.

Características.

⇒ Plazo máximo de 7 años incluyendo periodo de gracia.

⇒ Control de pagos a través de un Calendario de amortizaciones

Puede disponerse del monto total del Crédito Simple una sola vez, o bien sea en varias ministraciones.

(www.monografias.com. Fuentes de financiamiento que ofrece la Banca múltiple para las mipyme en la ciudad de Xalapa en el 2002).

Cadenas Productivas: Sistemas productivos que integran conjuntos de empresas que añaden valor agregado a productos o servicios a través de las fases del proceso económico. (<http://www.diputados.gob.mx>. Ley para El Desarrollo de la Competitividad de La Micro, Pequeña Y Mediana Empresa, artículo 3ero).



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

Competitividad: La calidad del ambiente económico e institucional para el desarrollo sostenible y sustentable de las actividades privadas y el aumento de la productividad; y a nivel empresa, la capacidad para mantener y fortalecer su rentabilidad y participación de las MIPYMES en los mercados, con base en ventajas asociadas a sus productos o servicios, así como a las condiciones en que los ofrecen. (Ibidem.)

Consumidor: la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de La Ley Federal de Protección al Consumidor. (www.diputados.gob.mx. Ley Federal de Protección al Consumidor)

Contrato. Es el acuerdo por medio del cual dos o más personas adquieren libremente derechos y obligaciones. ((b) CONDUSEF, 2009 p.19)

Créditos de Consumo: monto de dinero que otorga el Banco a personas para la adquisición de bienes o pago de servicios, y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo (1 a 4 años). (<http://www.bancafacil/>)

Canasta de bienes y servicios del INPC. Muestra de bienes y servicios representativa de los satisfactores adquiridos por los hogares en el período base. (<http://www.inegi.org.mx/inegi/spc/doc/INTERNET/INPC2.pdf> p.23)

Decisiones oficiales. El sector público determina los precios de algunos energéticos y servicios que proporciona. (Idem)

Deudas. Obligación que alguien tiene de pagar, satisfacer o reintegrar a otra persona, normalmente una cantidad de dinero. . ((b) página Web CONDUSEF, 2009 p.21).

Débito. Del verbo, debitar Tr. **ECON.** Adeudar o cargar en cuenta una cantidad, inscribiéndola en el debe: deuda. (<http://www.wordreference.com/> 29 de agosto de 2011).

Tarjeta de débito.

Se le llama "tarjeta" debido a que consiste en un dispositivo de plástico intransferible, del tamaño de una tarjeta de visita, con el logotipo y nombre del banco, un número de identificación, el nombre del titular, la fecha de vencimiento de la misma (expresadas con mes y año) y que cuenta con una



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

banda magnética en la que se almacena información con la identificación de su dueño y otros datos relacionados. Con esto se diferencia de la tarjeta de crédito, ya que mientras en la de débito la transacción se realiza sólo si hay dinero en la cuenta, en la de crédito, la transacción se lleva a efecto gracias a que el emisor de la tarjeta le presta el dinero al dueño de la tarjeta. En el mercado nacional cada banco ha emitido tarjetas de débito las que simultáneamente sirven para retirar fondos o hacer otro tipo de operaciones. (<http://www.bancafacil.cl/> 29 de agosto de 2011)

Día hábil. Se le denomina así a los días de la semana, excepto sábados, domingos y aquéllos en que las entidades estén obligadas a cerrar sus oficinas y sucursales, en términos del calendario que para tal efecto publican anualmente la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en el Diario Oficial de la Federación. ((d) página Web BANXICO, 2010)

Empresas de Factoraje. Son las empresas que se dedican a financiar cadenas productivas a través de compra de cuentas por cobrar, proporcionando también servicios de investigación y análisis de crédito y cobranza. El más utilizado es el factoraje con recurso, en el que el usuario deberá ceder a la empresa sus documentos por cobrar no vencidos, representados por facturas, contra recibos, títulos de crédito, etc. (ABC de Educación Financiera, Octubre de 2009).

Estrato de ingreso. Percepciones que están comprendidas en un intervalo previamente definido.
(<http://www.inegi.org.mx/inegi/spc/doc/INTERNET/INPC2.pdf> P.23)

Financiamiento. “Se define como la adquisición de recursos para obtener los bienes tangibles y / o los elementos monetarios necesarios para: perfeccionar la organización, unir sus operaciones y permitir su conformidad hasta que la empresa se sostenga por sí misma”

El financiamiento comprende todas aquellas actividades encaminadas a proveer el capital necesario para la organización de las empresas o bien, para el desenvolvimiento de sus funciones. En consecuencia la función del financiamiento es sencillamente el esfuerzo para proporcionar los recursos que necesitan las empresas en las condiciones más favorables para ellas.

El concepto financiamiento hace resaltar la esencia de la función financiera que consiste en mantener al negocio con el capital necesario para lograr sus metas.” ((Perdomo 1993: 185); w www.monografias.com)

Frecuencia n. f. Cualidad de frecuente. FÍS. Número de observaciones de un tipo dado de sucesos. (© El Pequeño Larousse Multimedia, 2007)



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

INPC. Es un indicador económico que mide a través del tiempo la variación de los precios de una canasta de bienes y servicios representativa del consumo de la población urbana del país.

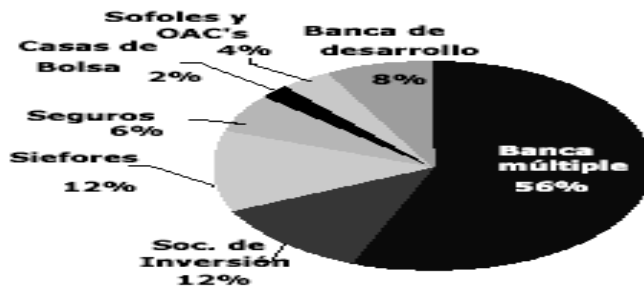
(<http://www.inegi.org.mx/inegi/spc/doc/INTERNET/INPC2.pdf> p.23)

Inflación. La tasa de crecimiento promedio de los precios de la canasta de bienes y servicios de un período a otro. (Idem)

Intermediarios financieros. Se le llamas así a las instituciones que ofertan bienes y servicios en el sistema financiero.

Estructura del Sistema Financiero Por ciento de los Activos Totales Banca

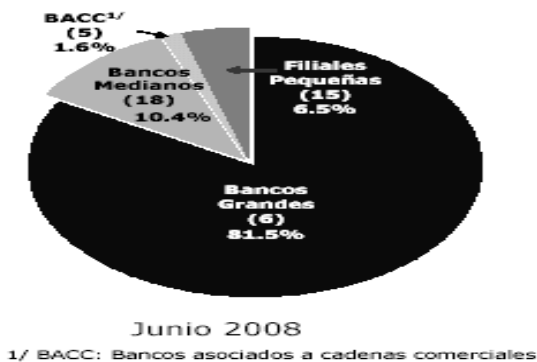
- La banca múltiple es el principal intermediario del sistema financiero mexicano.



Existen 44 bancos

- Seis bancos concentran el 83 por ciento de los activos totales.
- Los bancos medianos agrupan a los bancos regionales y bancos de nicho.
- Los BACC son bancos nuevos que facilitarán el acceso a los servicios financieros a sectores de la población poco atendidos. Para tener mayor referencia acerca de los intermediarios que existen en el sistema financiero véase anexo 1 de resumen del reporte 2007 Banxico.

Grafico de estructura bancaria:



Fuente:

(<http://www.banxico.org.mx/sistema-financiero/informacion-general/%7BCC1E6148-D295-CE66-0E56-97740CE6D3AE%7D.pdf>).



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

Intereses devengados. Intereses que se han generado en un periodo determinado, independientemente de que hayan sido cobrados/pagados o no. (Diccionario de Economía y Negocios, 1999 P. 344)

Intereses diferidos. Intereses cobrados/pagados en un periodo determinado cuyo reconocimiento como ingreso/gasto se difieren a un momento posterior. (Idem)

Instituciones Financieras. Se entiende por eso a bancos, sociedades financieras de objeto limitado (Sofoles), uniones de crédito, Burós de crédito, Afores, aseguradoras, Arrendadoras Financieras, Afianzadoras, Casas de Bolsa, Sociedades de inversión, etc. Entonces es toda empresa que intervenga en mercado financiero y que se involucre en la prestación de servicios y bienes financieros. ((b) CONDUSEF, 2009 p.42).

ISO-9001. Es un Sistema Administrativo de Aseguramiento de la Calidad, que aplicado al INPC, garantiza que el producto obtenido (la estimación de la inflación), es confiable. Ello, a consecuencia de que en su elaboración se evalúa desde el diseño, la instrumentación y el cálculo, hasta su publicación y divulgación. (<http://www.inegi.org.mx/inegi/spc/doc/INTERNET/INPC2.pdf> p.23)

Límite de crédito. Cantidad mínima de la que puede disponer el beneficiario de un crédito, tanto comercial como bancario, establecida de acuerdo con el riesgo tolerable para cada prestatario. (Diccionario de Economía y Negocios, 1999 P.375)

Línea de crédito. Modalidad de crédito bancario por la que el banco abre una cuenta a crédito del prestatario para que este disponga de ella en la forma que estime conveniente dentro del plazo y cuantía estipulados. El coste de la operación de determina en función del importe del crédito dispuesto. (Ídem)

Liquidez. Dinero o cualquier otro activo susceptible de ser convertido en dinero inmediatamente por su valor contable. (Suárez, Andrés 2008 P.240)

Localidad. Es una ciudad donde se cotizan precios para el INPC y que integra el gasto de las familias de otras poblaciones vecinas de igual tamaño y características similares. Con ello, se le da a la localidad una representatividad más realista en los ponderadores del INPC. Las localidades pueden ser pequeñas (de 20,000 a 120,000 habitantes), medianas (de más de 120,000 y hasta 600,000 habitantes) o grandes (de más de 600,000 habitantes). (Idem.)

Magnitud nominal. Valor de un bien o servicio expresado en la unidad monetaria, en el caso de México el peso. (Idem.)



Magnitud real. Es el valor de un bien o servicio una vez descontado el efecto de la inflación. (Idem.)

Mipyme. Se le denomina así a la Micro, Pequeña y Mediana empresa y se clasifica de acuerdo a la siguiente tabla.

Clasificación de las Empresas por las ventas netas anuales y sus empleados:

TAMAÑO	EMPLEADOS	VENTAS ANUALES	NETAS
Microempresa	0 – 15	No < \$1.5 millones	
Pequeña empresa	16 – 100	No < \$15 millones	
Mediana empresa	101 – 250	No < \$34 millones	
Gran empresa	251 – adelante	De \$34 millones adelante	en adelante

De acuerdo al Diario Oficial de la Federación (DOF) del día 30 de diciembre de 2002 se establecen los criterios de estratificación de empresas de la siguiente manera:

CLASIFICACION POR NÚMERO DE TRABAJADORES

SECTOR / TAMAÑO	INDUSTRIA	COMERCIO	SERVICIOS
MICRO EMPRESA	0 - 10	0 - 10	0 - 10
PEQUEÑA EMPRESA	11 - 50	11 - 30	11 - 50
MEDIANA EMPRESA	51 - 250	31 - 100	51 - 100
GRAN EMPRESA	251 ADELANTE	EN 101 ADELANTE	EN 101 ADELANTE

(<http://www.diputados.gob.mx>. Ley para El Desarrollo de la Competitividad de La Micro, Pequeña Y Mediana Empresa, artículo 3ero.)

Monto. n. m. Monta, importe total. (© El Pequeño Larousse Multimedia, 2007)



Organizaciones Empresariales. Las Cámaras Empresariales y sus Confederaciones en su carácter de organismos de interés público; así como las asociaciones, instituciones y agrupamientos que representen a las MIPYMES como interlocutores ante la Federación, las Entidades Federativas, el Distrito Federal y los Municipios. (Idem.)

OAC'S. Se le nombra así a las Organizaciones Auxiliares de Crédito, no son Bancos. Son instituciones financieras intermediarias que se dedican a otorgar crédito, operaciones de factoraje y arrendamiento financiero. Su carácter de auxiliar significa que ofrecen opciones para obtener capital y así seguir ejerciendo la actividad que desarrollan, entre ellas están: casas de cambio, uniones de crédito, almacenes generales de depósito, empresas de factoraje financiero, arrendadoras financieras y sofomes (sociedades financieras de objeto múltiple). ((b) CONDUSEF, 2009 p.43).

El pagaré. Es un documento que obliga al deudor a cubrir cierta cantidad que ha de abonarse en un tiempo determinado, una promesa incondicional de pagar determinada suma de dinero dentro de un plazo preciso. El pagaré es un compromiso efectivo, un título de crédito, una forma simple de contraer obligaciones y derechos.

Este documento debe de contar con la leyenda que indique que es un pagaré, la fecha de emisión, monto a pagar, beneficiario, plazo y firma; así como la promesa incondicional de pago, para lo cual se utiliza la leyenda "debo y pagaré incondicionalmente". La falta o falsedad de alguno de estos datos le quita todo valor al documento. (Idem.)

Política n. f. (gr. politke). Conjunto de prácticas, hechos, instituciones y determinaciones del gobierno de un estado o de una sociedad. Conducta seguida en los asuntos particulares. Comportamiento prudente y hábil para conseguir un determinado fin: actuar con política.

(© El Pequeño Larousse Multimedia, 2007)

Prestamista. Se le conoce así de manera común a la persona que da prestado dinero a un segundo que lo solicita. (Idem.)

Prestatario. Se le conoce así de manera común a la persona que solicita dinero, a un prestamista. (Idem.)

Préstamo personal. Tiene como objetivo solventar necesidades inmediatas, como un viaje, contingencias, gastos de hospitalización y otros inmediatos. (<http://www.bancafacil/>).



Préstamo ABCD (Adquisición de Bienes de Consumo Duradero). La utilidad de este crédito esta relacionado a la adquisición de bienes que tienen un valor comercial y una vida útil determinada, como son los automóviles, el equipo de cómputo, electrodomésticos, mobiliario y equipo, etc. Se otorgan para complementar el faltante para adquirirlos, es decir, el acreditado deberá aportar un porcentaje del costo total y el banco le presta el restante. Estos bienes en ocasiones pueden servir como garantía del préstamo. (Idem)

Política monetaria. Son las acciones instrumentadas por el Banco de México que se orientan a promover la estabilidad del poder adquisitivo de la moneda del país. (<http://www.diputados.gob.mx>. Ley para El Desarrollo de la Competitividad de La Micro, Pequeña Y Mediana Empresa, artículo 3ero.)

RECA. Registro de contratos de Adhesión. (ABC de Educación Financiera, Octubre de 2009).

Secreto Bancario. Contemplado en los Artículos 117 y 118 de la Ley de Instituciones de Crédito, es aquél que se concreta a las operaciones que en general realizan las instituciones de crédito, y se entiende por tal el que los documentos o información que se tenga de una persona no se puedan proporcionar, sino por medio de los mecanismos que marca la ley. ((d) pagina Web CONDUSE 2010)

Sector Público. Dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal, así como del Distrito Federal. (<http://www.diputados.gob.mx>. Ley para El Desarrollo de la Competitividad de La Micro, Pequeña Y Mediana Empresa, artículo 3ero.)

Sectores. Los sectores privado, social y del conocimiento. (<http://www.diputados.gob.mx>. Ley para El Desarrollo de la Competitividad de La Micro, Pequeña Y Mediana Empresa, artículo 3ero.)

Seguros de credito. El pago de la indemnización de una parte proporcional de las pérdidas que sufre el asegurado como consecuencia de la insolvencia total o parcial de sus clientes deudores por créditos comerciales. (ABC de la educación Financiera, Septiembre de 2008.)

Sofoles. son las sociedades financieras de objeto limitado, instituciones financieras autorizadas por la Secretaria de Hacienda y Credito Publico (SHCP),



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

para otorgar crédito con el objeto de planear, adquirir, desarrollar, construir o administrar diversos tipos de bienes muebles e inmuebles. Las sofoles solo dan crédito a un sector específico y están reglamentadas por el Banco de México y supervisadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Los sectores específicos que apoyan son:

- *agroindustrial
- *automotriz.
- *créditos personales.
- *créditos a empresas.
- *hipotecario y,
- *sector público.

A partir del 18 de julio del 2006, la SHCP puede otorgar autorizaciones si se cumplen los requisitos legales para que las sofoles puedan convertirse en banca múltiple o banco de nicho y puedan tener objetos sociales amplios, incluyendo todas las operaciones de crédito citadas en el artículo 46 de Ley de Instituciones de Crédito, así como las de arrendamiento y factoraje financiero. Es decir que ahora las sofoles, arrendadoras y empresas de factoraje pueden transformarse a bancos, bancos de nicho o a sociedades financieras de objeto múltiple. (ABC de Educación Financiera, Octubre de 2009).

Sofomes. Son empresas dedicadas a otorgar crédito, operaciones de factoraje y/o arrendamiento financiero de la misma manera que lo realizan las empresas de factoraje y las arrendadoras financieras. (Idem.)

Tabla de amortización. Es una tabla organizada que muestra los componentes que forman parte importante del crédito debe contener, periodo por periodo:

1. El pago de principal.
 2. El pago de intereses.
 3. El pago de comisiones.
 4. El pago de IVA.
 5. El saldo insoluto del principal
- (www.banxico.gob.mx)

Tarjeta de crédito. En un plástico otorgado por empresas financieras, Bancos, o emisores de tarjetas dentro de otros intermediarios financieros. La tarjeta de crédito es otra fuente de financiamiento muy importante, la cual te permite acceder a bienes y servicios de manera inmediata. Su manejo debe ser muy cuidadoso, pues como en las opciones anteriores, debemos considerar nuestra capacidad de pago, o de lo contrario, tendremos que cubrir intereses innecesarios. La utilidad de la tarjeta hoy en día, es muy superior a épocas pasadas; puesto que infinidad de empresas fabricantes y prestadoras de servicios, fundamentan en ella sus ventas. Ofrecen atractivas promociones que otorgan meses sin intereses, puntos para viajes o devolución de porcentajes de las compras realizadas, además de las ventajas que se obtienen en compras por Internet. (<http://www.finanzaspracticas.com>).



