CAPITULO 1

1. ANTECEDENTES DE LA CARTERA VENCIDA DE BELLSOUTH, PERÍODO JUNIO DEL 2000 – JUNIO DEL 2001

Las compañías operadoras de telefonía celular tienen que vender dos productos: servicio y crédito. En particular nos interesa el producto "crédito" y sólo una fase de aquel. En este período que vive el país, de incertidumbre, los analistas de crédito de BellSouth están tomando decisiones crediticias basándose en el factor de ingresos futuros, antes que el de la liquidez del cliente del servicio.

Uno de los factores principales en el análisis del crédito que debe destacarse para poder llegar a una decisión de otorgamiento de crédito es el cliente. El juicio del oficial de créditos y su confianza en dicha persona

pesa fuertemente al tomar la decisión. Existe una reconocida premisa que dice, que un crédito concedido adecuadamente puede considerarse cobrado en un 50%.

En las figuras 1.1 y 1.2 observamos los montos de cartera vencida y los porcentajes de recuperación de cada una en el período de Junio del 2000 a Junio del 2001.

FIGURA 1.1 Monto de cartera vencida del Período Jun-00 a Jun-01

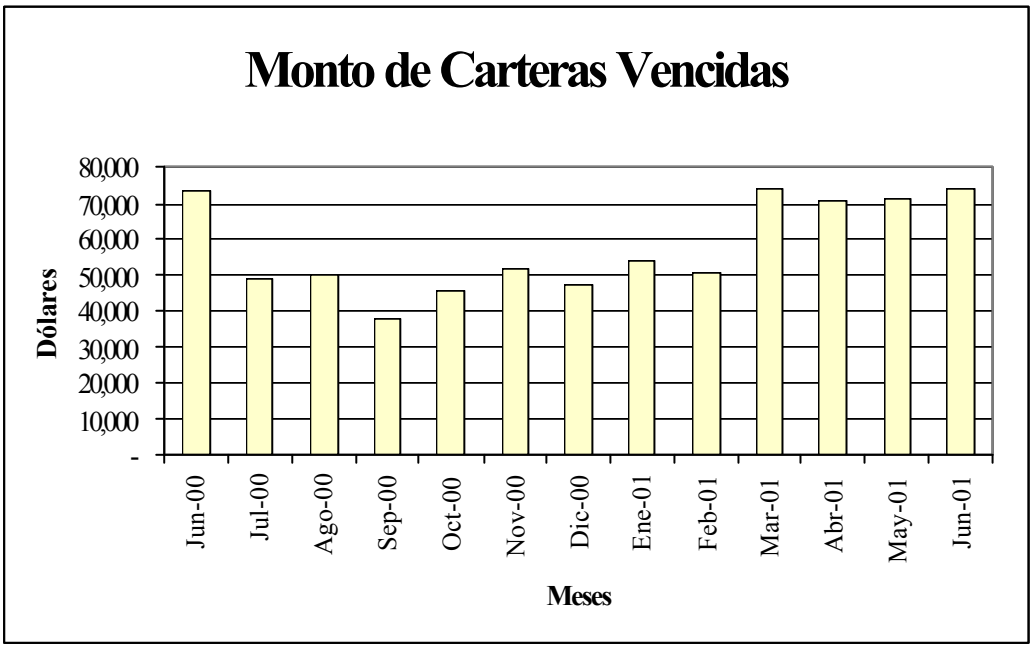
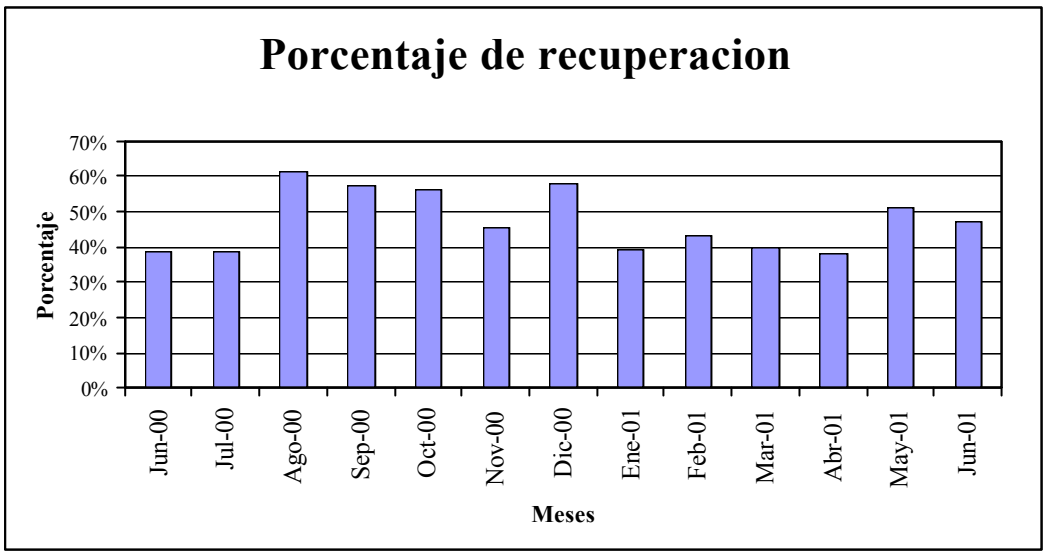


