



BANCO
CENTRAL DE
CUBA

OFICINA DE SUPERVISIÓN BANCARIA

INSTRUCCIÓN No. 13 /2011

En virtud de lo dispuesto en el artículo 54 del Decreto-Ley número 173 "Sobre los bancos e instituciones financieras no bancarias" de 28 de mayo de 1997, la supervisión, inspección, vigilancia, regulación y control de las instituciones financieras y oficinas de representación están a cargo del Superintendente del Banco Central de Cuba.

El Decreto-Ley número 289 "De los créditos a las personas naturales y otros servicios bancarios" de 16 de noviembre de 2011 estableció los principios y procedimientos que regulan dichos créditos y nuevas garantías que se unen a las ya existentes para asegurar el cumplimiento de estas obligaciones.

En la Resolución número 99 de 18 de noviembre del 2011, del Ministro Presidente del Banco Central de Cuba, se establecen las normas para el otorgamiento de los créditos a las personas naturales.

El Consejo de Dirección del Banco Central de Cuba, en su Acuerdo número 149 de 8 de diciembre de 2011 aprobó la Instrucción del Superintendente del Banco Central de Cuba para establecer las normas para el otorgamiento, control y recuperación de los créditos a las personas naturales.

En el ejercicio de las facultades que me están conferidas,

INSTRUYO:

PRIMERO: Poner en vigor las:

NORMAS PARA EL OTORGAMIENTO, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE LOS CRÉDITOS A LAS PERSONAS NATURALES

CAPÍTULO I

SUJETOS

Artículo 1. *Estas normas serán de aplicación por el Banco de Crédito y Comercio, Banco Popular de Ahorro, Banco Metropolitano S.A., o cualquier otra institución financiera que se autorice expresamente por el Banco Central de Cuba.*

CAPÍTULO II

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Artículo 2. *A los efectos de estas normas se entenderá por:*

- a) **Activos crediticios:** *Todo derecho de crédito que sobre un cliente tiene la institución financiera por cualquier tipo de financiamiento concedido a este.*

- b) **Cliente:** *Cualquier persona natural que pueda constituirse en sujeto de crédito según lo que establecen las regulaciones vigentes.*
- c) **Créditos a las personas naturales:** *Incluye los créditos a conceder a las personas naturales autorizadas a ejercer el trabajo por cuenta propia u otras formas de gestión no estatal, a las interesadas en adquirir bienes duraderos y de consumo, materiales de la construcción o pagar el servicio de mano de obra para acciones constructivas.*

De este concepto se excluyen los créditos sociales y los financiamientos a conceder a los agricultores pequeños para la compra y reparación de equipos y medios de trabajo; el fomento, renovación o rehabilitación de plantaciones, y para cualquier otro fin que contribuya a incrementar la producción agropecuaria.

- d) **Deuda renegociada:** *Aquella cuyos plazos de amortización han sufrido corrimiento, manteniendo las mismas tasas de interés sin aplicar la capitalización de los intereses.*
- e) **Deuda reestructurada:** *Aquella cuyos plazos y condiciones han sido modificados, principalmente por un deterioro de la situación financiera del cliente, para permitir un ajuste en el tipo de interés, o una capitalización de los intereses devengados.*
- f) **Garante:** *Persona natural (familiar o no del solicitante del crédito) o jurídica (entidades estatales y cooperativas de crédito y servicios en virtud de lo dispuesto en el Decreto-Ley número 289 del 2011) que suple la insolvencia del deudor cuando este falte al cumplimiento de la obligación o pago de la deuda, asumiendo la obligación contractual que solo se extingue con la liquidación del importe adeudado.*
- g) **Garantía:** *Mecanismo jurídico para proteger o asegurar el compromiso de que una determinada obligación será cumplida en tiempo y forma.*
- h) **Persona natural:** *Toda persona con domicilio en Cuba, mayor de edad, con capacidad legal suficiente para poder ejercer derechos y realizar actos jurídicos.*
- i) **Riesgo de crédito:** *Posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del cliente en operaciones directas, indirectas o contingentes que conlleva al no pago, pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.*
- j) **Riesgo de liquidez:** *Posibilidad de no poder hacer frente a las obligaciones de pago de forma puntual o que para hacerlo incurra en costos excesivos.*
- k) **Riesgo operacional:** *Riesgo de pérdida directa en que podrían incurrir los bancos debido a fallas en los procesos, el personal, los sistemas internos, acontecimientos externos y deficiencias en la documentación legal que conlleven a errores de interpretación jurídica u omisión de documentos.*
- l) **Sobreendeudamiento:** *Exceder el límite máximo definido por el banco, de la relación existente entre el monto de las cuotas de amortización y los ingresos netos de los clientes.*

