

ECO-338

**Análise de Risco de Crédito nas
Instituições Financeiras:
O Caso do Standard Bank, SARL**

António João Joaquim

Maputo, Outubro de 2007

**UNIVERSIDADE
EDUARDO MONDLANE
FACULDADE DE ECONOMIA**

Trabalho de Licenciatura em Gestão

DECLARAÇÃO

Eu, António João Joaquim , declaro por minha honra que este trabalho é da minha autoria e resulta da minha investigação. Esta é a primeira vez que o submeto para obter um grau académico numa instituição de ensino.

Maputo, aos ____ de ____ de 2007

O candidato


(António João Joaquim)

APROVAÇÃO DO JÚRI

Este trabalho foi aprovado com a classificação de _____ correspondente a _____ valores no dia ____ de Outubro de 2007 por nós, membros do júri examinador da Faculdade de Economia da Universidade Eduardo Mondlane.



(Presidente do Júri)



(Arguente)



(Supervisor)

DEDICATÓRIA

*À minha querida mãe (Deolinda Roberto),
à memória do meu pai (João Joaquim),
à minha noiva (Sílvia Elizabeth),
à minha filha (Kiana),
aos meus irmãos (Joaquim, Roberto, Márcia, Natércia e José)
e ao meu sobrinho (João).*

AGRADECIMENTOS

Ao meu supervisor, Dr. Armindo Nhabinde, pelos ensinamentos, pela dedicação e incentivos.

Aos meus amigos que conquistei na Faculdade de Economia da Universidade Eduardo Mondlane, e colegas Eusébio Constantino, Faqira António e Francisco Poxes, que contribuíram com os seus conhecimentos para que este trabalho se efectivasse:

Aos funcionários do Registo Académico pela paciência na atribuição de credenciais, que sem as quais, não teria acesso a instituição pesquisada.

A todos aqueles que com a sua ajuda tornaram possível o presente trabalho vai a minha gratidão.

LISTA DE ABREVIATURAS

BCI – Fomento - Banco Comercial de Investimento e Fomento

BCM – Banco Comercial de Moçambique

BNU – Banco Nacional Ultramarino

BM – Banco de Moçambique

BPD – Banco Popular de Desenvolvimento

BSTM – Banco Standard Totta de Moçambique

BPA – Banco Português do Atlântico

BFE – Banco de Fomento & Exterior

IFs – Instituições Financeiras

PRES – Programa de Reabilitação Económica e Social

SBSA – Standard Bank of South Africa

RESUMO

O presente trabalho com o tema “Análise do Risco de Crédito nas Instituições Financeiras: Caso do Standard Bank, SARL”, pretende mostrar como as instituições financeiras (caso concreto dos Bancos), se preocupam com o risco de crédito na sua carteira de clientes.

O crédito sempre foi um instrumento de extrema importância na realização de negócios, viabilizando recursos para o crescimento e desenvolvimento económico. É um elemento presente, praticamente em todas as políticas financeiras das empresas, como forma de angariar recursos para investimento ou custeio de suas actividades. No entanto, a concessão de crédito por parte dos bancos está sujeita a um risco.

Neste contexto, a gestão de riscos passou a ocupar nos últimos tempos, posição de destaque na administração financeira dos bancos, especialmente em consequência da expansão do crédito, do crescimento do mercado e da globalização. Em Moçambique, a gestão de risco é motivada pela necessidade de assegurar e reforçar a estabilidade do sistema financeiro e da economia em geral.

A pesquisa foi do tipo exploratório e descritivo, que tomou a forma de um estudo de caso junto ao Standard Bank. A colecta de dados primários foi possível através de um questionário e os dados secundários através da pesquisa bibliográfica.

Como resultado, concluiu-se que o Standard Bank possui um índice de crédito mal para relativamente baixo em relação a outros bancos, o que pressupõe que tem boas políticas da gestão de risco de crédito.

INDICE

DEDICATÓRIA	i
AGRADECIMENTOS	ii
LISTA DE ABREVIATURAS.....	iii
RESUMO	iv
1. INTRODUÇÃO.....	1
1.1 DEFINIÇÃO DO TEMA E PROBLEMA	1
1.2 OBJECTIVOS	2
1.2.1. Objectivo Geral	2
1.2.2 Objectivos Específicos.....	2
1.3 RELEVÂNCIA DO TEMA	2
1.4 METODOLOGIA.....	3
1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO.....	4
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	5
2.1 CRÉDITO E FINANÇAS.....	5
2.2 BENEFÍCIOS PROVENIENTES DA INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA	6
2.3 RISCO	7
2.3.1 DIFINIÇÃO DE RISCO	7
2.3.2 RISCO NA ACTIVIDADE BANCÁRIA.....	8
2.4 TIPOS DE RISCO	9
2.4.1 Risco Operacional.....	9
2.4.2 Risco de Mercado	10
2.4.3 Risco Legal.....	11
2.4.4 Risco de Liquidez.....	11
2.5 RISCO DE CREDITO.....	12
2.6 GESTÃO DO RISCO DE CRÉDITO	14
2.7 GESTÃO DA CARTEIRA DE CRÉDITO	15
2.8 MÉTODOS PARA MITIGAR O RISCO DE CRÉDITO	16
2.8.1 Análise Quantitativa e Qualitativa.....	17
2.8.2 Os Cinco Cs de Crédito.....	18
2.9 AVALIAÇÃO DE RISCO DE CRÉDITO BANCÁRIO PARA MICRO E PEQUENAS EMPRESAS	24
3. EVOLUÇÃO DO SISTEMA BANCÁRIO MOÇAMBICANO	26
3.1. APRESENTAÇÃO DO ESTUDO DE CASO	28
3.1.1. Surgimento e Evolução do Grupo Standard Bank em Moçambique.....	29
4. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	41
4.1. CONCLUSÕES.....	41
4.2. RECOMENDAÇÕES	43
5. BIBLIOGRAFIA	44
ANEXOS	45

1. INTRODUÇÃO

1.1 DEFINIÇÃO DO TEMA E PROBLEMA

A gestão de riscos passou a ocupar, nos últimos tempos, posição de destaque na administração financeira, especialmente em consequência da expansão do crédito, do crescimento do mercado e da globalização. Em Moçambique, a gestão de risco é motivada pela necessidade de assegurar e reforçar a estabilidade do sistema financeiro e da economia em geral.

Várias classes de risco são apontadas pelos economistas das instituições Financeiras como merecedoras de atenção especial. Dentre elas, destacam-se o risco de gestão empresarial, gestão de crédito, de mercado, operacional além daqueles que estão associados a sistemas de infra-estrutura tecnológica.

O crédito sempre foi um instrumento de extrema importância na realização de negócios, viabilizando recursos para o crescimento e desenvolvimento económico. É um elemento presente em praticamente todas as políticas financeiras das empresas, como forma de suprir recursos para investimento ou custeio de suas actividades.

Sendo assim, o presente trabalho de licenciatura visa analisar o funcionamento das instituições financeiras no que diz respeito a minimização do risco de crédito de modo a maximizarem os seus lucros.