FIGURA 1.2 Porcentaje de Recuperación de la Cartera vencida



1.1. PROCESO DE EVALUACIÓN DE LOS CRÉDITOS INDIVIDUALES DE LA OPERADORA BELLSOUTH GUAYAQUIL

ENTREVISTA INICIAL

Todo comienza cuando el probable cliente solicita un plan. El otorgamiento de crédito más prudente se basa en una investigación completa y un análisis competente. El alcance y tipo de riesgo deben ser examinados para determinar la voluntad y habilidad del cliente para pagar su deuda. Son de aplicación los fundamentos básicos de crédito y en ellos ponen atención la operadora. Cada solicitud de crédito requiere un tipo diferente de investigación.

El oficial de créditos debe conducir una entrevista inicial con tacto. El éxito de la entrevista estará garantizado en la medida que el oficial de crédito sepa escuchar, pero debe también hacer preguntas claves, por que el cliente puede omitir consciente o inconscientemente datos importantes. Deberá responder a las siguientes preguntas:

1. ¿Quién es el cliente?

2. ¿Por qué eligió a BellSouth para que le otorgase el servicio de telefonía celular?

3. ¿Qué plan solicita?

4. ¿Cuál es el propósito de solicitar el plan?

5. ¿Cómo resolverá el problema de pago del servicio?

6. ¿De dónde provendrán los fondos para el pago?

7. ¿Qué información financiera dispone el cliente?

Aparte de esta entrevista, existe un formato, el cual debe ser llenado con datos confiables. Seguramente el oficial de créditos necesitará tener algunas referencias adicionales para consultar, el hecho de que desee pagar es tan importante como el hecho de que pueda pagar.

INFORMACIÓN

Buena parte de la información de crédito se obtiene de fuentes externas. Todos los aspectos o vías de información deben ser investigados, sin subestimar nada ni ninguna oportunidad que permita conocer algo más sobre el cliente. Es muy importante que se obtenga información con respecto a la compañía para la cual él trabaja esa combinación de habilidades, buena, mala o indiferente, da lugar al éxito o fracaso del negocio. Esta información no puede ser descartada, y tiene que considerarse como un factor clave de tremendo impacto en la decisión de crédito.

1.2. VALORACIÓN CREDITICIA DE LOS CLIENTES DE BELLSOUTH.

Durante la conversación con el cliente las respuestas obtenidas ayudarán a resolver algunas preguntas relacionadas con el carácter, la capacidad, el capital, colaterales y condiciones que rodean tanto al cliente como a la prestación del servicio en sí. La información más trascendental debe ser obtenida por medio del departamento de créditos o el oficial de créditos mediante la investigación.

Las estructuras básicas de las "C" de crédito puede parecer elemental y podría ser sumamente descartada, pero si son pasadas por alto se podría llegar a una decisión que eventualmente resultaría desastrosa para ambos, el cliente y el banco. Examinemos cada "C".

Carácter

Esta es la más importante de todas las "C". No hay sustituto para el carácter, es un factor vital. El carácter de una persona puede ser causa de que la escala de decisión pueda rotar de "sí" a "no". Honestidad e integridad del cliente son de importancia primordial. La actividad actual y anterior del cliente resulta una buena forma de

opinar para su futura evolución, cuando la compañía está considerando su actual aplicación.

