

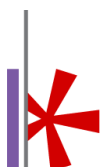
Anàlisi del risc

Tema 3

Risc de particulars

ÍNDEX

LA SOL·LICITUD DE L'OPERACIÓ OBJECTIUS DE L'ANÀLISI	3
RECERCA D'INFORMACIÓ	6
DADES QUE APORTA EL CLIENT	7
Sol·licitud	7
Entrevista	10
FONTS INTERNES	11
FONTS EXTERNES	12
INFORMACIÓ QUE CONDICIONA LA CONCESSIÓ DE L'OPERACIÓ	13
CAPACITAT DE PAGAMENT	14
GARANTIES ADDICIONALS	16
ALTRES DADES	18
Dades personals	18
Dades laborals, professionals o empresarials	18
Posicions bancàries	19
Antecedents i incidències	20
DIAGNÒSTIC I CONCLUSIONS	21
CONCESSIÓ O DENEGACIÓ	21
DETERMINACIÓ DE LES CARACTERÍSTIQUES DE L'OPERACIÓ	22
COMUNICACIÓ DE LA DECISIÓ	24
COMPENSACIONS PER AUGMENTAR LA RENDIBILITAT DE L'OPERACIÓ	25



LA SOL·LICITUD DE L'OPERACIÓ OBJECTIUS DE L'ANÀLISI

Abans de començar a estudiar la sol·licitud d'una operació d'actiu, ens haurem de qüestionar:

- Qui ens demana el finançament?
- Quina quantitat ens sol·licita?
- Existeix prou capacitat de devolució?
- Si desapareix la capacitat de devolució, podríem recuperar l'import del finançament?
- Quin benefici obtenim del finançament?

Per donar resposta a totes aquestes preguntes, haurem d'analitzar el sol·licitant de manera qualitativa i quantitativa i veure la coherència, rendibilitat i garanties addicionals de l'operació.

Realitzar un estudi de risc d'una operació de crèdit suposa seguir una sèrie de passos lògics previs a l'aprovació o denegació de la sol·licitud. La finalitat de l'estudi és assegurar que l'entitat recuperarà els diners prestats i que l'operació reportarà certa rendibilitat.

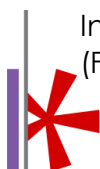
Calcular el nivell de risc, la rendibilitat i el cost de l'operació és primordial perquè prosperi la petició de crèdit.

Per altre banda, no tenim que oblidar que tant els reguladors, com els supervisors i els Governos, permanentment dicten normes que estableixen principis d'obligat compliment per a garantir un adequat nivell de protecció dels clients.

En aquest sentit, la Llei 2/2011 d' Economia Sostenible, suposa la obligatorietat per part de les entitats financeres de portar a termini una adequada avaluació de la solvència dels deutors i també la necessitat de fomentar una sèrie de pràctiques dirigides a garantir la concessió responsable dels préstecs.

D'aquesta forma, la Llei defineix el anomenat "Préstec Responsable", on estableix que les entitats de crèdit han de contar amb procediments interns desenvolupats per avaluar la capacitat del client para complir les obligacions derivades dels contractes subscrits amb ella.

També la citada Llei estableix uns requisits mínims de informació al públic de forma obligatòria i gratuïta, que es concreta en l'anomenada Fitxa de Informació Precontractual (FIPRE) o la Fitxa de Informació Personalitzada (FIPER), aquesta última a lliurar una vegada autoritzada l'operació.



En aquest tema analitzarem el procés d'estudi del risc d'una operació de crèdit, centrant-nos principalment en operacions realitzades amb particulars, tant amb treballadors per compte d'altri com amb professionals liberals i empresaris individuals.

L'anàlisi dels riscos amb treballadors per compte d'altri, i alguns dels riscos amb professionals liberals o empresaris individuals, és bastant més senzill que l'anàlisi que implicaria una operació de risc per a societats mercantils (fonamentalment, societats anònimes o limitades). La majoria de les vegades són crèdits de quanties poc importants (tret de crèdits hipotecaris), per la qual cosa la tramitació i l'estudi de risc en aquestes operacions solen ser força senzills.

Quan rebem una sol·licitud de crèdit per part d'un particular, hem de fer una anàlisi prèvia a l'estudi de l'operació. Haurem de verificar els punts següents:

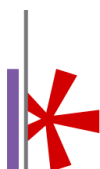
- Els termes de la petició de crèdit del client estan d'acord amb la política creditícia (o política de riscos) de l'entitat.
- Existeix coherència entre la modalitat de l'operació i la seva finalitat.
- El sol·licitant posseeix capacitat de devolució efectuant una adequada avaluació de la situació laboral, patrimoni i ingressos.
- El sol·licitant ofereix garanties suficients.

Si es compleixen aquestes condicions, l'operació sol·licitada podrà qualificar-se d'acceptable i passar a l'etapa d'estudi. No obstant això, si la sol·licitud es considera inacceptable des del primer moment, s'haurà de desestimar al més aviat possible per eliminar costos de temps i treball.

Aquesta primera selecció comença en el moment en què el client ens sol·licita l'operació, sol·licitud que pot arribar per diferents mitjans.

No hi ha regles fixes per desestimar sol·licituds, encara que una sol·licitud que reuneixi algunes de les circumstàncies següents pot ser candidata a ser desestimada:

- La sol·licitud conté contradiccions i omissions no aclarides.
- El client està molt endeutat respecte als seus ingressos o beneficis.
- Existeixen antecedents d'impagament o demora en el pagament. En aquest sentit recordar que si el rebuig de la concessió de la sol·licitud plantejada, es basa en la consulta de fitxers de morositat, l'entitat de crèdit té l'obligació de informar al client del resultat d'aquesta consulta.



- En una primera estimació, els ingressos del client són insuficients, per retornar el préstec.

Algunes sol·licituds es podran admetre a estudi encara que continguin informació negativa. Això passa, per exemple, quan es preveu una millora de les expectatives del client o bé quan aquest està superant antigues dificultats.