Para alcançar esse risco de crédito mínimo que os bancos desejam, utilizam vários métodos, sendo que, o tema em questão vai se incidir no estudo desses métodos para apurar a sua eficácia, assim como, fazer um estudo comparativo com os usados no Standard Bank.

1.2 OBJECTIVOS

1.2.1. Objectivo Geral

Este trabalho de pesquisa tem como objectivo mostrar como as instituições financeiras, caso concreto dos Bancos, se preocupam com o risco de crédito dos seus clientes.

1.2.2 Objectivos Específicos

O presente trabalho tem como objectivos específicos os seguintes:

- Identificar os instrumentos ou métodos eficazes e eficientes usados pelos bancos para mitigar o risco bancário;
- Identificar os factores e variáveis essenciais ao processo decisório de crédito;
- Verificar a necessidade de utilização de metodologia específica para análise de risco de crédito no segmento de pequenas e médias empresas;
- Verificar a relevância da utilização de demonstrações financeiras para este segmento de empresas;
- Sugerir métodos eficientes e eficazes para o caso das instituições de crédito em Moçambique;

1.3 RELEVÂNCIA DO TEMA

Em Moçambique, o crédito sempre foi escasso e, devido a políticas mal concebidas e processo inflacionário pernicioso do passado, a cultura do crédito como instrumento de alavacagem de negócio ainda é incipiente.

Entretanto, em consequência da recente e crescente estabilidade da economia Moçambicana nos últimos anos, as empresas têm percebido o crédito como um gerador de riquezas e de novos negócios, capaz de rentabilizar seus investimentos.

Com a minimização da inflação nos últimos anos, o crédito merece uma atenção especial

dos bancos, porque este proporciona lhes lucro fácil, a intermediação financeira passou a ocupar seu lugar de destaque como fonte principal de receitas, representando parcela significativa dos seus lucros.

O presente trabalho vai ajudar a aprofundar mais os conhecimentos adquiridos na faculdade e também dar um ponto de partida para os futuros estudantes que podem interessar-se pelo tema e que possam dar maior profundidade a análise.

Contudo, o presente trabalho visa contribuir para a reflexão e aprofundamento dos conhecimentos adquiridos sobre o risco de crédito nas instituições financeiras, como também vai servir de ponto de partida para os futuros estudantes interessados pelo tema.

1.4 METODOLOGIA

O presente trabalho, do ponto de vista dos objectivos é uma pesquisa do tipo exploratória e descritiva.

De acordo com Gil (1996: 53), “as pesquisas descritivas e exploratórias, habitualmente envolve o levantamento bibliográfico e documental, entrevistas não estruturadas e estudos de caso com objectivo de proporcionar visão geral, do tipo aproximativo acerca de determinado facto”.

A pesquisa exploratória, desta forma vem contribuir para a compreensão do problema de pesquisa, pois o objectivo é manter um contacto maior com a realidade e com as características que estão sendo estudadas.

Na pesquisa descritivo, o pesquisador propõe descobrir e observar fenómenos, procurando descrevê-los, classificá-los e interpretá-los, sem nele interferir para modificá-lo e toma a forma de estudo de caso (Gil, 1996).

Segundo Gil (1996: 133) “o estudo de caso é uma categoria de pesquisa, cujo objecto é uma unidade que se analisa profundamente”

A colecta de dados primários foi possível através de um questionário apresentado à direcção do Standard Bank, S.A.R.L e os dados secundários foram obtidos de bibliografias

disponíveis que versam sobre o tema em estudo. As informações recolhidas foram submetidas a uma análise crítica e posteriormente comparada com o texto construído na base de pesquisa bibliográfica.

1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO

Com vista a atingir os objectivos pretendidos, este trabalho de fim do curso apresenta quatro partes, com a seguinte estrutura:

Parte 1: Caracteriza o tema, formula a situação - problema, expõe a relevância para o desenvolvimento do tema e apresenta a divisão do trabalho;

Parte 2: Apresenta a síntese dos estudos sobre o tema, com definição sobre os principais tópicos e considerações sobre os assuntos relacionados ao trabalho.

Parte 3: Caracteriza as instituições financeiras nacionais, com relevância nos últimos cinco anos em que a economia tende a se estabilizar, em termos de legislação que as rege e pelas condições económicas que o país oferece. Apresenta o estudo de caso, em que se dá uma visão de como o Standard Bank, SARL faz a análise de risco de crédito e resultados encontrados pelo uso dos seus métodos e suas vantagens.

Parte 4: Faz-se as conclusões e recomendações. Neste caso, os resultados obtidos no estudo de caso no Standard Bank, SARL e os restantes bancos, bem como os obtidos noutros estudos empíricos efectuados em países com uma economia diferente da moçambicana.



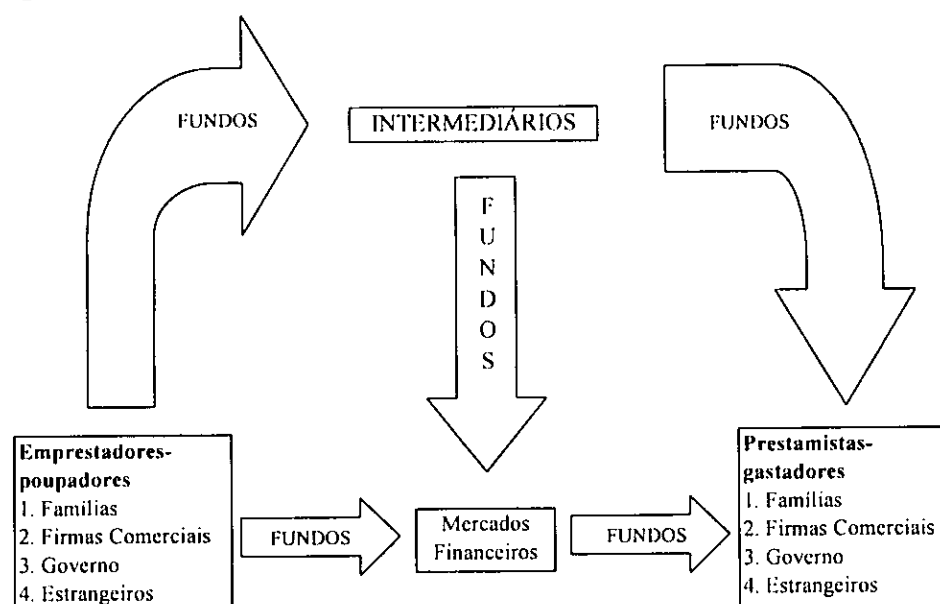
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste Capítulo são analisados todos os aspectos relacionados com a intermediação financeira dos bancos e são definidos os principais conceitos relacionados com o risco de crédito.

2.1 CRÉDITO E FINANÇAS

Os bancos actuam no mercado financeiro como intermediários financeiros entre os aplicadores, que possuem recursos disponíveis, e os tomadores de crédito, que necessitam de capital para as suas actividades. Captam recursos no mercado através de diversos produtos, como depósitos a vista, depósitos a prazo, fundos de investimento, poupança, entre outros, e aplicam parte deste montante em vários sectores da economia na forma de empréstimos ou financiamentos. O Banco actua como um canalizador de recursos disponíveis no mercado para sectores que necessitam. Faz a captação junto de diversas pessoas e entidades, em montantes e prazos das mais variadas formas possíveis, e os repassa aos tomadores (ver a figura 1).

