



LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO
DO RIO GRANDE DO NORTE

Amanda S. Martins de Alencar

ESTUDO DOS PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DE CRÉDITO
EM UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

AMANDA S. MARTINS DE ALENCAR

Estudo dos procedimentos de análise de crédito
em uma instituição financeira

Projeto de Pesquisa
apresentado ao Curso de
Ciências Contábeis da
Faculdade Natalense para o
Desenvolvimento do Rio Grande
do Norte, como requisito parcial
para a obtenção do grau de
Bacharel em Ciências
Contábeis.

Orientador: Nazareno Habib
Bichara, M.Sc.

Natal/RN
2007

Catálogo na Publicação – Biblioteca da FARN
Setor de Processos Técnicos

Alencar, Amanda S. Martins de

Estudo dos procedimentos de análise de crédito em uma instituição financeira /
Amanda S. Martins de Alencar. – Natal: FARN, 2007.
57f.

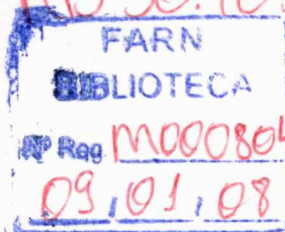
Orientador: Nazareno Habib Bichara (M.Sc.)

Monografia (Bacharelado em Ciências Contábeis) – Faculdade Natalense para o
Desenvolvimento do Rio Grande do Norte.

1. Análise de Crédito – Monografia. 2. Instituições Financeiras – Monografia.
I. Título.

RN/FARN/BC

CDU 657.213



657.213
A359e
2007
ex.01

AMANDA S. MARTINS DE ALENCAR

Estudo dos procedimentos de análise de crédito
em uma instituição financeira

Projeto de Pesquisa apresentado ao curso de Graduação em Ciências Contábeis da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte, aprovado em ____ de _____ de _____, pela banca examinadora composta pelos seguintes membros:

Nazareno Habib Bichara, M.Sc.
Orientador

Membro Examinador

Membro Examinador

AGRADECIMENTOS

Que cada hora de nossa vida seja o agradecimento da oportunidade que nós está sendo dada agradeço a Deus pela bênção da vida por ter me encorajado nos momentos difíceis a superar os obstáculos dessa trajetória e pelo mérito dessa conquista.

Agradeço a Mainha, Tia Edna e Vovó, fonte inesgotável de amor e incentivo. Aos familiares, aos amigos da vida, principalmente aos amigos e professores da turma de Contábeis, que me ajudaram sempre com apoio irrestrito a transpassar esse caminho realizando meu grande sonho.

"Comece fazendo o que é necessário, depois o que é possível
e de repente você estará fazendo o impossível."
São Francisco de Assis

LISTA DE ABREVIATURAS

BC – Banco Central

BACEN – Banco Central do Brasil

CRC – Central de Risco de Crédito

MNI – Manual de Normas e Instituições

SPC – Serviço de Proteção ao Crédito

Sumoc - Superintendência da Moeda e do Crédito

MI – Manual de Instrução

TFC – Terminal Financeiro Corporativo

UPLD – Prevenção à Lavagem de Dinheiro

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
1.1 CONTEXTO E COLOCAÇÃO DO PROBLEMA.....	11
1.2 OBJETIVOS.....	12
1.2.1 Geral.....	12
1.2.2 Específicos.....	12
1.3 JUSTIFICATIVA.....	12
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	14
2.1 INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS.....	14
2.1.1 Origem e Aspectos Históricos das Instituições Financeiras no Brasil.....	14
2.1.2 Princípios Básicos.....	14
2.1.3 Características.....	15
2.2 GESTÕES DE CRÉDITO.....	16
2.2.1 Conceitos.....	16
2.2.2 Características e Objetivos do Crédito.....	17
2.2.3 Riscos, Garantias, Fonte de Repagamento.....	19
2.2.4 Os "Cs" do Crédito.....	20
2.3 PROCESSO DE CRÉDITO.....	23
2.3.1 Fluxo Operacional do Crédito.....	23
2.3.2 Política Operacional.....	25
2.3.3 Responsabilidades.....	26
2.3.4 Segurança, Documentação das Operações.....	27
2.3.5 Principais Modalidades de Financiamento Pessoa Física.....	30
3 METODOLOGIA.....	33
3.1 PESQUISA BIBLIOGRÁFICA.....	33
3.2 PESQUISA DOCUMENTAL.....	33
3.3 PESQUISA DE CAMPO.....	33
3.4 COLETA DE DADOS.....	33
3.5 ANÁLISE DE DADOS.....	34
3.6 DELIMITAÇÃO DO TEMA.....	34
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	35
4.1 PROPOSTA TÉCNICA.....	35
4.2 DESCRIÇÃO DOS DADOS COLETADOS.....	35
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	41
REFERÊNCIAS.....	42
ANEXO A	
ANEXO B	
ANEXO C	
APÊNDICE A	

LISTA DE TABELAS E GRÁFICOS

Gráfico 01 – Entendimento de Análise de Crédito.....	35
Gráfico 02 – Características da Análise de Crédito.....	36
Gráfico 03 – Finalidade da Análise de Crédito.....	37
Gráfico 04 – Existência de Análise de Crédito na Área de Empréstimos PF.....	37
Gráfico 05 – Redução do Risco na Concessão de Crédito.....	38
Gráfico 06 – Quanto ao Merecimento do Crédito.....	38
Gráfico 07 – Quanto Pode Ser Oferecido de Crédito.....	39
Gráfico 08 – Quanto Devemos Conceder de Crédito.....	40

RESUMO

Este trabalho apresenta os resultados da análise de crédito de um estudo dos procedimentos de análise de crédito em uma instituição financeira que podem contribuir para a gestão dos riscos de crédito a níveis aceitáveis, bem como levantar as principais etapas de um processo de concessão de crédito indo desde a elaboração do cadastro, passando pela análise da operação e sua formalização. Para atingir os objetivos propostos na pesquisa, realizou-se uma revisão bibliográfica, tendo como finalidade levar o pesquisador ao conhecimento do que já foi explorado na literatura especializada, além de uma pesquisa de campo utilizando o método de estudo de caso. Através de planilhas Excel efetuou-se a análise dos dados para obtenção dos resultados da pesquisa. O estudo visa demonstrar os procedimentos da análise de crédito em uma instituição financeira com vista a contribuir para a gestão dos riscos de crédito a níveis aceitáveis. Nas considerações finais percebe-se o atendimento dos objetivos propostos da pesquisa, bem como identifica a necessidade de treinamento dos profissionais do ramo para prepará-los para atingir os objetivos propostos no controle interno da instituição financeira em estudo, onde se verificou que os procedimentos existentes atendem aos pressupostos teóricos ora estudados.

Palavra Chave: Análise de Crédito, Instituição Financeira

ABSTRACT

This paper presents the results of the analysis of credit for a study of the procedures for the analysis of credit in a financial institution that can contribute to the management of credit risks to acceptable levels, as well as raise the main steps of a process of granting credit going since the preparation of the through analysis of the operation and its formalization. To achieve the goals proposed in the poll, conducted by a literature review, with the aim lead the researcher to the knowledge of what has already been explored in literature specialist, in addition to a search for field using the method of case study. Through Excel spreadsheets made up the analysis of the data to obtain the search results. The study aims to demonstrate the procedures of the analysis of credit in a financial institution with a view to contributing to the management of credit risks to acceptable levels. The final consideration realizes it is the care of the objectives of the research, and identifies the need for training of professionals in the industry to prepare them to achieve the goals proposed in the internal control of the financial institution under study, where they found that the existing procedures meet the theoretical assumptions now studied.

Key words: Credit Analysis, Financial Institution

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTO E COLOCAÇÃO DO PROBLEMA

O dinheiro de crédito designa títulos de crédito, que desempenham as funções do dinheiro na circulação, por exemplo, a letra de câmbio, como forma original. Há diversos títulos que o compõem, no capitalismo desenvolvido, sendo o principal a nota do BC, mas estas funções são também realizadas, subsidiariamente, pelo cheque, ordens de pagamento, assim como por cartões de crédito, cartões magnéticos bancários e outros instrumentos. Todas se caracterizam como títulos de crédito que desempenham funções de meio de circulação e de pagamento.

As instituições financeiras bancárias brasileiras apresentaram problemas nos últimos anos em relação à análise de crédito. A constante mudança na economia implica na exposição de considerável quantidade de riscos que podem resultar em ameaças a sua própria existência e de seus clientes.

Entre os riscos, o que mais se destaca é o de crédito, pois se entende que há grande existência da probabilidade de o tomador de recursos, não honrar com o compromisso assumido. Em seguida existe o risco de mercado predominante no mercado financeiro, formado pelos riscos de taxa de juros, variação cambial e preços, onde as oscilações acima ou abaixo implicam perdas e ganhos não esperados.

As atividades operacionais dos bancos brasileiros estão direcionadas em operações de crédito e logo em seguida vêm os empréstimos e financiamentos aos setores públicos e privados, como também aplicações em títulos e valores mobiliários.

Levando em consideração o documento do Comitê da Basileia sobre a Supervisão Bancária (BCBS), intitulado *Principles for the Management of Credit Risk* (BCSB, 2000a, P.1) relata que:

[...] a maior causa de problemas no setor bancário ainda tem sido diretamente relacionada com o relaxamento nas exigências para a concessão de crédito, o pobre gerenciamento do risco ou a falta de atenção a mudanças econômicas ou em a falta de atenção a mudanças econômicas ou em outras circunstâncias que podem levar à deterioração da capacidade de pagamento das contrapartes.

Diante do exposto, emerge o seguinte problema de pesquisa: Como os procedimentos de análise de crédito em uma instituição financeira podem contribuir para a gestão dos riscos de crédito em níveis aceitáveis?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Geral

Analisar como os procedimentos de análise de crédito em uma instituição financeira podem contribuir para a gestão dos riscos de créditos a níveis aceitáveis.

1.2.2 Específicos

- Analisar o nível de conhecimento dos agentes de crédito numa Instituição Bancária com vistas a Concessão de Crédito.
- Verificar as principais etapas de um processo de concessão de crédito: elaboração do cadastro, análise da operação e sua formalização.
- Confrontar a teoria com a prática.

1.3 JUSTIFICATIVA

A justificativa para a realização deste trabalho deve-se à importância da análise de crédito, e possivelmente, para auxiliar na eficiência operacional da instituição financeira estudada, no atendimento e em seus objetivos de redução de risco de crédito na concessão do crédito e administração do risco na instituição.

A gestão e a análise de risco de crédito abrangem conhecimentos relacionados à intermediação financeira, ao papel do banco múltiplo e ao crédito em termos de conceito, risco e política. Adicionalmente, visando à maior competitividade, as estratégias de cada instituição determinam, entre outros fatores, as formas de decisão e de delegação de poderes, e seus recursos humanos e materiais possibilitando adequado nível de agressividade mercadológica no atendimento das necessidades de recursos financeiros de seus clientes.

Manter a qualidade da carteira de crédito do banco, a matéria-prima da análise de crédito, compreende as demonstrações financeiras e suas análises, as particularidades das empresas e de seus mercados, produtos e clientes. Demonstrando que, a compreensão das necessidades do cliente e de sua capacidade de pagamento, deve ser complementada pela análise das garantias na estruturação das operações bancárias e que os fatores risco e retorno orientam as decisões de crédito.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

2.1.1 Origem e Aspectos Históricos das Instituições Financeiras no Brasil

A estrutura dos bancos no Brasil foi trazida pelo Império Europeu. Onde as atividades básicas de uma instituição eram operações de depósitos e empréstimos. Ocorreram grandes mudanças na área bancária na metade do século XX provocados pelo progresso do mundo.

Segundo Fortuna (1992, p.3) “A partir dos anos 50, solidificaram-se as posições brasileiras, explodindo aos poucos seu potencial econômico”.

As instituições financeiras são unidades institucionais cuja principal função é financiar, isto é, receber, transformar e repartir os fundos disponíveis, sendo os seus recursos constituídos principalmente por responsabilidades para com os restantes setores.

Em 1945, através do Decreto-Lei nº. foi criada a conhecida Somo, em substituição a critérios inadequados de fiscalização, seu principal objetivo era exercer o controle do mercado mobiliário, (FORTUNA, 1992, p.3).