Capacidad

Es la metodología o factor de habilidad gerencial. Explica el éxito de una persona en el transcurso de su vida y cómo lo será posiblemente en el futuro. Un individuo puede manejarse con recursos económicos estables pero si no tiene capacidad y determinación pasará poco tiempo para que se deterioren las condiciones financieras. Carácter y capacidad, ganan el derecho al crédito.

Capital

Este es el respaldo monetario. Indica a BellSouth la habilidad financiera de la persona o cliente. BellSouth necesita conocer de donde proviene esos ingresos o ahorros. El capital es el patrón de medida del crédito que puede otorgarse a aquellos que se han ganado el derecho a solicitar una prestación de servicio de telefonía celular.

Condiciones

La condición económica del país y la situación de evolución de la empresa para quien trabaja el futuro cliente en el momento de la solicitud, tendrán un peso definitivo sobre la decisión.

Así como consideramos las condiciones económicas, también debemos evaluar las tecnológicas. La velocidad de innovación en el campo técnico puede ser predecesora de acontecimientos económicos que tornarían este crédito indeseable en una fecha futura.

INVESTIGACION

Se trata de la información obtenida de los propios registros de Bellsouth, Bancos, de asociaciones comerciales y principales proveedores de nuestro cliente. Fuentes como informes comerciales, informes de empresas especializadas, nos suministrarán alguna información histórica, así como también información actualizada. Sin embargo, todos ellos tendrán que ser Investigados con profundidad.

Todas las fuentes deben ser investigadas para obtener la información necesaria correspondiente a nuestro cliente, de manera tal, que Bellsouth pueda, a su Juicio, arribar a una decisión adecuada. El oficial de créditos no puede aceptar por sí las cifras de los balances de las cuentas de ahorro - corrientes presentadas por el cliente.

Ya sea solo o acompañado por el asistente de créditos, debe visitar la cede administrativa del cliente, confirmar su domicilio y teléfonos, para lograr visualizar sus activos y las operaciones que él realiza como objetos reales y no meras figuras.

¿Qué revela la información bancaria?

1. Los antecedentes bancarios revelarán en qué manera el cliente ha manejado su cuenta. Esta actuación indicará qué es lo que puede esperarse del cliente en el futuro.
2. Su cuenta corriente indicará si ha habido sobregiros, valores que no hayan sido cobrados, o instrucciones de no pagar cheques.

3. De sus propios registros se podrá extraer información que puede ser beneficiosa acerca de cómo se han manejado las cuentas de sus amigos, parientes y empresas relacionadas.

FINALIDAD DEL DEPARTAMENTO DE CREDITOS

Luego de esta investigación, el oficial de créditos realiza un análisis integral de la evaluación crediticia conducente a una decisión final. El Departamento de Créditos no es un injerto como algunos podrían suponer; es un importante ensamble dentro de la maquinaria administrativa de crédito, cuya finalidad es investigar y analizar toda la información y los estados financieros de cada cliente. Estos son posteriormente recopilados en un informe que se remite al oficial de créditos quien los analiza para poder arribar a una decisión final.

1.3. FACTORES DE EVALUACIÓN A LOS CLIENTES DE BELLSOUTH.

Una vez en nuestro poder la investigación y la información financiera, éstas son seleccionadas para determinar los tres factores previos a la toma de la decisión:

Personal

Este factor evalúa todas y cada una de las tres ‘C’ básicas del crédito, haciendo especial énfasis en la honestidad, integridad y capacidad del cliente.

Económico

Este factor nos suministra las condiciones en que se desenvuelve el cliente, su negocio o empresa para quien trabaja.

Financiero

Esta es una revisión de todos las datos financieros para que nos aseguren que el cliente está en condiciones de liquidar el crédito. Esta liquidación puede provenir únicamente de tres fuentes:

1. Transformación de activos en efectivo.
2. Ingresas, ganancias.
3. Tomar préstamo a alguna fuente.

La esencia de la operadora BellSouth es el manejo de liquidez, ella presta servicios de telefonía celular a muchos tipos de clientes durante diferente períodos, en esquemas diferentes, sobre muchas bases y por una variedad de razones. Los créditos, por lo tanto, variarían en liquidez y riesgo.