Venta a crédito. Venta en la que el pago se realiza después de la transferencia física del bien. El plazo normal depende del sector de actividad y de la relación de fuerza entre fabricantes y distribuidores. Los plazos más habituales son de 30, 45, 60 y 90 días. (Diccionario de Economía y Negocios, 1999 P.687 y 688)

Venta a plazo. Modalidad de venta a credito, a la que el precio del bien o servicio se recibe de forma fraccionada en cantidades previamente estipuladas. (Diccionario de Economía y Negocios, 1999 P.688)

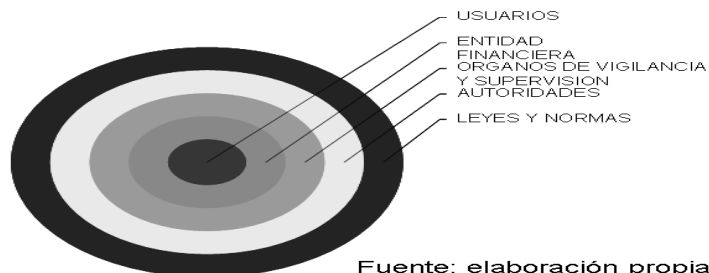
Usuario. Es toda aquella persona que contrata, utiliza o tiene algún derecho frente a la organización financiera como resultado de la operación o servicio prestado por esta, ya sean cuentas de nómina, tarjetas de crédito, inversiones, líneas de crédito, etc. ((b) CONDUSEF, 2009 p.53).

Anexo 2.

Autoridades, Marco Legal y Regulatorio. Las autoridades.

Son las entidades creadas para dar legalidad al sistema financiero como la Secretaria de Hacienda y el Banco de México. Los organismos reguladores son aquellas instituciones descentralizadas o no del gobierno que tienen influencia en las operaciones de las empresas financieras, como la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Condusef; así como la PROFECO que ve por el bienestar de los consumidores de bienes y servicios, y que a continuación de analizan:

Figura ilustrativa del usuario dentro del Sistema Financiero.



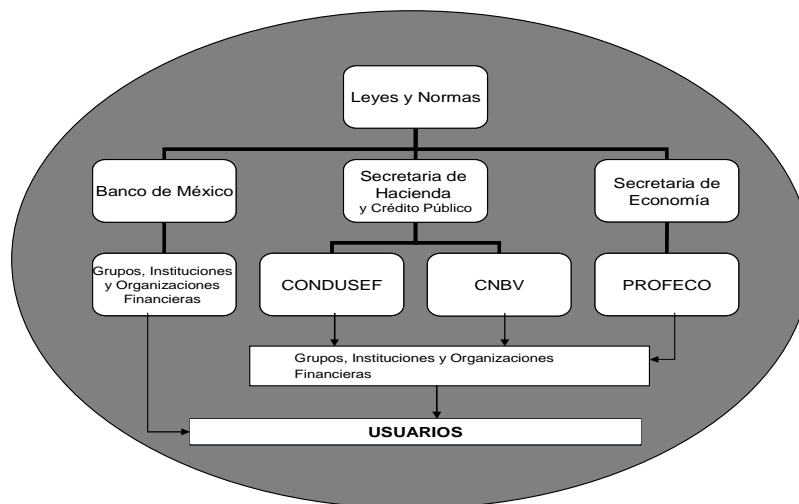
Fuente: elaboración propia noviembre de 2009.



En la gráfica de arriba se ve al usuario del crédito dentro del sistema financiero que es todo el círculo y dentro de ese sistema el usuario se relaciona con empresas otorgantes que se sujetan a desempeñarse correctamente bajo la vigilancia y supervisión de organismos autorizados que están para asistir de manera directa al usuario cuando el lo solicite por queja, denuncia o resolver algún problema con el otorgante, también podemos mencionar que ambos (usuario y otorgante) están sujetos a los reglamentos aplicados en el sistema financiero por las autoridades, que se basan en las leyes de nuestro país.

El siguiente esquema describe a la relación del usuario en el sistema financiero detalladamente con quienes se encuentra dentro del sistema, también muestra con que autoridad esta trabajando cada organismo que lo atiende de manera directa o indirecta.

Esquema descriptivo de la relación del usuario con el Sistema Financiero.



Fuente:
elaboración
propia,
Noviembre de
2009.

Este esquema describe como esta formado el sistema financiero y como se encuentra situado el usuario en el sistema, y para mejor entendimiento a continuación se presenta un resumen de las principales autoridades que interactúan directa e indirectamente con los usuarios de servicios financieros, así como se tratan asuntos de competencia de leyes y reglamentos que rigen las actividades del sistema financiero para con el usuario común de un micro crédito, nuestro centro de atención.



La Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Es la dependencia del poder ejecutivo federal responsable, dentro del sistema financiero, de planear y delinear su estructura y funcionamiento; también, otorga y revoca las autorizaciones para la operación de diversas instituciones financieras. Es responsable de coordinar los esfuerzos de regulación, supervisión y vigilancia del sistema financiero con el apoyo de la CNBV, la Condusef, y el IPAB.

El Banco de México

“(BANXICO). Artículo 28 Constitucional: ... El banco central, en los términos que establezcan las leyes y con la intervención que corresponda a las autoridades competentes, regulará los cambios, así como la intermediación y los servicios financieros, contando con las atribuciones de autoridad necesarias para llevar a cabo dicha regulación y proveer a su observancia ((i) pagina Web BANXICO, 2012 p.3).

Funciones del Banco de México (Artículo 3): I. Regular la emisión y Circulación de la moneda, los cambios, la intermediación y los servicios financieros, así como los sistemas de pagos; ((i) Ídem).

(Artículo 24): El Banco de México podrá expedir disposiciones de regulación sólo cuando tengan por propósito la regulación monetaria o cambiaria, el sano desarrollo del sistema financiero, el buen funcionamiento del sistema de pagos, o bien, la protección de los intereses del público. ((i) Ídem p.7).

El en mercado de deuda: Establece tasas de interés de referencia a diversos plazos para el resto del mercado, Otros agentes económicos han conseguido financiarse a través del mercado de deuda bursátil. ((i) Ídem p.11).

Medidas adoptadas por el Banco de México para protección a los consumidores: *Expidió la metodología del Costo Anual Total (CAT).

El CAT tiene su aplicación a:

- 1. Intermediarios bancarios, no bancarios (Sofoles, Sofomes, entidades de ahorro y crédito popular) y otras instituciones que proporcionan créditos.*
- 2. Créditos al consumo menores a 900,000 Udis.*
- 3. Su objetivo es facilitar las comparaciones entre diferentes ofertas de crédito, lo cual da como beneficio la reducción de su costo.*
- 4. El CAT incorpora todos los costos y gastos del crédito. Es útil para fines informativos y de comparación.*

El CAT se compone de: Monto del crédito, Periodicidad de los pagos, Intereses ordinarios, Amortizaciones, Bonificaciones y descuentos pactados en el contrato, IVA y Comisiones, Cargos y Primas de Seguros requeridas para el otorgamiento del crédito. ((i) pagina Web BANXICO, 2012 p.45 y 46).

*“*Puso en operación el Registro de Comisiones. Las instituciones de crédito y las sociedades financieras reguladas, deben registrar ante el Banco de México los cambios en comisiones, antes de que entren en vigor. Puede formular observaciones cuando considera que los incrementos constituyen una barrera a la competencia, impiden a los clientes de un banco utilizar los servicios de otra institución o se identifican como malas prácticas. Hasta el momento se han hecho públicas cuatro observaciones, en otros casos las instituciones han retirado o modificado su solicitud.” ((i) pagina Web BANXICO, 2012 p.7).*



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

“Emitió las Reglas para la Operación de Tarjetas de Crédito. No se deben emitir tarjetas de crédito sin solicitud previa. Se limita la responsabilidad de los consumidores cuando la transacción no genera un comprobante (pagaré). Las tarjetas nuevas o reposiciones deben emitirse desactivadas.

***Reguló el cobro anticipado de intereses.** Los intermediarios financieros no pueden solicitar el pago de intereses por adelantado en créditos hipotecarios y otro tipo de créditos menores a 900 mil UDIS.

***Emitió las Reglas para el borrado de registros con información negativa en las Sociedades de Información Crediticia (burós de crédito).** El tiempo para el borrado empieza a correr desde la primera vez que el crédito se reporta como vencido. El Banco de México tiene facultades para regular el borrado de información negativa con saldos menores a 1,000 UDIS.” ((i) pagina Web BANXICO, 2012 p.51).

Registros eliminados 16 de julio de 2008 a la fecha			
Monto del Adeudo	Periodo Transcurrido para Borrado	No. de Registros Borrados Personas	
		Físicas	Morales
Hasta 25 UDIS	12 meses	863,245	4,766
Entre 25 y 500 UDIS	24 meses	2,775,218	21,357
Entre 500 y 1000 UDIS	48 meses	215,146	1,621
Total		3,853,609	27,744

Tabla tomada de: ((i) pagina Web BANXICO, 2012 p.53).

Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)

“Es un órgano desconcentrado de la SHCP, que tiene por objeto supervisar y regular en el ámbito de su competencia a las entidades financieras, a fin de procurar su estabilidad y correcto funcionamiento, así como mantener y fomentar el sano y equilibrado desarrollo del sistema financiero en su conjunto, en protección de los intereses del público.

Facultades:

- 1) Realizar la supervisión de las entidades.
- 2) Emitir en el ámbito de su competencia, la regulación prudencial a que se sujetaran las entidades.
- 3) Dictar normas de registro de operaciones.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

- 4) Fijar reglas para la estimación de los activos y, en su caso, de las obligaciones y responsabilidades de las entidades, en los términos que señala la ley.
- 5) Expedir normas de información.
- 6) Emitir disposiciones de carácter general, que establezcan las características y requisitos que deberán cumplir los auditores de las entidades, así como sus dictámenes.
- 7) Ordenar la suspensión de actividades de las entidades.
- 8) Intervenir administrativa o gerencialmente a las entidades, con el objeto de suspender, normalizar o resolver las operaciones que pongan en peligro su solvencia, estabilidad o liquidez.
- 9) Elaborar y publicar estadísticas relativas a las entidades y mercados financieros.” (<http://www.cnbv.gob.mx/doc.p.3-6>)

La CONDUSEF

“Surge como necesidad de proteger el interés público a partir de la aplicación de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, publicada en 1999 y reformada en 2005, (Por sus siglas es la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros). Es una institución independiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Su labor consiste en:

- a) Prevención (orientar, informar, promover la educación financiera), y
- b) Corrección (atender y resolver quejas y reclamaciones de los usuarios de servicios y productos financieros).

Prevención. Consiste en la difusión de información del funcionamiento de los servicios financieros y transacciones que se llevan a cabo con los instrumentos o productos financieros que proveen las instituciones financieras, bancarias, aseguradoras e instituciones del sector social. Por tal motivo se publican: Material educativo distribuido en programas sociales, trípticos, folletos, anuarios estadísticos, Colección de historietas didácticas, y la revista “Proteja su Dinero”. Cuenta con página de Internet. <http://www.condusef.gob.mx> en cuyo contenido esta el Diplomado a distancia en Cultura Financiera e información financiera como cuadros comparativos, calculadoras, simuladores, calificador de productos financieros, boletines informativos, secciones para universitarios, etc. Al igual que cuenta con capsulas de radio y colabora junto con la SEP en la elaboración de contenidos financieros para primaria.

La condusef tiene dos líneas de atención:

Acciones correctivas. Son las medidas de atención y resolución de quejas y reclamos por medio de:

1. Asistencia. Con la negociación con la institución financiera con el fin de solucionar el problema del usuario e institución. De no ser solucionado el problema se asesora para la presentación de un escrito formal de reclamación al usuario que dará inicio a la conciliación.
2. La conciliación consiste en citar al usuario y a la persona representante de la institución financiera a una Audiencia de Conciliación, buscando llegar a un arreglo satisfactorio. De no llegar a un arreglo ambas partes pueden elegir a la Condusef como arbitro o asignar a algún tercero. Si la institución rechaza el arreglo el usuario puede recurrir a los tribunales y solicitando un Dictamen Técnico de la CONDUSEF.

La Acción Preventiva que consiste en informar, asesorar y resolver dudas.

Si ambos aceptan el arreglo se resuelve y se determina quien tiene la razón, de tenerlo el usuario la institución tiene 15 días hábiles para cumplir el laudo (la resolución que dicta el árbitro como solución al conflicto). Si la cumple, se realizará acciones contra la institución por la CONDUSEF para que se cumpla. Y llegando a esta etapa el usuario ya debe contar con la asistencia de un abogado particular. La asesoría consiste en la Defensoría legal que puede ser gratuita por parte de la CONDUSEF, siempre que el usuario no pueda pagarlo y que los elementos legales son suficientes para una adecuada defensa.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

Además de contar con servicios informativos, la Condusef cuenta con la RECA, las cual consisten en un registro que contiene los contratos de las instituciones financieras, registradas ante ella, llamado registro de contratos de adhesión la cual, es una herramienta informática, mediante la cual las instituciones registran sus contratos vía Internet y así de manera gratuita el público lo puede consultar.

El contacto con la Condusef directamente es a través de la representación delegacional, la cual se encuentra en la ciudad de Cancún Quintana Roo y una oficina de atención en el palacio de Gobierno del Estado en el 2º. Piso de la Oficina de la Procuraduría Fiscal entrada por el andador Héroes a un costado del palacio y guardia policial, el teléfono de atención en la república mexicana es el 01 800 999 80 80 y en la página de Internet <http://www.condusef.gob.mx> pagina principal y correo de la delegación estatal: qrcond@condusef.gob.mx". ((e) Página Web CONDUSEF)

La PROFECO

Atiende todo aquello que afecte al consumidor sea bienes y servicios, y de acuerdo a lo tratado en este manual también a los adquiridos a crédito. Este consumo debe considerarse que no provienen de productos y servicios financieros.

"La PROFECO. (Procuraduría Federal del Consumidor) contribuye con prevenir y corregir con arbitrariedad las relaciones de consumo, así mismo dar asesoría y reforzar la información al consumidor.

El 5 de Febrero de 1976 entro en vigor la Ley Federal de Protección al Consumidor, con esta acción se establecen los derechos para los consumidores y se cuenta con un organismo especializado en la procuración de justicia en la esfera de consumo, esta ley creo dos organismos: El Instituto Nacional del Consumidor (INCO) y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), ésta última con carácter de organismo descentralizado de servicio social, personalidad jurídica y patrimonio propio con funciones de autoridad administrativa, encargada de promover y proteger los intereses del público consumidor.

La misión de la PROFECO es ser una institución efectiva en la promoción de la cultura de consumo inteligente y en la aplicación de la ley, con las siguientes funciones:

**Procurar equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo para eficientar el desempeño institucional.*

**Desarrollar proveedores conscientes e informados para que ejerzan sus derechos y cumplan sus obligaciones con los consumidores.*

**Incidir en la política regulatoria y mantener actualizado el marco jurídico.*

**Propiciar y vigilar el cumplimiento de la normatividad por los proveedores.*

**Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores.*

**Contribuir a la reducción de los riesgos de corrupción." (Negocios, Finanzas y Empresas 2ª edición, mayo de 2009 p.4).*

Atiende también casos de la información y publicidad, las promociones y ofertas, de las ventas a domicilio, mediatas o indirectas, de los servicios y de las operaciones a crédito que prometan los proveedores, y vigilar que estos lo hagan apegados a la ley; así como ve por los derechos de los consumidores en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología y por supuesto que ve que se cumplan las garantías.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

“La Procuraduría, con objeto de aplicar y hacer cumplir las disposiciones de esta ley y de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, cuando no corresponda a otra dependencia, practicará la vigilancia y verificación necesarias en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos o mercancías o en los que se presten servicios, incluyendo aquéllos en tránsito.”
(http://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/l_lfpc_ultimo_camDip.pdf p.33)

Existe otro organismo enfocado específicamente orientado a los bancos conocido como el **IPAB** se llama así al Instituto de Protección del Ahorro Bancario, el cual es un organismo público encargado de garantizar y pagar los depósitos bancarios de pequeños y mediano ahorradores, así como resolver el problema de solvencia de los bancos al menor costo posible.

Asegura el dinero sin ningún costo ni trámite alguno.

“Los tipos de cuenta que garantiza son los depósitos bancarios como: a la vista, retirables en días preestablecidos, las de ahorro, y a plazo con previo aviso; préstamos, y créditos a cargo del banco. Se hace efectivo el seguro conforme a la ley mediante procedimientos y mecanismos propios del IPAB. Pagina Web. <http://www.ipab.org.mx>.”
(www.condusef.gob.mx).

“El IPAB protege hasta por 400,000 UDIs. Al día 16/05/2012, 400 mil UDIs equivalen a \$1,898,866.80 pesos.” (<http://www.ipab.org.mx/>)

Continúa Anexo 2. Marco legal y regulatorio.

Leyes que regulan las operaciones de las instituciones o entidades financieras en México:

Ley del Banco de México: expide las finalidades (Artículo 2): Serán también finalidades del Banco promover el sano desarrollo del Sistema financiero y propiciar el buen funcionamiento de los sistemas de pagos.

Ley de Instituciones de Crédito: rige la operación con productos básicos bancarios de depósito y Derivados financieros.

Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito: su función es regular las operaciones de las casas de cambio, entre otras mencionadas en el marco conceptual como OAC's.

Ley de Sociedades de Información Crediticia: su función es regular las operaciones y actividades de las sociedades de información crediticia.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

Ley para la transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF)

se modificó con el fin de: Fomentar la competencia entre los intermediarios, Promover la transparencia en la prestación de los servicios financieros en defensa de los usuarios, Ampliar el acceso de los estratos de bajos recursos a los servicios bancarios. Con esta ley se obliga a quienes otorgan créditos a:

- Publicar el CAT.
- Publicar las tasas de interés en términos anuales.
- No cobrar intereses por anticipado.
- El registro de comisiones y contratos en el Banco de México y en la CONDUSEF, respectivamente.
- Si el vencimiento de algún pago es en un día inhábil bancario, éste debe aceptarse al día siguiente sin penalidad.