O progresso da globalização na economia e no plano real designou mudança no Brasil ao acordo da Basileia que fundamenta no processo de privatização e fusão das instituições financeiras.

2.1.2 Princípios Básicos

Para Fortuna (1992, p.21), “O MNI (Manual de Normas e Instituições), preparado e editado pelo Banco Central, estabelece, entre outras, as normas operacionais de todas as instituições financeiras”.

As instituições financeiras podem ser classificadas como bancárias e não bancárias.

Cabe frisar que no agrupamento das instituições financeiras, os bancos comerciais por suas múltiplas funções, constituem a base do sistema monetário e,

devido aos serviços prestados é, sem dúvida, a mais conhecida das instituições financeiras, (FORTUNA, 1992, p. 21).

2.1.3 Características

A cultura e dinâmica de crédito fundamentalmente são oriundas da cultura das instituições financeiras, que influenciam diretamente o comportamento creditícia individual. Basicamente toda a conceituação e fundamentação teórica das operações de crédito são originárias e advindas do mercado financeiro bancário.

De acordo com Fortuna (1992, p.21,22), “Podemos agrupar as instituições financeiras, segundo a peculiaridade de suas funções de crédito em segmento”:

- Instituições de Crédito a Curto Prazo
 - Bancos Comerciais
 - Caixas Econômicas
 - Cooperativas de Crédito
- Instituições de Crédito de Médio e Longo Prazo
 - Banco de Desenvolvimento
 - Bancos de Investimentos
- Instituições de Crédito para Financiamento de Bens de Consumo Duráveis
 - Sociedade de Crédito, Financiamento, Investimento
 - Caixa Econômica Federal
- Sistema Financeiro de Habitação
 - Caixas Econômicas
 - Associações de Poupança e Empréstimo
 - Sociedades de Crédito Imobiliário
- Instituições de Intermediação no Mercado de Capitais
 - Sociedades Corretoras
 - Sociedades Distribuidoras
 - Investidores Institucionais
- Instituições de Seguros e Capitalização
 - Seguradoras
 - Corretoras de Seguros
 - Entidades abertas de Previdência Privada
 - Sociedades de Capitalizações
- Instituições de Arrendamento Mercantil

As instituições financeiras que existem no mercado são classificadas conforme a natureza das obrigações que são emitidas.

2.2 GESTÃO DE CRÉDITO

2.2.1 Conceitos

Crédito baseia-se na cessão de serviço ou dinheiro com a promessa de pagamento futuro. No momento da negociação já existem valores, parcelas e vencimentos a serem cumpridos pelas duas partes, o credor e o devedor. O crédito implica na existência de uma relação de confiabilidade entre dois ou mais agentes.

Segundo Schrickel (2000, p.25), "Crédito é todo ato de vontade ou disposição de alguém de destacar ou ceder, temporariamente, parte do seu patrimônio a um terceiro, com a expectativa de que esta parcela volte a sua posse integralmente".

Crédito é definido como cessão de mercadoria, serviço ou importância em dinheiro, para pagamento futuro.

Para Pereira (1998, p.63), "A palavra creditar, dependendo do contexto do qual se esteja tratando, tem vários significados num sentido restrito e específico".

Crédito é a obtenção de recursos no presente, sem efetuar um pagamento imediato, sob a promessa de restituir no futuro, nas condições previamente estabelecidas. O crédito bancário é um contrato pelo qual a Entidade Financeira coloca à disposição do cliente determinada quantia em dinheiro, e que deverá ser devolvido com juros e acrescido de uma comissão conforme os prazos ajustados.

De acordo com Santos (2003, p.15), "Crédito em finanças, é definido como a modalidade de financiamento destinada a possibilitar a realização de transações comerciais entre empresas e seus clientes".

Análise de crédito é um processo organizado para analisar dados levantando as questões certas, avaliando os ganhos esperados (receitas) de vendas de crédito e projetando os riscos (custos ou perdas) estimados dessas vendas de crédito.

A concessão de crédito à pessoa física ou a empresas significa que é dado certo nível de confiança, onde se pode transferir a posse de ativos mediante um compromisso de pagamento. Na formalização de uma operação existe confiança

do credor no devedor, pois, há um risco de prejuízo caso a outra parte não corresponda a essa expectativa.

Com base na fundamentação teórica de conceitos de crédito de alguns autores, emite-se uma definição própria: Crédito é a expectativa de receber certa quantia em moeda, dentro de um determinado período acordado entre as partes, oriunda de uma transação industrial, comercial e ou financeira, mediante a venda de produtos, mercadorias, prestação de serviços e ou empréstimos.

2.2.2 Características e Objetivos do Crédito

As atividades operacionais dos bancos brasileiros estão concentradas em operações de crédito que representam os empréstimos e os financiamentos aos setores público e privado, e aplicações em títulos e valores mobiliários.

A cessão patrimonial envolve expectativas quanto ao recebimento de volta da parte cedida, porém é imperativo reconhecer que a qualquer crédito está associada à noção de risco, (SCHRICKEL, 2000, p.25).

A prática básica de uma instituição financeira consiste na captação de recursos numa ponta, e repasse desse recurso na outra, sob a forma de empréstimo, o risco poderá ser considerado como parte inerente ao processo do crédito.

Existe empréstimo a título gratuito, ou seja, não oneroso àquele que recebe o bem, mas normalmente associa-se a qualquer transação de empréstimo um preço remuneratório, a ser pago pelo tomador ao prestador. Este preço, mais apropriadamente denominado taxa de juros, ou preço de capital (dinheiro), fundamenta-se na escassez dos bens em geral, e presta-se à compensação dos riscos assumidos pelo prestador quanto à possível perda ou deterioração da parcela de seu patrimônio que houvera cedido. Daí também ser conhecida como taxas de risco, (SCHRICKEL, 2000, p.25).

A análise de crédito é o utensílio importante para a decisão da concessão de crédito. Essa análise é realizada através de um estudo minucioso da situação global de um devedor em perspectiva dessa concessão. Nesse estudo

deve ser elaborado um parecer favorável ou desfavorável, com linguagem clara e objetiva.

Para Blatt (1999, p.28), “Tal estudo é realizado não só mediante a avaliação de suas demonstrações financeiras, como também das condições do grupo do qual faz parte, do setor de atuação, além de aspectos políticos e econômicos”.

A análise de crédito é uma atividade bastante complexa e de fundamental importância numa instituição financeira. Para as instituições de crédito e os bancos em geral, cujo principal produto é o dinheiro, não há a possibilidade de venda a vista, o que torna o crédito o próprio negócio da instituição.

Para Schrickel (2000, p.25,26), “O principal objetivo da análise de crédito numa instituição financeira (como para qualquer prestador) é o de identificar os riscos nas situações de empréstimo, evidenciar conclusões quanto à capacidade de repagamento do tomador”.

De acordo com Schrickel (2000, p.26,27), Existem três etapas distintas a se percorrer na concessão de empréstimos:

Análise Retrospectiva – A avaliação do desempenho histórico do potencial tomador, identificando os maiores fatores de risco inerentes a sua atividade e quão satisfatoriamente estes riscos foram atenuados e ou contornados no passado. A análise histórica tem como objetivo primordial o de procurar identificar fatores na atual condição do tomador que possam denunciar eventuais dificuldades e ou questionamentos quanto ao almejado sucesso do mesmo em resgatar financiamentos tomados junto ao prestador.

Análise de Tendências – A efetivação de uma razoavelmente segura projeção da condição financeira futura do tomador, associada à ponderação acerca de sua capacidade de suportar certo nível de endividamento oneroso (mais comumente, empréstimos bancários), aí incluído o financiamento em análise.

Capacidade Creditícia – Decorrente das duas etapas anteriores, tendo sido avaliado o atual grau de risco que o tomador potencial apresenta, bem como o provável grau de risco futuro, deve-se chegar a uma conclusão relativa à sua capacidade creditícia e, conseqüentemente, à estruturação de uma proposta de crédito, em que o empréstimo pleiteado possa ser amortizado em consonância com certo fluxo de caixa futuro, e em condições tais que seja sempre preservada a máxima proteção do prestador contra eventuais perdas.

2.2.3 Riscos, Garantias, Fontes de Repagamento

A prática bancária baseia-se na atividade de emprestar dinheiro, assumindo riscos. O método coerente para análise de crédito deve ter a capacidade de esclarecer dúvidas, ponderação das incertezas e, enfim, concluir fazendo *recomendações sobre medidas e atitudes que minimizem os riscos dos empréstimos* e aumentem a chance de reaver os respectivos valores no devido tempo. A atividade de um banco implica em assumir riscos de banqueiros e jamais riscos de empresários.

Conforme Schrickel (2000, p.45), "O risco sempre estará presente em qualquer empréstimo. Não há empréstimo sem risco, mas deve ser razoável e compatível ao negócio do banco e à sua margem mínima almejada (receita)".

Risco de crédito tem relação constante com a probabilidade de uma instituição não receber, parcial ou total, um valor previsto de uma contraparte sobre uma operação financeira, (como um caso de um emissor de uma linha de crédito não efetuar o pagamento).

A Central de Risco de Crédito do Banco Central do Brasil (CRC) é alimentada por informações múltiplas, positivas e negativas. Ela engloba não somente dados referentes a financiamentos e operações de crédito, em dia ou atrasadas, mas também a arrendamento mercantil e outras operações com características de concessão de crédito. Também garantias como avais, fianças e obrigações prestadas pelas instituições financeiras a seus clientes.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) contém dispositivo destinado a condicionar o exercício das atividades dos arquivos de restrição ao crédito. A função primordial do art. 43 é a de impor limites à atuação dos administradores de cadastros de inadimplentes e operadores de bancos de proteção ao crédito. Na CRC do BC existem fontes de proteção legal a pessoas cujos dados são armazenados.

No código de Defesa do consumidor está descrito diversos parágrafos, relacionados às garantias ao consumidor tais como o direito de ser comunicado quanto ao armazenamento (negativação) de suas informações pessoais, o direito de acesso aos dados registrados e o direito de retificação desses dados (em caso de registro incorreto das informações pessoais). Além disso, impõe limitações temporais

à permanência dos registros informacionais nos cadastros e bancos de dados de proteção ao crédito, estabelecendo o prazo de cinco anos ou a data da prescrição da dívida, como termo obrigatório para a eliminação deles.

A Central de Risco de Crédito do Banco Central é um sistema que mapeia todos os financiamentos dos clientes bancários (imobiliários, aquisição de veículos, consórcios, limites de cheque especial, crédito pré-aprovado e outras modalidades), mesmo que não haja qualquer parcela em atraso, está mais para o conceito de “cadastro positivo”, até porque sua finalidade não se resume a diminuir o risco dos fornecedores de crédito, mas também serve como ferramenta da atividade de supervisão bancária.

A proteção dos dados pessoais tem previsão constitucional no nosso país, na medida em que a Carta Política assegura que “são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas” (art. 5º., X). Garantindo expressamente a inviolabilidade da intimidade e vida privada do indivíduo, a Constituição lhe confere o direito de exigir ou de determinar como, quando e em que extensão seus dados pessoais podem ser comunicados a outros. Trata-se da expressão de uma faceta do direito à privacidade que está ameaçada cada vez mais na contemporaneidade - inclusive pelo avanço das bases de dados eletrônicas, que é a chamada privacidade informacional.

De acordo com Schrickel (2000, p.45), “As garantias são sem dúvida, um importante fator que se deve pesar para a minimização de riscos e assegurar maior possibilidade para o repagamento dos empréstimos”. Devido a isso é que se envolvem garantias nas operações de empréstimo, sendo elas também questionadas.

Os créditos passados à pessoa física estão ligados diretamente à conversão de ativos.

2.2.4 Os “Cs” do Crédito

Os “Cs” de crédito possibilitam uma análise mais complexa no momento de concessão de uma linha de crédito, avaliando qualidade e origem das informações.

Segundo Santos (2003, p.43), "Por definição, o processo de análise subjetivo envolve decisões individuais quanto à concessão ou recusa de crédito. Nesse processo, a decisão baseia-se na experiência adquirida, disponibilidade de informações e sensibilidade de cada analista quanto ao risco de negócio".