Figura 1: Esquema da intermediação financeira



Fonte: Mishkin (1998)

Fonte: Mishkin (1998)

2.2 BENEFÍCIOS PROVENIENTES DA INTERMEDIACÃO FINANCEIRA

Conforme Mishkin (1998), na intermediação financeira decorrem benefícios tais como:

Avaliação de risco: Os agentes económicos em geral não são especialistas em avaliar os riscos decorrentes das actividades económicas. Nesse sentido o intermediário financeiro deve estar muito mais preparado para esta tarefa, proporcionando maior segurança ao aplicar os recursos.

Custos de cobertura de risco: Dada a amplitude de actuação dos intermediários financeiros, quanto as regiões económicas, é possível que os custos de cobertura dos diversos riscos existentes sejam barateados.

Facilidade de obtenção de recursos: A existência de intermediários financeiros facilita o processo de localização, pelos agentes económicos deficitários, dos recursos de que necessitam no momento exacto e de forma adequada as suas necessidades, ou seja, quanto aos volumes, prazos e forma de pagamento.

Incentivo a poupança: Na esfera macroeconómica, é possível elevar o nível de formação de capital, estimulando a poupança de pequenos valores ate grandes excedentes de capital, podendo ser transaccionados possibilitando maior fluxo agregado de poupança, bem como, maiores níveis de dispêndio.

Maiores ganhos de eficiência: Para igual volume de formação de capital, a Intermediação financeira pode conduzir ganhos de eficiência de produção, por meio de financiamento indirecto, sendo possível melhorar a locação de um maior volume de recursos para obtenção de maior retorno.

2.3 RISCO

O *risco* é um dos elementos fundamentais ligado a essência do próprio crédito. Segundo alguns autores o risco tem um campo de análise muito vasto, por vezes, difícil, complexo e em muitos casos, até subjectivo.

Mas a verdade, é que em certas situações, o risco pode ser considerado alto para certos agentes e ao mesmo tempo pode ser considerado aceitável para outros, sendo essas diferentes perspectivas, geradas por diferentes conjuntos de informações que estabelecem o nível de risco de um evento, e que permitem a realização de negócios.

2.3.1 DIFINIÇÃO DE RISCO

O risco é tratado de diferentes maneiras entre diferentes autores e pesquisadores. Segundo Brigham (2000), o risco é definido no dicionário

Webster como "*um perigo; exposição a perda ou ao dano*". Assim, risco refere-se a possibilidade de que algum acontecimento desfavorável venha a ocorrer.

Recorrendo a uma abordagem de Gitman (1997), o risco como "*variabilidade de retornos esperados, relativos a um activo*" e em sentido mais amplo, como uma "*possibilidade de prejuízo financeiro*".

Em finanças, alguns autores diferenciam "risco" de "incerteza", enquanto outros dão o mesmo sentido para ambas as expressões. Na abordagem feita pelo Gitman (1997), ele faz questão de fazer uma diferenciação entre o risco e incerteza.

A abordagem feita pelos estatísticos é semelhante a do Gitman, em que diferenciam o... risco da incerteza ao afirmarem que o risco existe quando quem toma decisões pode estimar as probabilidades (distribuições probabilísticas objectivas, baseadas em dados históricos) relativas a vários resultados, enquanto que a incerteza, ocorre quando o decisor não possui nenhum dado histórico e precisa fazer estimativas aceitáveis, a fim de formular uma distribuição probabilística subjectiva.

Conforme Silva (1997), alguns autores, utilizam as expressões risco e incerteza indistintamente, como se tivessem significados semelhantes.

A diferença entre as expressões é apresentada por Duarte Júnior (1996), que destaca incerteza como um problema de liquidez, e risco, como um aspecto de segurança.

Destaca - se três (3) conceitos importantes quando se investe no mercado financeiro: Retorno, Incerteza e Risco, a sua visão é esclarecida de seguinte forma:

Retorno pode ser entendido como apreciação de capital ao final do horizonte de investimento. **Existe** incertezas associadas ao retorno que efectivamente será obtido no fim do período de investimento, assim sendo, qualquer medida numérica dessa incerteza pode ser chamada de **risco**.

Muitos autores argumentam que o **Risco** não é um conceito novo, pois já a muitos anos atrás muitos autores tentaram defini-lo, o que levou consequentemente o surgimento da teoria de investimento e, mesmo assim, continuam as tentativas de definição deste conceito.

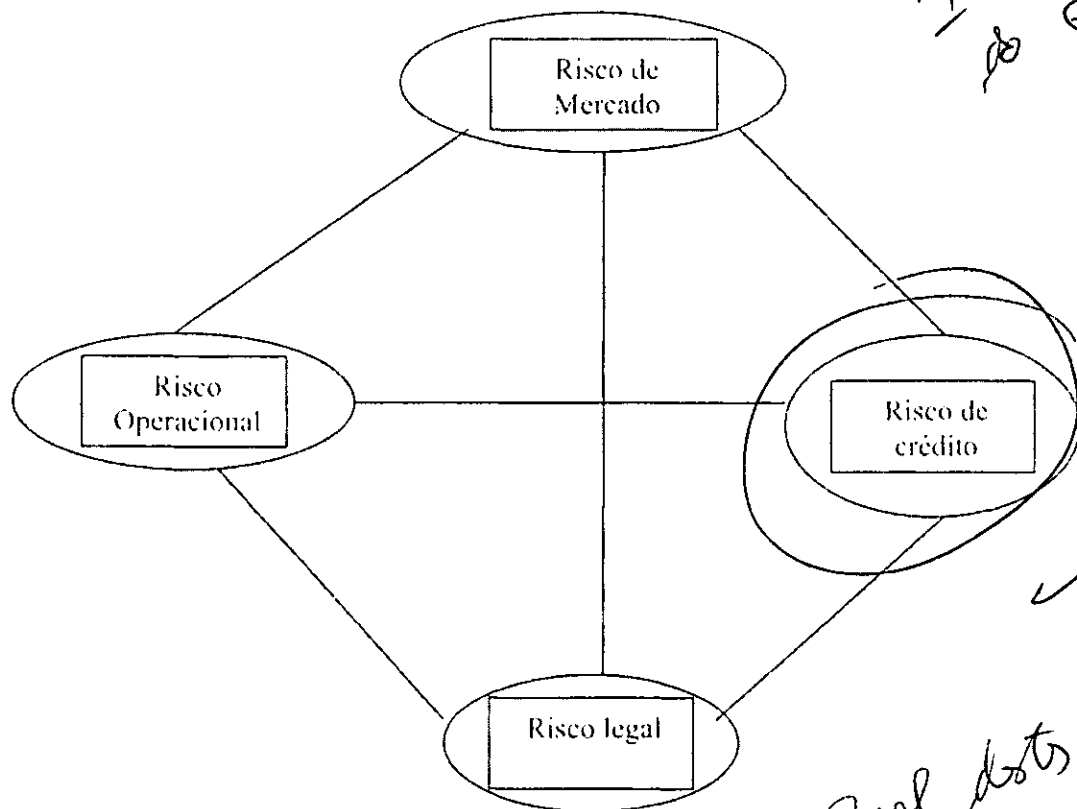
2.3.2 RISCO NA ACTIVIDADE BANCÁRIA

Em relação a este assunto, a doutrina, mostra que existem várias formas de classificação do risco na actividade bancária. Assim sendo, a distinção está apenas no agrupamento dos diversos tipos de risco, conforme a natureza, mas a maioria dos autores concordam nas suas definições.