Ley Federal De Protección Al Consumidor, es aplicada por la PROFECO, en su capítulo I Disposiciones Generales, ARTÍCULO 1 menciona que:

“esta ley es de orden público e interés social y de observancia en toda la República. Sus disposiciones son irrenunciables y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas, convenios o estipulaciones en contrario. El objeto de esta ley es promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores....

En sus artículos 66 y 69, menciona que en toda operación de crédito:

-Se deberá informar al consumidor previamente: el monto y detalle de cualquier cargo, número de pagos, periodicidad y monto total a pagar.

-Derecho a liquidar una deuda anticipadamente con reducción de intereses.

-El cálculo de intereses será sobre saldos insolutos.”

(http://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/l_lfpc_ultimo_camDip.pdf p. 1)

Y en el Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, (artículo 6). En la celebración de operaciones a crédito,..., antes de la contratación correspondiente, el proveedor deberá informar al consumidor el Costo Anual Total (CAT) aplicable a la operación, expresado en términos porcentuales anuales.”
(http://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/l_lfpc_ultimo_camDip.pdf p.6)

“En su artículo 66 la Ley Federal de Protección al Consumidor menciona que En toda operación a crédito al consumidor, se deberá:

- I. Informar al consumidor previamente sobre el precio de contado del bien o servicio de que se trate, el monto y detalle de cualquier cargo si lo hubiera, el número de pagos a realizar, su periodicidad, el derecho que tiene a liquidar anticipadamente el crédito con la consiguiente reducción de intereses, en cuyo caso no se le podrán hacer más cargos que los de renegociación del crédito, si la hubiere. Los intereses, incluidos los moratorios, se calcularán conforme a una tasa de interés fija o variable;*
- II. En caso de existir descuentos, bonificaciones o cualquier otro motivo por el cual sean diferentes los pagos a crédito y de contado, dicha diferencia deberá señalarse al consumidor. De utilizarse una tasa fija, también se informará al consumidor el monto de los intereses a pagar en cada período. De utilizarse una tasa variable, se informará al consumidor sobre la regla de ajuste de la tasa, la cual no podrá depender de decisiones unilaterales del proveedor sino de las*



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

- variaciones que registre una tasa de interés representativa del costo del crédito al consumidor, la cual deberá ser fácilmente verificable por el consumidor;
- III. Informar al consumidor el monto total a pagar por el bien, producto o servicio de que se trate, que incluya, en su caso, número y monto de pagos individuales, los intereses, comisiones y cargos correspondientes, incluidos los fijados por pagos anticipados o por cancelación; proporcionándole debidamente desglosados los conceptos correspondientes;
 - IV. Respetarse el precio que se haya pactado originalmente en operaciones a plazo o con reserva de dominio, salvo lo dispuesto en otras leyes o convenio en contrario, y
 - V. En caso de haberse efectuado la operación, el proveedor deberá enviar al consumidor al menos un estado de cuenta bimestral, por el medio que éste elija, que contenga la información relativa a cargos, pagos, intereses y comisiones, entre otros rubros”.

(Idem, pagina Web PROFECO, p.6)

En los contratos de compraventa a plazo o de prestación de servicios con pago diferido, se calcularán los intereses sobre el precio de contado menos el enganche que se hubiera pagado (artículo 67, de la Ley de Protección al Consumidor).

Únicamente se podrán capitalizar intereses cuando exista acuerdo previo de las partes, en cuyo caso el proveedor deberá proporcionar al consumidor estado de cuenta mensual. Es improcedente el cobro que contravenga lo dispuesto en este artículo (artículo 68 de la Ley de Protección al Consumidor)”.

(Idem, pagina Web PROFECO, p.23)

La ley de Protección al Consumidor menciona también en sus artículos siguientes:

“ARTÍCULO 69.- Los intereses se causarán exclusivamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y su pago no podrá ser exigido por adelantado, sino únicamente por períodos vencidos.

ARTÍCULO 70.- En los casos de compraventa a plazos de bienes muebles o inmuebles a que se refiere esta ley, si se rescinde el contrato, vendedor y comprador deben restituirse mutuamente las prestaciones que se hubieren hecho. El vendedor que hubiera entregado la cosa tendrá derecho a exigir por el uso de ella el pago de un alquiler o renta y, en su caso, una compensación por el demérito que haya sufrido el bien.

El comprador que haya pagado parte del precio tiene derecho a recibir los intereses computados conforme a la tasa que, en su caso, se haya aplicado a su pago.

ARTÍCULO 71.- En los casos de operaciones en que el precio deba cubrirse en exhibiciones periódicas, cuando se haya pagado más de la tercera parte del precio o del número total de los pagos convenidos y el proveedor exija la rescisión o cumplimiento del contrato por mora, el consumidor tendrá derecho a optar por la rescisión en los términos del artículo anterior o por el pago del adeudo vencido más las prestaciones que legalmente procedan. Los pagos que realice el consumidor, aún en forma extemporánea y que sean aceptados por el proveedor, liberan a aquél de las obligaciones inherentes a dichos pagos.

ARTÍCULO 72.- Cualquier cargo que se prevea hacer por motivo de la expedición de un crédito al consumidor, deberá especificarse previamente a la firma del contrato o consumación de la venta, renta u operación correspondiente, desglosándose la



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

diferencia y conservando el consumidor el derecho a realizar la operación de contado de no convenir a sus intereses los términos del crédito.” (Ídem, pagina Web PROFECO, p.23).

Aquí hay un punto importante, donde de ser posible el consumidor al igual que el usuario de productos financieros, pudiera pagar al instante antes de iniciar a correr el plazo y de esta manera evitar que los gastos iniciales de créditos y comisiones sean capitalizados y así incrementar más el monto de la operación o compra, manteniéndose por lo tanto pendiente el monto real; aunque existen bancos y tiendas que piden enganche por lo general para cubrir los costos iniciales de una operación del contrato no todos los proveedores u otorgantes lo mencionan o utilizan.

“Los contratos de adhesión. Según el artículo 85.- Para los efectos de esta ley, se entiende por contrato de adhesión el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato. Todo contrato de adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y sus caracteres tendrán que ser legibles a simple vista. Además, no podrá implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones in equitativas o abusivas, o cualquier otra cláusula o texto que viole las disposiciones de esta ley”. (Ídem, pagina Web PROFECO, p.29)

Aplicado por la CONDUSEF

“La Ley de CONDUSEF tiene por objeto la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas, así como regular la organización, procedimientos y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones.” (www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/doc/64.doc p.1).

Aplicada por la CNBV.

“La Ley de Uniones de Crédito, esta ley es para toda la Republica Mexicana y tiene como objeto regular la organización y funcionamiento de las uniones, así como las operaciones que las mismas podrán realizar.

En lo no previsto por esta Ley, a las uniones les aplicarán en el orden siguiente:

- I. Las leyes mercantiles;*
- II. Los usos mercantiles imperantes entre las uniones;*
- III. El Código Civil Federal;*
- IV. La Ley Federal de Procedimiento Administrativo respecto de la tramitación de los recursos a que se refiere esta Ley, y*
- V. El Código Fiscal de la Federación respecto de la actualización de multas.**
(http://www.cnbv.gob.mx/.../Ley%20de%20Uniones%20de%20Crédito.doc p.1 y 4)

Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito,

Esta ley regula la organización y funcionamiento de las organizaciones auxiliares del crédito. *“La Secretaría de Hacienda y Crédito Público será el órgano competente para interpretar a efectos administrativos los preceptos de esta Ley y, en general, para todo cuanto se refiera a las organizaciones y actividades auxiliares del crédito.*



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

Competerá exclusivamente a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la instrumentación de las medidas relativas tanto a la organización como al funcionamiento de las organizaciones auxiliares nacionales del crédito.”
(<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/139.pdf> p. 1)

La Ley De Protección Al Ahorro Aplicada Por El IPAB, establece que “la garantía que cubre el IPAB es el equivalente a 400 mil UDIS, que al 29 de septiembre de representan 1 millón 714 mil 359.60 pesos, por persona y por banco. Este seguro no tiene costo y los bancos están obligados a informar a los clientes acerca de los productos que están garantizados por el IPAB.” (Curiel Obscura René, Condusef 2009).



Anexo 3. Resumen de la composición del sistema financiero informe 2007 de Banco de México. Elaborado en Mayo de 2008.

“En marzo de 2008 se encontraban 42 instituciones bancarias registradas, las cuales administran el 54% del sector financiero (gráfica 46^a)- los seis bancos de mayor tamaño, 1; concentraban el 82.6% de los activos totales de la banca, 2; el 78% de las sucursales y más del 90% de los cajeros y terminales punto de venta (TPV).

Por su parte, los 17 bancos de tamaño mediano y pequeño, 3; administraban el 10.5% de los activos del sistema bancario. Este último grupo han quedado incorporados tanto bancos con una infraestructura física relativamente menor, como bancos de nicho y regionales.

Los 5 bancos, cuyos accionistas principales son grupos propietarios de cadenas comerciales, controlan el 1.6% de los activos totales de la banca, 4. Por último, las filiales pequeñas de bancos del exterior administran a marzo de 2008. Del 5.3% de los activos del sector su actividad en el mercado de crédito es relativamente reducida, con la excepción de dos de ellos cuya actividad es el otorgamiento de crédito al consumo. En el último año los bancos de tamaño mediano registraron en conjunto la mayor tasa de crecimiento en el sector, seguido por los Bacc.

Los seis bancos de mayor tamaño destinan el 19.5% de sus activos para financiar hogares y el 18.6% a empresas. Los bancos medianos y pequeños concentran su actividad en el crédito comercial, las filiales pequeñas operan fundamentalmente en valores y derivados y los Bacc el crédito a los hogares, principalmente para la adquisición de bienes de consumo duradero (gráfica 47^a). Con respecto a la estructura de los pasivos, los Bacc presentan la mayor proporción de captación de bajo costo (70.3%) y las filiales pequeñas, la menor (Gráfica 47B). en el recuadro 17 se presentan algunos aspectos de la evolución de la banca en los últimos años, así como su estructura corporativa y su tenencia accionaria.

En febrero de 2008 se modificó la Ley de Instituciones de Crédito, con el fin, entre otros, de facilitar la entrada de nuevos participantes al sector bancario. Uno de los propósitos de esa reforma fue disminuir el capital mínimo necesario para constituir un banco y permitir que este capital guarde relación con las operaciones contempladas en sus estatutos sociales y con los mercados que pretenda participar.

1. Los seis bancos mayores son BBVA Bancomer, Banco Mercantil del Norte BANORTE, Banco Nacional de México BANAMEX, Banco Santander, HSBC y Scotia Bank Inverlat.

2. Los bancos medianos y pequeños son: Banca Afirme, Banca Mifel, Banco del Bajío, Banco Inbursa, Banco Interacciones, Banco Invex, Banco regional de Monterrey, Banco Ve por Más, Bansí, Ixe Banco, Banco Compartamos, Banco Monex, Banco Autofin, Banco Amigo, Banco Regional, Banco Multiva, y Consultaría Internacional Banco.

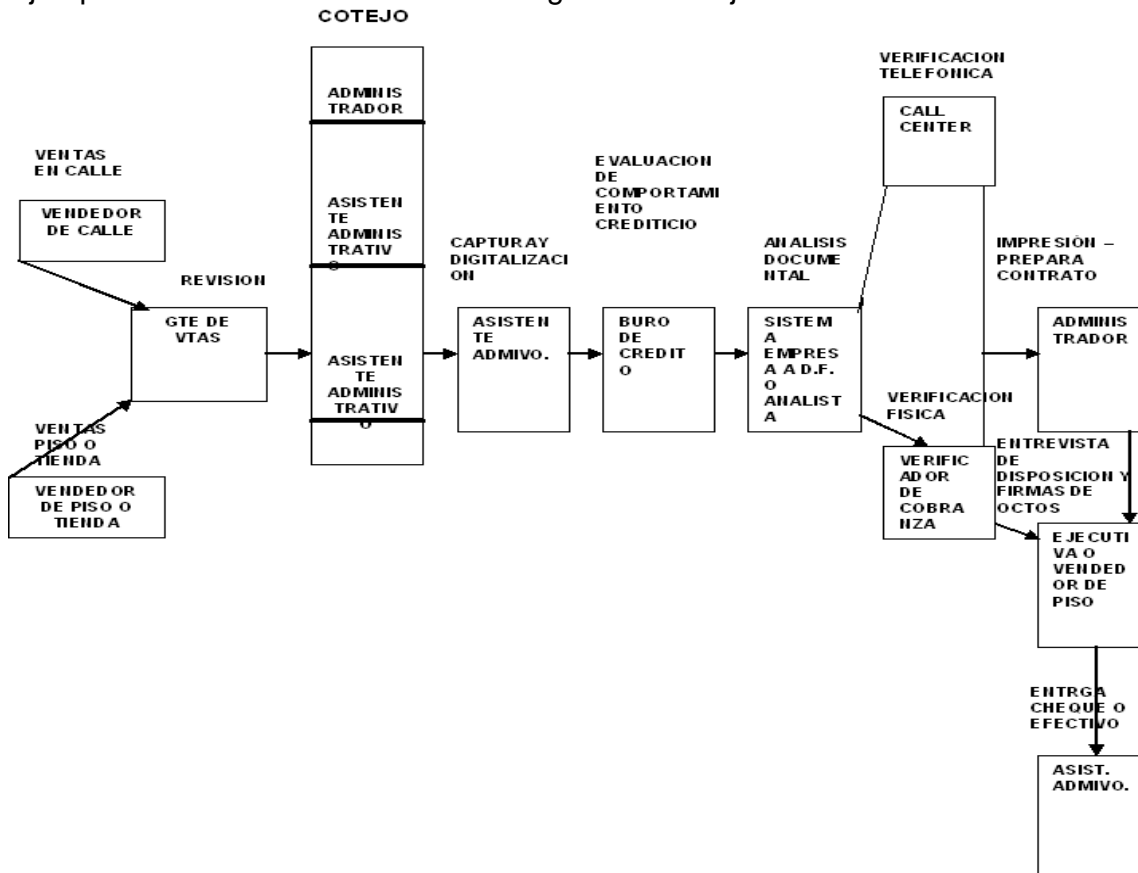
3. Los bancos asociados a cadenas comerciales, BACC son: Banco Azteca, Banco del Ahorro Famsa, Banco Fácil, Bancoppel, y Banco Wall-Mart Adelante.

4. Las filiales pequeñas de bancos extranjeros son: ABN AMRO Bank, American Express Bank, Banco Credit Suisse, Banco J.P. Morgan, Bank of America, Bank of Tokyo-Mitsubishi, Deutsche Bank, GE Money Bank, ING Bank, Barclays Bank, Prudential Bank, UBS Bank y Volkswagen Bank." Fuente: Reporte Sobre El Sistema Financiero 2007 Mayo, 2008. Banco de México, Junta de Gobierno, Gobernador



Anexo 4. EJEMPLO DEL PROCESO DE CREDITO

Ejemplo de un Proceso de Crédito. Diagrama de Flujo.



FUENTE: MATERIAL DE CAPACITACION FINANCIERA INDEPENDENCIA, SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9000:2000, PAG.3 DE 6.



Anexo 5. La capacidad de pago

En este apartado sugiero sea concientizado ya que no existe más que una manera de saber cuanto gasto o invierto y esa manera es tener siempre presente cuanto gano y cuanto necesito de ahí para subsistir primero y luego de cuanto dispongo para gastos, pagos, inversión, ahorro, etc. O sea que si tengo aspiraciones de utilizar un microcrédito debo saber que tan sanas son mis deudas, que tanto debo, cuanto saldo queda por pagar, cuando termino y que necesito ahora y que puedo esperar más tiempo para comprar o adquirir, entonces así empezamos con el cálculo de capacidad de deuda y capacidad de pago para saber que en que situación me encuentro y como me afectaría una deuda más.

Entonces a lo que me refiero es se necesita siempre de un análisis de Costos, donde intervienen tanto Prestamista como Prestatario, para lo cual efectúan dos acciones:

-Cálculo de la Capacidad de Pago, según sea el costo al plazo y tasa correspondiente. Este lo efectúa la empresa y también lo puede hacer por su cuenta a conciencia el prestatario, la capacidad de pago se calcula de manera tal que tomando los ingresos netos del prestatario y se hacen calculo establecidos por el área de análisis de la empresa y así se considera cuanto puede considerarse del total del ingreso del prestatario, para pago de deuda.

- Diseño de la deuda (colaboración de prestatario para educar al consumidor de crédito). Esta parte es omitida por muchas empresas pero es necesario enseñar al prestatario a usar su crédito y darle seguimiento a sus dudas, eso lo hará un buen cliente.

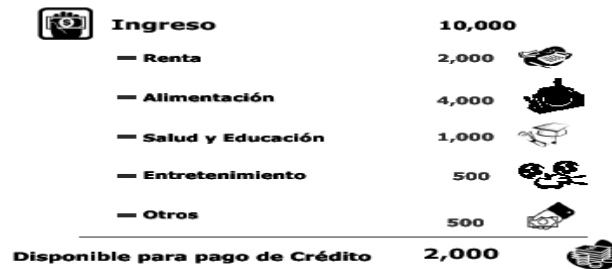
Para el otorgamiento del crédito la empresa considera la capacidad de Pago. Durante mi labor en empresas otorgantes de crédito aprendí que la capacidad de pago se toma del sueldo menos impuestos y descuentos o también llamado ingreso neto o líquido, además de que otros prestamos que aparezcan en el reporte de buró de credito se considera el importe del abono como parte de la decisión de credito y capacidad de credito.

Según banxico en su portal hace mención a un análisis que puede hacer cualquier persona con el fin de calcular la capacidad de pago, la cual es similar a la que usa la empresa otorgante, pero se basa en los conceptos que afectan a la persona que valorara si toma o no un crédito, según se detalla a continuación en la siguiente tabla de ejemplo:



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

Es el ingreso disponible para pagar un crédito o ahorrar.