Os "Cs" do crédito funcionam como orientadores sobre a dimensão da capacidade creditícia de um cliente, servindo de auxílio na decisão do crédito.

Em conformidade com Santos (2003, p.44-46), "As informações que são necessárias para a análise subjetiva da capacidade financeira dos clientes são tradicionalmente conhecidas como Cs do crédito":

Caráter – Está associada à idoneidade do cliente no mercado de crédito. Para a análise desse critério, é indispensável que os credores disponham de informações históricas de seus clientes (internas e externas), que evidenciam intencionalidade e pontualidade na amortização de dívidas. As informações históricas internas são extraídas de relatórios gerenciais do credor, onde constam registros de pontualidade, atrasos, renegociações e perdas financeiras resultantes da inadimplência do cliente. Já as informações históricas externas são extraídas de arquivos de dados de empresas especializadas em coleta, armazenamento e comercialização de informações relacionadas à idoneidade do cliente no mercado de crédito. Os credores verificam nos arquivos de empresas de gerenciamento de risco de crédito (exemplos: Equifax, Serasa e SPC) se existem informações desabonadoras dos clientes, tais como as decorrentes da existência de ações executivas, cheques, devolvidos, protestos, falências requeridas etc.

Diz respeito à honestidade do cliente que nada mais é que um conjunto de qualidades, integridade e honestidade.

Capacidade – Refere-se ao julgamento subjetivo do analista quanto à habilidade dos clientes no gerenciamento e conversão de seus negócios em receita. Usualmente, os credores atribuem à renda de pessoas físicas ou à receita de empresas a denominação de "fonte primária de pagamento" e principal referencial para verificar se o cliente tem capacidade de honrar a dívida.

A capacidade faz menção à habilidade gerencial do cliente. Para tanto se faz necessário abranger os aspectos pessoais e profissionais.

Capital – O capital é medido pela situação financeira do cliente, levando-se em consideração a composição (quantitativa e qualitativa) dos recursos, onde são aplicados e como são financiados. As fontes usuais para avaliação do capital de empresas e pessoas físicas são os Demonstrativos Contábeis e a declaração do Imposto de Renda, respectivamente.

É um dos "Cs" mais significativos, pois trata da mensuração e qualificação da situação financeira da empresa, inclusive por meio dos

demonstrativos financeiros. O analista nesse caso deve ter cuidado, pois nos demonstrativos financeiros pode haver adulterações. Portanto ele deve mensurar-te que ponto as informações disponíveis são confiáveis e se os demonstrativos mostram dado melhores ou piores que os reais

Colateral – Refere-se à riqueza patrimonial dos clientes composta por bens (móveis e imóveis) e aplicações financeiras. No mercado de crédito, esse “C” recebe a denominação de “garantia acessória”, ou seja, garantia secundária vinculada aos contratos de crédito para proteger os credores de situações adversas decorrentes da perda de capacidade financeira dos clientes (parcial ou total). Para a realização de adequada análise de riqueza patrimonial, é fundamental que o analista consiga a abertura da composição do patrimônio do cliente, além de identificar a situação dos ativos em termos de liquidez, existência de ônus e valor de mercado.

Para um analista de crédito inexperiente a primeira sensação com relação a este aspecto é de que quanto maior e mais sólida for a garantia, mas fácil de ser a liberação de crédito. Este “C” refere-se à qualidade das garantias, que serão acessórias ao crédito concedido, é em hipótese alguma esse fator substituirá o fator caráter que é o primeiro fator determinante do crédito.

Condições – Este “C” está relacionado à sensibilidade da capacidade de pagamento dos clientes à ocorrência de fatores externos adversos ou sistemáticos, tais como os decorrentes de aumento nas taxas de inflação, taxa de juros paridade cambial; e de crises em economias de países desenvolvidos e emergentes, que mantêm relacionamento com o Brasil. É de extrema importância para a determinação do risco total de crédito, uma vez que, dependendo da importância do fator sistemático – exemplo típico de situação recessiva com aumento da taxa de desemprego e redução do nível de atividade econômica -, o credor poderá enfrentar sérias dificuldades para receber o crédito.

Este “C” de crédito refere-se ao meio ambiente no qual a empresa está inserida, ou seja, refere-se aos fatores externos de sazonalidade, desaquecimento setorial ou geral, setor com alta sensibilidade, renda, demanda, etc. podem afetar terrivelmente a saúde da empresa.

Segundo Blatt (1999, p.47): Além dos “Cs” tradicionais e consagrados, alguns autores incluem um sexto “C”, que é o “conglomerado”:

Conglomerado - fazem menção à análise financeira de controladas, controladoras, coligadas e interligadas, para que se possa fazer uma análise mais apurada com relação ao pleiteante do crédito.

Para Blatt (1999, p.47) Existem os “Cs” modernos do crédito que são:

Consistência – faz menção à escolha e gerenciamento do alvo de mercado, ou seja, a escolha do alvo correto, que por sua vez

depende da política do credor, da conjuntura econômica, da estrutura do cliente, etc.

Comunicação – faz menção à correta e ágil obtenção análise de informações cadastrais, estruturais, contábeis e econômico-financeiras do pleiteante de crédito.

Controle – faz menção ao acompanhamento, gerenciamento e administração do crédito concedido, uma vez que todo crédito gera uma obrigação a ser cumprida em determinado prazo.

Na análise de crédito e de risco ainda existem os três novos “Cs” do crédito que se adequam a atual realidade, conforme (BLATT, 1999, p.48):

Concorrência – O cliente deve ter os produtos corretos para o mercado adequado, ou não sobreviverá aos rigores da concorrência no curto prazo.

Custos – O cliente deve possuir uma boa gestão de custos, pois, caso contrário, poderá sofrer um significativo ataque de suas receitas.

Caixa – A geração de caixa é uma medida da viabilidade de uma empresa. As fontes de caixa devem ser capazes de suportar o gasto de capital, os dividendos e as variações no capital circulante.

A visão geral das participações societárias, a saúde econômica financeira das empresas ligadas, as parcerias com fornecedores e clientes são hoje fortes argumentos nas decisões dos gestores de crédito.

Estes conceitos básicos é que dão aos agentes do mercado uma visão geral dos princípios que devem ser observados ao se conceder crédito. Cabe a cada agente desenvolver sua própria política operacional.

2.3 PROCESSO DE CRÉDITO

2.3.1 Fluxo Operacional do Crédito

Um dos principais instrumentos para a concessão de crédito é a ficha cadastral, onde constam informações sobre o potencial do tomador de crédito, e é um documento de uso restrito e confidencial. Ela é preenchida pelo interessado para que possa ser viabilizada a abertura da conta corrente, que servirá como base para confirmações posteriores. Feito à apuração do emprestador, se dá início a busca de informações através de agências especializadas em cobrança de inadimplências.

A essência da análise de score comportamental de um tomador é de identificar certos fatores chave que influencia na adimplência ou inadimplência dos clientes, permitindo a classificação do mesmo em grupos distintos e, como conseqüências, a decisão sobre a aceitação ou não do crédito em análise. A diferenciação desse crédito em relação aos modelos subjetivos de análise de crédito se dá, principalmente, pelo fato da seleção dos fatores-chave e seus respectivos pesos a ser realizada através de processos estatísticos. Além disso, a pontuação gerada para cada cliente, a partir do grau de seu score comportamental, fornece indicadores quantitativos das chances de inadimplência desse cliente.

Quando aplicados a pessoas físicas, eles utilizam informações cadastrais e de comportamento dos clientes. Já quando aplicados a empresas, são utilizados índices financeiros como variáveis determinantes ou não da insolvência das mesmas. O score comportamental propriamente dito é ferramenta que dá suporte à tomada de decisão sobre a concessão de crédito para novas aplicações ou novos clientes.

Formalizado por meio contratual entre a instituição e o cliente, o crediário baseia-se num compromisso formal e por escrito, assinado pelas partes, em que são definidas em suas cláusulas todas as obrigações do cliente e do lojista de forma bem clara, precisa e objetiva, sob pena de serem algumas cláusulas invalidadas posteriormente, como:

- valor das prestações;
- o número de parcelas;
- os encargos financeiros;
- eventuais descontos;
- a possibilidade de se reaverem as mercadorias;
- as garantias;
- as penalidades, multas e juros por eventuais atrasos pelo não pagamento.

2.3.2 Política Operacional

A política de crédito da empresa estabelece as determinações quanto a: seleção, padrões e condições de crédito.

Nas instituições bancárias, a qualidade dos créditos deve ser de tal forma, que sua carteira de crédito seja saudável e rentável. Muitas das variáveis que interferem no risco de crédito do cliente, não são controláveis, nem totalmente previsíveis pelo banco; outras, entretanto, são controláveis e tecnicamente previsíveis.

As diretrizes básicas, na política operacional da empresa, determinam pontos estratégicos, estabelecidos pela Diretoria, que devem ser observados na decisão do crédito. Esses pontos estão divididos em: princípios que devem ser observados, parâmetros de reciprocidade, responsabilidades, operações não permitidas, dotação operacional, classificação das garantias e limite operacional.

Princípios que devem ser observados:

- normas e limites específicos para cada linha de crédito;
- situação atual e perspectivas futuras do cliente;
- rentabilidade da operação;
- seletividade dos tomadores de crédito;
- pontualidade na liquidação;
- finalidade do empréstimo, para o correto direcionamento das linhas de crédito;
- toda proposta deverá ser precedida de consulta prévia a órgãos internos e externos de proteção ao crédito;
- dar preferência às operações com menor prazo e maior liquidez;
- evitar: predominância de financiamentos para o mesmo setor de atividade, concentração de operações a grupos empresariais e a pequeno número de clientes.

O cliente deverá ser atendido dentro dos parâmetros de reciprocidade estabelecidos pela diretoria da empresa, que determina, nas negociações, a ênfase ao pagamento de tarifas e à parceria com o Banco, na compra de produtos e serviços. Já na conquista ou reconquista de clientes, determina a diretoria que o

atendimento independe da reciprocidade. Avalia-se apenas o potencial de negócios para o Banco.

Quanto às operações não permitidas, o Banco determina que seja vedada a concessão de empréstimos ou financiamentos a pessoa ou firmas que não atendam aos princípios acima citados; não possuam fichas cadastrais atualizadas e/ou possuam desabonos, excetuando-se os casos com justificativas plausíveis. Ficam vedadas também: a concessão de crédito sem a regular constituição de um título representativo da dívida; a realização de operações “casadas” e/ou com entrelaçamento de avais e fianças; as operações com membros do conselho de administração, e fiscal, e da diretoria do banco; com pessoas físicas ou jurídicas que tenham causado prejuízo ao banco ou ao seu conglomerado, ou ainda que estejam em litígio com o banco; com pessoas físicas ou jurídicas impedidas por dispositivo legal e operações que contrariem o disposto na Lei nº. 9.613 - de 03 de março de 1998.

– crimes de lavagem ou ocultação de bens, direitos e valores.

2.3.3 Responsabilidades

Sobre as responsabilidades, Berni (op.cit., p.99) comenta: “Não se deve analisar uma linha de crédito isoladamente e, ao contrário, devemos conhecer quais os outros riscos contraídos pela empresa (e pelo grupo) em nosso banco e em outros bancos.” A importância dada ao tema na literatura, é reconhecida pelo Banco, que determina que as propostas de operações devam contemplar o total de responsabilidades do cliente, ou seja, o montante dos compromissos já assumidos pelo tomador, tanto junto ao próprio Banco como no Sistema Financeiro Nacional.

Essas informações são obtidas internamente através de um sistema denominado Central de Risco, que apresenta todas as operações e responsabilidades do cliente junto ao Banco. No mercado, são obtidas através de consulta à Central de Riscos Nacional.

Os funcionários responsáveis pela atuação nas atividades de contatos sejam eles chamados gerentes gerais, de agência, de contato, de atendimento, operacionais, enfim qualquer que seja seu título ou designação é conferida a faculdade de manter contatos com os clientes, envolvendo especificamente a

proposição de limites de crédito e negociação de empréstimos e suas condições em nome do banco.

O agente comercial lida direto com o cliente, onde existe um elo de ligação banco-cliente, é função indeclinável do gerente de contatos todo o processo de construção do universo de informações sobre seus clientes e sua materialização documental que permita seu arquivamento em local apropriado e ou consulta quando necessário. O papel dos agentes de crédito é de grande relevância para reduzir os percentuais de inadimplência verificados nas instituições financeiras.