El gestor ha de valorar tota la informació obtinguda i jutjar si, efectivament, la sol·licitud mereix ser estudiada o no. Probablement, no tots els gestors emetrien una mateixa opinió respecte a una operació concreta.

El risc d'una operació activa neix amb la seva formalització. Però els seus factors o causes estan latents des del moment en què s'accepta la sol·licitud.

Tenir present la qualitat de la relació client-entitat en la primera etapa del cicle creditici constitueix un bon filtre i un excel·lent punt de partida per a l'etapa següent: l'estudi del risc.

Cal suposar que, si una operació ha arribat a l'etapa d'estudi, és perquè la sol·licitud presentada, en principi, és acceptable, és a dir, la informació que facilita el sol·licitant permet pressuposar que té capacitat de devolució i ofereix les garanties suficients.

De tota manera, hem d'anar amb compte amb algunes sol·licituds acceptables que poden ocultar riscos inacceptables. El propòsit de l'estudi del risc és confirmar o desmentir les expectatives generades per l'anàlisi de la sol·licitud.

L'estudi del risc és necessari perquè l'entitat financera pugui decidir si accepta o no una operació de crèdit. Per prendre una decisió, l'entitat s'ha d'assegurar que disposa de dades fiables i suficients, i les ha d'examinar amb detall. Aquest examen també permetrà determinar els beneficis que pot reportar l'operació.

Quan l'entitat financera concedeix un crèdit, persegueix recuperar els diners prestats i obtenir beneficis.

La recuperació dels diners prestats té a veure amb el nivell de risc que comporta l'aprovació de l'operació. La rendibilitat esperada haurà d'estar d'acord amb el nivell de risc assumit, de manera que a major risc major rendibilitat associada.

Avaluar el risc d'una operació significa esbrinar les possibilitats que existeixen de recuperar els diners prestats. El risc es coneix per aproximació, mai amb exactitud.

Per valorar els riscos que pot comportar una operació de crèdit en cas de ser concedida, cal reunir les dades relacionades amb el sol·licitant, el seu cònjuge, les seves propietats, el seu negoci, els seus ingressos, etc.



Quan un particular sol·licita un préstec o una altra operació de risc a una entitat financera, l'entitat ha d'estudiar els factors esmentats anteriorment per:

- Saber si convé concedir el préstec, denegar-lo o fer una contraoferta.
- Assegurar, tant com sigui possible, el bon final de l'operació.
- Emprar prudentment els diners procedents dels seus fons propis i dels dipòsits dels clients.
- Fixar el límit o import màxim de crèdit que es pot concedir.

Un cop que s'hagi realitzat l'estudi, el responsable de l'operació, en funció de les seves facultats, haurà d'emprendre una de les dues accions següents:

- Prendre ell mateix la decisió d'aprovar el préstec, denegar-lo o presentar una contraoferta per negociar-lo, i redactar un informe que reflecteixi la seva decisió.
- Redactar una proposta d'aprovació destinada a la persona o al departament que té capacitat per prendre la decisió. El contingut de la proposta serà el resultat d'analitzar i valorar les dades més significatives de l'operació. Si el ponent creu que algun dels aspectes estudiats ofereix dubtes, ho haurà de reflectir en la proposta i exposar les reserves oportunes.

RECERCA D'INFORMACIÓ

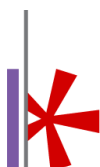
Quan es comença a fer l'estudi del risc, cal preguntar-se:

- Com es pot saber si les dades contingudes en la sol·licitud són certes?
- Com es poden obtenir dades addicionals sobre el sol·licitant?

Per corroborar la validesa de les dades contingudes en la sol·licitud i obtenir d'altres addicionals, cal examinar a fons la informació procedent del client, afegir-hi informació interna i externa i verificar el conjunt d'aquestes dades.

Per tant, per configurar la imatge del sol·licitant en la qual es basarà la concessió o denegació de l'operació, s'utilitzaran les dades següents:

- Les dades que el mateix sol·licitant aporta en la documentació que lliura i en l'entrevista que hem mantingut amb ell
- Els procedents dels arxius de la nostra entitat (fonts internes)
- Els obtinguts de fonts externes



Poden existir circumstàncies no reflectides en la sol·licitud de risc que suposen informació valuosa sobre el client o sobre les garanties que proposa. Algunes d'aquestes dades estan en poder de l'entitat; unes altres s'obtenen amb la mediació d'agències especialitzades, consultant registres, etc.

DADES QUE APORTA EL CLIENT

SOL·LICITUD

El contingut de qualsevol sol·licitud d'operació de crèdit respon, fonamentalment, a quatre preguntes:

Dades del client	
1. Qui sol·licita?	• Identificació, historial...
2. Com ho pagarà?	• Solvència, ingressos i garanties
Dades de l'operació	
3. Què sol·licita i com ho vol?	• Import i condicions de l'operació de risc
4. Per a què ho sol·licita?	• Finalitat o destinació de l'operació de risc

Algunes sol·licituds que emplenen els interessats es presenten amb dades incompletes o dubtoses, per dos possibles motius:

- El client oblida alguna cosa involuntàriament o no sap respondre algun apartat correctament.
- El client intenta encobrir o disfressar alguna dada.

El primer motiu no té massa importància: molts clients no estan acostumats a emplenar formularis amb el nivell de precisió que preveu l'entitat, i això se soluciona amb la nostra col·laboració. El moment idoni per fer-ho és durant l'entrevista.

També és possible que nosaltres emplenem la sol·licitud d'operació del client, de manera que ell només hagi de contestar a les preguntes que se li formulen,



aportar els documents que se li demanen i signar la sol·licitud. Això pot considerar-se com un servei més i un augment de la imatge de qualitat de la nostra entitat.