Segundo os autores, Tillman Bruett, Reuben Summerlin e Sharon D' Onofrio (2002), no seu livro Técnicas de Gestão Micro financeira focalizam as quatro principais áreas de risco pelas IFs (Instituições Financeiras) quais sejam, risco de crédito, risco de mercado, risco operacional e risco de liquidez.

Para Duarte Júnior (1996), o risco é um conceito multidimensional ao afirmar que o risco cobre quatro grupos que são: risco operacional, risco de mercado, risco de crédito e o risco legal como se pode ver na figura abaixo. Para Bruett (2002), em vez do risco legal enfatiza o risco de liquidez.

Fig. 2: Grupos de risco Bancário



Fonte: Duarte JR (1996)

Nos capítulos a seguir analisa-se os diferentes tipos de risco, dando mais destaque ao risco de crédito considerando a abordagem de Duarte JR e Bruett (1996), sendo este existente no âmbito dos tomadores de crédito.

2.4 TIPOS DE RISCO

2.4.1 Risco Operacional

Segundo Bruett (2002), define como risco de perda directa ou indirecta, resultante de processos internos falhos, pessoas e sistemas ou de eventos externos. Normalmente considera-se que este risco esteja sob o controle directo das IFS.

Segundo Paiva (1997), o risco operacional envolve deficiências de controlos internos em governação corporativa. Tais deficiências podem conduzir a perdas financeiras por erro,

fraude, por falta de acção tempestiva ou por fazer com que os interesses do Banco sejam de alguma forma comprometidos.

Esses aspectos de risco operacional ocorrem por exemplo quando se verifica uma falha no sistema de tecnologia de informação ou eventos como grandes incêndios ou outros desastres.

De acordo com Duarte Júnior (1996), o risco operacional divide-se em risco organizacional, risco de operações e risco de pessoal. O risco organizacional esta relacionado a uma organização ineficiente, responsabilidades mal definidas, fraudes, fluxos de informações deficientes. O risco de operações esta relacionado com falhas de sistemas computarizados, de telefonia, eléctricos e outros. Risco pessoal esta relacionado a problemas com empregados não qualificados, desmotivados e desonestos.

2.4.2 Risco de Mercado

É o risco de factores externos que não são directamente relacionados a relação das Instituições Financeiras com o cliente, incluem factores macro - económicos e factores industriais (frequentemente referidos como riscos sistemáticos). Embora, o mercado afecte todas as instituições financeiras numa economia, estas já comprovaram ser flexíveis no sentido de se adaptar a mudanças, (Bruett, 2002).

Para Duarte (1996), o risco de mercado e a possibilidade de perdas causadas por mudanças no comportamento das taxas de juro e câmbio, nos preços de acções de *commodities* e no relaxamento entre as taxas, prazos, índices e moedas.

O risco de mercado depende do comportamento do preço do activo diante das condições de negociação. Para entender e medir possíveis perdas devido as flutuações do mercado é importante identificar e quantificar o mais correctamente possível a volatilidade e correlações dos factores que empatam a dinâmica do preço do activo.

Continuando com Duarte (1996), o risco da taxa de juro é analisado como risco de mercado e pode ser definido como uma média numérica da incerteza relacionada aos retornos esperados de um investimento, em decorrência de variações diversas em factores como taxa de juro e inflação.

O risco da taxa de câmbio pode ser definido como risco de perdas devido a mudanças diversas nas taxas de troca de moedas ou dos seus derivativos.

O risco de acções e commodities prende-se com perdas que podem decorrer da volatilidade das cotações dos preços de acções ou de commodities e seus derivativos que possam provocar mudanças diversas no valor da carteira de investimento.

2.4.3 Risco Legal

Trata-se da possibilidade de perdas decorrentes da inobservância de dispositivos legais ou regulamentares, da mudança da Legislação ou de alterações na jurisprudência aplicáveis as transacções da organização.

Os Bancos estão sujeitos a várias formas de risco legal, encontrando-se incluído, além da inobservância das leis ou suas alterações, o risco de desvalorização de activos ou de valorização de passivos com intensidade inesperadamente alta por conta de pareceres ou documentos legais inadequados ou incorrectos.

2.4.4 Risco de Liquidez

Pode ser um risco de mercado externo ou um risco operacional interno. Refere-se ao risco de instituições financeiras não serem capazes de cumprir suas obrigações, devido a falta de caixa, (Silva, 1997).

2.5 RISCO DE CREDITO

O risco de crédito é o motivo pelo qual as instituições financeiras especializam-se para concessão de crédito a agentes deficitários, sendo eles de vários padrões de renda. A percepção de que os agentes de baixa renda apresentam riscos de crédito inaceitáveis provou ser falsa, na medida em que as instituições financeiras desenvolveram meios para mitigar o tal risco (Brutte e D' Sharon. 2002). O risco de crédito se apresenta sob varias formas, o risco de crédito mais comum e o que vem associado a empréstimos. No entanto ha risco de crédito em outras áreas também incluindo a troca de cheques.

Segundo Duarte Junior (1996), o risco de crédito pode ser definido como:

Uma medida numérica da incerteza relacionada ao recebimento de um valor contratado, a ser pago por um tomador de empréstimo, contraparte de um contrato ou emissor de um título, descontadas as expectativas de recuperação e realização de garantias.

Para Silva (1997), a expressão risco de credito e usada para caracterizar os diversos factores que poderão contribuir para que aquele que concedeu o credito não receba do devedor na época acordada.

Segundo Brutte e D' Sharon. (2002), o risco de crédito subdivide-se em duas áreas principais que são:

- Risco de não cumprimento, que e o primeiro risco de credito nas IFs, que acontece quando um mutuário não pode ou não deseja pagar seu empréstimo como acordado. Existe também o risco de não cumprimento no desconto de cheques, se o titular da conta não tem fundos suficientes para honrar o cheque.

- Risco de contraparte, é o risco de que uma contraparte da instituições financeiras, tal como um banco, não seja capaz ou recuse-se a completar uma transação acordada. Segundo Tillman o risco de contraparte e uma área de grande preocupação para os Bancos internacionais, em função da infinidade de

instrumentos complexos de negociação desenvolvidos na última década.

Tillman (2002), afirma que o risco de não cumprimento é mais aceite como uma parte inevitável do "fazer negócio". Os analistas bancários construíram modelos para estimar taxas de não cumprimento. Embora os não cumprimento sejam comuns, e que é muito raro que um único empréstimo perdido leve um banco a falência.