Fuente: ((f) Página Web BANXICO p.14)

De varios métodos, sugiero que una forma de evaluar la capacidad de pago es considerar el ingreso constante liquido contra las deudas fijas que por lo general no deben significar mas del 25 por ciento y no del 30 como indican revistas e información de análisis de la Condusef, ya que al 25 por ciento, hay otro 75 por ciento que puede dividirse en pagos fijos, en transporte, alimentación, salud, educación que también tiene costos no fijos (material, para alimentación, colaboración y algunas eventualidades), esparcimiento, compromisos morales y por ultimo el ingreso disponible para eventualidades o ahorro. Esta situación es lejana de cumplirse al 100% porque por lo general tenemos una cultura de consumo elevada, aunado a elevados pagos fijos. Para saber con que tanto se cuenta (Activo Circulante) para cubrir deudas constantes o fijas que vencen en periodos cortos (a las que llamaremos circulantes o fijos) podemos aplicar la siguiente formula empresarial de liquidez:

Razón de liquidez: $\text{Activos Circulantes} / \text{Pasivo Circulante}$: numero de veces que se puede cubrir una deuda con el recurso o activo.

Se iniciaría considerando cuanto de ingreso totales de cada periodo tenemos (por ejemplo quincenal, o semanal dependiendo del periodo que se recibe un ingreso) y consideraremos pagos espontáneos de cada fecha específica como el aguinaldo, utilidades, etc.

Luego se considerarían los costos fijos de cada periodo y también incluimos otros compromisos por lo cual dividimos en periodos iguales a nuestros ingresos las deudas y costos contraídos a largo plazo para saber una cantidad fija.

Entonces procedemos al calculo, solo de esta forma sabremos con cuanto contamos para cubrir nuestras deudas cada vez que llegue nuestro ingreso personal, ya que por lo general el periodo en que recibimos un “dinero” es como aceptamos nuestras deudas y proponemos también pagar las que vengan sin pedirse como los uniformes escolares, luz, agua y esto así nos da una programación adecuada, aunque también es valido considerar que hay pagos como el de los aboneros que si dan oportunidad de pagar la siguiente semana o quincena sin cobrar costos extras y así solventar las deudas.





Para lograr una sana administración del ingreso y de los activos circulantes se iniciaría considerando cuanto de ingreso totales de cada periodo tenemos (por ejemplo quincenal, o semanal dependiendo del periodo que se recibe un



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

ingreso) y consideraremos ingresos espontáneos de cada fecha específica como el aguinaldo, utilidades, etc. Esto es presupuestar cuanto ingreso considero que tendré. Luego se considerarían los costos fijos de cada periodo y también incluimos otros compromisos por lo cual dividimos en periodos iguales a nuestros ingresos las deudas y costos contraídos a largo plazo para saber una cantidad fija. Esto también se puede hacer por medio de presupuestar cuanto egreso o bien cuanto se considerará que saldrá hacia pagar obligaciones del ingreso presupuestado.

Entonces procedemos al calculo, solo de esta forma sabremos con cuanto contamos para cubrir nuestras deudas cada vez que llegue nuestro ingreso personal, ya que por lo general el periodo en que recibimos un “dinero” es como aceptamos nuestras deudas y proponemos también pagar las que vengán sin pedirse como los uniformes escolares, luz, agua y esto así nos da una programación adecuada, aunque también es valido considerar que hay pagos como el de los aboneros que si dan oportunidad de pagar la siguiente semana o quincena sin cobrar costos extras y así solventar las deudas.

Activo o Bienes		Pasivo o Deuda	
 Cuenta	5,000	Créditos {	Nómina 20,000
 Auto	60,000		Auto 20,000
 Casa	300,000		Casa 100,000
			140,000
		Patrimonio	
		 Capital	225,000
Total	365,000	Total	365,000

Fuente: ((f) Página Web BANXICO p.16)

Para saber que nivel de endeudamiento tengo, hago este cálculo a conciencia porque esto lo hace personal mente quien desea adquirir una deuda a crédito.

Existen diferentes indicadores:

- Como proporción del ingreso:
 - total de pagos por deudas entre total de ingresos: $2,000 / 10,000 = 20\%$
Adecuado si es menor o igual al 30% del ingreso familiar.
- Como proporción de los activos:
 - deuda total entre activos totales $120,000 / 365,000 = 33\%$ Adecuado si es menor del 50% de los activos.

Este comparativo fue tomado del portal de Banxico: ((f) Página Web BANXICO p.19)



Anexo 6. Aspectos importantes útiles de conocimiento para el Demandante y otorgante de crédito.

Preguntas básicas que debe responder el usuario antes de tener un crédito.

¿Qué busca el demandante = consumidor?

- *un credito fácil de obtener.
- *pocos requisitos,
- *plazo según su necesidad,
- *montos según su necesidad,
- *facilidad de pago (estrategias, parcialidades, otro sujeto pueda acudir previa autorización, días de espera),
- *pocas o garantías que no arriesguen su patrimonio,
- *que no cueste tanto su apertura,
- *que le de seguridad que en caso de un siniestro o problema de integridad personal (salud, libertad, desempleo, insolvencia, etc.)
- No presione tanto hasta dejarlo en aprietos con la acumulación de pagos, multas, intereses adicionales.
- *que no reste su tiempo de trabajo o de esparcimiento (reuniones, asistencias frecuentes a la empresa, y que no requiera tantas colas o da tantas vueltas en el tramite).
- *atención personalizada y asesoría especializada (ética) y buena atención.
- *que el credito de confianza (cuentas claras), se le informe todo lo que desea saber desde el inicio.
- *que le de recomendación ante otras empresas,
- *que se le aclare sus dudas en cualquier momento (disponibilidad de la información.
- *discreción y seriedad.
- *que se le mantenga informado de su situación todo el tiempo.
- *que la empresa ya cuando haya formado su historial crediticio, vuelva a hacerle propuestas para otro credito, con mejores promociones.

Lo que puede buscar y proporcionar la empresa por lo general.

- *un credito diseñado a la comodidad y necesidad del solicitante,
- *garantías de pago.
- *un cliente cumplido,
- *ampliación de clientes,
- *minimizar riesgos de pago,



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

*realizar captación diversa según lo pueda hacer siempre que sea su razón social,

*reducir costos de operación, recuperación y gastos.

*posicionarse en el mercado,

*trascender en el mercado (innovar)

*recuperar su inversión pronto,

*facilidad para operar en distintos lugares.

*no arriesgar irse a lugares no redituables por altos costos de transporte de su infraestructura.

*tener buenos colaboradores.

*el cumplimiento por lo general de las 3c del credito:

Carácter.

Capacidad.

Credibilidad

Que deben hacerse para que ambos obtengan lo que quieren.

El cliente debe:

Buscar la mejor oferta entre las empresas oferentes, debe considerar las ventajas y desventajas que cada una le generan; posteriormente tiene que analizar cabalmente sus capacidades.

Anexo 7. Comparativo entre empresas de credito.

Este comparativo es información base para saber que tipo de características comparten algunas empresas otorgantes o prestamistas de crédito. Este resumen fue tomado de un Comparativo (boleta o díptico de guía laboral que utilizan los vendedores) que le indica al personal de Financiera Independencia los puntos a mejorar con tal de colocarse en la preferencia de un usuario a través de un seguimiento de paralelo o Bench Mark; aunque aquí se mencionan con el fin de que sirva de ejemplo para analizar más allá de lo que nos ofrece o muestra un CAT o el vendedor al ofrecernos un crédito.

Requisitos

Tiempo De Respuesta

Plazos

Formas De Pago

Capacidad De Pago

Tasas De Interés

Gastos Extras

Cargos Moratorios

Beneficio Por Pago A Tiempo

Seguro De Vida

Seguro Por Desempleo



Promotores En Calle
Servicio A Domicilio
Beneficios A Clientes Frecuentes
(Financiera Independencia, 2004)

Lo anterior es porque a parte de acudir antes de elegir se sugiere que se la persona que va a solicitar un crédito se entere lo más que pueda acerca del crédito que quiere y de con quien lo quiere, porque debe aprender a diferenciar para que quiere el dinero antes de usarlo y con quien le conviene más.

Este ejemplo es uno de tantos que podemos considerar pero es más dirigido a los créditos al consumo y en efectivo, ya que así maneja Financiera Independencia sus micro créditos, por que sólo tomo la información de las empresas que trabajan como ella y en este trabajo se busca describir el micro crédito en general no importando que sea bancario, de caja de ahorro, de Sofol, Sofom, tienda departamental, de Master Card, Visa, algún prestamista o de algún banco que use el famoso extensionismo financiero (así se le llama al trabajo de ofrecer crédito a través de una empresa prestamista, pero que depende del mismo grupo financiero del banco).

De esta forma podemos ver que no siempre se describe en total lo que implica tener un micro crédito. Estos puntos que se enlistan nos sirve para pedir información a cerca del tiempo que tarda el trámite hasta que se tiene el mi crédito, si la atención es personal o no, los costos, los beneficios por pago cumplido, por ser cliente y para saber el costo, las condiciones que se deben cumplir para beneficiarse del seguro que cobra la empresa y saber cuando es valido o no, si se puede cancelar el cobro o no.

Anexo 8. Código de Ética de Las Obligaciones Para Con Los Deudores Y Público en General

“-.El Código de Ética se encuentra inserto en el Capítulo IV de los Estatutos Sociales de la Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos, A.C., los números en paréntesis corresponden a los artículos de los citados estatutos.-³⁶

Artículo primero. Identificarse plenamente al momento de realizar la cobranza, o bien, al corroborar u obtener información sobre la localización del deudor. No se realizará requerimiento de pago con menores de edad o personas de la tercera edad.

Artículo segundo. Cobrar una deuda es un derecho legítimo, como lo es también el respeto mutuo a la dignidad entre deudores, acreedores y sus representantes.

Artículo tercero. No establecer contacto con los deudores en horarios y lugares que resulten inadecuados para el cobro. Se consideran adecuadas las comunicaciones que ocurran a partir de las 6:00 a.m. hasta las 11.00 p.m., hora local del domicilio del deudor.

Artículo cuarto. En el ejercicio del derecho al cobro, se evitará hacer uso de lenguaje obsceno o de palabras altisonantes al establecer comunicación con el deudor, sus

³⁶ Este código es válido para la asociación únicamente y es aceptado y tomado en cuenta por la CONDUSEF.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

familiares, amigos o compañeros de trabajo. Las comunicaciones telefónicas deberán hacerse con la finalidad de negociar el pago de las deudas y no con la intención de molestar o amenazar a los deudores o a las personas que atiendan dichas llamadas.

Artículo quinto. No se podrán hacer publicaciones, tales como “lista negra de deudores” y tampoco establecer registros especiales, distintos a los que prescriben las leyes, para hacer del conocimiento general la negativa de pago de los deudores.

Artículo sexto. Las empresas de cobranza o sus colaboradores, bajo ninguna circunstancia, deberán ostentarse como representantes de órgano jurisdiccional u otra autoridad, o como parte de un consorcio legal, si no es el caso.

Artículo séptimo. No engañar al deudor con el argumento de que al no pagar su deuda, comete delito sancionado con privación de la libertad, ni hacerle creer con falsos escritos de demanda o de notificaciones judiciales, que se ha iniciado un juicio en su contra.

Artículo octavo. No se deberán hacer ofrecimientos tales como quitas, descuentos o cancelación de intereses o comisiones, con la finalidad de obtener el pago de la deuda, de no estar debidamente autorizado por el acreedor, o hacerle creer al deudor que podrá gozar de dichos beneficios, de no existir dicha posibilidad.

Artículo noveno. En los casos en que, como resultado de las gestiones de cobranza, el deudor acceda al pago de la deuda, las empresas de cobranza deberán documentar por escrito los compromisos adquiridos, cuando lo requiera el acreditado o lo considere pertinente la empresa, debiendo constar la rúbrica de ambas partes. El representante de la empresa acreditará tal carácter con la documentación en que se le faculte para llevar a cabo la recuperación del adeudo.

Artículo décimo. Las empresas de cobranza deberán estipular en los convenios de pago que celebren con los deudores, los compromisos adquiridos en la **negociación que se acuerde**, señalando los términos y condiciones en que se llevarán a cabo los pagos, obligándose a proporcionar escrito de finiquito o de liquidación de adeudo, en caso de condonación o quita, al cumplirse la obligación. Dichos documentos deberán suscribirse por persona facultada por el acreedor.

Artículo décimo primero. Hacer todo aquello que pueda ayudar a los deudores a encontrar la solución a su problemática financiera, para el cumplimiento de su adeudo, dentro de los márgenes de negociación autorizados por los clientes.

Artículo décimo segundo. No incrementar las deudas con cargos no autorizados por la legislación vigente o por el contrato celebrado entre el deudor, el otorgante de crédito o el acreedor.

Artículo décimo tercero. No utilizar formas o papelería que simulen instrumentos legales. Los gestores no deben hacerse pasar por representantes legales si no lo son y tampoco utilizar nombres falsos.

Artículo décimo cuarto. No enviar correspondencia a los deudores con leyendas exteriores que mencionen que el comunicado trata específicamente de una cobranza. Lo anterior no obliga a las empresas a omitir mencionar su nombre o razón social, en su calidad de remitente.

Evitar el envío de cartas o cualquier medio escrito que den motivo a descalificar la actuación de las empresas de cobranza en las que se efectúen manifestaciones que por su contenido, constituyan excesos que no se apeguen a la verdad, a la ley, a las buenas costumbres o que sean contrarias a la ética profesional.

No utilizar cartelones, anuncios o cualquier medio impreso en lugares públicos, o en el exterior de los domicilios de los deudores, en los que se haga referencia a su adeudo.

Artículo décimo quinto. No contactar por cualquier motivo o medio, a deudores cuyos asuntos hayan sido retirados de la asignación de las empresas de cobranza.

Artículo décimo sexto. Las empresas de cobranza, por conducto de quienes gestionen el cobro, deberán proporcionar al deudor, de requerirlo, toda la información disponible sobre la integración de su saldo.

Artículo décimo séptimo. Las empresas de cobranza deberán ser receptoras de las quejas, comentarios o sugerencias de los deudores. Para tal efecto, dispondrán de los



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

medios necesarios para darles trámite y en su caso, solución, informando del resultado cuando proceda, al interesado.

Artículo décimo octavo. *Las empresas de cobranza que sean propietarias de carteras que por su naturaleza, deban reportarse a las Sociedades de Información Crediticia, lo efectuarán conforme a las leyes aplicables a dichas sociedades, con la finalidad de que se actualice la información respecto de los deudores que hayan cumplido con sus pagos.*

Artículo décimo noveno. *En los casos de procedimientos judiciales en que se hayan embargado bienes y que hayan concluido en pago del adeudo, se deberá dar aviso por los conductos legales correspondientes. (Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos, A.C.)”*

(<http://portalif.condusef.gob.mx:8060/cobranza/index.jsp>. p.1-3)

Anexo 9. Los embargos, (Según el Código de Comercio).

Este anexo muestra lo que ocurre cuando la sentencia de un juez es por embargo precautorio o definitivo (el embargo es cuando se recogen bienes del deudor para que este pague su deuda y se le regresan los bienes y el definitivo es cuando ante la negativa de pago se llegan a rematar los bienes con tal de que el demandante recupere su dinero), ya que el deudor tendrá siempre la oportunidad de cubrir su adeudo y recuperar sus bienes o de lo contrario el que demande su pago se quedará con el dinero que genere por subasta los bienes embargados con objeto de liquidar la deuda y en caso que haya algún sobrante de la venta de los bienes se le entregará al deudor. Entonces por ley sucede lo siguiente:

“Artículo 432.- Decretado el embargo, si el deudor no fuere encontrado en su domicilio, para hacerle el requerimiento de pago, se le dejará citatorio para que espere a hora fija del día siguiente hábil, y, si no espera, se practicará la diligencia con la persona que se encuentre en la casa, o con el vecino más inmediato.

Cuando se encontrare cerrada la casa, o se impidiere el acceso a ella, el ejecutor judicial requerirá el auxilio de la policía, para hacer respetar la determinación judicial, y hará que, en su caso, sean rotas las cerraduras, para poder practicar el embargo de bienes que se hallen dentro de la casa.

Fe de erratas al párrafo DOF 13-03-1943

Artículo 433.- No verificado el pago, sea que la diligencia se haya o no entendido con el ejecutado, se procederá al embargo de bienes, en el mismo domicilio del demandado o en el lugar en que se encuentren los que han de embargarse.

Artículo 434.- No son susceptibles de embargo:

I.- Los bienes que constituyan el patrimonio de familia, desde su inscripción en el Registro Público de la Propiedad;

Fe de erratas a la fracción DOF 13-03-1943

II.- El lecho cotidiano, los vestidos y los muebles de uso ordinario del deudor, de su cónyuge o de sus hijos, no siendo de lujo;



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

III.- Los instrumentos, aparatos y útiles necesarios para el arte u oficio a que el deudor esté dedicado;

IV.- La maquinaria, instrumentos y animales propios para el cultivo agrícola, en cuanto fueren necesarios para el servicio de la finca a que estén destinados, a efecto de lo cual oír, el tribunal, el informe de un perito nombrado por él, a no ser que se embarguen juntamente con la finca;

V.- Los libros, aparatos, instrumentos y útiles de las personas que ejerzan o se dediquen al estudio de profesiones liberales;

VI.- Las armas y caballos que los militares en servicio activo usen, indispensables para éste, conforme a las leyes relativas;

Fe de erratas a la fracción DOF 13-03-1943

VII.- Los efectos, maquinaria e instrumentos propios para el fomento y giro de las negociaciones mercantiles e industriales, en cuanto fueren necesarios para su servicio y movimiento, a efecto de lo cual oír el tribunal el dictamen de un perito nombrado por él; pero podrán ser intervenidos juntamente con la negociación a que estén destinados;

VIII.- Las mieses, antes de ser cosechadas; pero sí los derechos sobre las siembras;

IX.- El derecho de usufructo, pero sí los frutos de éste;

X.- Los derechos de uso y habitación;

XI.- Los sueldos y emolumentos de los funcionarios y empleados públicos;

XII.- Las servidumbres, a no ser que se embargue el fundo a cuyo favor estén constituidas; excepto la de aguas, que es embargable independientemente;

XIII.- La renta vitalicia, en los términos establecidos en el Código Civil;

XIV.- Los ejidos de los pueblos y la parcela individual que, en su fraccionamiento, haya correspondido a cada ejidatario, y

XV.- Los demás bienes exceptuados por la ley.