CAPÍTULO III CRÉDITOS

Artículo 3. Para el análisis y control de los créditos que se concederán a las personas naturales, los bancos desarrollarán estrategias de trabajo que comprendan, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) Definir el área que atenderá esta actividad.
- b) Seleccionar y capacitar al personal designado.
- c) Elaborar procedimientos y actualizarlos.
- d) Establecer un sistema de información y comunicación entre los bancos, las áreas del banco que correspondan y los clientes.
- e) Controlar sistemáticamente el comportamiento de los créditos, de los incumplimientos de pago y del esquema de renegociación y reestructuración de las deudas.
- f) Desarrollar un programa anual de visitas a los clientes, aprobado por la máxima dirección del nivel que corresponda, de acuerdo con la capacidad del banco para su realización y al análisis del perfil de riesgos de cada cliente.
- g) Identificar las vulnerabilidades y riesgos que pueden estar presentes en el proceso de trabajo, en particular el riesgo operacional, y vincular su gestión a los procedimientos bancarios y al Plan de Prevención de Riesgos, cuando corresponda.

CAPÍTULO IV SOLICITUD Y APROBACIÓN

Artículo 4. Los bancos recibirán las solicitudes de crédito presentadas por los clientes, siempre que estas cumplan los requisitos establecidos en las normas bancarias vigentes.

Artículo 5. En los modelos de solicitud de crédito, los bancos establecerán como mínimo los particulares siguientes:

- a) Monto solicitado.
- b) Propósito del financiamiento.
- c) Disposición del financiamiento.
- d) Período de utilización.
- e) Fuentes y plazos de amortización.
- f) Aavales y garantías que respaldan la operación.
- g) Factibilidad del negocio.
- h) Ingresos estimados y mercado potencial.
- i) Otros que considere necesario el banco para el análisis de la capacidad de pago.

Artículo 6. El área que corresponda analizará la solicitud y presentará un dictamen al Comité de Crédito, órgano encargado de aprobar, total o parcialmente, la solicitud, así como denegar o modificar esta.

Artículo 7. El otorgamiento de los créditos a las personas naturales se realizará a partir de estrictos análisis de riesgo, para lo cual los bancos tendrán en cuenta lo dispuesto por el Banco Central de Cuba; las normas establecidas por quien instruye en materia de clasificación de activos crediticios y política de provisiones; la capacidad de pago del cliente; el resultado de la verificación de la existencia de deudas y obligaciones bancarias contraídas; el comportamiento de los pagos; la utilización de herramientas de medición del riesgo de crédito que tributen a la toma de decisiones para el otorgamiento; así como entrevistas y visitas al cliente, si proceden, de acuerdo a lo aprobado por la máxima

dirección del nivel que corresponda, a fin de conocer el propósito del financiamiento y comprobar la información aportada por el cliente.

CAPÍTULO V GARANTÍAS

Artículo 8. *Cada financiamiento que se apruebe deberá contar con las garantías establecidas en la legislación vigente o conforme a la práctica bancaria, las que se concertarán mediante el contrato correspondiente, según el análisis de riesgo que se realice en cada caso.*

Artículo 9. *Las garantías aceptadas por los bancos, en los casos que se requiera, deben ser comprobadas periódicamente para verificar que mantienen su valor para la operación.*

CAPÍTULO VI CONTRATOS

Artículo 10. *Los créditos que concedan los bancos a las personas naturales deben ser documentados en contratos que expresen claramente los términos y condiciones pactadas, así como los derechos y obligaciones de las partes, los que deberán abarcar, aunque no exclusivamente, los aspectos siguientes:*