Para Duarte Júnior (1996), o risco de crédito subdivide-se em cinco partes que são:

- Risco de inadimplência: não recebimento do crédito pela falta de capacidade de pagamento do tomador de um empréstimo, contraparte de um contrato ou emissor de um título;
- Risco de degradação do crédito: definido como risco pela degradação da qualidade creditícia do tomador de um empréstimo, ou emissor de título, por uma desvalorização;
- Risco de degradação das garantias: perda de qualidade das garantias
- oferecidas, seja pela depreciação ou obsolescência;
- Risco soberano: riscos de não recebimento do crédito motivado por restrições impostas pelo país sede;
- Risco de concentração de crédito: risco de perdas em decorrência da não diversificação do risco de crédito.

Os parâmetros globais para o estabelecimento do risco de crédito são resultados da combinação de vários elementos, tais como: a composição do "portofólio" de empréstimos em que se estabelece a participação de regiões geográficas, industriais e garantias no montante de crédito a ser concedido;

O nível de crédito irregular e recuperações aceitáveis por linhas de crédito dentro do "portofólio", de forma que permita a correcção de directrizes em tempo adequado;

E definição de nível de reservas para perdas com devedores duvidosos de acordo com o risco de "portofólio" (Gitman,1997).

Conforme já foi referido, o risco de crédito pode ser considerado sob vários aspectos,

especialmente quanto ao risco do tomador, risco da operação, o risco do emprestador e risco da carteira.

Entretanto, o risco de crédito pode assumir uma forma muito abrangente, sendo assim, esta pesquisa dará mais enfoque ao risco de crédito por parte do emprestador, isto é, por parte das IFs em como eles reagem este risco de crédito e como estas IFs se comportam para poder mitigar o risco de crédito.

2.6 GESTÃO DO RISCO DE CRÉDITO

Numa IF, onde os recursos são captados de terceiros, no mercado, a gestão de risco assume grande relevância.

As instituições financeiras fazem a gestão do risco de crédito sob dois aspectos:

- O primeiro é executado com objectivo de garantir a segurança dos seus investimentos e obter a rentabilidade esperada pelos seus accionistas. Esta gestão é conduzida de acordo com os parâmetros e directrizes que são definidos em suas políticas de crédito. As definições estabelecidas são direccionadas estrategicamente a fim de que as operações de crédito garantam o retorno dos capitais, a preservação da empresa no mercado e a credibilidade da instituição.
- O segundo aspecto prende-se com a gestão de risco do crédito em atendimento a recomendações legais, especialmente decisões do conselho Monetário Nacional, normalizadas através de resoluções do Banco Central.

Esses dois aspectos, de gestão da carteira de empréstimos para controle do risco e maximização do resultado e a observância da Legislação pertinente são vistos nos capítulos a seguir.

2.7 GESTÃO DA CARTEIRA DE CRÉDITO

O crédito tem uma função de administrar activos com a disposição de assumir riscos, visando o melhor resultado possível. E ao conjunto desses activos dá-se o nome de *carteira de crédito*.

A gestão da carteira de crédito é realizada de acordo com o direccionamento estratégico delineado através de políticas de crédito das IFs.

De acordo com Brutte e D' Sharon (2002) a padronização dos procedimentos é um meio eficaz de processar eficientemente um grande volume de empréstimos e reduzir significativamente a incidência de fraude e inadimplência em programas de finanças. E os processos de padronização incluem etapas distintas, tais como:

- O estabelecimento de políticas e procedimentos formais, claros e concretos;
- A comunicação de práticas aceitáveis;
- A implementação e a padronização das operações e;
- Monitorização.

As políticas de crédito são vitais para as instituições financeiras na medida em que estabelecem Limitações globais na solicitação, aprovação, desembolso, monitoramento e cobrança de empréstimos. Depois que essas políticas estejam definidas, as instituições financeiras tem de desenvolver procedimentos adequados que amparam cada política.

Conforme Santi Filho (1997: 13), "*a gestão do risco de crédito deve ser o resultado de um conjunto de directrizes e políticas de crédito fortemente articulado com sistemas de definição dos níveis de risco que a instituição pretende assumir, de concessão, acompanhamento e controle da carteira de clientes e de avaliação de resultados*".

Na verdade, na gestão da carteira deve-se verificar um padrão de qualidade previamente definido e a necessidade de diversificação de riscos, evitando concentrações indesejáveis em clientes, em relação ao ramo e o porte.

O padrão de qualidade representa o mínimo admitido com vista a manter o risco global aceitável.

A concentração de aplicações, também obedece a limites estabelecidos nas políticas de crédito, que podem ser alterados em função das potencialidades observadas nos diversos segmentos económicos. A análise de concentração é tão importante, quando se administra o risco e que o Banco Central também estabelece limites quanto a concentração de aplicações em Bancos.

2.8 MÉTODOS PARA MITIGAR O RISCO DE CRÉDITO

Este capítulo trata da análise do processo de crédito, dando mais enfoque o risco.

E feita uma abordagem das diversas metodologias, qualitativas e quantitativas, utilizadas, entre outros objectivos, na definição do risco de crédito na concessão de empréstimos ou financiamentos.

A análise de crédito envolve a habilidade para fazer uma avaliação sobre a possibilidade de retorno de um empréstimo, dentro de um cenário de incertezas, constantes mutações e informações incompletas.

Segundo Saunders (2000: 7) é difícil distinguir entre abordagens tradicionais e as novas, especialmente porque muitas das melhores ideias dos modelos tradicionais são utilizadas nos modelos novos. Tratar-se-á destes assuntos com mais detalhes nas páginas que seguem deste trabalho.

2.8.1 Análise Quantitativa e Qualitativa

Conforme as variáveis utilizadas na mensuração do risco, a análise do risco do crédito pode assumir duas formas principais:

A *análise qualitativa* que diz respeito a avaliação subjectiva dos diversos factores que podem influenciar no retorno do crédito. Esta parte depende da capacidade de análise do analista, porque envolve aspectos relacionados ao carácter do tomador ou seus dirigentes e competência técnica administrativa dos empreendedores.

A *análise quantitativa* fundamenta-se em dados numéricos com a utilização de métodos de análise de balanço, uso da estatística e teoria das probabilidades.

A análise de crédito nas IFs tem como objectivo identificar o risco nas situações de empréstimo, evidenciar conclusões quanto a capacidade de pagamento do tomador e fazer recomendações relativas a melhor estruturação e tipo de empréstimo a conceder.

A análise do crédito tradicional consiste no delineamento da situação do proponente do empréstimo ou financiamento, em relação a saúde financeira, a organização administrativa, os aspectos de desembolso, o histórico, a evolução, o planeamento estratégico e perspectivas de mercado, envolvendo aspectos qualitativos como quantitativos.

Para Saunders (2000), existem cinco factores que o analista de crédito pode ter em conta na sua análise para chegar a uma decisão de crédito que são mais conhecidos por "Cs" do crédito, que serão vistos no capítulo seguinte.