Para Schrickel (2000, p.68), "O gerente de contatos é, pois, responsável por obter toda a informação indispensável que viabilize e sustente as decisões de crédito relacionadas às propostas de limites que cumpre a ele encaminhar para aprovação numa ou mais das diversas instâncias de alçada existentes na instituição, quando não é ele mesmo que assim possa fazer".

Varias instituições financeiras, constituem áreas técnicas, dotadas de analistas de crédito e outros técnicos, que se encarregam de processar, tecnicamente, as informações obtidas dos clientes.

Usualmente, no mercado, a aprovação dos limites de crédito e das operações é de competência de órgãos colegiados. No Banco estudado, estes órgãos são denominados Comitês de Crédito. O Comitê de Crédito da Agência deverá possuir no mínimo três componentes, que são necessariamente: o Gerente Geral (ou o administrador designado para a função), o Gerente de Atendimento e o Gerente de Negócios.

2.3.4 Segurança, Documentação das Operações

As instituições financeiras utilizam-se de bancos de dados, públicos e privados, para a avaliação do risco de crédito, ou seja, da probabilidade de recebimento do montante emprestado ao cliente (consumidor de serviços bancários).

Com as informações levantadas na visita, com as análises dos demonstrativos financeiros efetuadas, tem-se, como terceiro e último passo para a elaboração da ficha cadastral, o levantamento de desabonos, que são fatos ou ocorrências que, para efeito de crédito, depreciam ou desclassificam o cliente. Os desabonos podem ser subdivididos em: protesto, falência e concordata, mal uso de

cheque, insucesso empresarial, ação judicial, restrição financeira, inadimplência e/ou prejuízo causado ao Banco.

As consultas aos órgãos internos e externos de proteção ao crédito fornecem dados referentes aos desabonos. Os principais órgãos são:

- Serasa – Centralização de Serviços dos Bancos S/A, antigo Cenar - Central Nacional de Restrições, onde é efetuada a negativação, em âmbito nacional, do cliente pessoa física ou jurídica, com restrições financeiras;
- SPC- Serviço de Proteção ao Crédito, que efetua a negativação apenas de pessoas físicas e em âmbito municipal;
- Lista Negra: banco de dados interno da instituição estudada, onde são listados todos os clientes que deixaram de honrar suas obrigações financeiras junto ao Banco, nos prazos acordado-legais;
- Sistema de operações inadimplentes: banco de dados, onde são listados os clientes com operações inscritas em créditos em liquidação ou na rubrica outras despesas operacionais.

De acordo com a avaliação que é feita pelo banco, acessando esses cadastros, estabelece-se à taxa de juros a ser cobrada em um negócio bancário específico ou mesmo se o banco pode deixar de conceder o empréstimo. As informações são obtidas junto a empresas e organizações que mantêm esses bancos de dados informacionais atualizados.

A dotação operacional é determinada pela Diretoria Financeira da instituição, que distribui, mensalmente, os recursos disponíveis para as operações das carteiras de crédito geral, de crédito rural, de crédito imobiliário, para as operações de fiança, avais, investimentos e desenvolvimento. O equilíbrio financeiro da empresa depende da estrita observância das dotações operacionais.

Para a classificação das garantias, deve-se considerar que: garantias são elementos acessórios da operação de crédito, que visam assegurar o cumprimento das obrigações assumidas pelo devedor. Segundo Fortuna (op.cit.,p.139): “as operações de empréstimo feitas pelos bancos normalmente exigem garantias que assegurem o reembolso das instituições financeiras em caso de inadimplência dos tomadores de empréstimos.”

As garantias materializam-se através do instrumento contratual adequado a cada linha de crédito, classificando-se em: reais e fidejussórias. São garantias reais: caução de duplicatas, de cheques, de outros títulos ou direitos creditórios; penhor; hipoteca; alienação fiduciária; papéis da própria instituição bancária e ouro físico. São garantias fidejussórias: aval; carta de fiança de bancos de primeira linha e interveniência de terceiro como devedor solidário.

Limite operacional é uma autorização prévia para, dentro de determinadas condições (valor, garantias, prazos, taxas e alçadas), a agência operar com determinado cliente, de modo a apressar o deferimento da operação.

Segundo manual da empresa, toda proposta de operação de crédito, de quaisquer das carteiras do banco, deverá obrigatoriamente ser iniciada nas agências.

Mas outros existem que, ao invés de somente compilar informação negativa, também armazenam dados positivos, relativos ao histórico de adimplência dos clientes e tomadores de empréstimos bancários, disponibilizando as operações por ele contratadas (incluindo prazo e forma de pagamento das prestações).

Segundo Schrickel (2000, p.86,87), "Toda situação de empréstimo implica, inicialmente, a total compreensão quanto à finalidade do crédito em si e sua adequada e oportuna fonte de repagamento".

Todo empréstimo não deve ser desembolsado sem que a transação seja entendida, em todas suas etapas e possíveis incrementos pelo prestador, além de ter sido claramente identificada à fonte de repagamento do empréstimo, quer pelo banco, quer pelo próprio tomador. E o gerente de contatos deve reunir conhecimentos sobre o tomador.

Na definição do risco do crédito, as instituições também classificam os clientes de risco alto, médio ou baixo. Outra forma utilizada é o emprego de termos quantitativos baseados no mercado. Consistem da análise dos prêmios pelo risco pago em títulos de dívida das empresas tomadoras de crédito, divididas em classes de risco similar. Por fim, outra forma de quantificação é através da análise da mortalidade passada, onde se analisa o histórico ou a experiência passada de perdas em títulos e empréstimos da mesma qualidade.

Conforme Schrickel (2000, p.87), "As garantias não substituem as dúvidas quanto às fontes de repagamento, quando estas, em princípio, já forem excessivamente questionáveis quanto a sua possível materialização. Como já visto, as garantias (ou Colateral) servem apenas para atenuar certas incertezas que envolvem acontecimentos imponderáveis e não controláveis, quer pelo prestador, quer pelo solicitante de crédito".

O risco assumido quando da aceitação de garantias é muito semelhante aquele assumido em um empréstimo. Se o empréstimo com colaterais contém termos, prazos, condições, restrições e ou cláusulas de aceleração, as garantias devem tê-las.

Segundo Baraldi (1990, p.56), "Políticas de crédito são linhas de orientações que direciona o processo de crédito buscando a equalização dos esforços que devem ser desenvolvidos nos níveis hierárquicos de uma instituição".

O desenvolvimento das políticas de crédito se dá através da coordenação dessas políticas, as pessoas responsáveis podem ter o direcionamento desmembrado nas seguintes funções: área de risco, crédito, negócios...

O processo de crédito numa instituição financeira, bem como para qualquer prestador, é concretizado pelo relacionamento com o cliente, o estudo da proposta de crédito é executado através de uma rotina de avaliação, baseada na "Política de Concessão" da instituição, chegando a um dos diagnósticos possíveis: proposta aprovada, negada ou derivada para a mesa de crédito.

Para uma tomada de decisão totalmente segura, sabe-se que é necessário ter em mãos todos os dados pertinentes ao problema e poder analisá-lo detalhadamente até vê-los bem claros e precisos. Entretanto, mesmo com estudos aprofundados as decisões enfeixam certo grau de risco. Saber selecionar os dados relevantes dentre os disponíveis ou inferi-los, adequadamente, constitui o segredo do acerto na tomada de decisão.

2.3.5 Principais Modalidades de Financiamento Pessoa Física

As principais modalidades de financiamento destacam-se algumas oferecidas a empresas e outras relacionadas a pessoas físicas. Será dada maior

ênfase às modalidades de financiamento a pessoas físicas, já que este é o objetivo principal do trabalho.

Dentre as operações de financiamento a pessoas físicas se destacam as seguintes:

- O Cheque Especial é uma conta corrente de crédito rotativo, com um limite pré-estabelecido de acordo com a capacidade cadastral do cliente, que permite saques a descoberto até o total deste limite. Sua concessão é efetuada através de contrato de crédito rotativo, renovado, automaticamente, a cada três meses, sem exigência de garantia. Para o cliente, o produto garante uma liquidez imediata para suas emergências, para o Banco, embora seja uma operação de alto risco, é um dos principais instrumentos mercadológicos.
- Empréstimo Pessoal: financiamento sem fim específico com prazos entre 1 e 24 meses. Nesta modalidade, não há um bem como garantia e o risco de inadimplência é maior, o que torna as taxas praticadas mais altas que as taxas do "CDC". Existem dois tipos de empréstimo pessoal, definidos de acordo com a origem do crédito. Há o empréstimo pessoal oferecido pelos bancos aos seus correntistas, cujas taxas giram em torno de 4% ao mês e o empréstimo pessoal oferecido por financeiras, que cobram entre 12% e 15% ao mês. A diferença básica é a relação existente entre a instituição financeira e seus clientes de conta corrente no caso do empréstimo pessoal oferecido por bancos.
- O Crédito Automático é uma linha de empréstimo pessoal com limite pré-estabelecido, de acordo com a capacidade cadastral, cuja contratação é efetuada pelo cliente diretamente em equipamentos eletrônicos de auto-atendimento (24 Horas) permitindo saques parciais a qualquer tempo até o limite disponível, sem a prestação de garantias. O pagamento é efetuado em prestações mensais e consecutivas. A Antecipação de Recebíveis é a linha cuja finalidade é antecipar percentuais de valores a serem recebidos, tais como: restituição do imposto de renda, 13º salário, crédito de férias, salários e outros. O limite máximo é de 100% do valor a ser recebido, com pagamento mensal dos juros e, o principal, em uma única parcela por ocasião do recebimento do crédito. Essa linha tem como garantia, obrigatoriamente, a caução dos direitos creditórios e pode ser agregada, como garantia adicional, à figura do devedor solidário.

- Empréstimo para compra de veículos: operações com prazo entre 12 e 60 meses vinculadas à compra de veículo. O objeto da compra fica alienado como garantia do pagamento da dívida. Atualmente, são basicamente operações pré-fixadas e com parcelas fixas, mas que possuem seu histórico com muitas operações pós-fixadas, principalmente atreladas ao dólar.
- Empréstimo para compra de bens (CDC – Crédito Direto ao Consumidor): operações com prazos que variam entre 2 e 24 meses tradicionalmente. Nestes casos, o crédito é direcionado ao consumo e o bem é mantido vinculado ao crédito. Funcionam como uma ferramenta de fomento ao comércio. São operações essencialmente pré-fixadas e com parcelas fixas. Os meios de pagamento podem ser cheque pré-datado, carnê de pagamento ou mesmo os cartões chamados “Private Label”, que são vinculados a estabelecimentos comerciais e que possibilitam que o CDC seja feito de forma eletrônica. Com este instrumento, o cliente possui um limite pré-aprovado, compra no estabelecimento e paga via faturas mensais.
- Financiamento Imobiliário: financiamento para compra de bens imóveis oferecido pelas instituições financeiras. Trata-se de um mercado com regras específicas cujos recursos são direcionados no caso do Sistema Financeiro da Habitação. Neste contexto, as taxas praticadas são de 12% ao ano mais TR. Os prazos variam de 1 a 15 anos.
- Cartão de Crédito: linha de financiamento pré-aprovada para compras e saques embutido em cartão magnético. Há duas modalidades de crédito em uma plataforma de cartão de crédito. Há a possibilidade de sacar espécie ou fazer compras em parcelas fixas, obtidas aplicando-se taxa de juros de aproximadamente 12% ao mês atualmente. Porém, o principal é o crédito rotativo. A cada mês envia-se para cada cliente uma fatura composta de todas as transações efetuadas, um extrato da conta do cartão. O financiamento rotativo é contratado e concedido no momento do pagamento da fatura ou no momento da escolha do cliente entre pagar toda a fatura, ou apenas parte dela e financiar o restante. Os limites de crédito podem chegar a até algumas vezes a renda do cliente.

3 METODOLOGIA

Este projeto de pesquisa se baseia nos seguintes procedimentos metodológicos: Pesquisa bibliográfica, pesquisa documental, pesquisa de campo, coleta de dados, análise dos dados e delimitação do tema.