El segon motiu és més greu. Mitjançant l'examen detingut de la sol·licitud, i observant al client en les entrevistes, hem d'esbrinar si hi ha mala fe en el sol·licitant i en quin grau.

Per a això, cal intentar descobrir si la sol·licitud del client enclou algun dels supòsits següents:

- Emfatitza excessivament les dades positives.
- Manipula les dades amb intenció d'aconseguir una operació de risc que, d'una altra manera, resultaria inacceptable per a l'entitat.
- Pretén defraudar a l'entitat financera.
- Presenta documentació manipulada.

Si durant l'entrevista posterior amb el client confirmem alguns dels supòsits anteriors, haurem de:

- Intentar que el client ajusti a la realitat les dades exagerades.
- Fer-li veure de manera discreta que hem descobert el seu joc. Si s'escau, s'examinarà a fons l'assumpte. Tal vegada tingui solució.
- Finalitzar l'entrevista amb correcció i fermesa. Donar per conclòs l'expedient.

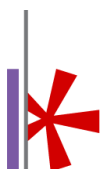
De vegades, l'actuació del client és conseqüència del desconeixement de la viabilitat de la seva petició (és massa optimista o pessimista en relació amb l'opinió que mereixerà a l'entitat). Hi ha actituds que, tot i que estan exemptes de mala fe, segueixen sent perilloses: és convenient detectar-les i, si pot ser, reconduir-les.

De tota manera, per verificar i validar la informació proporcionada pel sol·licitant, és necessari demanar la documentació següent (la que calgui segons els casos):

- Documentació referida al sol·licitant i al seu cònjuge (treballadors per compte d'altri):
 - 3 Últims fulls de salari i contracte de treball en ocasions
 - Document nacional d'identitat o targeta d'identificació i permís de treball i residència, si el sol·licitant és estranger
 - Contracte de lloguer de l'habitatge, en el seu cas



- Escritures o contractes de compravenda de les propietats immobiliàries d'ús particular (no afectes a activitats professionals o empresarials), o bé verificacions registrals del patrimoni
 - Resguards de dipòsits de valors
 - Pòlisses d'assegurances
 - Última declaració de l'Impost sobre la Renda de les Persones Físiques (IRPF)
 - Última declaració de l'Impost sobre el Patrimoni
 - Últims rebuts pagats (o extracte de compte) de cadascun dels crèdits o préstecs pendents de cancel·lació amb altres entitats
 - Documentació de saldos de comptes oberts en altres entitats
 - CIRBE, consulta nova o evolució de la existent
 - Justificants de la transacció econòmica que finança l'operació: factura proforma d'unes reformes, d'un automòbil, etc.
- Documentació referida a la professió o el negoci del sol·licitant o del cònjuge (professionals i empresaris individuals):
 - Contracte de lloguer dels locals de negoci
 - Escritures de propietat o contractes de compravenda dels locals de negoci o bé verificacions registrals del patrimoni
 - Liquidacions (trimestrals o mensuals) de l'últim any de l'Impost sobre el Valor Afegit (IVA) i Resum Anual IVA
 - Pagaments fraccionats trimestrals de l'IRPF
 - Declaració Anual d'operacions (Model 347)
 - Última liquidació mensual a la Seguretat Social (règim general o autònoms) i verificació d'estar el corrent de pagaments amb la Seg. Social i amb Hisenda
 - Balanços referits als dos últims anys
 - Comptes de resultats referits als dos últims anys.
 - CIRBE



- Consulta d'alertes externes: ASNEF, RAI, BADEXCUG, incidències judicials
- Factura proforma, pressupost o similar que justifiqui la finalitat de l'operació sol·licitada
- Deutes amb tercers últims rebuts de pagament

ENTREVISTA

És habitual que, entre la presentació de la sol·licitud de l'operació per part del client i la seva formalització, mantinguem una o més converses amb ell. La quantitat i la profunditat de les entrevistes es desenvoluparan segons:

- La pròpia operació (grau de complexitat, nivell de risc, determinació de la rendibilitat, etc.)
- La personalitat del sol·licitant (nivell cultural, historial i antiguitat com a client, garanties que ofereix, etc.)
- El grau d'adequació de la sol·licitud a la política creditícia de l'entitat

Una operació formalment senzilla, sol·licitada per un client amb risc baix i d'acord amb la política creditícia de l'entitat es pot tractar en una sola entrevista.

L'entrevista amb el client és útil per completar i contrastar les dades que hàgim obtingut a través de la sol·licitud i també per aprofundir-les.

Hem de fixar l'atenció no només en la finalitat de l'import prestat, sinó també en la valoració de si és lògic que el client no disposi dels fons sol·licitats o bé si, encara que els tingui, prefereix no utilitzar-los i recórrer al crèdit.

Alguns exemples de les preguntes que podem intentar respondre gràcies a l'entrevista són:

- Quin nivell de risc aparent ofereix el sol·licitant? (que equival a preguntar-se: "cobrarem?")
- Quina modalitat d'operació activa se li pot proposar?
- Per a què necessita els diners?
- Per què necessita els diners?



- De què disposa per retornar-los?
- Quins beneficis i compensacions puc aconseguir per a l'entitat?

Un altre objectiu important de les entrevistes és assessorar el client. Assessorar el client en matèria de risc significa:

- Oferir-li l'operació més adequada a les seves necessitats.
- Informar-lo sobre les seves possibilitats d'aconseguir crèdit.
- Concretar el cost de l'operació, i a quant ascendiran les quotes, segons la modalitat.
- Definir quines garanties ha d'aportar.

Un bon assessorament als clients és un component molt positiu de la imatge de l'entitat que pot compensar algunes condicions més beneficioses de la competència.

No totes les dades que l'entitat ha d'analitzar per decidir la concessió d'una operació s'obtenen a través de la sol·licitud i de l'entrevista. Hi ha altres informacions, procedents de la pròpia entitat o d'altres fonts externes (registres públics, agències d'informes...), que s'han d'incloure en l'estudi.