2.8.2 Os Cinco Cs de Crédito

1. Carácter

Conforme Saunders (2000), carácter é uma medição da reputação da empresa ou tomador, sua disposição para pagar ou quitar, e seu histórico de repagamento, ou seja, carácter esta relacionado a intenção, a firmeza de vontade, a determinação do tomador de crédito em honrar ou não os compromissos assumidos. Esta ligado a honestidade e reflecte-se no esforço para cumprir uma obrigação.

Gitman (1997) afirma que os dados históricos de pagamentos e quaisquer causas judiciais pendentes ou concluídas devem ser utilizados na avaliação do carácter do proponente de operações de crédito.

O carácter, não e absoluto de ponto de vista de crédito sendo esta vontade uma determinação.

Segundo Silva (1997), "*alguém é honesto até ao dia em que deixa de ser*". Isto entende-se que o carácter e mutável com o tempo e influenciável pela situação ou pelos valores envolvidos.

O analista deve convencer-se de que o solicitante de crédito manterá a disposição de pagar e envidará todos os esforços para liquidar a dívida mesmo em condições adversas.

Portanto, existem situações em que o cliente pode ter um bom carácter e não conseguir honrar os seus compromissos devido a falta de recursos, não significando, deste modo, falta de carácter dos responsáveis pela empresa, ou mesmo pode ocorrer o contrário, no sentido de um cliente ter um mau carácter e, apesar disso, honrar suas obrigações por necessidade ou conveniência.

Sendo assim, independentemente da natureza do cliente (colectivo ou individual) devem ser observados dentre outros aspectos relacionados a idoneidade, o crédito de que desfruta, a actuação na aplicação dos créditos, a pontualidade e alteração de comportamentos ou de procedimentos. Para acrescentar, cabe examinar cada facto, seus reflexos, e principalmente, qual foi o comportamento do cliente. Portanto, é nas horas de dificuldades que se demonstra

melhor a personalidade.

2. Capital

A análise de crédito capital diz respeito a situação económica, financeira e patrimonial. Através da análise das demonstrações financeiras são apuradas informações sobre a evolução do desempenho da empresa e sobre a solidez.

De acordo com Saunders (2000), a contribuição ao capital próprio realizada pelos proprietários e o índice de endividamento da empresa (alavacagem), são vistos como bons prognosticadores da probabilidade da falência. Uma alavacagem elevada sugere maior probabilidade de falência do que baixo índice de alavacagem.

Quando as empresas possuem uma alavacagem elevada elas correm maior risco de insolvência nos momentos de crise, isto verifica-se porque elas têm capital próprio proporcionalmente baixo em relação ao activo. As empresas mantêm um grau de alavacagem relativamente alto de modo que o retorno para os accionistas seja elevado, (Mishkin, 1998). Mas esta estratégia pode ser contraproducente particularmente no momento de crise ou de instabilidade económica.

Os relatórios contabilísticos fornecidos por algumas pequenas empresas como base fundamental para análise não estão em completo acordo com a respectiva realidade. Pois, geralmente são elaborados por escritórios de contabilidade externos a empresa e cumprem finalidades meramente fiscais, (Santi filho, 1997).

Caouette (2000), apoiando a ideia de Santi Filho (1995), afirmando que pode-se demonstrar uma situação aquém do real, afim de reduzir seu imposto a pagar, ou, igualmente, pode mostrar uma situação melhor que a real, procurando obter mais crédito.

Resumindo, para análise financeira não se utilizam somente os demonstrativos como balanços e relatórios de demonstração de resultados. Pode-se fazer uma análise financeira e descobrir a capacidade de pagamento de uma empresa ou de uma pessoa que não emita nenhum demonstrativo financeiro ou declare impostos de renda. Pode, também,

basear -se em informações obtidas com o próprio ou com terceiros.

Para Santi Filho (1995), é seguro considerar como instrumentos básicos de avaliação, a análise do perfil empresarial, o exame da rentabilidade do património líquido e a avaliação de Investimento Operacional em Capital Giro.

3. Capacidade

A capacidade de repagar, que reflecte a volatilidade dos ganhos do tomador, se os repagamentos de contratos de dívida seguirem um fluxo constante ao longo do tempo, mas se os ganhos forem voláteis (ou tenham um alto índice do desvio-padrão), poderão haver períodos em que a capacidade da empresa de repagar obrigações de dívidas seja restringida (Saunders 2000). Esta definição de Saunders é compartilhada por Gitman (1997), que define a capacidade como " *o potencial do cliente para quitar o crédito solicitado*", ou seja um julgamento subjectivo das possibilidades de pagamento por parte do cliente.

Existem outros autores como Blatt que definem a capacidade como "*qualidades e competências do indivíduo em gerir sua vida pessoal, profissional ou empresarial*".

Mas no sentido de análise de risco de crédito pode-se entender a capacidade como habilidade, competência empresarial ou profissional do proponente, bem como o seu potencial de gestão, produção e comercialização.

Para determinar a capacidade do cliente em gerir o seu negócio, costuma-se analisar a forma de administração da empresa e sua estrutura organizacional, no sentido de saber se estão compatíveis com o porte e o sector onde actua. Analisa-se também se a empresa possui um planeamento estratégico, se apresenta ou não progresso, ampliando a sua área de actuação e a participação no mercado.

Deste modo, devem ser observados, entre outros, os seguintes aspectos: Formação profissional ou experiência na actividade dos sócios ou dirigentes, resultados alcançados em outras actividades, habilidades administrativas e grau de tecnologia utilizada.

As instituições financeiras devem ter em conta dois aspectos para análise, tais como:

- *Administradores:* A formação profissional destes, se for necessário, a formação académica, sua experiência no ramo da actividade;
- *Empresa:* As suas instâncias, os seus métodos de trabalho, o crescimento, a idade, a estratégia empresarial, a organização e o funcionamento. Quanto maior o porte da empresa, mais se recomenda aprofundar a análise, pois quanto maior for o porte da empresa, a possibilidade das quantias envolvidas em operações de crédito corre-se o risco de serem muito mais elevadas e a complexidade administrativa maior.

Um aspecto a salientar, é que enquanto não houver convicção quanto a capacidade do proponente, a concessão de crédito estará configurando grande risco. Embora o cliente possua um carácter indiscutível e queira realmente honrar os compromissos, não tendo como fazê-lo se a empresa não for capaz de gerar os recursos necessários.

4. Garantia real (colateral)

Refere-se a qualidade dos activos oferecidos pelo tomador para garantir o empréstimo solicitado, (Caouette, 2000).

Saunders (2000), considera *garantia real*, todo o activo que é oferecido pelo tomador para que no caso de inadimplência, o banqueiro tenha direitos sobre ela.

Quanto maior a probabilidade destes direitos, maior será o valor de mercado da garantia real subjacente, e menor o risco de exposição do empréstimo.

As garantias também podem ser entendidas como embasamento patrimonial que o postulante de crédito possui.

As garantias, em maior parte das vezes são usadas para contrabalançar as fraquezas que

existem no risco, como capacidade não provável, capital insuficiente ou outras dificuldades, Santi Filho (1995).