3.1 PESQUISA BIBLIOGRÁFICA

De acordo com Vergara (1998, p.46), "Pesquisa bibliográfica é o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral".

3.2 PESQUISA DOCUMENTAL

Conforme Vergara (1998, p.46), "Pesquisa documental é a realizada em documentos conservados no interior de órgãos públicos e privados de qualquer natureza, ou com pessoas: registros, anais, regulamentos, circulares, ofícios, memorando e outros" dentro da instituição.

3.3 PESQUISA DE CAMPO

Segundo Vergara (1998, p.45), "Pesquisa de campo é a investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo". Nesta pesquisa foi utilizado o método de estudo de caso, que foi realizada em uma instituição financeira sediada em Natal/RN.

3.4 COLETA DE DADOS

Segundo Santos (2001, p.74), "Coletar dados é juntar as informações necessárias ao desenvolvimento dos raciocínios previstos nos objetivos". E para Cervo; Bervian (1996, p.74), "Coleta de dados é a tarefa cansativa, por vezes fadigosa, que exige sempre muita paciência e perseverança". A coleta de dados foi realizada em uma instituição financeira sediada na região de Natal no bairro Centro, doravante chamaremos de Instituição.

O instrumento utilizado para coleta de dados nesta pesquisa foi o questionário (apêndice), composto por questionários com perguntas fechadas e abertas e observações in loco. Conforme Lakatos; Marconi (1999, p.100), "Questionário é um instrumento de coleta de dados construído por uma série ordenada de perguntas". Os respondentes da pesquisa são dezoito funcionários da Instituição, dentre eles Gerentes e Assistentes Comerciais envolvidos no processo de Concessão de Crédito.

3.5 ANÁLISE DOS DADOS

Passada a etapa de realização dos questionários, o próximo passo foi a análise de dados e em seguida a construção dos gráficos, sendo usado para estes o programa do Excel.

3.6 DELIMITAÇÃO DO TEMA

Na análise de crédito de uma instituição financeira existem créditos para Pessoa Física e Pessoa Jurídica, esta pesquisa delimitará seu estudo apenas acerca dos procedimentos de análise para Pessoa Física.

A instituição financeira em estudo solicitou por motivo de segurança, que a sua razão social e seu endereço não fosse mencionado, o que doravante nesta pesquisa foi denominada como Instituição.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 PROPOSTA TÉCNICA

A problemática analisada na Instituição Financeira mostra que não existe divergência entre a teoria e a prática de análise de crédito. Foram estudados os Manuais de Instruções – MI's da Instituição onde mostra a seqüência seguida pelos seus colaboradores.

4.2 DESCRIÇÃO DOS DADOS COLETADOS

A pesquisa de campo realizada teve o embasamento através de questionário, que envolveu oito perguntas abertas e fechadas formulada acerca do conhecimento em Análise de Crédito. As questões abordam a temática de como está o nível de conhecimento dos Gerentes e Assistentes Comerciais da Instituição Financeira, localizada no Centro de Natal/RN em relação à Análise de Crédito e de como pode reduzir os riscos.

A análise foi realizada no universo de dezoito entrevistados, todos são funcionários da Instituição pesquisada, sendo formuladas todas as questões nesse universo acima mencionado.

As informações dessa análise estão relacionadas nos resultados abaixo para cada questão formulada:

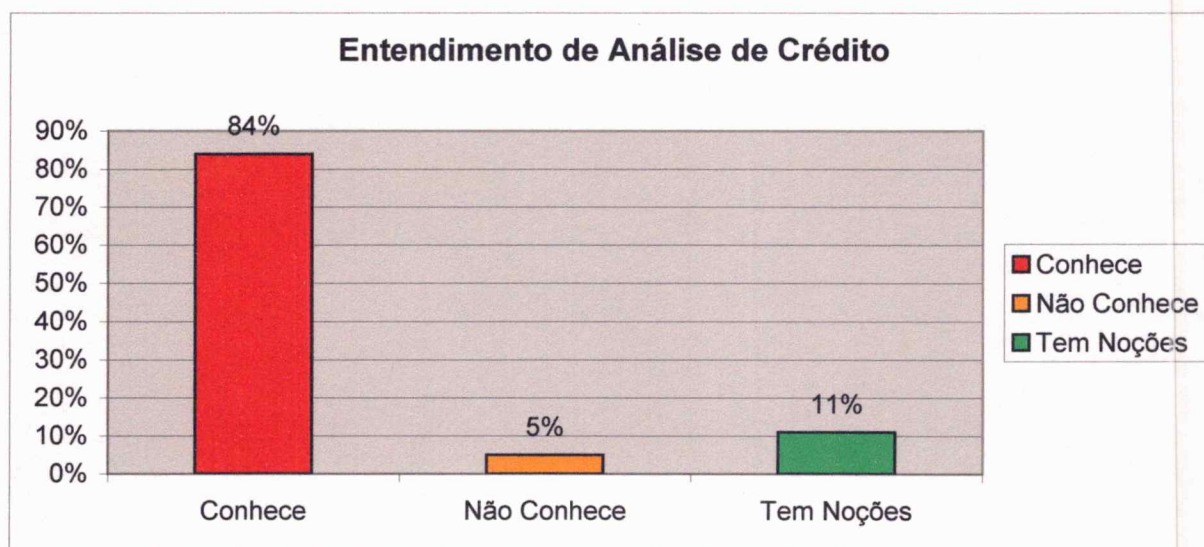


Gráfico 01 – Entendimento de Análise de Crédito

Fonte: Pesquisa realizada com os Gerentes e Assistentes Comerciais de uma Instituição Financeira localizada no Centro de Natal/RN.

Dos dezoito entrevistados a grande maioria conhece a análise de crédito, essa questão buscou saber quem conhece ou quem tem noções de Análise de Crédito, de uma forma ampla sem adentrar em conhecimento específico sobre o tema. O objetivo dessa questão é saber dentro do universo estudado o percentual de funcionários da área comercial que tem conhecimento em análise de crédito. Como as maiores partes dos entrevistados afirmam que conhecem análise de crédito, obtivemos um total quatorze respostas positivas, totalizando um percentual de 84%.

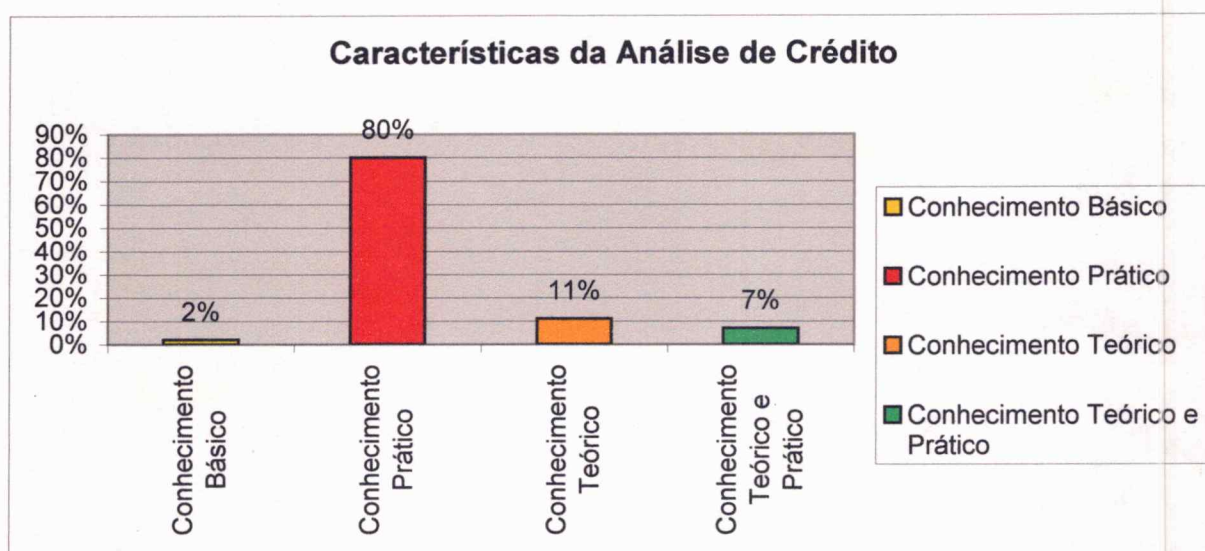


Gráfico 02 – Características da Análise de Crédito

Fonte: Pesquisa realizada com os Gerentes e Assistentes Comerciais de uma Instituição Financeira localizada no Centro de Natal/RN.

Um percentual de 80% dos entrevistados sabe quais são as características da análise crédito na prática e 7% têm conhecimento teórico e prático em análise de crédito. O objetivo desta questão é mostrar como a grande maioria não conhece a teoria da análise de crédito e sim tem noções do assunto, conhecendo mais na prática, quando vai acontecendo o problema no dia a dia.

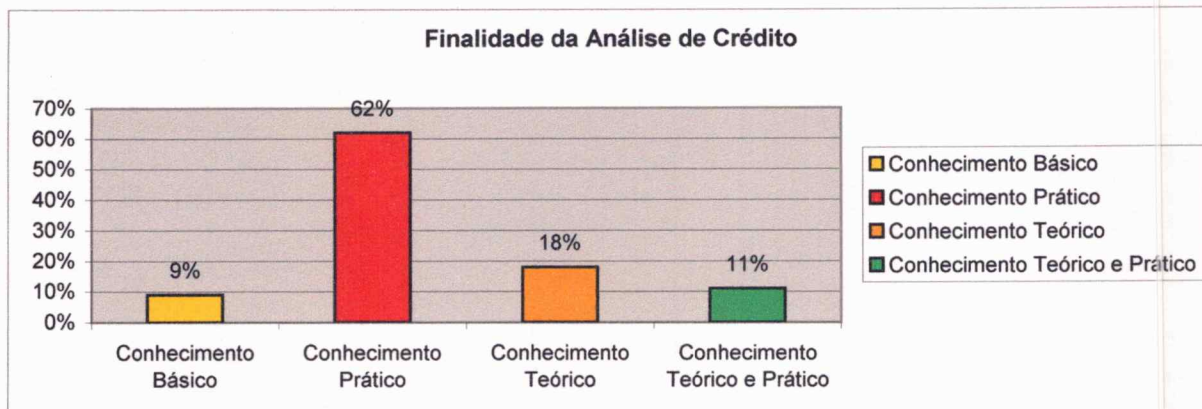


Gráfico 03 – Finalidade da Análise de Crédito

Fonte: Pesquisa realizada com os Gerentes e Assistentes Comerciais de uma Instituição Financeira localizada no Centro de Natal/RN.

Nessa questão obtivemos o resultado de 62% dos entrevistados sabe na prática qual a finalidade da análise de crédito. O intuito desta questão é identificar como os funcionários podem auxiliar na redução dos riscos da Instituição, sabendo que o objetivo é de ser possível identificar os clientes que poderão não honrar com suas obrigações, acarretando uma situação de risco de caixa à organização.

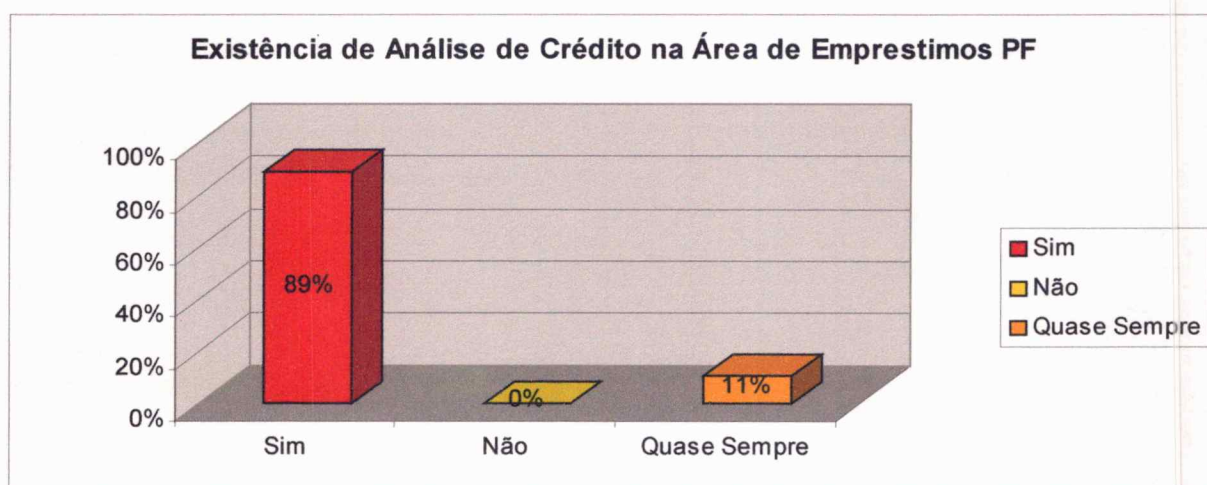


Gráfico 04 – Existência de Análise de Crédito na Área de Empréstimos PF

Fonte: Pesquisa realizada com os Gerentes e Assistentes Comerciais de uma Instituição Financeira localizada no Centro de Natal/RN.