- a) Objeto del contrato.*
- b) Datos de la cuenta corriente que opera en el banco, en caso de existir.*
- c) Importe en número y en letras, fecha valor y periodicidad de las disposiciones si las hubiere.*
- d) Tasa de interés ordinaria, por mora y base de cálculo.*
- e) Comisiones, otros gastos y orden de prelación en la amortización de los mismos.*
- f) Cronograma de amortización del financiamiento.*
- g) Garantías.*
- h) Causas de incumplimiento.*
- i) Cláusula de fuerza mayor.*
- j) Cláusula de cambio de condiciones.*
- k) Otros que considere necesario el banco conforme a las características del financiamiento otorgado.*

Los bancos deben establecer cláusulas que permitan, en caso de incumplimientos reiterados en el pago de los adeudos, adoptar las medidas legales y administrativas establecidas, las que incluyen la interposición de demandas ante los tribunales correspondientes.

Artículo 11. *Los contratos se conservarán en original y libres de cualquier suciedad, borrón o tachadura.*

Artículo 12. *Las garantías aceptadas por el banco deben constar por escrito, de forma tal que queden definidas las condiciones en las cuales se ejecutarán en caso de incumplimiento por parte del deudor.*

CAPÍTULO VII EXPEDIENTES DE CLIENTES

Artículo 13. *Los bancos habilitarán un expediente por cada cliente donde incluirán los particulares siguientes:*

- Los documentos presentados por el solicitante. Aquellos que constituyan copia requieren previo cotejo con los originales presentados.
- Información establecida por el Banco Central de Cuba acerca de la política Conozca a su Cliente y la Debida Diligencia.
- Acuerdo del Comité de Crédito al nivel que corresponda donde se aprueba o deniega la solicitud del crédito.
- Todos los documentos que se originen durante la vigencia del crédito hasta su total amortización, lo que incluye como mínimo: los análisis de riesgos realizados previo y posterior al otorgamiento, el análisis de la validez de las garantías, comportamiento del cliente y otros.
- La evidencia de las comprobaciones físicas de la utilización del crédito, realizadas según el plan anual de visitas aprobado.

En los casos de sucesivas aprobaciones de otros créditos se archivarán con su correspondiente documentación en el mismo expediente.

CAPÍTULO VIII CRÉDITOS VENCIDOS

Artículo 14. Los montos que correspondan contabilizar como créditos vencidos, deben registrarse en la cuenta definida al efecto por la Instrucción número 3 de 3 de mayo del 2010 del Superintendente del Banco Central de Cuba, al cierre del día hábil bancario que aparece como compromiso para su amortización, fijando la tasa de interés por mora establecida según contrato.

En ningún caso se puede aceptar la contabilización posterior a esa fecha, lo cual se considera un incumplimiento.

CAPÍTULO IX RENEGOCIACIÓN Y REESTRUCTURACIÓN DE DEUDAS

Artículo 15. Los bancos establecerán la estrategia para renegociar y reestructurar las deudas de las personas naturales, teniendo en cuenta el análisis de riesgo actualizado.

CAPÍTULO X TASAS DE INTERÉS

Artículo 16. Los bancos determinarán las tasas de interés a aplicar a los créditos otorgados a las personas naturales a partir de los rangos que establezca el Banco Central de Cuba, las que se calcularán aplicando la fórmula de interés simple sobre la base de 360 días anuales.

CAPÍTULO XI RIESGOS

Artículo 17. Los bancos en los créditos otorgados a las personas naturales, identificarán los riesgos definidos en las normativas vigentes y prestarán especial atención a los riesgos de crédito, liquidez y operacional.

CAPÍTULO XII ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE RIESGOS

Artículo 18. El Consejo de Dirección de cada banco relacionará los riesgos identificados, con la estrategia de administración de riesgos establecida.

La gestión del riesgo de crédito incluirá la utilización de herramientas que faciliten el análisis de los potenciales clientes, como el Modelo de Credit Scoring propuesto en la Carta Circular que al efecto se emita; políticas de administración del riesgo de sobreendeudamiento del cliente; comportamiento de las amortizaciones y vigilancia al cumplimiento del límite de concentración establecido a los efectos por el Banco Central de Cuba.