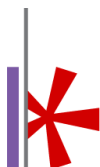
FONTS INTERNES

Per verificar les dades que ens ha aportat el client és útil obtenir informació addicional amb els nostres propis mitjans. La informació interna és més barata i, generalment, més fiable que la informació externa. S'obté mitjançant la consulta dels arxius i els registres de l'entitat.

Un bon recurs per seleccionar correctament les sol·licituds i evitar futurs problemes consisteix en analitzar els antecedents de comportament, la solvència i les garanties del sol·licitant.

Molta d'aquesta informació l'obtindrem a través dels anomenats sistemes de *scoring*, que són procediments estadístics que ens permeten estimar la probabilitat de que un acreditat entri en mora.

El sistema de *scoring* més utilitzat per clients persones físiques, es l'anomenat "*scoring* de comportament", que es calcula de forma automàtica i amb una periodicitat determinada i es basa en les dades de comportament intern, d'operativa i vinculació del client amb l'entitat.



Es per això que, és molt important per ajudar a mesurar bé el sistema de predicció, que la informació incorporada als sistemes de informació de l'entitat siguin el més fiable i contrastable possible.

FONTS EXTERNES

Com les fonts internes, les fonts externes ens proporcionen informació addicional que completa la que ens facilita el client, però que té molta importància, perquè pot ser crítica: útil per revelar contradiccions o omissions i, en definitiva, perquè les dades disponibles siguin com més fiables millor. La informació externa és especialment valuosa quan es tracta d'obtenir o verificar dades que comporten judicis de valor.

La informació externa se sol obtenir bàsicament de les fonts següents:

- L'entorn social, professional, comercial i financer del sol·licitant
- Agències d'informes
- Altres entitats financeres
- Banc d'Espanya
- Registres públics (de la Propietat i Mercantil, fonamentalment)

Si quan examinem una sol·licitud i verifiquem les dades d'un client, creiem convenient tenir a mà balanços i comptes de resultats del negoci del sol·licitant, corresponents a exercicis anteriors, els hi demanarem per examinar-los. En ocasions, és preferible obtenir la informació externa pels nostres mitjans anant als registres públics o bé mitjançant agències externes.

En les operacions que pel seu import o complexitat necessiten una informació excepcionalment àmplia i fiable, es poden combinar dos procediments: recórrer a les agències de informació externes i obtenir informació per mitjans propis.

La gestió d'informació per mitjans propis es contrasta amb la informació subministrada per les agències de informació externes. En qualsevol cas, quan examinem les dades i les completem mitjançant la informació externa, cal tenir en compte:

- La fiabilitat de les fonts d'informació
- El seu cost
- La utilitat de la informació



La informació externa més habitual que recopilarem per completar la informació proporcionada pel client és la següent:

- Resultats de la consulta d'algun arxiu o registre de morosos, tipus ASNEF, RAI, BADEXCUG, informacions judicials, etc
- Consulta a la Central d'Informació de Riscos del Banc d'Espanya (CIRBE).
- La CIRBE és un servei públic que gestiona una base de dades en la qual consten la majoria dels riscos de crèdit que les entitats financeres tenen amb els seus clients. Per a cadascun dels riscos, les entitats que els declaren faciliten mensualment la seva informació més rellevant i la identificació del client titular del risc. Amb caràcter general, el límit mínim de risc que les entitats estan obligades a declarar a la CIRBE s'estableix en 9 000 EUR. La informació de la CIRBE és accessible a través de consulta informàtica (crida de procediments remots o RPC) en el cas dels clients que ja tenen alguna operació de risc de 9 000 EUR (o més) amb la nostra entitat. Per a la resta dels clients, l'entitat ha de fer la sol·licitud al Banc d'Espanya, prèvia autorització del client.
- Comprovació registral de les finques relacionades a la declaració de béns del sol·licitant, o que són objecte de garantia hipotecària. Ens serveix per verificar la titularitat de les finques i l'existència d'altres càrregues diferents a les declarades.
- Informe de taxació de les finques que constitueixen garantia hipotecària per verificar el seu valor de mercat i, en conseqüència, la validesa i suficiència de la garantia.
- Referències procedents d'agències de informació externa, d'altres entitats financeres o fins i tot de l'empresa on treballa el client.

La informació externa ens pot acostar més a la veritat completa sobre el sol·licitant, en la mesura que aporta dades a les quals no tenim un accés fàcil.

INFORMACIÓ QUE CONDICIONA LA CONCESSIÓ DE L'OPERACIÓ

Per decidir la concessió d'una operació de risc a favor d'un particular, s'han d'estudiar els aspectes següents:

- Finalitat de l'operació
- Dades econòmiques de l'operació
- Capacitat de pagament
- Garanties addicionals



- Altres dades (personals, laborals, bancàries, antecedents, incidències)

En relació amb aquestes informacions, s'ha de tenir en compte que, quan el sol·licitant és un professional o empresari individual i l'operació de risc es vincula a la seva activitat econòmica, aquesta operació s'ha de sustentar bàsicament en la bona marxa del negoci, que ha de generar fons suficients per a la devolució dels diners.

No obstant això, el titular de l'operació de risc, com a persona física que és, també respon amb tots els ingressos que obtingui, sigui quina sigui la seva procedència i els béns que posseeixi no relacionats amb el negoci.

A continuació es mostren les dades principals que l'entitat ha de recopilar del client per estudiar una operació de risc.