Do universo entrevistado 89% dos respondentes afirmam que existe análise de crédito na área de empréstimo pessoa física e uma minoria de 11% informa que nem sempre ocorre à análise, pois em período de alcançar às metas as linhas de crédito são liberadas sem praticamente haver análise.

De acordo com as respostas dos funcionários existe análise de crédito na área de empréstimos PF, e que eles visam identificar os riscos daquela concessão, evidenciando quanto à capacidade de repagamento do tomador e fazem recomendações sobre o melhor tipo de produto a ser concedido.

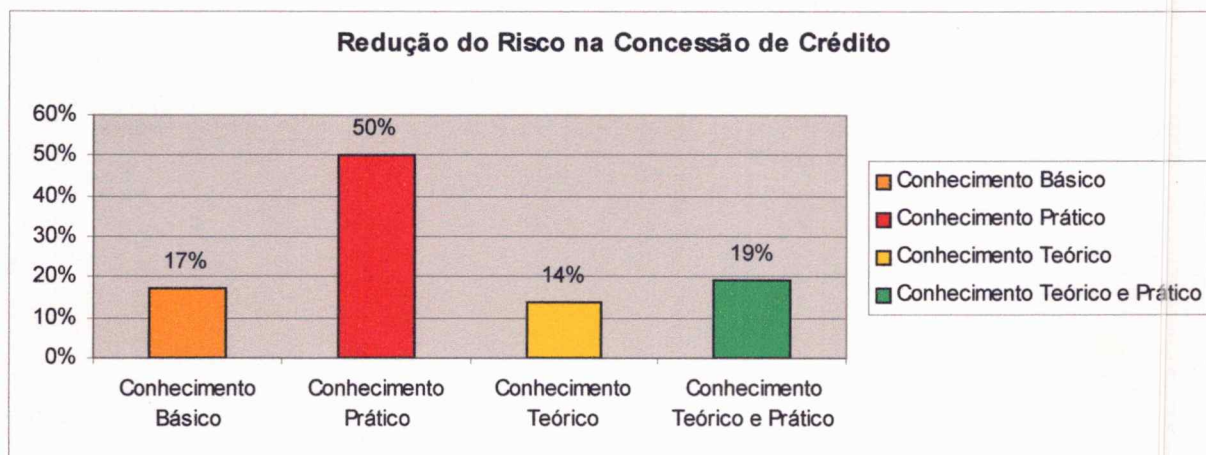


Gráfico 05 – Redução do Risco na Concessão de Crédito

Fonte: Pesquisa realizada com os Gerentes e Assistentes Comerciais de uma Instituição Financeira localizada no Centro de Natal/RN.

Dos funcionários entrevistados 50% deles conhecem os procedimentos da análise de crédito fazendo com reduzam os riscos na hora da concessão do crédito, na prática. A questão objetivou saber quantos dos Gerentes e Assistentes comerciais sabem na teoria o que deve ser analisado antes de conceder uma linha de crédito.

Alguns dos respondentes afirmam que existem alguns itens que bem analisado podem diminuir o risco de crédito, cada um com suas particularidades.

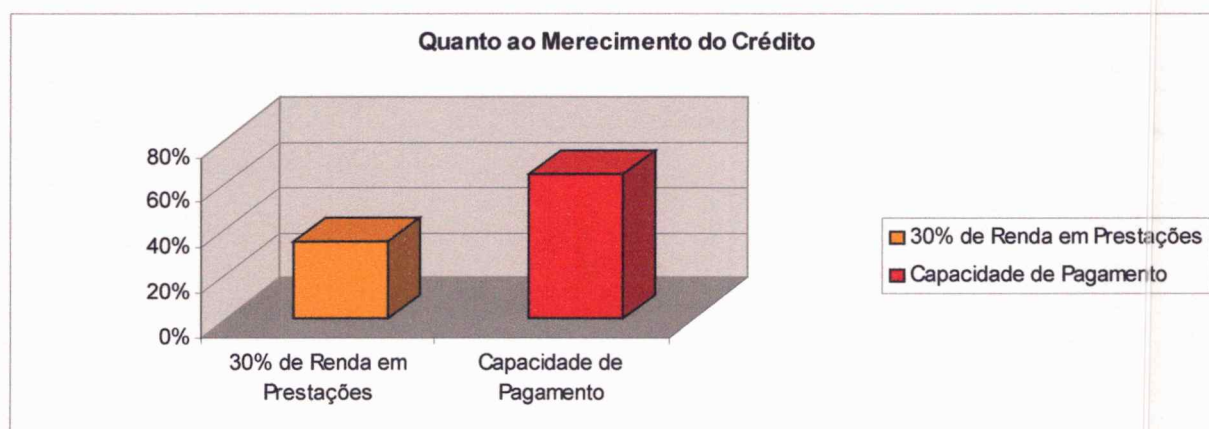


Gráfico 06 – Quanto ao Merecimento do Crédito

Fonte: Pesquisa realizada com os Gerentes e Assistentes Comerciais de uma Instituição Financeira localizada no Centro de Natal/RN.

Neste item foi abordado se há existência de análise de risco ao avaliar o quanto o cliente merece de crédito, foi confirmado que existe a análise, mas nem sempre é visto o quanto pode se comprometer da sua renda e sim o que ele afirma poder receber, totalizando um percentual de 35% dos entrevistados que analisa a linha de crédito dentro da margem dos 30% da renda líquida.

Grande parte dos respondentes fala que existe muitos fatores para ser analisado, mas o principal é a capacidade de pagamento, pois existem casos do cliente não ter comprovação de renda.

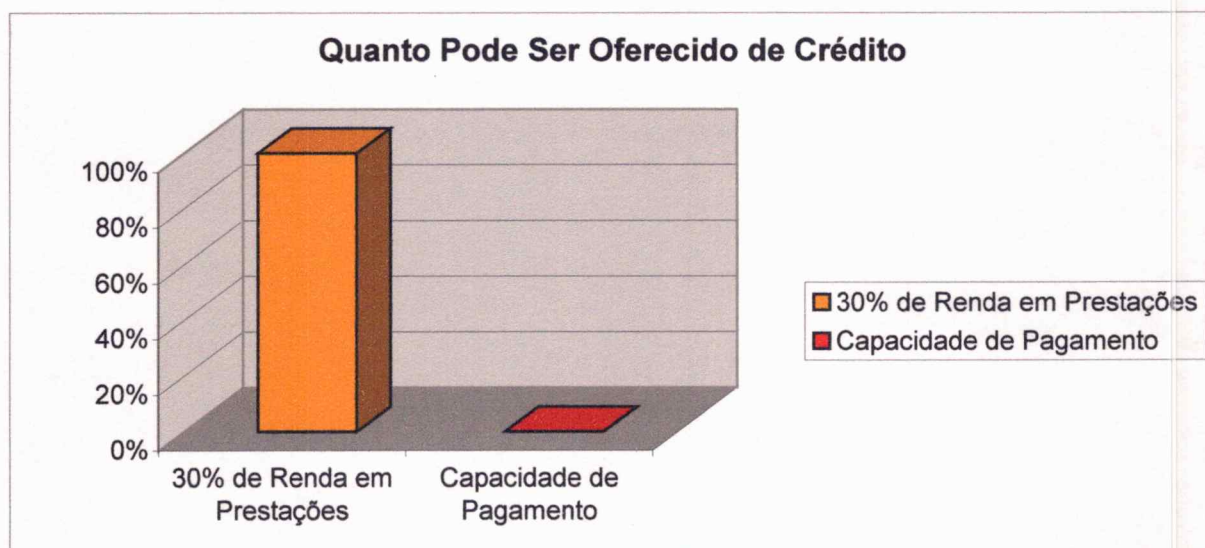


Gráfico 07 – Quanto Pode Ser Oferecido de Crédito

Fonte: Pesquisa realizada com os Gerentes e Assistentes Comerciais de uma Instituição Financeira localizada no Centro de Natal/RN.

100% dos entrevistados afirmam que podem ser oferecidos de crédito ao cliente, linhas de crédito de acordo com sua margem permitida de 30% da sua renda líquida. O objetivo desta questão é avaliar o comprometimento dos funcionários com a Instituição, pois apartir do momento que ele libera uma linha de credito fora da margem ele esta alcançando suas metas, mas esta aumentando o risco de caixa da Instituição.

Todos os respondentes fala que não pode exceder o limite de 30% da renda líquida.

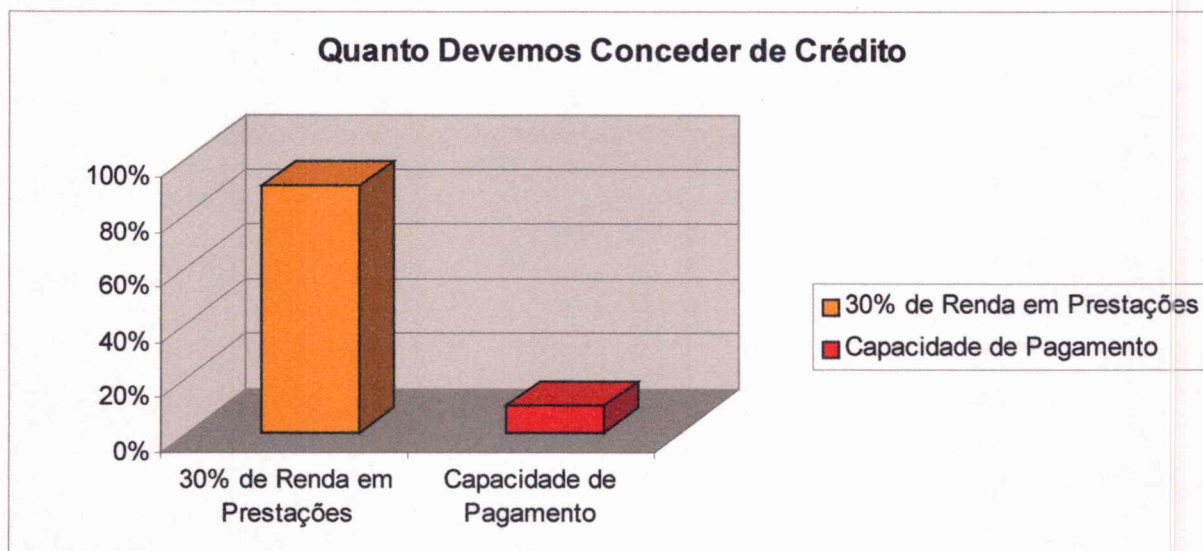


Gráfico 08 – Quanto Devemos Conceder de Crédito

Fonte: Pesquisa realizada com os Gerentes e Assistentes Comerciais de uma Instituição Financeira localizada no Centro de Natal/RN.

Nesta questão 90% dos entrevistados concordam que devemos conceder de crédito ao cliente 30% da sua renda líquida em prestações, dependendo do nível de restrições, mesmo que o produto seja de renegociação de dívida. A questão avalia se existe a análise do funcionário para com o cliente, verificando a severidade de seus restritivos, seu cadastro e o comprometimento da renda.

A maioria dos respondentes fala que deve conceder até 30% da renda líquida do cliente, dependendo do tempo de relacionamento e a severidade de seus restritivos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho objetivou abordar como os procedimentos de análise de crédito em uma Instituição Financeira podem contribuir para a gestão dos riscos de créditos a níveis aceitáveis. Onde o maior intuito foi de avaliar se os métodos utilizados pela Instituição são de acordo com a teoria e qual o nível de conhecimento dos Gerentes e Assistentes Comercial.