La gestión del riesgo operacional se basará en la identificación de eventos de riesgo (Ver Anexo 1), los que deben estar registrados en el Plan de Prevención de Riesgos u otros que se detecten e incorporen a este. Se establecerá un sistema de monitoreo e información gerencial adecuado para el seguimiento de estos procesos y se crearán registros de datos de esos eventos de riesgo. Adicionalmente se fortalecerá el papel del control interno para la prevención de errores y fraudes, potenciando el cumplimiento del principio de cargo y descargo y estableciendo puntos de control identificados en pruebas y revisiones, la función de auditoría interna y la de cumplimiento. Se establecerán, siempre que sea posible, validaciones de la información y controles que aseguren su calidad; así como Planes de Contingencias para enfrentar situaciones adversas. Se incorporará el apoyo y asesoramiento jurídico para prevenir eventualidades de orden legal; así como la implementación de planes de capacitación del personal en este aspecto.

La gestión del riesgo de liquidez incluirá la medición, monitoreo y mitigación de riesgos cuyo impacto pueda causar la inobservancia de los requerimientos de financiamientos y de aplicación de fondos en el banco.

Artículo 19. Los bancos fortalecerán los Comité de Crédito y revisarán el reglamento donde se reflejen sus funciones, de modo tal que garanticen la existencia de procedimientos y controles adecuados acorde a lo estipulado para estos créditos, en correspondencia con los riesgos que se identifiquen, para el segmento de las personas naturales.

Artículo 20. El Consejo de Dirección en cada instancia, es el responsable de identificar y medir los riesgos inherentes a las operaciones que se realizan con las personas naturales, y por tanto, gestionarlos razonablemente.

CAPÍTULO XIII REGISTRO CONTABLE

Artículo 21. El registro contable de las operaciones se realizará de acuerdo con lo regulado en la Norma Específica de Información Financiera para el Sistema Bancario y Financiero Nacional y por el Manual de Instrucciones y Procedimientos de cada banco.

SEGUNDO: Las instituciones financieras incluirán en su Manual de Instrucciones y Procedimientos las indicaciones dispuestas en la presente, en el plazo de quince (15) días hábiles posteriores a la fecha de su firma.

TERCERO: La presente Instrucción entrará en vigor a los treinta (30) días hábiles contados a partir de la fecha de su firma.

DESE CUENTA al Ministro Presidente del Banco Central de Cuba.

NOTIFIQUESE a los Presidentes del Banco Popular de Ahorro, Banco de Crédito y Comercio y Banco Metropolitano S.A.

COMUNIQUESE al Vicepresidente Primero, a los Vicepresidentes, al Secretario, al Auditor, a los Directores de la Oficina de Supervisión Bancaria todos del Banco Central de Cuba; y a cuantas personas naturales y jurídicas deban conocer la presente.

ARCHÍVESE el original en la Secretaría del Banco Central de Cuba.

DADA en La Habana, a los veinte días del mes de diciembre de 2011.

Mercedes López Marrero
Superintendente



ANEXO 1

PRINCIPALES EVENTOS DEL RIESGO OPERACIONAL

- a) **Fraude interno:** Tipo de actuación definida como indisciplina, ilegalidad o manifestación de corrupción, así como la evasión del cumplimiento de procedimientos, regulaciones, leyes o políticas establecidas, en la que se encuentre implicado, al menos, un trabajador de la institución financiera.
- b) **Fraude externo:** Tipo de actuación definida como indisciplina, ilegalidad o manifestación de corrupción, así como la evasión del cumplimiento de procedimientos, regulaciones, leyes o políticas establecidas por parte de clientes, usuarios o de terceros ajenos a la institución financiera.
- c) **Clientes, servicios y productos:** Incumplimiento involuntario, negligente o simulado de un procedimiento u obligación profesional, ya sea por exceso de confianza en el actuar cotidiano o la pérdida de valores éticos frente a clientes o usuarios.
- d) **Daños a activos materiales:** Incumplimiento involuntario, negligente o simulado de un procedimiento u obligación profesional, ante daños o perjuicios a activos materiales como consecuencia de desastres naturales u otros eventos.
- e) **Incidencias y fallos en los sistemas:** Incumplimiento involuntario, negligente o simulado de un procedimiento u obligación profesional, frente a incidencias en fallos o interrupciones de los sistemas asociados a las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- f) **Ejecución, entrega y gestión de procesos:** Incumplimiento involuntario, negligente o simulado de un procedimiento u obligación profesional, ante errores en el procesamiento de operaciones o en la gestión de procesos.