CAPACITAT DE PAGAMENT

És necessari obtenir les següents dades específiques:

- Declaració d'ingressos (fulls de nòmina, declaracions de renda...) i despeses mensuals (lloguers, subministraments...)
- Composició de la remuneració (part fixa i part variable)
- Declaració de béns
- Deutes vigents i avals atorgats
- Pòlisses d'assegurances
- Garanties personals (de familiars i amics)

Si es tracta d'un professional o empresari individual, caldrà obtenir les dades següents:

- Últims balanços i comptes de resultats de dos anys
- Capital emprat i altres aportacions rebudes
- Expectatives de negoci (vendes futures confirmades, etc.)
- Deutes vigents i avals atorgats
- Recursos bancaris (línies de descompte, pòlisses de crèdit, etc.).
- Pòlisses d'assegurances



- Garanties personals (de clients, proveïdors o col·laboradors)

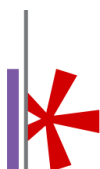
Amb la informació recollida del sol·licitant, haurem d'estudiar la diferència entre els ingressos percebuts i les despeses, i la seva relació amb la quota de finançament, la qual sempre haurà de ser superior a 1.

Ens haurem de fixar en:

- Ingressos:
 - Fixos:
 - Nets
 - Variables:
 - Demostrables
 - Estabilitat i/o regularitat
- Despeses declarades pel client:
 - Fixes:
 - Lloguers
 - Quotes de préstecs
 - Variables:
 - % sobre els ingressos
 - Import en euros per a cada membre de la unitat familiar

Amb tota aquesta informació elaborarem un pressupost familiar de l'estil següent:

- Cobraments mensuals bruts (de la unitat familiar):
 - Rendes de la professió o negoci del sol·licitant XXXX EUR
 - Rendes del treball o professió del cònjuge XXXX EUR
 - Rendes mobiliàries XXXX EUR
 - Rendes immobiliàries XXXX EUR
 - Altres rendes XXXX EUR
 - Total cobraments XXXX EUR**
- Pagaments mensuals:
 - Despeses domèstiques XXXX EUR
 - Lloguer de l'habitatge (quota hipotecària o despeses similars) XXXX EUR
 - Amortització d'altres crèdits, préstecs o bestretes XXXX EUR
 - Compres a terminis pendents de pagament XXXX EUR
 - Prorrata IRPF per pagar (estimació) XXXX EUR
 - Quota mensual d'amortització del préstec sol·licitat XXXX EUR
 - Total pagaments XXXX EUR**
- Diferència entre cobraments i pagaments: XXXX EUR



La capacitat d'endeutament d'un particular es pot definir com el crèdit total, en sentit ampli, que pot absorbir sense desequilibrar greument el seu règim econòmic habitual.

La capacitat d'endeutament d'una persona pot ser clarament suficient o insuficient en relació amb l'import que sol·licita, però no ens hem de cenyir només a això. Si l'entitat considera que un préstec es pot concedir perquè el titular té un marge d'estalvi equivalent a la quota del préstec s'exposa a què, amb el primer imprevist, el titular no pugui atendre aquesta quota. Per això, cal entendre que el marge d'estalvi del sol·licitant ha de ser suficient per fer front a la devolució del préstec, però també a despeses imprevistes que, per la seva pròpia naturalesa, no es poden quantificar per endavant (reparació de l'automòbil, despeses de malaltia, ajuda familiar...).

GARANTIES ADDICIONALS

Les entitats financeres exigeixen sempre la garantia personal del client en les seves operacions actives. Si el risc de l'operació és elevat, l'entitat exigirà garanties addicionals, en funció de les circumstàncies i del tipus d'operació.

La serietat, l'honorabilitat i la bona reputació d'un client són excel·lents garanties de tipus moral. Però les entitats financeres necessiten garanties de tipus econòmic que assegurin, tant com sigui possible, el bon final de les operacions de crèdit, sobretot quan el termini de l'operació sol·licitada és llarg en el temps.

El sol·licitant de l'operació pot oferir una garantia, l'entitat la pot exigir per admetre la sol·licitud o bé pot considerar que és convenient disposar d'aquesta garantia com a resultat de l'estudi de l'operació.

Cal estudiar les garanties aportades. Les garanties es poden classificar en dos grans blocs: garanties de tipus personal i garanties de tipus real.

L'avalador o garant presta la seva garantia personal per al bon final de l'operació, de manera que, si el prestatari no compleix, haurà de respondre en lloc seu davant l'entitat. Les dades del garant s'han de sotmetre al mateix procés de verificació que s'aplica al sol·licitant, perquè el garant assumeix les obligacions de l'acreditat si aquest no compleix amb les seves obligacions creditícies.

En el cas de les garanties reals (immobles, dipòsits, valors, o altres), caldrà analitzar-ne el valor, comprovar si tenen càrregues i verificar-ne la titularitat. És important valorar les garanties per comprovar que són suficients per cobrir:



- L'import de l'operació
- Els interessos
- Les comissions
- La repercussió dels gravàmens que corresponguin (costes i despeses per reclamacions judicials)

Com a norma general, són preferibles com a garanties reals aquells béns que:

- Tinguin un mercat ampli i, per tant, es puguin alienar ràpidament i fàcilment, sense necessitat de malvendre.
- No estiguin exposats a grans oscil·lacions de preus al mercat.
- No exigeixin una excessiva dedicació per conservar-los i custodiar-los.

En el cas de les garanties personals, el compliment de l'obligació s'assegura amb la solvència de les persones doncs garanteixen amb tots els seus béns presents i futurs la devolució del préstec o crèdit en cas que no el retorni la persona que el sol·licita.

Per valorar les garanties de tipus personal, s'ha de sol·licitar la mateixa documentació que pel sol·licitant de l'operació.

Cal verificar el valor d'aquells béns del patrimoni dels avaladors que siguin més idonis en cas que calgués procedir-ne a l'execució. Així mateix, cal comprovar-ne la titularitat i les càrregues que suporten.

També es necessària la consulta de la CIRBE per conèixer els deutes i avals que puguin tenir els garants. Els avaladors han d'oferir antecedents econòmics, professionals i personals correctes.

Un cop s'hagi examinat la informació sobre les garanties i els garants i se n'hagi contrastat degudament l'autenticitat, es practicarà l'anàlisi qualitativa i quantitativa, les conclusions de la qual s'afegiran a les obtingudes en relació amb el sol·licitant per emetre un diagnòstic.