O resultado obtido na análise dos documentos internos evidencia que o banco trabalha de forma ligada diretamente a teoria da análise de crédito e gestão de risco, seu Manuais de Instruções estão sempre atualizados e são liberados para qualquer funcionário conhecer as normas e procedimentos para a formalização de determinado produto.

A Instituição Financeira tem se especializado na gestão dos seus riscos, tanto porque atuam em um ambiente instável, os riscos operacionais ainda são pouco analisados, acompanhados e controlados pela Instituição.

A pesquisa mostrou que alguns de seus funcionários ainda não têm embasamento suficiente para conceder uma linha de crédito, que precisam de mais estudo da teoria e dos MI"s para poder aplicar na prática.

Diante do exposto recomendamos que a Instituição investisse mais em treinamento de aprimoração em análise de crédito para seus funcionários, pois existem algumas falhas na forma de análise, com tudo diminuirá os seus riscos.

REFERÊNCIAS

BARALDI, Maria Regina. **Manual de política e processo decisório de crédito**. São Paulo: IBCB, 1990.

BASEL COMMITTEE ON BANKING SUPERVISION – BCBS. **Principles for the management of credit risk**. Basel: BCBS, 2000a.

BLATT, Adriano. **Avaliação de Risco e Decisão de Crédito: Enfoque Prático**. São Paulo: Nobel, 1999.

CERVO, Amado Luiz, BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia Científica**. 4. ed. São Paulo: Makron Books, 1996.

FORTUNA, Eduardo. **Mercado Financeiro: Produtos e Serviços**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Técnicas de Pesquisa: Planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SANTOS, Antônio Raimundo dos. **Metodologia Científica: A Construção dos Conhecimentos**. 4. ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2001.

SANTOS, José Odálio dos. **Análise de Crédito: Empresas e Pessoas Físicas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

SILVA, José Pereira. **Gestão e Análise de Risco de Crédito**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SCHRICKEL, Wolfgang Kurt. **Análise de Crédito: Concessão e Gerência de Empréstimos**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2000.

VERGARA, Silva Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

Apêndice A – Questionário

**LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO
RIO GRANDE DO NORTE
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

Questionário a ser aplicado com os Gerentes e Assistentes Comerciais de uma Instituição Financeira localizada no Centro de Natal/RN.

1. Você entende de Análise de Crédito?
() Sim () Não () Tem noções
2. Quais as características da Análise de Crédito na sua opinião?
3. Indique a finalidade da Análise de Crédito na sua opinião?
4. Existe Análise de Crédito na área de empréstimos PF?
() Sim () Não () Quase sempre
5. Como os procedimentos de Análise de Crédito podem contribuir para diminuir o risco da concessão de crédito?
6. Existe análise de risco de avaliar o quanto o cliente merece de Crédito?
7. Existe análise para avaliar o quanto podemos oferecer de Crédito ao cliente?
8. Existe análise para avaliar o quanto devemos conceder de crédito ao cliente?

FARN

ANEXO

ANEXO A – CÓDIGO CIVIL – DOS TÍTULOS DE CRÉDITO

TÍTULO VIII DOS TÍTULOS DE CRÉDITO CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 887. O título de crédito, documento necessário ao exercício do direito literal e autônomo nele contido, somente produz efeito quando preencha os requisitos da lei.

Art. 888. A omissão de qualquer requisito legal, que tire ao escrito a sua validade como título de crédito, não implica a invalidade do negócio jurídico que lhe deu origem.

Art. 889. Deve o título de crédito conter a data da emissão, a indicação precisa dos direitos que confere, e a assinatura do emitente.

§ 1º É à vista o título de crédito que não contenha indicação de vencimento.

§ 2º Considera-se lugar de emissão e de pagamento, quando não indicado no título, o domicílio do emitente.

§ 3º O título poderá ser emitido a partir dos caracteres criados em computador ou meio técnico equivalente e que constem da escrituração do emitente, observados os requisitos mínimos previstos neste artigo.

Art. 890. Consideram-se não escritas no título à cláusula de juros, a proibitiva de endosso, a excludente de responsabilidade pelo pagamento ou por despesas, a que dispense a observância de termos e formalidade prescrita, e a que, além dos limites fixados em lei, exclua ou restrinja direitos e obrigações.

Art. 891. O título de crédito, incompleto ao tempo da emissão, deve ser preenchido de conformidade com os ajustes realizados.

Parágrafo único. O descumprimento dos ajustes previstos neste artigo pelos que deles participaram, não constitui motivo de oposição ao terceiro portador, salvo se este, ao adquirir o título, tiver agido de má-fé.

Art. 892. Aquele que, sem ter poderes, ou excedendo os que têm, lança a sua assinatura em título de crédito, como mandatário ou representante de outrem, fica pessoalmente obrigado, e, pagando o título, tem ele os mesmos direitos que teria o suposto mandante ou representado.

Art. 893. A transferência do título de crédito implica a de todos os direitos que lhe são inerentes.

Art. 894. O portador de título representativo de mercadoria tem o direito de transferido, de conformidade com as normas que regulam a sua circulação, ou de receber aquela independentemente de quaisquer formalidades, além da entrega do título devidamente quitado.

Art. 895. Enquanto o título de crédito estiver em circulação, só ele poderá ser dado em garantia, ou ser objeto de medidas judiciais, e não, separadamente, os direitos ou mercadorias que representa.

Art. 896. O título de crédito não pode ser reivindicado do portador que o adquiriu de boa-fé e na conformidade das normas que disciplinam a sua circulação.

Art. 897. O pagamento de título de crédito, que contenha obrigação de pagar soma determinado, pode ser garantido por aval.

Parágrafo único. É vedado o aval parcial.

Art. 898. O aval deve ser dado no verso ou no anverso do próprio título.

§ 1º Para a validade do aval, dado no anverso do título, é suficiente a simples assinatura do avalista.

§ 2º Considera-se não escrito o aval cancelado.

Art. 899. O avalista equipara-se àquele cujo nome indicar; na falta de indicação, ao emitente ou devedor final.

§ 1º Pagando o título, tem o avalista ação de regresso contra o seu avalizado e demais coobrigados anteriores.

§ 2º Subsiste a responsabilidade do avalista, ainda que nula a obrigação daquele a quem se equipara, a menos que a nulidade decorra de vício de forma.

Art. 900. O aval posterior ao vencimento produz os mesmos efeitos do anteriormente dado.

Art. 901. Fica validamente desonerado o devedor que paga título de crédito ao legítimo portador, no vencimento, sem oposição, salvo se agiu de má-fé.

Parágrafo único. Pagando, pode o devedor exigir do credor, além da entrega do título, quitação regular.

Art. 902. Não é o credor obrigado a receber o pagamento antes do vencimento do título, e aquele que o paga, antes do vencimento, fica responsável pela validade do pagamento.

§ 1º No vencimento, não pode o credor recusar pagamento, ainda que parcial.

§ 2º No caso de pagamento parcial, em que se não opera a tradição do título, além da quitação em separado, outra deverá ser firmada no próprio título.

Art. 903. Salvo disposição diversa em lei especial, regem-se os títulos de crédito pelo disposto neste Código.

ANEXO B – CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDO

Seção V - Da Cobrança de Dívidas

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Seção VI - Dos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores

Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicarem a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

§ 4º Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.

§ 5º Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.

Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.

§ 1º É facultado o acesso às informações lá constantes para orientação e consulta por qualquer interessado.

§ 2º Aplicam-se a este artigo, no que couberem, as mesmas regras enunciadas no artigo anterior e as do parágrafo único do art. 22 deste Código.

Art. 45. (Vetado).

CAPÍTULO VI - Da Proteção Contratual

Seção I - Disposições Gerais

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada à oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

Art. 48. As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica, nos termos do art. 84 e parágrafos.

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de sete dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.

Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

ANEXO C – MANUAL DE INSTRUÇÕES DA INSTITUIÇÃO

1 CRÉDITO – PESSOA FÍSICA NA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

No setor bancário, a exposição ao risco é elevada, pois os bancos atuam como intermediadores de recursos. Dessa forma, para minimizar as perdas e assegurar bons resultados, é primordial gerenciar o risco por meio de sua identificação, mensuração e do controle da exposição.

Risco é o perigo inerente a qualquer atividade. Representa a incerteza em relação às consequências e resultados decorrentes de uma decisão. Seus efeitos podem ser amenizados desde que seja identificado e a exposição a ele, controlada.

Sob o ponto de vista de atividades específicas de um banco, o risco pode ser dividido em três grandes categorias, conforme a causa das possíveis perdas:

- Risco Operacional: é o risco de perdas resultantes de deficiências ou falhas nos processos internos, sistemas, pessoas e ou à exposição a eventos externos.
- Risco de Mercado: refere-se às possíveis perdas decorrentes da posição assumida pela instituição no mercado financeiro.
- Risco de Crédito: baseia-se nas possíveis perdas devidas a operações de crédito não pagas. Pode ocorrer por incapacidade de pagamento do contratante ou por restrições políticas.

O nível do risco de crédito pode variar segundo características da operação ou do cliente. Assim para amenizar as perdas, é essencial conhecer profundamente os tipos de riscos envolvidos na operação. Esse conhecimento possibilita o ajuste adequado da taxa a ser cobrada, o controle da inadimplência, a definição da forma de operação e, conseqüentemente, maior rentabilidade e diferenciação no mercado.

2 GERENCIAMENTOS DO RISCO DE CRÉDITO

A carteira de empréstimos deve ser avaliada periodicamente a fim de verificar sua composição e adequação à política de crédito do banco.

Os aspectos a serem acompanhados devem ser:

- Performance dos Recebíveis;
- Frequência de solicitações de renovações de empréstimos;

- Evidencia de solicitações de empréstimos cuja única finalidade seja uma forma de rolagem de dívidas;
- Apoio excessivo em dividas de curto prazo;
- Excessiva concentração de vencimento.

O resultado do banco, esta diretamente ligada à responsabilidade que lhe cabe sobre recursos de terceiros que lhe forma confiados, exige total zelo por sua segurança e rentabilidade, o que depende fundamentalmente de um processo eficaz de gerenciamento de riscos, controles internos e análises conjunturais. Para se liberar uma linha de crédito a Instituição passa pelas fases de análises de crédito como mostra na tabela a baixo.

FASES DO PROCESSO DE CRÉDITO

FASE	DEFINIÇÃO
Iniciação	Trata-se da fase onde se deve buscar o maior volume possível de informações sobre o cliente.
Aprovação	É necessário entender e avaliar o tempo de operação solicitada (linha de crédito, operação específica, renovação) e suas características (valor, prazo, rentabilidade, destino dos recursos, garantias), verificando o enquadramento nos critérios e políticas da Instituição.
Administração	Tem inicio apartir da liberação da operarão, a administração é uma atividade continua.
Recuperação	Iniciam junto com a administração de crédito, deve-se acompanhar a operação de forma a prever problemas que possam ocorrer no vencimento, em caso de a operação não ser liquidada no prazo contratado.

Tabela 1: Fases do processo de crédito
Fonte: Manual de Instrução da Instituição

3 RESPONSABILIDADES

A área de Riscos é responsável pela elaboração e manutenção de normas e procedimentos referentes a operações de crédito.

A área Comercial, de Operacional é responsável pelo cumprimento das alçadas nas operações de crédito, devendo efetivar somente operações que estejam conforme as condições definidas nos normativos dos produtos.

A área de Treinamento, com as áreas de Riscos, Comercial, de Operações, Operacional e de Produtos é responsável por estabelecer programas de treinamento

que possibilitem o entendimento efetivo do processo de crédito e promovam a observância total de suas normas.

A missão fundamental dos Comitês de Crédito é cuidar da qualidade da carteira creditícia que lhe corresponda, em função do segmento ou dos valores de alçada atribuídos a cada comitê. Suas atribuições serão, portanto, além de decidir operações dentro de suas respectivas alçadas, controlarem as situações de inadimplência, a evolução da morosidade e de sua cobertura ou provisionamento, a decisão de transferir a gestão do cliente e/ou operação para a Área de Recuperação, a classificação em normal de clientes classificados em Duvidoso Econômico, a revisão sistemática dos riscos de acordo com as políticas de Gestão e Acompanhamento do grupo, a classificação ou baixa das empresas em F.E.V. E – firmas de Vigilância Especial e, em geral, acompanhar a correta evolução dos negócios ativos, informando de imediato ao Comitê Superior qualquer circunstância de seu conhecimento, que possa ocasionar uma perda patrimonial.