En los casos de las fracciones IV y VII, el nombramiento del perito será hecho, cuando el tribunal lo estime conveniente, al practicar la revisión de que trata el artículo 68.

Artículo 435.- En los casos en que el secuestro recaiga sobre sueldos, salarios, comisiones o pensiones que no estén protegidos por disposición especial de la ley, sólo podrá embargarse la quinta parte del exceso sobre mil quinientos pesos anuales, hasta tres mil, y la cuarta del exceso sobre tres mil en adelante.

Fe de erratas al artículo DOF 13-03-1943

Artículo 436.- El orden que debe guardarse para los secuestros es el siguiente:

Fe de erratas al párrafo DOF 13-03-1943

I.- Bienes consignados como garantía de la obligación que se reclame;

II.- Dinero.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

III.- Créditos realizables en el acto;

IV.- Alhajas;

V.- Frutos y rentas de toda especie;

VI.- Bienes muebles no comprendidos en las fracciones anteriores;

VII.- Bienes raíces;

VIII.- Sueldos o pensiones;

IX.- Derechos, y

X.- Créditos no realizables en el acto.

Artículo 437.- El derecho de designar los bienes que han de embargarse en el orden establecido en el artículo anterior, corresponde al deudor; y sólo que éste se niegue a hacerlo o que esté ausente, podrá ejercerlo el actor.

*Artículo 438.- Cualquier dificultad suscitada en la diligencia no impedirá el embargo; el ejecutor judicial la allanará prudentemente, a reserva de lo que determine el tribunal.
Fe de erratas al artículo DOF 13-03-1943*

Artículo 439.- El ejecutante puede señalar los bienes que han de ser objeto del secuestro; sin sujetarse al orden establecido por el artículo 436;

I.- Si, para hacerlo, estuviere autorizado por el obligado, en virtud de convenio expreso;

*II.- Si los bienes que señale el ejecutado no son bastantes, o si no se sujeta al orden establecido en el artículo 436, y
Fe de erratas a la fracción DOF 13-03-1943*

III.- Si los bienes estuvieren en diversos lugares. En este caso puede señalar los que se hallen en el lugar del juicio.

Artículo 440.- El embargo sólo procede y subsiste en cuanto baste a cubrir la suerte principal, costas, gastos y daños y perjuicios, en su caso, incluyéndose los nuevos vencimientos y réditos hasta la conclusión del procedimiento.

*Artículo 441.- Cuando, practicado el remate de los bienes consignados como garantía, no alcanzare su producto, para cubrir la reclamación, el acreedor podrá pedir el embargo de otros bienes.
Fe de erratas al artículo DOF 13-03-1943*

Artículo 442.- Puede decretarse la ampliación de embargo:

I.- En cualquier caso en que, a juicio del tribunal, no basten los bienes embargados para cubrir la deuda y las costas, y cuando, a consecuencia de las retasas que sufrieren, su avalúo dejare de cubrir el importe de la reclamación, o cuando, siendo muebles, pasaren seis meses sin haberse logrado la venta;



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

II.- Cuando no se embarguen bienes suficientes por no tenerlos el deudor, y después aparecen o los adquiere, y

III.- En los casos de tercerías excluyentes.

Artículo 443.- La ampliación del embargo no suspende el curso de la ejecución.

Artículo 444.- De todo secuestro se tendrá como depositario o interventor, según la naturaleza de los bienes que sean objeto de él, a la persona o institución de crédito, que bajo su responsabilidad, nombre el ejecutante, salvo lo dispuesto en los artículos 445, 448 y primero y último párrafo del 449.

El depositario o interventor recibirán los bienes bajo inventario formal, previa aceptación y protesta de desempeñar el cargo.

Artículo 445.- Cuando se justifique que los bienes que se trate de embargar están sujetos a depósito o intervención con motivo de secuestro judicial anterior, en caso de reembolso no se nombrará nuevo depositario o interventor, sino que el nombrado con anterioridad lo será para todos los reembargos subsecuentes, mientras subsista el primer secuestro, y se pondrá en conocimiento de los tribunales que ordenaron los anteriores aseguramientos. Cuando se remueva al depositario, se comunicará el nuevo nombramiento a los tribunales que practicaron los ulteriores embargos.
Fe de erratas al artículo DOF 13-03-1943

Artículo 446.- Cuando, por cualquier motivo, quede insubsistente el primitivo embargo, el tribunal que lo haya dictado lo comunicará así al que le siga en orden, para que, ante él, se haga el nombramiento de nuevo depositario; pero el tribunal que dictó el primer embargo no cancelará, por esta razón, las garantías otorgadas, hasta que apruebe la gestión del depositario que nombró, y lo declare libre de toda responsabilidad, y hasta que el que le siga en orden le comunique que ante él se otorgaron las que exige la ley. Además, debe estar concluida toda cuestión relativa a la entrega de los bienes al nuevo depositario.

El tribunal cuyo embargo quede en primer término, lo comunicará, así a los ulteriores, con expresión de todos los requisitos que, ante él, llenó el nuevo depositario.

Artículo 447.- De todo embargo de bienes raíces o de derechos reales sobre bienes raíces se tomará razón en el Registro Público de la Propiedad del Partido, librándose, al efecto, copia certificada de la diligencia de embargo.

Una vez trabado el embargo, no puede el ejecutado alterar, en forma alguna, el bien embargado, ni contratar el uso del mismo, si no es con autorización judicial, que se otorgará oyendo al ejecutante; y, registrado que sea el embargo, toda transmisión de derechos respecto de los bienes sobre que se haya trabado, no altera, de manera alguna, la situación jurídica de los mismos, en relación con el derecho del embargante, de obtener el pago de su crédito con el producto del remate de esos bienes, derecho que se surtirá en contra de tercero con la misma amplitud y en los mismos términos que se surtiría en contra del embargado, si no se hubiese operado la transmisión.

Fe de erratas al artículo DOF 13-03-1943

Artículo 448.- Cuando el secuestro recaiga sobre el dinero efectivo o alhajas, el depósito se hará en una institución de crédito, y, donde no haya esta institución, en casa comercial de crédito reconocido. En este caso, el billete de depósito se guardará en la



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

caja del tribunal, y no se recogerá lo depositado sino en virtud de orden escrita del tribunal de los autos.

Artículo 449.- Cuando se aseguren créditos, el secuestro se reducirá a notificar, al deudor o a quien debe pagarlos, que no efectúe el pago al acreedor, sino que, al vencimiento de aquéllos, exhiba la cantidad o cantidades correspondientes a disposición del tribunal, en concepto de pago, apercibido de repetirlo en caso de desobediencia, observándose, si el crédito o créditos fueren cubiertos, lo dispuesto en el artículo anterior; y, al acreedor contra quien se haya decretado el secuestro, que no disponga de estos créditos, bajo las penas que señale el Código Penal. Esto mismo se hará en el caso del artículo 435. Si se tratare de títulos a la orden o al portador, el embargo sólo podrá practicarse mediante la aprehensión de los mismos.

Fe de erratas al párrafo DOF 13-03-1943

Si llegare a asegurarse el título mismo del crédito, se nombrará un depositario que lo conserve en guarda, quien tendrá obligación de hacer todo lo necesario para que no se altere ni menoscabe el derecho que el título represente, y de intentar las acciones y recursos que la ley concede para hacer efectivo el crédito.

Si el crédito fuere pagado, se depositará su importe en los términos del artículo anterior, y, desde ese momento, cesará en sus funciones el depositario nombrado.

Artículo 450.- Si los créditos a que se refiere el artículo anterior fueren litigiosos, la providencia de secuestro se notificará al tribunal de los autos respectivos, dándose a conocer al depositario nombrado, a fin de que éste pueda desempeñar las obligaciones que le impone el artículo anterior.

Artículo 451.- Cuando el secuestro recaiga sobre bienes muebles que no sean dinero, alhajas ni créditos, el depositario que se nombre sólo tendrá el carácter de simple custodio de los objetos puestos a su cuidado, los que conservará a disposición del tribunal respectivo.

Fe de erratas al artículo DOF 13-03-1943

Artículo 452.- El depositario, al recibir lo secuestrado, pondrá, en conocimiento del tribunal, el lugar en que quede constituido el depósito, y recabará su autorización para hacer, en caso necesario, los gastos del almacenaje.

Fe de erratas al párrafo DOF 13-03-1943

Si no pudiere, el Depositario, hacer los gastos que demande el depósito, pondrá esta circunstancia en conocimiento del tribunal, para que éste, oyendo a las partes en junta que se efectuará dentro de tres días, decrete el modo de hacer los gastos, según en la junta se acordare, o, en caso de no haber acuerdo, imponiendo esa obligación al que obtuvo la providencia del secuestro.

Artículo 453.- Si los muebles depositados fueren cosas fungibles, el depositario tendrá, además, obligación de imponerse de los precios que en plaza tengan los objetos confiados a su guarda, a fin de que, si encuentra ocasión favorable para la venta, lo ponga en conocimiento del tribunal, con el objeto de que éste determine lo que estime más prudente, en una junta en que oirá al depositario y a las partes, si asistieren, y que se efectuará, a más tardar, dentro de los tres días.

Fe de erratas al artículo DOF 13-03-1943

Artículo 454.- Cuando hubiere inminente peligro de que las cosas fungibles se pierdan o inutilicen, entre tanto que se cita y efectúa la junta a que se refiere el artículo



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

anterior, el depositario está obligado a realizarlas al mejor precio de plaza, rindiendo, al tribunal, cuenta con pago.

Artículo 455.- Si los muebles depositados fueren cosas fáciles de deteriorarse o demeritarse, el depositario deberá examinar frecuentemente su estado, y poner, en conocimiento del tribunal, el deterioro o demérito que en ellos observe, o tema fundadamente que sobrevenga, a fin de que la expresada autoridad, oyendo a las partes y al depositario, como se dispone en el artículo 458, dicte el remedio oportuno para evitar el mal o acuerde su venta en las mejores condiciones, en vista de los precios en plaza y del demérito que hayan sufrido o estén expuestos a sufrir los objetos secuestrados.

Fe de erratas al artículo DOF 13-03-1943

Artículo 456.- Si el secuestro recayere en finca urbana y sus rentas, o sobre éstas solamente, el depositario tendrá el carácter de administrador, con las facultades y obligaciones siguientes:

I.- Podrá contratar arrendamiento sobre la base de que las rentas no sean menores de las que, al tiempo de efectuarse el secuestro, rindiere la finca o departamento de ella que estuviere arrendado. Para contratar en condiciones diversas, deberá obtener autorización judicial, que se concederá o negará, previa audiencia de las partes;

II.- Recogerá, de quien los conserve, los contratos de arrendamiento vigentes, así como las últimas boletas de pagos de contribuciones, a fin de poder cumplir su cometido, y, si el tenedor rehusare entregárselos, lo pondrá en conocimiento del tribunal, para que lo apremie por los medios legales;

III.- Recaudará las pensiones que, por arrendamiento, rinda la finca, en sus términos y plazos, procediendo contra los inquilinos morosos con arreglo a la ley;

IV.- Hará, sin previa autorización, los gastos ordinarios de la finca, como pagos de contribuciones y de servicios y aseo, no siendo excesivo su monto; y, si hubiere morosidad de su parte en hacer los pagos, será responsable de los daños y perjuicios que con ello se originen;

V.- Presentará, a las oficinas fiscales, en tiempo oportuno, las manifestaciones que prevengan las leyes; y, de no hacerlo así, serán de su responsabilidad los daños y perjuicios que su omisión cause:

VI.- Para hacer los gastos de conservación, reparación o construcción, ocurrirá al tribunal solicitando licencia para ello, acompañando, al efecto, los presupuestos respectivos, y

VII.- Pagará, previa autorización judicial, los réditos de los gravámenes que pesen sobre la finca.

Artículo 457.- Para el efecto a que se refiere la fracción I del artículo anterior, si ignorare el depositario cuál era el importe de la renta al tiempo de practicarse el secuestro, recabará autorización judicial.

Artículo 458.- Pedida la autorización a que se refiere la fracción VI del artículo 456, el tribunal citará, al depositario y a las partes, a una audiencia, que se efectuará dentro de tres días, para que éstas, con vista de los documentos que se acompañen, resuelvan, de común acuerdo, si se autoriza o no el gasto. Si no se logra el acuerdo, y el



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

depositario o alguna de las partes insiste en la necesidad de la reparación, conservación o construcción, el tribunal resolverá, autorizando o no el gasto, como lo estime conveniente.

Fe de erratas al artículo DOF 13-03-1943

Artículo 459.- Cuando se embarguen bienes que estuvieren arrendados o alquilados, se notificará, a los arrendatarios, que, en lo sucesivo, deben pagar las rentas o alquileres al depositario nombrado, apercibidos de doble pago, si no lo hicieren así. Al hacerse la notificación, se dejará, en poder del inquilino, cédula en que se insertará el auto respectivo. Si, en el acto de la diligencia o dentro del día siguiente de causar estado la notificación por instructivo, el inquilino o arrendatario manifestare haber hecho algún anticipo de rentas o alquileres, deberá justificarlo al hacer su manifestación, con los recibos del arrendador o alquilador. De lo contrario, no se tomará en cuenta, y quedará obligado en los términos anteriores.

Fe de erratas al artículo DOF 13-03-1943

Artículo 460.- Si el secuestro se verifica en una finca rústica o en una negociación mercantil o industrial, el depositario será mero interventor con cargo de la caja, vigilando la contabilidad, y tendrá las siguientes atribuciones:

I.- Inspeccionará el manejo de la negociación o finca rústica, en su caso, y las operaciones que, en ella, se verifiquen, a fin de que produzcan el mejor rendimiento posible;

II.- Vigilará, en las fincas rústicas, la recolección de los frutos y su venta, y recogerá el producto de ésta;

III.- Vigilará las compras y ventas de las negociaciones mercantiles, recogiendo, bajo su responsabilidad, el numerario;

IV.- Vigilará la compra de materia prima, su elaboración y la venta de los productos, en las negociaciones industriales, recogiendo el numerario y efectos de comercio, para hacerlos efectivos a su vencimiento;

V.- Ministrará los fondos para los gastos de la negociación o finca rústica, en su caso, y atenderá a que la inversión de ellos se haga convenientemente;

Fe de erratas a la fracción DOF 13-03-1943

VI.- Depositará el dinero que resultare sobrante después de cubiertos los gastos necesarios y ordinarios, como lo previene el artículo 448;

VII.- Tomará provisionalmente, las medidas que la prudencia aconseje, para evitar abusos y malos manejos de los administradores, dando inmediatamente cuenta al tribunal, para su ratificación, y, en su caso, para que determine lo conveniente a remediar el mal, y

Fe de erratas a la fracción DOF 13-03-1943

VIII.- Podrá nombrar, a su costa y bajo su responsabilidad, el personal auxiliar que estimare indispensable para el buen desempeño de su cargo.

Artículo 461.- Si, en el cumplimiento de los deberes que el artículo anterior impone al interventor, encontrare que la administración no se hace convenientemente, o que puede perjudicar los derechos del que pidió y obtuvo el secuestro, lo pondrá en



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

conocimiento del tribunal, para que, oyendo a las partes y al mismo interventor, en una audiencia que citará con término de tres días, determine lo que estime pertinente.

Artículo 462.- El depositario o interventor y el ejecutante, cuando éste lo hubiere nombrado, serán solidariamente responsables de los actos que ejecutare aquél, en el ejercicio de su cargo. Cuando el depositario fuere el mismo deudor, la responsabilidad será exclusivamente suya, salvo lo dispuesto en relación con terceros.

Artículo 463.- El depositario que no sea el ejecutado mismo, deberá tener bienes raíces bastantes, a juicio del tribunal, para responder del secuestro, o, en su defecto, deberá otorgar fianza en autos, por la cantidad que se le fije. La comprobación de poseer bienes raíces, el depositario, o el otorgamiento de la fianza, se hará antes de ponerlo en posesión de su encargo.

Artículo 464.- Los depositarios que tengan administración de bienes, presentarán cada mes, al tribunal, una cuenta de los esquilmos y demás frutos obtenidos, y de los gastos erogados, con todos los comprobantes respectivos, y copias de éstos para las partes.

Artículo 465.- Presentada la cuenta, mandará el tribunal poner las copias a disposición de las partes, y citará, a éstas y al depositario, a una audiencia verbal, que se efectuará dentro de tres días. Si las partes no objetan la cuenta, la aprobará el tribunal; en caso contrario, se tramitará el incidente respectivo. El tribunal determinará los fondos que deban quedar para los gastos necesarios, mandando depositar el sobrante líquido.

Todo lo relativo a la cuenta mensual formará cuaderno separado.

Artículo 466.- El depositario que no rinda la cuenta mensual, será separado, de plano, de la administración. Al resolver el tribunal sobre las cuentas objetadas, fallará sobre la remoción o no del depositario, si se le hubiere pedido. Si el removido fuere el deudor, el ejecutante nombrará nuevo depositario; si lo fuere el acreedor o la persona por él nombrada, la nueva designación se hará por el tribunal, observándose lo dispuesto en el artículo 463.

Artículo 467.- Siempre que hubiere cambio de depositario, se prevendrá, a quien tuviere los bienes, que haga entrega de ellos, dentro de tres días, al que fuere nombrado nuevamente, con el apercibimiento de que, de no hacerlo, se hará uso inmediato de la fuerza pública. Si el plazo indicado no bastare para concluir la entrega, el tribunal lo ampliará discrecionalmente.

Artículo 468.- Los depositarios de dinero, alhajas, muebles, semovientes, títulos de crédito o fincas urbanas sin cargo de la administración, percibirán, como honorarios, el uno por ciento sobre los primeros diez mil pesos de su valor, y el medio por ciento sobre el resto. Los depositarios que efectuaren las ventas o gestiones a que se refieren los artículos 449, 450, 453 a 455 y 458, tendrán, además, el honorario que, de común acuerdo les fijen las partes, y, si no hubiere este acuerdo, el que, con audiencia de ellas, les señale el tribunal, según las circunstancias, sin que baje del uno ni exceda del cinco por ciento sobre el valor de los créditos que cobraren, de los bienes que vendieren, de aquellos cuyo deterioro o demérito se prevenga o de la reparación o construcción que se efectuare. Los que tuvieran administración de fincas urbanas y los interventores de fincas rústicas o negociaciones mercantiles o industriales, percibirán el honorario que, de común acuerdo, les señalen las partes, y, si no hubiere este acuerdo, el que, con audiencia de ellas y según las circunstancias, les fije el tribunal, sin bajar del cinco ni



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

exceder del diez por ciento sobre el monto de los productos que se recauden, cualesquiera que sean las gestiones, operaciones y actos de administración, en general, que lleven a cabo.