S'ha de recordar sempre que una operació no s'ha de concedir per la bondat de les garanties aportades, sinó per la coherència en la pròpia operació.

Cal tenir present que les garanties poden variar amb el temps i que aquelles que avui ens semblen adequades poden no ser-ho en el moment que les necessitem per recuperar una operació impagada. A més, el procés per executar una garantia pot ser llarg i oneros i, en definitiva, perjudicial per als interessos de l'entitat.



ALTRES DADES

En aquest apartat, l'entitat haurà de recopilar les dades personals, laborals (treballador per compte d'altri, professional o empresari individual), posicions bancàries, antecedents i incidències.

DADES PERSONALS

- Nom i cognoms del sol·licitant
- Número d'identificació fiscal
- Lloc i data de naixement
- Estat civil
- Domicili actual i temps de residència
- Domicilis anteriors i temps de residència
- Dades del cònjuge (nom, NIF, lloc i data de naixement)
- Règim econòmic matrimonial
- Relació amb la nostra entitat (si és client nou o antic; en aquest últim supòsit, hem de saber des de quan)

En cas de ser un matrimoni, haurem de tenir present el règim econòmic matrimonial del sol·licitant i del seu cònjuge (règim de guanys, separació de béns...) i l'existència de béns particulars no aportats al matrimoni (béns parafernals). Si no és fa així, els guanys aparents podrien ser molt diferents d'aquells que existeixen en realitat.

DADES LABORALS, PROFESSIONALS O EMPRESARIALS

Per a treballadors per compte d'altri:

- Empresa on treballa el sol·licitant
- Empresa on treballa el cònjuge
- Càrrec que ocupa cadascun d'ells i antiguitat en l'empresa
- Qualificació professional
- Tipus de contracte laboral (indefinit o temporal)



- Solvència de l'empresa on presta els seus serveis
- Ocupacions anteriors, vida laboral facilitada per INSS

Per a professionals i empresaris individuals:

- Classe d'activitat (i epígraf de l'Impost d'Activitats Econòmiques)
- Nom comercial
- Domicili
- Antiguitat
- Activitats o negocis anteriors
- Nombre d'empleats en nòmina i de col·laboradors habituals

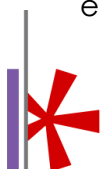
POSICIONS BANCÀRIES

Si el sol·licitant de l'operació ja és client de l'entitat, hem de conèixer:

- Saldos que manté tant en operacions passives com en operacions actives i d'intermediació: aquesta informació servirà per verificar part del seu patrimoni financer, així com per constatar la seva capacitat d'estalvi i, parcialment, el seu endeutament actual. També pot ser una dada significativa el saldo mitjà dels últims mesos en comptes actius i passius.
- Detall dels últims moviments dels seus comptes a la vista per conèixer la distribució tant de les seves despeses com dels seus ingressos. Si té la nòmina domiciliada o altres ingressos periòdics, podem contrastar els ingressos declarats en l'IRPF amb els realment percebuts. Si es tracta d'un professional o d'un assalariat amb una part variable en la seva retribució, coneixerem les oscil·lacions dels seus ingressos.
- Mitjans de pagament que utilitza i l'ús que en fa. Podrem intuir patrons de despesa/consum i separar les despeses més indispensables d'aquelles més supèrflues i que es podrien suprimir si fos necessari.
- Grau de vinculació amb la nostra entitat: tipus de productes que té contractats, import i antiguitat.

Amb tot això, l'entitat es pot fer una idea de quin tipus de client és el sol·licitant i del negoci que aporta, i realitzar un primer pronòstic sobre la seva futura capacitat de pagament.

Actualment, els clients solen mantenir posicions en dues, tres o fins i tot més entitats financeres. Per això és imprescindible que, en sol·licitar el préstec o



crèdit, el client aporti la posició global que manté amb la resta de les entitats amb les quals opera.

A més, l'entitat ha d'esbrinar els motius pels quals el client acudeix a ella per sol·licitar l'operació: per les seves millors condicions, perquè una altra entitat ha rebutjat la sol·licitud, per referències d'algun familiar o amic, etc.

ANTECEDENTS I INCIDÈNCIES

Si es tracta d'un client amb el qual ja hem tingut experiència en operacions d'actiu, és molt útil recollir aquesta informació, perquè incidències de pagament en el passat poden ser un indicatiu de possibles problemes en el futur.

Caldrà estudiar l'origen de les incidències i de quina manera es van resoldre, per valorar fins a quin punt es podrien repetir. Quan ens referim a incidències, al·ludim a fets com els següents:

- Contenciosos amb la nostra entitat, o amb qualsevol altra, derivats de l'impagament de quotes, interessos o comissions
- Demores en el pagament de les quotes
- Devolucions de quotes
- Efectes i rebuts no atesos per falta de pagament
- Descoberts en compte corrent

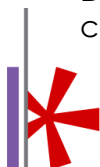
L'existència d'operacions anteriors a la sol·licitada pel client que s'hagin reemborsat sense incidències, poden ser un indicatiu del bon final de l'operació subjecta a estudi.

Si ens trobem davant un nou client al qual no hem concedit mai una operació de risc, convé esbrinar si està habituat a aquest tipus d'operacions amb altres entitats per valorar la seva experiència com a client que assumeix un compromís de devolució de capital i pagament d'interessos.

L'historial operatiu del client respecte a operacions de passiu també ens pot proporcionar una informació de profit en relació amb la seva capacitat de generar estalvi.

Si el ritme d'estalvi mantingut pel sol·licitant en el passat és suficient per cobrir les quotes resultants de l'operació sol·licitada, podem considerar que serà capaç d'atendre el reemborsament del préstec o crèdit.