El propósito de la política crediticia es guiar a los oficiales a, balancear la calidad y cantidad del portafolio de créditos para alcanzar objetivos de ganancia mientras al mismo tiempo se cumplen necesidades crediticias apropiadas, bajo estándares crediticios adecuados, manteniendo el riesgo en límites razonables, minimizando pérdidas, evaluando nuevas oportunidades de negocios y proporcionando adecuada liquidez.

Al buscar tal equilibrio, la calidad de crédito, debe siempre estar primero que el explotar una oportunidad de negocio. Dicho simplemente, la seguridad sobre el servicio y su repago dentro del tiempo establecido tiene prioridad sobre la ganancia en 1a transacción.

1.4. DECISIÓN DE CRÉDITO EN LOS CLIENTES DE BELLSOUTH.

Los créditos son hechos a individuos, se negocian con gente, por lo tanto, la integridad de cada cliente debe estar por encima de cualquier duda. Las condiciones morales, la integridad y el estilo de hacer negocios deben ser revisados a fondo antes de comenzar negociaciones serias de crédito.

Ahora es el momento de tomar una decisión. Las decisiones de crédito no pueden estar basadas totalmente en cualquier conjunto de lineamiento crediticio o técnica analítica. Cada oficial de crédito debe ejercer sentido común y buen juicio, y ser escrupulosamente prudente. Se espera que el oficial de créditos, tenga en su poder en forma total los detalles cualitativos y cuantitativos de cada transacción, analice sus futuras variables, y prevenga adecuadamente su impacto.

La decisión está basada en un apropiado análisis crediticio de todos los factores mencionados precedentemente y un profundo análisis del balance, de la información financiera obtenida. Tanto el análisis crediticio como el del balance generalmente se llevan a cabo

simultáneamente y uno es complemento del otro. No existe una fórmula o un patrón definido que nos permitan llegar a una decisión final.

Es necesario recordar que antes de entregar cualquier equipo celular deben estar completamente seguros que todos los detalles necesarios hayan sido previstos, tales como garantías colaterales, programa de repago y contrato de servicio pues desde ya nuestro cliente accederá a cualquier cosa para asegurarse que le concedan el crédito.

Pero una vez que éste ha sido concedido ya es demasiado tarde para tratar de protegerse intentando obtener o llegar a un acuerdo sobre estos tópicos.

1.5. LA CARTERA VENCIDA DESDE EL PUNTO DE VISTA DE REDES NEURONALES.

En el mundo de hoy, donde la tecnología ha adelantado mucho en el campo de la toma de decisión, se han desarrollado varios sistemas

que apretando un botón, obtienen una decisión final a través del procesamiento de datos en el cual están grabados todos los conceptos que he desarrollado en este capítulo, dicho sistema de denomina Redes Neuronales, en el cual no existe un riesgo inherente al factor humano, que es el que juega un papel decisivo en el análisis de todos los hechos.

El análisis de créditos en las redes neuronales es completo, de forma tal, que las condiciones reales, y no las aparentes, del solicitante del crédito pueden ser desentrañadas.

Este análisis involucra un estudio diligente y una comprensión inteligente y viable de las condiciones básicas financieras del cliente en perspectiva; además tiene la capacidad de medir la aptitud o ineptitud natural del cliente para liquidar sus deudas dentro de los plazos pactados.

Recuerden que para ello se utiliza una aproximación algorítmica del reconocimiento de sucesos, porque incrementa de forma

combinatoria el tamaño del espacio admisible de entradas que se va a examinar.

En este sistema se trata de que la red haga la discriminación de características sobre la base de la experiencia previa, determinando así, si un cliente es apto para otorgarle el crédito sin temer que éste se transforme en una cartera rezagada. Estos factores de evaluación para el sistema de redes neuronales ayudan a determinar las ponderaciones para obtener información interna acerca de la naturaleza del problema.

El aspecto más serio, sin embargo es la cantidad de conocimiento que necesita el sistema, no existe una regla explícita para guiarse; es muy similar al aprendizaje de conceptos, se debe introducir una regla a partir de un conjunto de ejemplos de entrenamientos para así obtener una inteligencia artificial y crear nuestro sistema de Redes Neuronales que organice las experiencias, las generalice y utilice para resolver nuevos problemas.