É de salientar que o tomador não pode contrair empréstimo sem a parte vista no "C" de crédito (Capacidade), a confiar o pagamento do empréstimo pela garantia. É referir que a actividade das IFs não está virada para o negócio de bens imobiliários, contudo, as garantias sempre serão acessórias ao crédito concedido e que também não deve substituir o factor carácter, que é o primeiro factor determinante do crédito. Assim sendo a garantia e a ultima hipótese a ser analisada na concessão do crédito.

Para Gitman (1997), a menção da qualidade e suficiência das garantias e um aspecto que deve ser considerado e certificar-se de que as garantias oferecidas são suficientes e possuem liquidez para quitar a dívida em caso de Inadimplência.

As garantias oferecidas devem ser classificadas como instrumento secundário a segurança da operação. Por outras palavras, as garantias oferecidas não devem influenciar a definição do risco do cliente. Sendo assim, antes de solicitar alguma garantia ao proponente de empréstimo deve-se conhecer previamente o resultado da análise efectuada nos demais "Cs" do crédito.

5.Ciclo ou Condições (económicas)

Ciclo ou Condições (económicas) - o estado do ciclo de negócios que é um elemento importante na determinação de exposição a risco de crédito, especialmente para sectores que dependem de ciclos.

Um exemplo citado por Saunders (2000) no seu livro¹, os sectores de bens duráveis tende a ser mais dependentes de ciclos do que os sectores de bens não duráveis. Cita também o exemplo de Taylor, que os sectores que tem exposição a condições competitivas internacionais tendem a ser sensíveis a ciclos.

¹ Abordagens tradicionais à mediação do risco de crédito.

Ainda o Saunders (2000) acrescenta que, um analista além de se recorrer aos cinco "Cs" de crédito poderia levar em conta o nível das taxas de juros.

Segundo Stiglitz e Weiss (1981), a relação entre o nível das taxas de juro é retorno esperado sobre um empréstimo e altamente não - linear. "A baixos" níveis de taxas de juros, o retorno esperado pode aumentar se as taxas subirem. E a "altos" níveis de taxas de juros, um aumento nas taxas pode reduzir o retorno sobre um empréstimo. Esta relação negativa entre taxas de empréstimos altas e os retornos esperados sobre empréstimos deve-se a dois efeitos:

- Selecção adversa e;
- Deslocamento de risco.

Quando as taxas de empréstimos excedem determinado ponto, os bons tomadores saem do mercado de empréstimos, preferindo auto financiar seus projectos de investimentos (**selecção adversa**).

Os tomadores remanescentes, que tem capacidade limitada e capital limitado em jogo, passam a ter incentivos para entrarem em projectos mais arriscados (**deslocamento de risco**).

Embora muitas instituições financeiras usem o método dos cinco Cs, ele apresenta uma série de desvantagens que são:

- Consistência: Quais os factores comuns importantes a serem analisados em diferentes tipos de tomadores;
- Subjectividade: Quais os pesos óptimos a serem atribuídos aos factores escolhidos.

Os pesos subjectivos atribuídos aos cinco "Cs" por um analista podem variar entre um tomador e outro se o analista assim o decidir. Isto torna a comparabilidade de classificações e decisões muito difícil para um individuo que esteja monitorando a decisão de um analista e para outros analistas em geral. Como resultado, padrões bastante diferentes podem ser aplicados por gerentes de crédito em um determinado Banco ou IF, para tipos semelhantes de tomadores.

2.9 AVALIAÇÃO DE RISCO DE CRÉDITO BANCÁRIO PARA MICRO E PEQUENAS EMPRESAS²

É de realçar que o nosso tema trata da análise de risco de crédito nas instituições financeiras, no sentido de se saber quais os métodos usados pelas instituições para mitigar o risco de crédito.

Entretanto, foi difícil identificar uma abordagem similar, estudado por um outro autor por forma a fazer um confronto de opiniões e análise dos resultados alcançados tendo sido analisada uma abordagem mais aproximada em termos de assuntos, que é a abordagem feita por, Bueno.

Bueno, para realizar o estudo, fez pesquisas junto as maiores instituições financeiras brasileiras em relação ao volume de crédito concedido. Efectuou levantamentos de dados em campo por meio de questionários e entrevistas.

Para a escolha do objecto de estudo, o público-alvo a ser pesquisado, optou em trabalhar com cinco maiores instituições financeiras Brasileiras que se relacionam com clientes a retalho e grandes empresas, classificadas de acordo com o volume de operações de crédito concedido.

De uma forma complementar, usou informações obtidas por meio de levantamento de dados através de publicações em jornais, médias internas das empresas e consulta no portal dos Bancos na internet.

Sendo assim, Bueno (2003) na sua análise de dados e informação obtida na bibliografia consultada, tanto pela pesquisa de campo, realizada através de levantamento junto aos maiores Bancos concluiu que:

As metodologias tradicionais de análise de crédito, com ênfase na investigação económico-financeira, cujas principais variáveis são extraídas das demonstrações financeiras, não são adequadas para avaliar o risco. Verificou-se, por exemplo que, no caso das empresas, as metodologias não representam com fidelidade, a real situação da empresa.

² Este Capítulo vai retratar um estudo de caso realizado por Valmor Bueno (2003) sobre a avaliação de risco de crédito nas micro e pequenas empresas.

Na pesquisa ficou evidenciado que nenhum dos participantes do estudo utilizam relatórios contabilísticos para análise de crédito, seja das micro ou grandes empresas.

As empresas necessitam de uma metodologia adequada as suas características para análise do risco de crédito que representam. Verificou-se que todos os Bancos utilizam metodologias próprias, específicas para avaliar este segmento, com priorização de variáveis qualitativas.

Bueno, concluiu que dos cinco Cs de crédito usados pelos analistas apenas dois são usados com rigor, que são:

Carácter em que a pesquisa de dados pode ser feita com facilidade nos bancos de dados públicos e nos dados cadastrais dos clientes e registos internos das próprias instituições.

Capacidade Quando o tomador tem a possibilidade de gerar recursos para honrar o crédito a ser concedido.

Se não for observado o primeiro C (carácter) pode se considerar 100% dos Bancos consultados como impeditivos.

Quanto ao segundo C (capacidade), não chega a ser consideradas impeditivas, por quanto os bancos trabalham com hipóteses da possibilidade de se agregar recursos de outras fontes, se necessário para quitar os compromissos. Mas sempre neste caso, o risco se agravará exigindo maiores garantias.

Os dados sempre são alimentados nos diversos sistemas, respondendo-se a perguntas formuladas para cada variável, cuja a resposta irá determinar o grau de atendimento ou não atendimento. As respostas são codificadas em números, conforme a quantidade de alternativas. Cada alternativa é balanceada através de um peso, definido de acordo com as políticas de crédito da empresa, que elevará ou reduzirá o risco conforme a aderência daquilo que foi definido pelo Banco.

Para Bueno (2003), inexistem variáveis que dependem exclusivamente de *avaliação subjectiva* do analista de crédito, valendo a sua experiência e conhecimento do cliente para a

escolha da alternativa a ser registada. Em 40% dos Bancos participantes do estudo existente a possibilidade dos analistas alterarem em um ponto, para melhor ou pior, a classificação de risco atribuída ao cliente pelo sistema informatizado, de acordo com o seu "feeling" ou experiência.