Fe de erratas al párrafo DOF 13-03-1943

En los honorarios que este artículo señala al depositario o interventor, queda comprendido cualquier pago de servicios de abogados, patronos o procuradores que aquél emplee.

- *Si la cosa embargada no rinde frutos o productos, o los que rinda se hayan agotado totalmente o no baste el resto para cubrir los honorarios del depositario, deberán cubrirse por el dueño de la cosa embargada, sin perjuicio de lo que dispone el Capítulo II del Título Primero del Libro Primero, en relación con la condena en costas. Estos gastos puede anticiparlos el acreedor, si así lo estima conveniente.”*
(<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/3.pdf>)

Anexo 10. Formatos de Reclamación de Sociedades de Información Crediticia.

En los siguientes formatos actuales que a continuación se presentan, están los requisitos a complementar para realizar una reclamación en las dos Sociedades de información más utilizadas por los otorgantes de crédito del país. Sociedad de Información Crediticia, El Buró de Crédito.



SOLICITUD DE RECLAMACIÓN (PERSONAS FÍSICAS)

PASOS A SEGUIR

- 1 Presenta tu Reclamación llamando al Centro de Servicio a Clientes: De la Cd. de México 54 49 49 54, del interior del país 01 800 64 07 920. Llena este formato y anexa la documentación requerida según corresponda a tu reclamo: En todos los casos anexa copia de tu Reporte de Crédito Especial con una antigüedad no mayor a 90 días.

Table with 2 columns: Reclamo and Documentación. Rows include: Cambio de datos personales, Eliminación de créditos no solicitados, Agregar cuentas que no están en el expediente, Corrección a datos de créditos.

- 2 Envía tu formato de reclamación y documentos anexos por los siguientes medios:

Table with 2 columns: Medio and Datos de contacto. Rows include: Fax (24 hrs.), Correo electrónico, Correo o mensajería, Oficina de Atención a Clientes.

- 3 Cinco días hábiles después de presentar esta solicitud, comunícate a Buró de Crédito para verificar el estado de tu trámite.
4 Buró de Crédito turnará tu reclamación al Otorgante de Crédito para que sea atendida. Mientras tanto, se incluirá en tu Reporte la leyenda "Registro Impugnado" hasta la conclusión del trámite.
5 Buró de Crédito te enviará la respuesta de tu reclamación en un plazo no mayor a 45 días naturales contados a partir de que tu solicitud se reciba debidamente requisitada y con los documentos anexos requeridos. En caso que tu reclamación proceda parcial o totalmente, se adjuntará a tu respuesta un Reporte de Crédito Especial ya corregido.

Nota: Para el trámite de tu reclamación, es necesario que este formato no presente tachaduras o enmendaduras

DATOS DEL SOLICITANTE

NOMBRE DEL SOLICITANTE

Form fields for Apellido Paterno, Apellido Materno, Primer Nombre, Segundo Nombre.

ESPECIFICA LA FECHA Y FOLIO DE CONSULTA DE TU REPORTE DE CRÉDITO ESPECIAL

Form fields for Folio de consulta, Fecha de consulta (Día, Mes, Año) and explanatory text.

SI ERES CLIENTE DE ALERTAS BURÓ Y TU RECLAMACIÓN ES POR UNA ALERTA RECIBIDA, INDICA TU NÚMERO DE CONTRATO

Form fields for Número de Contrato Alertas Buró and NO PROPORCIONES TU CONTRASEÑA.

MEDIO POR EL QUE DESEAS QUE TE NOTIFIQUEMOS LA RESPUESTA A TU RECLAMACIÓN

SELECCIONA EL MEDIO DESEADO (sólo una opción)

Form with radio buttons and text boxes for selecting a notification medium: Correo electrónico, Fax, Correo certificado, Oficina de Atención a Clientes.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

MOTIVOS FRECUENTES DE RECLAMACIÓN

¿Cuál es el motivo de tu reclamación?	Llena la sección	¿Cuál es el motivo de tu reclamación?	Llena la sección
¿Hay un error en tus datos personales como nombre, RFC, domicilio, fecha de nacimiento, etc.?	A	¿Alguno de los saldos de tus créditos es incorrecto?	C
¿Hay algún crédito que no hayas solicitado?	B	¿No aparece en tu reporte alguno de tus créditos?	C
¿Hay algún crédito que hayas liquidado y que aparezca como vigente?	C	¿No reconoces alguno de los domicilios particulares y/o de empleos de tu reporte?	D
¿Hay algún crédito que siempre hayas pagado puntual y que aparezca con estado diferente?	C	¿No reconoces alguna de las consultas a tu información?	E

A) CORRECCIÓN DE DATOS PERSONALES (Deberás anexar copia de identificación oficial)

MARCA LA(S) OPCIÓN(ES) A MODIFICAR Y ESCRIBE LOS DATOS QUE DESEAS CORREGIR	
<input type="checkbox"/> Corrección en nombre <small>Indica la forma en que quieres que aparezca el nombre completo</small>	Primer nombre _____ Segundo nombre _____ Apellido paterno _____ Apellido materno _____ Apellido Adicional _____
<input type="checkbox"/> Corrección en RFC <small>Indica la forma en que quieres que aparezca el RFC</small>	RFC _____ Homoclave _____
<input type="checkbox"/> Corrección en fecha de nacimiento	Día _____ Mes _____ Año _____
<input type="checkbox"/> Incluir domicilio particular actual <small>Esta opción requiere todos los datos</small>	Calle y Número _____ Colonia o Población _____ CP _____ Delegación o Municipio _____ Ciudad _____ Estado _____ Teléfono: (Lada) _____ (Número) _____
<input type="checkbox"/> Incluir datos de empleo actual <small>Esta opción requiere todos los datos.</small>	Empresa _____ Puesto _____ Salario mensual _____ Calle y Número _____ Colonia o Población _____ CP _____ Delegación o Municipio _____ Ciudad _____ Estado _____ Teléfono: (Lada) _____ (Núm) _____ (Ext.) _____
<input type="checkbox"/> Eliminar mensaje por fecha defunción	

B) ELIMINACIÓN DE CRÉDITOS NO SOLICITADOS

Llena los datos de esta sección para solicitar la eliminación de créditos que no reconoces (deberás anexar copia de identificación oficial)

¿CUÁLES SON LOS CRÉDITOS QUE NO SON TUYOS?	
Nombre del Otorgante de Crédito (Banco, Sociedad Hipotecaria, Compañía Telefónica, etc.) _____ _____ _____ _____	Número de cuenta _____ _____ _____ _____



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

C) CORRECCIÓN A DATOS DE CRÉDITOS

Esta sección sirve para solicitar la corrección de un sólo crédito. En caso de que desees corregir más créditos deberás copiar esta página y llenarla por cada uno de tus créditos.

¿CUÁL ES EL CRÉDITO QUE DESEAS MODIFICAR?																																																																																																									
Nombre del Otorgante de Crédito (Banco, Sociedad Hipotecaria, Compañía Telefónica, etc.)	Número de cuenta																																																																																																								
ESPECIFICA CÓMO DESEAS VER TU INFORMACIÓN																																																																																																									
<input type="checkbox"/> Ya liquidaste un crédito y aparece vigente Todos los datos son requeridos	Indica cómo debe estar la información en tu Reporte: Saldo actual: <input type="text"/> Cantidad que debes y aún no se ha vencido Saldo vencido: <input type="text"/> Cantidad que debes y cuya fecha de pago ya venció Fecha Último pago: Día <input type="text"/> Mes <input type="text"/> Año <input type="text"/> Fecha de Cierre: Día <input type="text"/> Mes <input type="text"/> Año <input type="text"/>																																																																																																								
<input type="checkbox"/> Pagaste un crédito puntualmente y en el histórico aparece como moroso Todos los datos son requeridos	Indica los siguientes datos: Histórico actual: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>E</th> <th>F</th> <th>M</th> <th>A</th> <th>M</th> <th>J</th> <th>J</th> <th>A</th> <th>S</th> <th>O</th> <th>N</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table> Histórico Solicitado: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>E</th> <th>F</th> <th>M</th> <th>A</th> <th>M</th> <th>J</th> <th>J</th> <th>A</th> <th>S</th> <th>O</th> <th>N</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	Año	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D																																								Año	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D																																							
Año	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D																																																																																													
Año	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D																																																																																													
<input type="checkbox"/> El saldo de tu crédito es diferente al que aparece en el Reporte Todos los datos son requeridos	Indica cómo debe estar la información en tu Reporte: Saldo actual: <input type="text"/> Cantidad que debes y aún no se ha vencido Monto: <input type="text"/> Cantidad que debes y cuya fecha de pago ya venció Monto a pagar: <input type="text"/> Pago mínimo o importe de su mensualidad ¿Cuál fue la fecha de tu último pago: Día <input type="text"/> Mes <input type="text"/> Año <input type="text"/> Explica brevemente <input type="text"/>																																																																																																								
<input type="checkbox"/> Clave observación	<input type="radio"/> Eliminar Clave de Observación <input type="radio"/> Corregir Clave de Observación Clave deseada: <input type="text"/>																																																																																																								
<input type="checkbox"/> No aparece el Crédito en tu Reporte. Todos los datos son requeridos y es necesario anexar copia de tu Identificación Oficial.	Nombre del otorgante de crédito: <input type="text"/> (Banco, Sociedad Hipotecaria, Compañía Telefónica, etc.) Tipo de crédito: <input type="text"/> Número de cuenta: <input type="text"/> (Tarjeta de crédito, Hipotecario, Préstamo personal) Indica la fecha de expedición del crédito: Día <input type="text"/> Mes <input type="text"/> Año <input type="text"/>																																																																																																								
<input type="checkbox"/> Forma de Pago	Forma de Pago Actual: <input type="text"/> Forma de Pago Solicitada: <input type="text"/>																																																																																																								
<input type="checkbox"/> Otras causas y motivos de tu reclamación Explica brevemente	<input type="text"/>																																																																																																								



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

D) DOMICILIOS QUE NO TE PERTENECEN

DOMICILIOS QUE NO TE PERTENECEN						
Eliminar domicilio particular Todos los datos son requeridos	CALLE Y NÚMERO	COLONIA	DEL/MPPIO	CIUDAD	ESTADO	CP
Eliminar domicilio de empleo Todos los datos son requeridos	COMPañIA	PUESTO	CALLE Y NÚMERO	COLONIA	ESTADO	CP

E) CONSULTAS NO RECONOCIDAS

Investigar consultas Deberás anexar copia de tu Identificación Oficial.	OTORGANTE	FECHA	OTORGANTE	FECHA

AUTORIZACIÓN DEL SOLICITANTE

Autorizo a Trans Union de México, S.A. Sociedad de Información Crediticia para que efectúe el trámite de esta reclamación con la(s) Entidad(es) Financiera(s), Empresa(s) Comercial(es) y /u o tras Sociedades de Información Crediticia que señalo en esta solicitud, de acuerdo con lo establecido en el artículo 42 de la Ley para Regular a las Sociedades de Información Crediticia.

En caso de requerir una consulta a mi reporte de crédito derivada de mi reclamación, autorizo a Trans Union de México, S.A. Sociedad de Información Crediticia y a la(s) Entidad(es) Financiera(s), Empresa(s) Comercial(es) y/u otras Sociedades de Información Crediticia a consultar, por única ocasión, mi historial crediticio de acuerdo con lo establecido en el artículo 47 de la Ley para Regular a las Sociedades de Información Crediticia.

Asimismo declaro que conozco la naturaleza y alcance de la información que se solicitará. Bajo protesta de decir verdad manifiesto que los datos que menciono en esta solicitud son verídicos.

Autorizo

Lugar Fecha (DD/MM/AAAA)

FORMA DE PAGO (Llena esta sección sólo si has presentado más de 2 reclamaciones en el año)

Toda persona tiene derecho a presentar 2 reclamaciones gratuitas por año calendario. Para conocer el costo de las reclamaciones adicionales, consulta nuestra página de internet: www.burodecredito.com.mx

¿CÓMO DESEAS REALIZAR TU PAGO?	
<input type="radio"/> Pago en efectivo, tarjeta de crédito o débito	Paga directamente a los ejecutivos de la Oficina de Atención a Clientes
<input type="radio"/> Depósito bancario	A nombre de: Trans Union de México, S.A. S.I.C. Banamex 05418648041 HSBC 04019015627 Bancomer 00134090365 Santander 65501152565 Deberás enviar original de la Ficha de Depósito a nuestra Oficina de Atención a Clientes.
<input type="radio"/> Transferencia Interbancaria	A nombre de: Trans Union de México, S.A. S.I.C. Santander 014180-65501152565-7 Bancomer 012180-00134090365-1 Banamex 002180-05418648041-8 HSBC 021180-04019015627-3 Deberás enviar una copia de la transferencia a nuestra Oficina de Atención a Clientes o al correo servicio.clientes@burodecredito.com.mx

La factura se emitirá a nombre del solicitante y se enviará adjunta al resultado de la Reclamación.



Sociedad de Información Crediticia, El círculo de crédito.



CÍRCULO DE CRÉDITO, S.A. DE C.V.
SOCIEDAD DE INFORMACIÓN CREDITICIA
Centro de Atención a Clientes Tel. 5166 2455
Del Interior de la República 01800 888 247 2856 (01800 888 CIRCULO)

SOLICITUD DE RECLAMACIÓN

Requisita y anexa los siguientes documentos:

- 1 Copia de Reporte de Crédito Especial sobre el cual estés inconforme. (Con antigüedad no mayor a 60 días)
2 Copia de identificación oficial: Credencial de Elector, Pasaporte vigente; para extranjeros Forma Migratoria FM2
3 Detallar con claridad el motivo de tu inconformidad, señalando los registros objeto de la misma y, en su caso, anexar copias de la documentación que la respalden. De no contar con ésta, debes explicar esta situación en el escrito o medio electrónico que decidas utilizar para presentar tu reclamación.

Envía tu solicitud a Círculo de Crédito por cualquiera de los siguientes medios:

Teléfono y/o Fax Ciudad de México 5166 2455, del interior de la República 01 800 888 247 2856 (01 800 888 CIRCULO)
Correo electrónico atencion.clientes@circulodecredito.com.mx
Internet www.circulodecredito.com.mx
Unidad Especializada de Atención a Clientes, Jaime Balmes No. 11 Edificio E, Mezanine 1, Sección C, Plaza Polanco, Col. Los Morales Polanco, Delegación Miguel Hidalgo, Distrito Federal CP 11510

Círculo de Crédito incluirá en el Reporte de Crédito la Leyenda "Registro Impugnado", la cual aparecerá en el mismo hasta que se concluya el trámite de la reclamación. La respuesta a tu reclamación será enviada en un plazo no mayor a 44 días naturales a partir de que tu solicitud se reciba debidamente requisitada.

En caso de que la reclamación proceda parcial o totalmente, se adjuntará a la respuesta un Reporte de Crédito Especial actualizado.

Formulario de reclamación con secciones: DATOS GENERALES DEL RECLAMANTE, CORRECCIÓN DE DATOS GENERALES, INCLUIR DOMICILIO PARTICULAR ACTUAL, INCLUIR DOMICILIO EMPLEO ACTUAL. Includes fields for name, address, and contact information.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

ELIMINACIÓN DE CRÉDITOS

A) Si algún(os) de los créditos mencionados en tu Reporte de Crédito no los solicitaste (no los reconoces), especifica lo siguiente:

Nombre del Otorgante de Crédito	Número de Cuenta / Crédito
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

B) Si algún(os) de los créditos mencionados en tu Reporte de Crédito, indican saldos en ceros y la fecha de cierre tiene una antigüedad de más de seis años, con fundamento en el Artículo 23 de la Ley puedes solicitar la eliminación de los mismos, para lo cual se requieren los siguientes datos.

Nombre del Otorgante de Crédito	Número de Cuenta / Crédito
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

CORRECCIÓN A DATOS DE CRÉDITOS

Deberás llenar esta sección por cada crédito que desees reclamar.

Nombre del Otorgante de Crédito : Número de Cuenta / Crédito:

Menciona en cada campo la modificación que desees efectuar, indicando la información correcta que deberá mostrar tu crédito

LA INFORMACIÓN DEL CRÉDITO ES INCORRECTA
Especifica la información correcta:
Fecha en que realizaste tu último pago Día Mes Año
Saldo Actual : Saldo Vencido:

ELIMINAR O CAMBIAR LA SITUACIÓN
Menciona la situación con la cual no estás de acuerdo
¿Por qué tu inconformidad? _____

LA INFORMACIÓN DE LOS ÚLTIMOS 84 PAGOS ES INCORRECTA
Explica por que no estás de acuerdo con la información reportada en esta sección. Deberás especificar el o los periodos a modificar así como la calificación que desees ver en cada uno de los periodos de esta sección.

Periodo	Retrasos	Periodo	Retrasos	Periodo	Retrasos	Periodo	Retrasos
<input type="text"/> 1	<input type="text"/>	<input type="text"/> 6	<input type="text"/>	<input type="text"/> 11	<input type="text"/>	<input type="text"/> 37 - 48	<input type="text"/>
<input type="text"/> 2	<input type="text"/>	<input type="text"/> 7	<input type="text"/>	<input type="text"/> 12	<input type="text"/>	<input type="text"/> 49 - 60	<input type="text"/>
<input type="text"/> 3	<input type="text"/>	<input type="text"/> 8	<input type="text"/>	<input type="text"/> 13 - 24	<input type="text"/>	<input type="text"/> 61 - 72	<input type="text"/>
<input type="text"/> 4	<input type="text"/>	<input type="text"/> 9	<input type="text"/>	<input type="text"/> 25 - 36	<input type="text"/>	<input type="text"/> 73 - 84	<input type="text"/>
<input type="text"/> 5	<input type="text"/>	<input type="text"/> 10	<input type="text"/>				

OTRAS CAUSAS DE TU RECLAMACIÓN.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

FORMA DE ENVÍO DE LA RESPUESTA DE TU RECLAMACIÓN.