De la mateixa manera, si la trajectòria del sol·licitant demostra que ha estat capaç de dotar-se de patrimoni de manera no lucrativa (ni herències, ni



donacions) i sense endeutar-se, serà un indicador positiu de la seva capacitat de devolució.

DIAGNÒSTIC I CONCLUSIONS

El procés d'examen i comparació de la informació facilitada pel sol·licitant, d'incorporació d'informació crítica i la verificació corresponent té per objecte l'obtenció de dades fiables i suficients sobre el client i les garanties de l'operació.

Les operacions de risc sol·licitades per particulars consisteixen, en gran part, en operacions de crèdit i préstec que se solen destinar al consum, a excepció dels préstecs hipotecaris, destinats a l'adquisició d'immobles.

Si, després de l'anàlisi qualitativa de les dades del sol·licitant i de la seva sol·licitud, no s'observen notes desfavorables, la viabilitat de l'operació dependrà de la capacitat de devolució que demostrï.

CONCESSIÓ O DENEGACIÓ

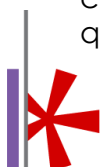
L'estudi i la decisió sobre les operacions de risc amb particulars solen estar bastant normalitzats: examinades i compulsades les dades de la sol·licitud, l'operació serà tant més viable com més s'adapti al patró o esquema prefixat per l'entitat.

En la majoria d'operacions de consum, la concessió o no d'una operació be molt condicionada pel resultat del *scoring* del sol·licitant.

En el càlcul del *scoring* es té en compte la informació facilitada i recollida en tres blocs de informació:

- Les dades personals: edat, professió, estat civil, domicili, règim matrimonial, nacionalitat, etc.
- Les dades econòmiques – financeres: ingressos anuals nets, saldos en compte, despeses mensuals, etc.
- Dades professionals: tipus de contracte, activitat exercida, sector econòmic en el que actua, antiguitat, etc.

Una persona sense hàbit d'estalvi, acostumada a gastar el que guanya, no és precisament el prestatari ideal. L'entitat incorreria en un risc alt si concedís crèdit a persones que pretenen gastar més del que guanyen. Sempre hi ha qui, recolzant-se en targetes de crèdit i altres sistemes de pagament ajornat, compromet seriosament el seu estalvi actual i fins i tot futur. Quan fem l'anàlisi qualitativa de l'operació, s'ha de detectar si el client posseeix aquestes



característiques. Una sol·licitud que mostra que el seu titular no disposa de patrimoni, ni de marge d'estalvi apreciable i que, a més, presenta antecedents desfavorables, serà desestimada.

Un sol·licitant amb poc o cap patrimoni, amb cert marge d'estalvi i sense antecedents desfavorables ofereix un risc elevat; no obstant això, l'operació es pot estudiar i ser viable. Per fer viable una operació dubtosa, el millor serà reduir el risc, aportant garanties o reforçant-les.

No obstant això, una bona garantia no converteix l'operació de risc en una bona operació, i encara menys si se sospita, des de la concessió, que per recuperar els diners s'haurà de recórrer als garants o executar les garanties reals. En casos així, es pot posar en joc la rendibilitat de l'operació i també perjudicar la imatge de l'entitat, pels requeriments i les reclamacions.

Un patrimoni o un marge d'estalvi escassos no sempre són obstacles per a la concessió d'una operació activa; sí que ho solen ser, en canvi, uns antecedents desfavorables.

La decisió de l'entitat financera davant una sol·licitud d'operació de crèdit per part d'un particular pot ser de tres classes:

- Aprovació
- Contraoferta (o negociació)
- Denegació

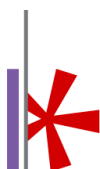
En el moment de decidir, cal tenir presents els objectius crediticis: recuperar el capital invertit en l'operació i obtenir beneficis. En la mesura que les dades analitzades permetin augurar la consecució d'aquests objectius, la decisió tendirà a l'aprovació de l'operació.

DETERMINACIÓ DE LES CARACTERÍSTIQUES DE L'OPERACIÓ

El client proposa de quina manera vol que se li atorgui el préstec, però és l'entitat financera la que, considerades les circumstàncies del client i de l'operació, indicarà les característiques que s'han de complir.

És important que l'operació de crèdit sol·licitada pel particular estigui d'acord amb els factors següents:

- La seva fama de bon pagador i de persona solvent



- El seu patrimoni
- La solvència dels garants, si n'hi ha

No és el mateix concedir un préstec de 200.000 EUR a un alt executiu d'una multinacional amb elevats ingressos fixos que a un venedor de pisos amb ingressos inferiors i molt variables.

Un altre factor que s'ha de tenir-se en compte és la durada de l'operació de crèdit i els terminis d'amortització. A més de l'import de l'operació, el termini també ha d'estar d'acord tant amb les necessitats com amb el perfil de risc del sol·licitant.

Les operacions de crèdit a curt termini presenten unes característiques determinades:

- És fàcil preveure, tant com sigui possible, quines poden ser les circumstàncies del sol·licitant a pocs mesos vista.
- L'evolució, a l'alça o a la baixa, dels tipus d'interès afecten poc als beneficis que obtinguem amb l'operació (per ser a curt termini).
- En general, les operacions amb particulars a curt termini solen ser d'una quantia inferior que les d'operacions a llarg termini.
- En principi, és menys probable que la solvència del client es vegi afectada en sis mesos que en cinc anys.

En igualtat de circumstàncies, les entitats financeres preferiran concedir préstecs a curt termini, perquè tindran més facilitat per reorientar les seves inversions segons la conjuntura econòmica del moment.

No obstant això, una prolongació del termini inicialment proposat (amb l'objectiu que les quotes siguin més petites) és un aspecte que s'ha de tenir en compte quan valorem la capacitat d'endeutament (i, per tant, de devolució) del sol·licitant.

La destinació dels fons de l'operació de crèdit també determina el seu termini de vigència. És important conèixer per a què o en què s'invertiran els diners, no només per calibrar el risc que l'entitat financera pot córrer, sinó també per establir la durada o el termini de l'operació.