4 CONTROLES INTERNOS

O Conselho Monetário Nacional, por meio da Resolução nº. 2554, de 24/09/1998, Banco Central do Brasil, determinou às instituições financeiras a implementação do “Sistema de Controles Internos” para as atividades desenvolvidas e para os sistemas de informações financeiras, operacionais e gerenciais, bem como para garantir o cumprimento nas normas legais e regulamentares aplicáveis.

As políticas e critérios estabelecidos para a concessão de crédito definem os procedimentos que serão seguidos e adotados pelas áreas que, direta ou indiretamente, têm participação nas operações de crédito, desde as atividades de desenvolvimento de novos produtos até o retorno dos ativos ao caixa do Banco.

A tabela a seguir mostra os principais eventos a serem controlados no processo de crédito, seus responsáveis e periodicidade da respectiva ação, cabendo aos gestores das áreas a observância e cumprimento das normas estabelecidas.

PONTOS DE CONTROLE

ATIVIDADE	PONTOS DE CONTROLE	RESPONSÁVEL	PERIODICIDADE
-----------	--------------------	-------------	---------------

Elaborar e manter atualizados os critérios e normativos necessários ao adequado cumprimento dos procedimentos referentes às operações de crédito.	Revisão dos Manuais de Instruções	Área de Risco	Trimestral, ou quando houver alterações internas ou de caráter legal.
Estabelecer programas de treinamento que possibilitem um bom entendimento e observância do Processo de crédito	Plano de Treinamento	Área de RH Treinamento	Semestral

Tabela 2: Pontos de Controle

Fonte: Manual de Instrução da Instituição

5 PRINCÍPIOS PARA CONCESSÃO DE CRÉDITO

A legislação reguladora das Instituições Financeiras é divulgada pelo Banco Central do Brasil. A instituição estudada cumpre integralmente essas normas e encontra-se devidamente sintonizada com as determinações desse órgão.

Um dos principais elementos da relação com os clientes e com o mercado em geral é a confiança. Assim, o Banco coíbe toda e qualquer atividade que possa contrariar seus parceiros éticos e possa de alguma forma, afetar a imagem e a reputação da instituição

A instituição tem como orientação efetuar operações de crédito para um elevado número de clientes de forma a pulverizar o risco e atuar em diversos setores da economia, diluindo o risco e elevando segurança da carteira.

A segurança em relação às operações de crédito realizadas é dada pela observância das orientações sobre o processo de análise, concessão, formalização e administração do crédito, determinados pela política de crédito, determinados pela política de créditos da instituição.

Ao propor uma operação, o gerente da conta deve certificar-se da capacidade de pagamento do cliente para devolver os recursos que o Banco lhe conceder, com os encargos devidos. Portanto, somente proporá e efetivará operações que sejam liquidáveis dentro dos prazos pactuados.

Respeitados a política, normas e procedimentos, deve-se otimizar a rentabilidade das operações realizadas, da forma mais vantajosa possível, para cobrir os custos e obter lucro dentro dos preceitos éticos.

6 GARANTIAS

As garantias das operações de crédito contratadas serão perfeitamente identificadas e se constituirão, perfeitamente, de títulos representativos de efeitos comerciais diretos e legítimos do cliente destinatário do crédito.

Nenhuma operação será realizada apenas em função da garantia proposta, mesmo que esta seja de excepcional qualidade. Na decisão pela concessão de crédito o gerente proponente, ou o comitê detentor da alçada, avaliará todos os aspectos do negócio seguido meticulosamente as etapas definidas nas fases do processo de risco.

São vedadas as operações de crédito onde o avalista / fiador / devedor solidário indicado esteja avalizado pelo proponente em outra operação de crédito (cruzamento de risco, ou aval cruzado).

Os bens dados em alienação fiduciária, penhor mercantil ou cédulas serão vistoriados pelos pontos-de-vendas e os laudos dessas vistorias ali permanecerão, à disposição da Auditoria e da Área de Riscos.

Nas operações com funcionários da Instituição Financeira é proibida a prestação de aval entre superiores e subordinados.

As regras para prestação de garantia por parte do Banco devem seguir as mesmas vedações legais e regulamentares impostas às instituições financeiras para concessão de empréstimos, adiantamentos e financiamentos, sendo vedado ao Banco:

- Prestar fiança a seus diretores e membros dos conselhos consultivos ou administrativos, fiscais, bem como a seus respectivos cônjuges;
- Prestação de fiança aos parentes, até segundo grau, das pessoas mencionadas no item acima;
- Prestação de fiança a pessoa física que participem de seu capital com mais de 10%. São passíveis de exceção as operações lastreadas por efeitos comerciais resultantes de transações de compra e venda ou penhor de mercadorias,

devidamente enquadradas nos limites fixados pelo Conselho Monetário Nacional em caráter geral, desde que tenha sido previamente obtida autorização específica, junto ao Banco Central do Brasil.

As pessoas de fiança por prazo indeterminado devem ser tratadas com exceção, sendo a alçada mínima para a concessão do Comitê Executivo de Riscos.

As restrições externas e internas são classificadas pelo Banco, de acordo com sua relevância, estabelecendo os respectivos "graus de severidade". Esta classificação é automaticamente assumida pelos sistemas de avaliação de crédito e será considerada para enquadramento das propostas de operações.

7 COMPOSIÇÃO DO CONJUNTO CADASTRAL

São as informações a respeito do cliente e por ele fornecidas: dados pessoais, endereços/contatos, dados profissionais, dados conjugue, bens, investimentos, imóveis e outras informações cuja fonte de referência é dados sobre o empréstimos, cartões de crédito, seguros e participações societárias.

As informações sobre restrições externas e internas refletem o comportamento e pagamentos do cliente no mercado e na Instituição.

O gerente responsável pela contado cliente deve obter dados sobre sua idoneidade moral, bem como verificar se as características das operações estão de acordo com suas atividades.

Para adequado diagnóstico de uma operação financeira pode ser insuficiente a informação que se tenha incorporado ao dossiê. Portanto, se o gestor da conta julgar conveniente, deve agendar visita ao cliente, com o objetivo de:

- Conhecer pessoalmente o solicitante/ proponente;
- Examinar e entender a origem de seus recursos e negócios;
- Conhecer as características da operação que pleiteia;
- Focalizar com segurança a operação, destacar as garantias consideradas adequadas;
- Esclarecer os "pontos obscuros" e detectar as contradições. Comentá-las com o solicitante e observar se há justificativa lógica;

- Procurar captar as contas de outros negócios do solicitante, familiares e amigos;
- O procurar vender outros produtos e serviços do Banco;
- Assessorar o cliente solicitante.

8 RESTRIÇÕES EXTERNAS

As restrições externas são informações de mercado, obtidas por meio de acesso a base de dados da Serasa e Associação Comercial de São Paulo:

- Serasa: informações em nível nacional, referentes a protestos, ações de busca e apreensão, justiça federal, falência, concordata, cadastro de emissão de cheques sem fundos - CCF, Refin (negativação dos Bancos) e perfin (negativação do comércio e prestadores de serviços).
- Associação Comercial de São Paulo: informações em nível nacional, referentes à negativações do comércio e prestadores de serviços, exclusivamente para pessoas físicas.

9 RESTRIÇÕES INTERNAS

As restrições internas são as informações sobre o cliente, obtidas por meio de registro e acompanhamento de suas transações.

Caso o cliente apresente restritivos internos UPLD a operação não deve ser realizada conforme previsto no manual de instruções "Consulta Restritivo Interno – UPLD".

As restrições ficaram registradas eletronicamente nas bases de dados do Banespa. Devem ser consultadas para abertura de contas correntes e análise e concessão de crédito.

Ao constatar restrições, o ponto-de-venda deve solicitar ao cliente a documentação de cancelamento, bem como as justificativas.

Para cancelamento das restrições na Serasa e no SPC, o gestor da conta deve orientar o cliente a dirigir-se ao respectivo órgão.

10 FERRAMENTAS UTILIZADAS PARA DECISÃO DE CRÉDITOS

O sistema de Elaboração, Análise e Gestão de Proposta de crédito, por meio do TFC > Empréstimos e Financiamentos, disponibilizam em telas específicas as informações cadastrais e comportamentais do cliente, tais como:

- Segmentação, renda, vínculo, idade, escore de iniciação e escore comportamental;
- Grau de severidade dos restritivos, permitindo seus detalhamentos;
- Produtos de Ativos (operações contratadas) e produtos de passivo (aplicações financeiras);
- Parecer final do Centro de Decisão sobre a proposta de operação.

Essas informações são utilizadas como parâmetros para a decisão do crédito proposto. Além do resultado da avaliação automática do produto solicitado, o sistema poderá informar outros produtos a serem ofertados ao cliente: estas ofertas só estarão disponíveis para clientes pré-selecionados dentro dos parâmetros de aceitação de riscos.

Na elaboração da proposta por meio do TFC > Empréstimos e Financiamentos, as consultas aos restritivos internos e externos são realizadas automaticamente. Para os clientes que possuem restritivos, o sistema disponibiliza o detalhamento analítico das restrições.

Por meio desta consulta automática efetuada pelo sistema, é eliminada a possibilidade de aprovação da operação para um cliente que possui restritivo (vigente) de crédito no mercado ou na própria instituição, maior que a estabelecida nas políticas vigentes.

- 1º Passo: solicitar a documentação necessária do cliente para análise e concessão do crédito.
- 2º Passo: cadastramento dos dados cadastrais do cliente no Sistema Pessoas (PE).
- 3º Passo: elaboração da proposta e análise automática no sistema de Elaboração, Análise e Gestão de crédito.

- 4º Passo: retorno da decisão automática com status "Aprovado": o gerente pode concordar com o valor e formalizar a operação ou alterar este valor e submeter à proposta ao Comitê de Crédito do ponto-de-venda.

- 5º Passo: retorno da decisão automática com status diferente de "Aprovado": a proposta pode ser submetida ao Comitê de Crédito do ponto-de-venda não possua ou não queira exercer sua alçada, pode encaminhar a proposta ao Centro de

O centro de decisão responde em até 24 horas todas as propostas de operações a ele encaminhadas, a contar da data de envio da proposta para análise até as 17 h do mesmo dia. Para propostas enviadas após as 17 h são consideradas como enviadas no dia seguinte, levando-se em consideração os finais de semana e feriados.

As propostas indeferidas pelo Centro de Decisão Pessoa Física podem ser reencaminhadas; ou seja, não existe a necessidade de elaborar nova proposta de crédito para o mesmo produto. O gerente de negócios deve, sim, apresentar nova defesa de crédito que contribua para análise da proposta pelo Centro de Decisão.

Neste caso, a alçada para a aprovação será exclusivamente do Centro de Decisão Pessoa Física.



Figura 1: Hierarquia das Alçadas

Fonte: Manual de Instrução da Instituição

11 ESCORE COMPORTAMENTAL

É uma ferramenta estatística capaz de prever a chance de inadimplência de um cliente nos próximos 6 meses. Trata-se de modelo de manutenção de crédito, utilizando dados de comportamento da conta corrente dos clientes nos últimos meses. Entre outras informações analisadas para cálculo do escore comportamental, algumas das mais importantes são:

- Ocorrência de cheques sem fundos ou devolvidos;
- Excessos sobre limite;

- Balanceamento entre créditos e débitos na conta corrente;
- Tendência crescente ou decrescente dos saldos.

Todo cliente pessoa física com contratos de cheque especial com mais de 2 meses de conta corrente possuirá uma das classificações abaixo no escore comportamental:

- 6 - cliente com risco de inadimplência baixíssimo: risco muito baixo;
- 5 - cliente com risco de inadimplência baixo: risco baixo;
- 4 - cliente com risco de inadimplência médio baixo: risco médio baixo;
- 3 - cliente com risco de inadimplência médio alto: risco médio alto;
- 2 - cliente com risco de inadimplência alto: risco médio alto;
- 1 - cliente com risco de inadimplência altíssimo: risco muito alto.