Indica el medio donde recibirás la respuesta de tu reclamación.

CORREO / SERVICIO POSTAL MEXICANO

Calle _____ Num. Exterior _____ Num. Interior _____

Colonia o Población _____

Delegación o Municipio _____ Código Postal _____

Ciudad _____ Estado _____

CORREO ELECTRÓNICO

_____ @ _____

FAX

Lada _____

UNIDAD ESPECIALIZADA DE ATENCIÓN A CLIENTES

Jaime Balmes No. 11 Edificio E, Mezanine 1, Sección C, Plaza Polanco, Col. Los Morales Polanco, Delegación Miguel Hidalgo, Distrito Federal CP 11510

FORMA DE PAGO

Si esta es la tercer reclamación o más que realizas en este año, deberás hacer el pago de \$ 50.00 (Cincuenta pesos 00/100 M.N.)

Selecciona la forma de pago y proporciona la información solicitada

DEPÓSITO EN BANCO AZTECA

Número de Cuenta 0172 0117 487142 a nombre de: Círculo de Crédito, S. A. de C.V., S.I.C.

DEPÓSITO EN BANCOMER

Número de Cuenta 0148354065 a nombre de: Círculo de Crédito, S. A. de C.V., S.I.C.

Anexa copia del comprobante de depósito e indica los siguientes datos:

Fecha del Depósito _____ No. de Sucursal _____ No. de Operación _____

CARGO A TU TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

Nombre del Tarjetahabiente _____ Número de Tarjeta _____

Banco Emisor _____ Fecha de Vencimiento (Mes / Año) _____ Código de Seguridad _____ Visa _____ Mastercard _____

Domicilio del Tarjetahabiente

Calle _____ Num. Ext. _____ Num. Int. _____

Colonia o Población _____ Delegación o Municipio _____

Ciudad _____ Estado _____ Código Postal _____

Firma del Tarjetahabiente

EFECTIVO (Únicamente en caso de acudir a la Unidad Especializada de Atención a Clientes de Círculo de Crédito).

El comprobante de pago te será enviado junto con la respuesta de tu reclamación, cuando la entrega sea por correo o mensajería. De otra forma tu comprobante estará a tu disposición en la Unidad Especializada de Atención a Clientes de Círculo de Crédito por un plazo de 2 meses. Si requieres factura favor de especificar y enviar copia de Cédula Fiscal incluyendo RFC y domicilio fiscal.

AUTORIZACION DEL SOLICITANTE

Autorizo a Círculo de Crédito, S.A. de C.V. S.I.C. para que efectúe el trámite de esta reclamación con la(s) Entidad(es) Financiera(s), Empresa(s) Comercial(es) y/u Otras Sociedades de Información Crediticia que señalo en esta solicitud, de acuerdo a lo establecido en el artículo 42 de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.

En caso de requerir una consulta a mi Reporte de Crédito Especial, derivada de mi reclamación, autorizo a Círculo de Crédito, S.A. de C.V. S.I.C. a consultar por única ocasión, mi historial crediticio de acuerdo a lo establecido en el artículo 47 de la Ley para Regular a las Sociedades de Información Crediticia.

Afirmo que conozco la naturaleza y alcance de la información que se solicitará. Bajo protesta de decir verdad manifiesto que los datos que menciono en esta solicitud son verídicos.

Firma del Solicitante

Día _____ Mes _____ Año _____

Fecha



Conclusiones y recomendaciones.



Conclusiones

Una persona que ha recibido un microcrédito, por ese dinero que lleva consigo tiene liquidez y capacidad adquisitiva para usarlo como le convenga porque es en efectivo y puede adquirir bienes que desee si le alcanza el dinero. La liquidez le permite a una persona comprar algo que no alcanza a comprar con sus ingresos normales, aún ahorrando, ya que si lo necesita o desea consumir de forma inmediata el dinero que ahorre no lo permitirá adquirirlo pronto, en cambio con un micro crédito, a demás de darle la cantidad le da esa capacidad de adquirir ese bien que desea. Por eso un crédito nos saca del apuro pero no se crea que lo hace más adinerado sino lo endeuda y reduce su dinero destinado al gasto o ahorro, dicho de otra manera si lo requiere señor lector sepa que tendrá de separar de su ingreso el dinero que deberá pagar fijamente.

Un micro crédito puede ser en efectivo o por medio de montos pequeños a través de las líneas de crédito que otorgan empresas de micro financiamiento, bancos, empresas departamentales, de línea blanca y electrodomésticos, lo importante en realidad para el beneficiario del micro crédito es que defina sus necesidades y así podrá aplicar correctamente ese micro crédito, porque si lo requiere para consumo de alimentos, compra de algún bien, eso será por medio de las tarjetas de crédito, un crédito en efectivo, por ejemplo, ahora bien si desea adquirir un bien y no tiene esas facilidades lo puede adquirir mediante una línea de crédito de montos pequeños que generalmente otorgan empresas departamentales, o de línea blanca y electrodoméstico.

Entonces para adquirir algún bien se puede emplear una línea de crédito o sea pedirlo a crédito a pagos fijos en un cierto plazo, se puede comprar con tarjetas de crédito, con dinero en efectivo de un crédito en efectivo. Cuando se trate de pagar una deuda en una empresa se puede pagar con tarjetas de crédito, o en efectivo proveniente de un crédito en efectivo independientemente si es laboral, empresarial o bancario y cuando se desea por ejemplo iniciar un negocio se puede emplear el crédito en efectivo, tarjetas de crédito o pedir herramientas, activo fijo o materia prima a crédito para usar en el futuro negocio. Hay muchas personas que aprovechan sus recursos cuando estos les alcanzan para poner un negocio, pero hay otras personas que no y recurren mejor a un crédito ya que es una forma de buscar financiamiento para invertir, aunque lo primordial es que le alcance para sus necesidades y para pagar la deuda y otra manera de invertir es a través de ayuda del gobierno o por medio de un ingreso extra por otros trabajos y también por prestaciones que reciben las personas de sus salarios.

El micro crédito en efectivo es dirigido al consumo o para adquisición de bienes, pero si el beneficiario lo desea, puede emplearlo a la inversión, porque esta bien que sea de un monto pequeño, pero si este dinero le sirve para invertir



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

en algo que le permitirá ganar lo suficiente para satisfacer sus necesidades y para pagar ese micro crédito el fin del micro crédito fue de inyectarle dinero liquido a la economía interna del país y por lo tanto esto atraerá otros beneficios que no sólo serán para el beneficiario del micro crédito sino también puede ayudar a motivar un crecimiento en la productividad y crecimiento económico.

El micro crédito, concluyo en general que es un medio para tener capacidad de adquirir bienes y servicios, que por los ingresos bajos y poca facilidad de ahorrar no lograríamos adquirir con lo que ganamos en una semana, quincena o mes de trabajo; y que utilizado de forma adecuada (no sobrepasar lo que podemos pagar) y pagado de manera correcta (ser puntual en los pagos o aprender a pagar los de saldos insolutos que nos permiten ahorrarnos pagos innecesarios de intereses) son de muy buena utilidad. Aunque lo esencial es aprender sobre nuestros créditos antes de adquirirlos.

Los microcréditos, entonces son muy prácticos para sacar de un apuro a las personas físicas que día a día realizan compras o gastan su dinero en productos, mercancía que necesitan ya que le da ese dinero que resulta muy difícil juntar o que es complicado ahorrar en corto tiempo debido a los salarios bajos que se manejan en nuestra zona económica C considerada por la comisión de salarios mínimos, la cual es la tercera y la mas baja de las zonas que existen en nuestro país (algo importante que debe saber el lector es que existen tablas de cada puesto que indica cuanto debe ganar como mínimo de acuerdo a la profesión pero aun así estamos en la zona C la más baja de 3 que existen).

Y para ya terminar quiero comentar que los microcréditos se parecen unos a otros pero la diferencia entre ellos son los costos, ya que no solo la tasa de interés hace caros a unos frente a otros sino los costos además de los intereses que les incluyen como lo he venido señalando en todo el trabajo monográfico; además habrá que contemplar otros costos que tenemos que pagar al ir a efectuar un pago, taxis, horas de trabajo, copias, etc. Y para salir bien librado de pagar un microcrédito primero habrá que saber elegir y luego aprender a usarlo para ello habrá que informarse más de las cosas que implican tener un microcrédito para no luego tener problemas de pago, que nos llevan a inestabilidades impensables como enfermedades, problemas en el trabajo causados por tantas visitas o llamadas de cobranza que nos acarrearían problemas con los amigos, familia que se vean involucrados por ser avales, referencias telefónicas o simplemente por pedirles prestado para pagar la deuda.

A raíz de la investigación de campo que sirvió para nutrir este estudio, he llegado a la conclusión de que el CAT siendo meramente informativo, no es un indicador realmente exacto que nos permita decidir tomar o no un crédito (argumento lo anterior sin hacer referencia que de por si el CAT no incluye intereses moratorios, gastos de cobranza ni los de pasajes para ir a pagar la deuda sino en condiciones normales sin estos cargos); por lo tanto es



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

indispensable que la gente considere que el calculo de CAT contra la deuda total da como resultado el costo de una deuda en un año, y lo que nosotros necesitamos para evaluar el Costo Total del Crédito es pedir que se calcule para todo el período al que será contraída la deuda para saber la realidad, además al contratar un crédito es importante no caer en sólo la estimación anual que se nos enseña por la empresa cuando nos propone la adquisición de un crédito; y uno mismo no debe guiarse por el pago pequeño sin saber cuanto es el total a liquidar y debemos pedir opciones de liquidación o para mermar la deuda a través de abonos directos al capital (no todas las empresas lo permiten, por eso es necesario averiguar las condiciones y facilidades que nos otorga cada empresa que da crédito).

Señalo también aquí como muchos trabajos en esta materia lo hacen, lo siguiente: para darle tranquilidad y seguridad al sujeto de crédito; cada empresa debería velar de forma ética que sus asesores de crédito hagan ventas de crédito a conciencia para que no le generen una sobre deuda a algún cliente con tal de vender ya que tarde o temprano esta acción se verá reflejada en un incremento de su cartera vencida y eso tendría distintas consecuencias por lo general negativas para todos.



Recomendaciones

Antes de solicitar un crédito es necesario usar los medios de información y de comunicación para saber que tipos de créditos existen para saber en cual participamos, de ahí en adelante elegir las mejores propuestas y analizar para decidir cual será la empresa que otorga mejores condiciones. Además si ya estamos conscientes y decididos de solicitar uno y que se va a poder pagar hay que estar bien asesorados por nuestro promotor o asesor de crédito sea del banco o de la empresa que da microcréditos y que esa persona sea de entera confianza y credibilidad, que nos digan la verdad en pocas palabras y no hay que olvidar que aunque ya hayamos comprometido nuestra palabra o ya hayamos firmado y tramitado el microcrédito, siempre deben haber opciones de cancelar o decir “siempre no”, porque antes de todo hay que recordar que la ultima palabra la tiene el cliente, o sea usted o yo como usuarios de microcrédito.

Una recomendación clara para el usuario de microcrédito es saber para que va a usar un microcrédito ya que podrá ser fácil obtenerlo y también será fácil usarlo pero como el dinero es prestado al final tenemos que acordarnos que siempre es una deuda. En realidad no solo hay que pensar en gastar ya que sino tenemos porque ocupar todo el dinero deberíamos tener en cuenta guardar algo de ese préstamo que bien podría servir para algo. Además para algunas personas que tienen un micro negocio, ese microcrédito puede ser la ayuda para conseguir mas mercancía para vender o para comprar mas materia prima para trabajar o sea, al final de cuentas así de un microcrédito que fue usado como inversión y no solo como gasto, incluso saldrá para pagar el dinero que pedimos prestado. Ya que no siempre un microempresario tiene apoyos rápidamente de la Cámara a que esta afiliado como la CANACO, CANACINTRA, CANIRAC, entre otras, pero igualmente la misma Cámara al no contar con recursos puede canalizar a sus agremiados a alguna empresa que da préstamos.

Ahora, cuando ya se tiene un crédito lo que es idóneo es que poco a poco y con esfuerzo se pague sin inconvenientes, pero no todo es como se imagina, por lo cual recomiendo que si ya se tiene un microcrédito, siempre hay que tener pendiente las fechas de corte o de vencimiento, así como los horarios de trabajo de las empresas para no tener problemas de haber llegado tarde a pagar y que no nos atiendan y que ya cerró la caja de cobros porque eso únicamente nos afecta como usuarios a nosotros porque si pago un día después de haber vencido mi fecha de pago tendré por ese día que paso un recargo y las veces que me atrase voy a pagar más de lo que había contemplado para mis pagos fijos y por eso también es indispensable guardar el dinero destinado para pagar cuando se pueda y no gastarlo en otra cosa que no haya sido planeada. Si nos



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

damos cuenta para poder contar con un microcrédito tenemos que administrar nuestros ingresos y sacar cuentas de cuando debo y cuanto tengo por lo cual antes ya hubimos sacado cuanto gano y cuanto estoy dispuesto a pagar sin problema alguno.

Para concluir con las recomendaciones quiero recordarle a los lectores que son usuarios de microcréditos que hay leyes y también autoridades encargadas de vigilar el funcionamiento de las empresas y de regular los servicios que estas prestan así como sancionar y defender los derechos de usuarios de microcréditos por eso es necesario informarse hasta de esto antes de pedir prestado.



Fuentes de Información

Electrónicas, páginas Web

BANXICO

- a. <http://www.banxico.org.mx/disposiciones/circulares/numerales-2019-95/%7B1CA8B281-7E6D-D43C-C14B-AB6D0567F303%7D>. Consulta 23 de diciembre de 2008.
- b. http://www.banxico.org.mx/CatInst_Conсульта/sistemafinanciero.BuscaSector.do?sector=68&seccion=2, consultado el 16 de marzo de 2010.
- c. <http://www.banxico.org.mx/tipo/disposiciones/otrasdisposiciones/Circular%2014-2007.htm> Disposición publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de noviembre de 2007. Circular 2014/2007 México, D.F., a 29 de noviembre de 2007. p.2 y 3. consultado en Julio 3 de 2010.
- d. <http://www.banxico.com.mx>. Ley Para El Desarrollo de La Competitividad de La Micro, Pequeña Y Mediana Empresa, artículo 3ero. Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. Secretaría General. Secretaría de Servicios Parlamentarios. Centro de Documentación, Información y Análisis; Última Reforma DOF 06-06-2006. Fecha de consulta, 13 de septiembre de 2010.
- e. <http://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-discursos/publicaciones/informes-periodicos/reporte-sf/index.html>. Reporte Sobre El Sistema Financiero 2007 Estructura del sistema financiero, mayo, 2008. Publicado en Junio de 2008. Banco de México, Junta de Gobierno, Gobernador Guillermo Ortiz Martínez, Subgobernador. Roberto Del Cueto Legaspi, Everardo Elizondo Almaguer, Guillermo Guemez García, José Julián Sidaqui Dib. p.88 ultima consulta 25 de octubre de 2010
- f. <http://www.banxico.org.mx/sistema-financiero/servicios/costo-anual-total-cat/%7BE22E38DC-9C61-F5DD-93EB-D660F33CE90A%7D.pdf>, p.12, 14, 16, 19, 21, 26,42, 43 y 46. última consulta 28 de octubre de 2010.
- g. <http://www.banxico.com.mx>. Ley de Instituciones de Crédito, Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. Secretaría General. Secretaría de Servicios Parlamentarios. Centro de Documentación, Información y Análisis. Última Reforma DOF 25-05-2010, página 1 y 2. ultima consulta julio 5 de 2011.
- h. <http://www.banxico.org.mx/divulgacion/glosario/glosario.html> letra c, r, última consulta febrero 10 de 2012.
- i. <http://www.banxico.org.mx/sistema-financiero/informacion-general/%7BCC1E6148-D295-CE66-0E56-97740CE6D3AE%7D.pdf>, ultima consulta de abril de 2012 p.3-7, 11, 45, 46, 51, 53 .



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

- a. <http://es.wikipedia.org/wiki/Microcrédito>), última Fecha de Consulta Septiembre 16 de 2010.
- b. <http://es.wikipedia.org/wiki/Dinero>. Consultado el 9 de febrero de 2011.

CONDUSEF

- a. <http://www.condusef.gob.mx/> CONDUSEF boletín mensual 3, marzo de 3 de 2009.
- b. <http://www.condusef.gob.mx/index.php/glosario?id=664>, consultado en octubre 2 de 2010, p-5.
- c. <http://portalif.condusef.gob.mx:8060/cobranza/index.jsp>. p.1-3 última consulta octubre 16 de 2010.
- d. <http://www.condusef.gob.mx/index.php/institucionesfinancieras/bancos/489-esp-s>. última consulta octubre 16 de 2010.
- e. <http://www.condusef.gob.mx/index.php/quienes-somos/iconoces-la-condusef>. Consultado 23 De Octubre De 2010.