No seria raonable concedir un préstec per a l'adquisició d'electrodomèstics o per anar de vacances, a un termini de 8 anys, per exemple.

Cada operació s'ha de concedir per a una finalitat concreta, perfectament definida. Aquesta és la millor manera de mesurar el risc i de calcular el termini o la durada que pot tenir el contracte.



COMUNICACIÓ DE LA DECISIÓ

De vegades, després d'haver realitzat l'estudi de les dades del sol·licitant, pot passar que:

- La solvència moral i econòmica del client no sigui molt bona.
- L'import del préstec sol·licitat estigui en desproporció amb la solvència del particular.
- La durada o el termini que se sol·licita per a l'operació siguin excessius o no es considerin adequats.
- La destinació que es pensa donar als diners sol·licitats no representi una inversió que ofereixi suficients garanties de recuperar l'import prestat.

En qualsevol d'aquests casos, una operació de préstec presentarà un risc elevat. Quan una entitat financera té dubtes sobre el bon final de l'operació, té diverses opcions:

- No aprovar la sol·licitud de préstec.
- Exigir la signatura d'altres persones que garanteixin el bon final de l'operació.
- Exigir l'aportació de garanties reals.

En conseqüència, quan la sol·licitud d'una operació no es pot acceptar en les condicions proposades pel sol·licitant, l'entitat financera pot fer una contraoferta. Generalment, es fa una contraoferta en els casos següents:

- Quan cal adequar l'operació a les línies o la política creditícia de l'entitat financera.
- Quan cal adaptar la modalitat de l'operació a la seva finalitat.
- Quan es vulgui disminuir el risc i garantir-lo de manera més sòlida.
- Quan es volen obtenir millors compensacions (condicions que augmenten la rendibilitat de l'operació).

La contraoferta se sol donar amb menys freqüència en operacions amb particulars que amb empreses, perquè acostuma a produir-se en operacions de cert volum.

Quan una operació no és viable i no existeix contraoferta possible, s'imposa la denegació. Poden ser motius de denegació la baixa rendibilitat de l'operació o



el risc excessiu que implica. En qualsevol cas, serà necessari comunicar-ho al sol·licitant i exposar-li alguns dels motius de denegació possibles:

- Insolvència del sol·licitant
- Antecedents negatius del sol·licitant. Recordar que si la denegació ve motivada per la consulta d'algun fitxer de morositat extern haurem de comunicar-ho el client
- Finalitat del crèdit excessivament arriscada o exclosa de la política d'acceptació de l'entitat
- Garanties insuficients
- Capacitat insuficient de pagament del sol·licitant
- Escassa rendibilitat de l'operació en concret, o de la relació global del client amb l'entitat

Finalment, en cas que el resultat de l'anàlisi del risc sigui satisfactori o que el client accepti la contraoferta realitzada, es comunicarà al sol·licitant aquesta circumstància per procedir amb els tràmits necessaris per a la formalització de l'operació.

Els contractes de préstec se solen documentar mitjançant una pòlissa. En la pòlissa s'hi expressen les dades següents referents a l'operació: la data de formalització; la quantitat prestada; el venciment; el tipus d'interès i les comissions que s'hi apliquen; la periodicitat i la forma de liquidació i d'amortització; el prestatari i el seu domicili, i els tribunals als quals se sotmeten els signants. Si es tracta d'un préstec amb garantia real, en la pòlissa es detallaran els béns deixats en garantia, així com el seu valor. Si es tracta d'una operació hipotecària, s'ha de constituir una escriptura pública.

COMPENSACIONS PER AUGMENTAR LA RENDIBILITAT DE L'OPERACIÓ

Les entitats financeres solen exigir compensacions quan assumeixen riscos, amb el propòsit d'obtenir rendiments addicionals i aconseguir els objectius de rendibilitat establerts.

Les compensacions incrementen la rendibilitat d'un client, perquè suposen un augment del negoci i la venda de serveis productius per a l'entitat financera. Una bona captació i seguiment de compensacions pot influir positivament en la gestió de la rendibilitat creditícia de l'entitat.

En alguns casos, podem proposar al sol·licitant d'una operació de risc compensacions a canvi d'un tipus d'interès una mica més reduït sense arribar a



comprometre la rendibilitat de l'operació, o a canvi d'augmentar el termini de l'operació o fer altres modificacions en les condicions inicialment establertes. Encara que les compensacions no solen condicionar la decisió d'aprovació o denegació d'un risc, cal sol·licitar al client la documentació acreditativa del negoci o les operacions que es compromet a traspasar.

Alguns exemples de compensacions que l'entitat pot negociar amb el sol·licitant de l'operació de crèdit són els següents:

- Manteniment de saldos en comptes de passiu
- Utilització de determinats serveis (domiciliacions de rebuts, de nòmina, targetes de dèbit o crèdit, transferències, pagaments d'impostos, etc.)
- Traspàs o contractació de plans de pensions
- Traspàs o obertura de comptes de valors
- Traspàs o contractació de fons d'inversió
- Contractació d'assegurances
- Cessió de negoci de la seva activitat professional o empresarial
- Captació de nous clients que aportin el sol·licitant (familiars, socis, amics...)

Un cop que s'hagi concedit l'operació, i durant la seva vigència, és fonamental realitzar un seguiment de com compleix el client les compensacions a les quals s'ha compromès, perquè, en cas d'incompliment, l'operació podria derivar en una rendibilitat inferior a l'esperada.

Normalment, les compensacions no es fan constar en els contractes de crèdit, per la qual cosa la seva bona gestió i seguiment constitueixen la base per mantenir el compromís adquirit pel sol·licitant. L'entitat ha de vetllar pel compliment de les compensacions, que són pactes o compromisos, mitjançant un seguiment que abasti el conjunt d'operacions que el client manté amb ella.