VARIOS

- <http://www.inegi.org.mx/inegi/spc/doc/INTERNET/INPC2.pdf> P.23. última consulta 24 de octubre de 2010.
- (http://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/l_lfpc_ultimo_camDip.pdf p.1, 6, 22, 23, 29) consultado el 24 de octubre de 2010.
- <http://www.monografias.com> (Fuentes de financiamiento que ofrece la Banca múltiple para las mipyme en la ciudad de Xalapa en el 2002) 16 de Mayo de 2009.
- <http://www.nafinsa.gob.mx/clasiemp/>. Consulta octubre de 2009.
- <http://www-Eumed.Net/Libros/2007c/314/>. Ramos Soto, Ana Luz. Microfinanzas, Estudio de Caso: Caja de Ahorros de la ciudad de Oaxaca. ISBN-13:978-84-690-8640-7 No. Registro: 07/84554 Edición Electrónica Gratuita. Consulta Dic. 12 de 2009. p.21, 22, 23, 25, 26, 27, 28, 29 y 30.
- <http://www.portalmicrofinanzas.org/gm/document-1.9.35894/Microfinanzas%20una%20historia%20de%20exito.pdf>. Müller Herbert y Riveros Vanessa, Micro finanzas: Una Historia de Éxito1. Bolivia jueves 8 de febrero de 2007, PDF, localizado en. p.4 última consulta febrero 9 de 2010.
- <http://www.finreal.com.mx/FinancieraRealidad.html>, página principal, última consulta febrero 20 de 2010.
- <http://www.gestiopolis.com>. Matemáticas Financieras, dinero, capital, bancos, crédito, costo de oportunidad, interés, riesgo país, spread... Cesar Aching Guzmán, Diplomado ESAN en: Administración de Empresas [PADE] Mercadotecnia y Ventas [PADE]. Asesor independiente de empresas Investigador en finanzas, negocios y economía. Conferencista en temas financieros. Autor de libros sobre: Matemáticas Financieras. <http://es.geocities.com/cesaraching/>. consultado en Marzo 17, 2010. p.7.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICOADMINISTRATIVAS.

- www.finsol.com.mx/historia p.1, www.finsol.com.mx/créditos p.1, 2 y 3. ultima consulta marzo 23 de 2010.
- <http://www.planeatusfinanzas.com>. ABC, Patrimonio.Joan Lanzagorta, jueves 12 de marzo del 2009 Finanzas Personales, el economista Editora: María Teresa Izquierdo. Coeditora: Rosa Mendoza finanzas@eleconomista.com.mx. Cómo elaborar un plan financiero eficiente y no claudicar en el intento. Consultado en Mayo 14 de 2010.
- <http://www.financieraindependencia.com.mx/estrategia> de negocios, /p.1, [credito.aspx1](#), p.1-6, [/nuestra_empresa.aspxwww](#), [/productos_y_servicios_p_1](#), [/pfrecuentes.aspx](#), p.1-p.5. ultima consulta mayo 16 de 2010.
- http://www.grameen-info.org/index.php?option=com_content&task=view&id=318&Itemid=168. última visita el 3 de junio de 2011. consultado en mayo 17 de 2010
- <http://www.globaljusticecenter.org>. Microcréditos: En la Práctica y En la Realidad. Mayo14, 2010. Por Roxanne Szal. P. 1 última Consulta, de Mayo 20 de 2010.
- www.eco-finanzas.com/diccionario, p.3 consultado en mayo 24 de 2010.
- <http://www.crecicuentas.net>. página 1, consultado en 3 junio de 2010.
- <http://gestiondecobranzas.com/sistema-de-gestion-de-cobranzas.aspx>, última consulta en julio 23 de 2010.
- CD de El Pequeño Larousse Multimedia, 2007. consulta Julio 24 de 2010.
- http://www.assets.cl/cobranza_judicial.asp. [/cobranza_administrativa.asp](#) última consulta Julio 26 de 2010.
- <http://www.definicionabc.com/general/cobranza.php>. Consulta Julio 28 de 2010. página 1 búsqueda.
- <http://www.finanzaspracticas.com/mx/site/template/conts.php?idNota=188&categoria=0&subcategoria=3> Tomado el día 20 agosto de 2010.
- <http://www.eumed.com>. (Mishkin, 1989 pág.36) p.28. citado de: La dimensión ética de las microfinanzas documento de investigación DI-791 Abril, 2009, Antonio argandña. IIESE Business School, Barcelona, España. Consultado en septiembre 5 de 2010.
- <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/doc/64.doc>. p1. Fecha de consulta 13 de Septiembre de 2010.
- <http://www.cnbv.gob.mx/.../Ley%20de%20Uniones%20de%20Crédito.doc> p.1 y 4. consultado el 13 de septiembre de 2010.
- <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/3.pdf> ultima consulta 13 de septiembre de 2010.
- <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/139.pdf> p.1. Consultado el 13 de septiembre de 2010.
- <http://www.circulodecredito.com.mx/conocenos.htm>,p.1,[/consum_derechos.htm](#) p.1, [/consum_quees_secciones.htm](#), p.1, [/consum_aclaracion.htm](#). p.1, [/consum_declarativa.htm](#), [/consum_FAQ.htm](#) p.1. Fecha de Consulta Septiembre 15 de 2010.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

- <http://www.burodecredito.com.mx>. p.1 /historia y p.2 /marco legal. Fecha de Consulta Septiembre 15 de 2010. página de inicio., p.3 /personas físicas, /pfreportedecredito, p.1-2, /reclamaciones p.1, 15 de septiembre de 2010.
- (http://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/l_lfpc_ultimo_camDip.pdf p.33) ultima consulta septiembre 15 de 2010.
- <http://www.monografias.com/trabajos32/gerencia-creditos/gerencia-creditos3.shtml>, enviado Dr. Rafael Beaufond Gerencia y control de crédito y cobranzas (página 3) última consulta octubre 4 de 2010.
- <http://www.hectorsanroman.com/?p=21>. Panorama de las Microfinanzas en México 28 de octubre, 2008. última consulta 13 de Octubre de 2010.
- <http://www.monografias.com>. Mce. Luís Eduardo Pérez Mata, luis_eduardopm@cimexcredit.com. Conferencista y consultor internacional especialista en crédito y cobranza, Director General de Grupo Cimex Capacitador reconocido por la ACA International, con la certificación MCE, Master Credit Executive, 28 de Octubre de 2010.
- <http://books.google.es/books?id=pf5gQDMgLasC&lpg=PT36&dq=dinero%20funciones&pg=PA1#v=onepage&q=dinero%20funciones&f=false>. Moneda, banca y mercados financieros: Instituciones e instrumentos en países en desarrollo. Person educación. ISBN 970-26-0082-0.
- <http://www.compartamos.com> /a cerca de compartamos p.1, /productosyservicios p.1, /APR p.1, /wps/portal. p.1-8 productos y servicios, crédito, /wps/portal/simulador, /wps/portal. p.1-8 productos y servicios, seguro. Ultima consulta marzo 23 de 2011.
- (cita de articulo WEB) APA 6ª Edic. Ramírez Solano, Ernesto (2001). Marzo 26 de 2011.
- <http://www.cambiocultural.com.ar/investigación/microcrédito2.htm>. Microfinanzas. Microcrédito: un medio efectivo para el alivio de la pobreza. Bárbara Mena. 11 de Abril de 2008p. 2 a 4 Fecha de consulta 23 de Abril de 2011.
- <http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/MicrofinanzasenArgentina.pdf>. Microfinanzas, Microcréditos: un medio efectivo para el alivio de la pobreza. Cambio cultural. Copyright, 2002-2003. Fundación Internacional de Asistencia Comunitaria, por Bárbara Mena. p. 2 a 5. Ultima consulta mayo 1 de 2011.
- http://www.independencia.com.mx/nuestra_empresa.aspxwww./productos y servicios p.1, /estrategia de negocios, p.1 /credito.aspx1 p.1-6, /pfrecuentes.aspx, p.1-5 consultado en mayo 23 de 2011.
- <http://www.cnbv.gob.mx/Normatividad/Ley%20para%20la%20Transparencia%20y%20Ordenamiento%20de%20los%20%20Servicios%20Financieros>. Ley De Protección Y Defensa Al Usuario De Servicios Financieros, de la CONDUSEF, artículo 2, párrafo I, Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999 TEXTO VIGENTE Última



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO. DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICoadministrativas.

reforma publicada DOF 15-06-2007. p.2. doc. P.2, nueva reforma 2010. 29 abril de 2011, p.3-7.

- <http://www.eco-finanzas.com/diccionario/Q/QUIROGRAFARIO.htm>. consultado en 03/06/11.
- www.eco-finanzas.com/diccionario, p.3, consultado en junio 10 de 2011.
- <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/92.pdf>. Fracción reformada DOF 26-05-2009. Ley del Seguro Social .Cámara De Diputados Del H. Congreso De La Unión. Secretaría General Secretaría de Servicios Parlamentarios Centro de Documentación, Información y Análisis Última Reforma DOF 09-07-2009Pagina 53. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 1995. consultado el 19 de Julio de 2011.
- www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=3000000000000049&idCategoria=8. Diccionario electrónico, Consulta 17 de Mayo de 2010 y 29 de Agosto de 2011
- <http://www.e-conomic.es/programa/glosario/definicion-sujeto-pasivo> última consulta 29 de agosto de 2011.
- <http://www.wordreference.com/definicion/d%C3%A9bito> 29 de agosto de 2011.
- <http://www.cgap.org>, (Joan Parker, de Development Alternatives, Inc., y Doug Pearce en representación de CGAP. Enfoques. CGAP y el BID. Banco Interamericano de Desarrollo, <http://www.iadb.org>. No20, Octubre 2001. C G A P. Microfinanzas, Donaciones Y Respuestas No Financieras Para La Reducción De La Pobreza: ¿Dónde Encaja El Microcrédito? P. 3. consultado el 10 de noviembre de 2011
- http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/asistencia_contribuyente/informacion_frecuente/salarios_minimos/, última consulta 8 de febrero de 2012.
- http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/asistencia_salarios_minimos/ ultima consulta febrero 20 de 2012.
- <http://www.congresoqroo.gob.mx/codigos/C1220101213002.pdf>, última consulta, abril 13 de 2012.
- <http://www.eumed.net/libros/2006a/jirr-mic/1h.htm>, Los Costos Totales, Medios Y Marginales. Jorge Isauro Rionda Ramírez, 123 páginas. P.22. Año 2006.
- (<http://www.ipab.org.mx/>) ultima consulta mayo 15 de consulta.



Bibliográfica

- Acosta Romero, Miguel. Derecho Bancario 4ª edición, Editorial Porrúa, S.A. México (1991). pp.527-534.
- Diccionario de Economía y Negocios. Editorial Espasa, Siglo XXI Calpesa, de Madrid España (1999), 768 páginas. ISBN 84-239-29077-X. Páginas consultadas: 51, 344, 375, 687 y 688.
- Gessaghi Marcela, Martínez Claudette, Bourns Nathanael, Esquivel Horacio, de Hoyos Francisco, Gehrke Matthew, Pérez Samuel; Gessaghi Marcela, Martínez Renso, Benchmarking de las microfinanzas en México: Desempeño y transparencia en una industria creciente. * ProDesarrollo Redacciones por temas; *Evolución del sistema financiero; * Principales tendencias y nuevos entrantes; *El costo de las micro finanzas; *Cobertura de las instituciones enfocadas al microempresario; *ProDesarrollo; *ProDesarrollo Redacción adicional; Revisión y edición general: Marcela Gessaghi, ProDesarrollo Matthew Gehrke, MIX Agosto (2007), P.13. consultado en mayo 17 de 2010.
- Larousse gran consultor práctico. Lengua española/compendio enciclopédico. Diccionario de Economía. Claude-davielle echaudemaiso, Frank bazureau, serge bosc, jean-pierre cendron, pascal combemale y jean-pierre faugere. Edit. Larousse s.a. de c.v. México d.f. enero de (2007) .1era edición-reimpresión. Isbn9789702219149.
- MICROECONOMÍA BÁSICA. Jorge Isauro Rionda Ramírez, Guanajuato, Gto; enero de (2006), ISBN-10: 84-689-6684-3 Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2006a/ p.22 última consulta 22 de abril de 2012.
- Muñoz de Alba Medrano Marcia. Anuario jurídico nueva serie (1995). Sociedades de Información Crediticia: Revelación del Secreto Bancario. p.155.
- Oferta pública Financiera Independencia S.A. de CV (FISA). Sociedad Financiera de Objeto Limitado. México, D.F. a 14 de Junio de (2001), Multivalores Casa de Bolsa, S.A. de CV. Multivalores Grupo Financiero, Editado por Ediciones Arda S.A. de CV. Pág. 53, 54, 59, 60 y anexos F-11, 13 y 16.
- Rodríguez Rodríguez, Joaquín. Derecho bancario, 4ª edición. Editorial Porrúa S.A., México (1976) p.31-35.
- Suárez Suárez, Andrés. Diccionario Terminológico de Economía, Administración y Finanzas. Editorial Pirámide Madrid España, (2008), 479 páginas. ISBN 84-368-1414-2. Páginas consultadas:281,251, 253, 43, 219, 221, 222, 223, 224, 240, 90, 34, 37, 44, 47, 49, 58, 61, 62, 70, 71, 97 y 119.



- Villegas Hernández, Eduardo y Ortega Ochoa, Rosa María. El Sistema Financiero Mexicano, Editorial Mc Graw Hill. México (2003). Páginas 3, 4 Y 7

Hemerográfica

- a. CONDUSEF. ABC de Educación Financiera, Agosto de (2009). México, D.F. p. 11, 22, 23 y 24.
 - b. CONDUSEF. ABC de Educación Financiera, Octubre de (2009). Año 10. num. 115. ISSN 1405955x. Ejemplar gratuito. 10º aniversario. pagina 13, 19, 21, 42, 43 Y 46.
 - c. ABC de la educación Financiera. Condusef Educación Financiera, México, D.F., Septiembre de 2008, p. 30.
 - d. CONDUSEF Amado Castro, Luis Alberto. Revista Proteja su dinero, octubre de (2009). Letra chiquita ¿Qué debe saber de cada contrato? p. 33
 - e. CONDUSEF. Artículo Revista proteja su dinero, Sección su asesor financiero de Diana Gutiérrez página 22 y 23 de. Este documento fue proporcionado durante el periodo de estudios universitarios por M. C. Gustavo Alejos Maldonado de la asignatura Sistema Financiero Mexicano, otoño de 2004.
 - f. CONDUSEF. Artículo Revista proteja su dinero sección, Sección cultura financiera Mónica Martínez, p.32. Este documento fue proporcionado durante el periodo de estudios universitarios por M. C. Gustavo Alejos Maldonado de la asignatura Sistema Financiero Mexicano, otoño de 2004.
 - g. Revista ABC de Educación Financiera. México, D.F. Agosto de (2009). CONDUSEF p. 17.
- Curiel Obscura, René. Proteja su dinero. Revista de educación financiera, Condusef. Octubre de (2009), año 10 núm. 115 ISSN 1405955X. Ejemplar de obsequio 10º aniversario de la Condusef. Sinergia, Entre los bancos, tus ahorros están asegurados IPAB. p. 15.
 - Fitzpatrick Fiorentini, Roberto. Revista Retos, p.14 (año7) revista bimestral número, mayo- junio 2003.
 - Indacochea, Alejandro. Revista Nuevo Sociedad. No.99 Enero- Febrero. entre la usura y la asfixia. El financiamiento de la Economía Informal, Caracas, Venezuela, (1989). p.52 - 57.



Otros documentos

- Castillo Polanco, Luís Alfredo. Artículo de Investigación. “La Promesa y Los Principios de Las Microfinanzas: Una Visión de Sus Fundamentos Teóricos”. Doctorado y Profesor investigador de tiempo completo, Universidad de Quintana Roo. Diciembre de 2009, p.3, 22.
- Cita propia basada en curso de licenciatura de Bienes Público, ciclo otoño de 2006, Profesora Dr. René Lozano Cortés.
- Comparativo (boleta o díptico de guía laboral) de cómo Financiera Busca Los Sigüientes Puntos con tal de colocarse en la preferencia a través de un seguimiento de paralelo o Benchmark julio de 2002.
- Descripción propia, tema tratado en curso de Licenciatura en Economía y Finanzas. Grupos Financieros Nacionales e Internacionales. Ciclo primavera, mayo de 2007).
- Los Burós de Crédito CONDUSEF, tríptico publicaciones 2006 p.1.
- Manual de cobranza Financiera independencia. México D.F. 25 de Septiembre de 2000, 64 páginas. Editado por FISA. p.16
- Material de Capacitación Financiera Independencia, Sistema de Gestión de Calidad ISO 9000:2000, Pág.3 De 6.
- 1) Tríptico CONDUSEF. Los Burós de Crédito, tríptico publicaciones 2006, p.1. Consultado en Marzo 6 de 2010.
- 2) Tríptico CONDUSEF. Las tarjetas de Crédito, El ABC del la cultura financiera, 2006. p.3. Consultado en marzo 6 de 2010.
- 3) Tríptico CONDUSEF. ¿QUÉ SON LAS AFORES? 29/07/2008, p.1-6. Consultado en marzo 6 de 2010.
- 4) Tríptico Informativo CONDUSEF, ¿qué es el REUS?, 2009, p.1-6. Consultado en marzo 6 de 2010.
- 5) Tríptico CONDUSEF. Informativo, las pirámides financieras, 2009, p. 1-6. Consultado en marzo 6 de 2010.
- Universidad de Q. Roo material didáctico, Asignatura Optativa de Economía Primavera de 2007.diapositivas “El Microcrédito”. Curso de Optativa de Economía, tomado de: http://www.grameen_info.org/bank/spanish.html. Citado por el Prof. Fernando Bonilla Alguera.



Otras Fuentes

- Anónimo. Promotor grupal de la institución crezkamos capital febrero 24 de 2011.
- Experiencia laboral septiembre, 2000 a diciembre de 2007, en empresas Financieras. Financiera Independencia Sep. de 2000 a Dic. De 2004 y GE Money Bank junio de 2005 a Diciembre de 2007.
- Entrevista con promotor de sucursal Creci cuentas, Junio 03 de 2009.
- Investigación propia en sucursal Banco Azteca, Calzada Veracruz, Ciudad Chetumal, Q. Roo, Mayo 04 de 2010.
- Investigación propia, Poblado Javier Rojo Gómez, Asociación Cañera de la Rivera del Río Hondo. Julio de 2008.
- Préstamo Quince, investigación propia en institución Febrero 24 de 2011.

Periódicos

- Cervantes, Alberto Artículo de semanario contrapunto, AÑO VII, NO.185,01/04/2009. página once.
- Lanzagorta, Joan ABC, Patrimonio. finanzas@eleconomista.com.mx, Marzo 12 del 2009.p.12, sección valores y dinero.
- Peraza Azueta, José Ynes, Director General. Artículo periódico gratuito nueva visión 2ª edición mayo de 2009 sección A página 5.
- Periódico Negocios, Finanzas y Empresas 2ª edición de mayo de 2009/sección A p.4.