O que poderia ser chamado de subjectividade são os pesos atribuídos em cada variável para efeitos de estabelecer o ponto de corte em cada faixa de classificação de risco. Porém, nesse caso, as directrizes para estabelecimento dos pesos das variáveis que irão compor o sistema de avaliação deriva das políticas de crédito de cada Banco e após implantadas no sistema pelo gestor não são passíveis de alterações pelo analista.

3. EVOLUÇÃO DO SISTEMA BANCÁRIO MOÇAMBICANO

Depois da entrada em vigor do PRES e da nova lei sobre as instituições financeiras, a concorrência no sector Bancário aumentou. A partir de 1993, o número de instituições sobre tudo na capital do país - ascendeu prevendo-se que, num futuro muito próximo a situação se agrave, dada a tendência crescente dos referidos factores.

Simultaneamente, a desintermediação financeira também não cessa de aumentar e a actuação do sector informal opera, paralelamente, nas áreas e produtos reservados tradicionalmente aos Bancos.

Por isso alguns Bancos se obrigam, muitas vezes, a segmentar a sua clientela de modo a explorar a situação lucrativa.

Em média, os bancos desempenham as suas actividades direccionadas para o sector comercial, dado que os bancos devem exercer esta função, de forma a criar mecanismos que permitam alcançar rentabilidades maiores.

A abertura legislativa permitiu a entrada no Banco de Moçambique de novos pedidos para a constituição de novos Bancos e o estabelecimento de sucursais de bancos estrangeiros. Com a entrada desses Bancos, o sistema bancário Moçambicano ampliou-se passando a contar com os seguintes instituições bancárias:

- Banco de Moçambique (BM).
- Banco Popular de Desenvolvimento (BPD)
- Banco Standard Totta de Moçambique.
- Banco Português do Atlântico.
- Banco de Fomento & Exterior.

No que respeitava ao BCM, esta entidade dedicava-se a operações comerciais, apoiando fundamentalmente, o sector empresarial agrícola orientado para a exportação, comércio e os sectores de indústrias, pesca, transportes e construção.

Diferentemente, do BPD, o BCM, dedicava-se a captação de poupança e de apoio a agricultura, integrando a " caixa de crédito agrícola e de desenvolvimento rural".

O BPA e o BFE, em Moçambique desde Novembro de 1992, foram os primeiros estabelecimentos bancários estrangeiros a instalarem-se no país.

Estas sucursais operavam como bancos comerciais de características universais, tendo em atenção, no seu vasto campo de actuações o financiamento de projectos de investimentos e execução de operações correntes de retalho.

Mas no período mais recente foram surgindo novos bancos com base na mudança de estrutura dos primeiros citados acima e também pela entrada de novas sucursais de Bancos estrangeiros tais como:

- Standard Bank, SARL;
- Millennium Bim;
- BCI Fomento;
- Banco Austral;
- Novo Banco;
- Banco Mercantil de Investimentos.

O Millennium Bim surgiu em 2005, quando o grupo Millennium comprou as acções do grupo BCP em Portugal.

A estratégia deste Banco não mudou no mercado, o banco continuou a ser agressivo no segmento das grandes empresas assim como no retalho.

Os restantes Bancos dedicam a sua actividade para o sector comercial, onde estão os seus fabulosos lucros negligenciando a área agrícola assim como a industrial.

3.1. APRESENTAÇÃO DO ESTUDO DE CASO

Para realizar este estudo foram feitas pesquisas junto a uma instituição financeira, nomeadamente Standard Bank S.A.R.L onde foram feitos levantamentos de dados em campo por meio de questionários e entrevistas.

O levantamento de dados foi realizado junto a quatro agências do Banco Standard Bank, S.A.R.L (Sede, Filial de Maputo, Beira e Nampula), classificadas de acordo com o volume de crédito concedido, como mostra a tabela 1. assim como, junto ao segmento directivo e operacional do Banco.

Efectuou-se uma pesquisa qualitativa, já que os factos são analisados e interpretados, tendo em conta que a pesquisa efectuou-se apenas em uma instituição financeira e a amostra não seria suficiente para um tratamento estatístico.

Quanto a delimitação do estudo, este restringiu-se a análise das variáveis utilizadas pelos Bancos comerciais na avaliação do risco de crédito para todos os segmentos como tomadores de recursos bancários.

Foram examinadas diversas técnicas de Análise de Risco de Crédito através de Revisão Bibliográfica e pesquisa de campo para seleccionar quais das variáveis são mais significativas.

O risco de crédito foi abordado apenas como factor de análise para aprovação de operações. A gestão de carteiras, com base na teoria de diversificação de risco não foi objecto de pesquisa.

Tabela 1: Classificação das agências pelo volume de crédito

Agencias	Volume de Crédito	Percentagem
Sede	388.157.100	12,81%
Filial de Maputo	380.763.461	12,57%
Beira	152.037.090	5,02%
Nampula	9.556.989	0,32%
Total de Crédito Concedido	3.028.254.502,73	100%

de qual ano?

3.1.1. Surgimento e Evolução do Grupo Standard Bank em Moçambique.

Nos Longínquos anos 1890, houve a necessidade de se criar uma agência do Standard Bank na Beira onde estava a se construir uma linha férrea que ligava Mashonaland e o Transval, mas o Gerente da Agência de Durban sentia que o porto de Delagoa Bay, em Lourenço Marques, teria mais potencial logo que o comércio com o Transval se estabelecesse.

Embora os dois locais não justificassem facilidades bancárias, o Standard Bank não recuou nas suas pretensões de se estabelecer em Moçambique assim, em outubro de 1892, por publicação no Decreto Real é autorizado o estabelecimento do Standard Bank em Moçambique.

A) A Primeira Agência

A primeira agência abre as suas portas no dia 20 de Agosto de 1894 em Lourenço Marques, em duas salas situadas nos escritórios da G. Portt, gerente da Oost Afrikansche Co., que eram agentes de uma linha mercante. Mas, porque o recinto não reunia as condições mínimas para o desenvolvimento da actividade, a agência é transferida, a 15 de Agosto do mesmo ano, para um prédio arrendado à companhia francesa *Fabre et Fils*, situado na Rua Araújo nº77/79, após as necessárias modificações.

B) Uma Agência na Beira

O Standard sentiu-se obrigado a abrir uma agência, enviando logo de seguida C.J. Syme para a Beira com esse propósito. Ele instala-se num andar com dois quartos, num prédio de madeira e zinco pertencente a Union Steam Shipping Co.

Devido a prolongada depressão nos fins da década de 1890, a política do Standard foi necessariamente restrita. Apesar das dificuldades predominantes, o Banco esperava sobreviver à depressão sem prejuízo, visto que ambas as agências na costa se haviam tornado indispensáveis para as suas operações.

Em 1901 o Standard adquiriu o terreno defronte à praça Luís Ignácio, na Beira, aos senhores Fabre et Fils, com a intenção de construir a sua própria sede, deixando de lado aquela que até então era sua prática: o aluguer de espaço. O novo edifício, acabado de construir em 1902, era constituído por dois andares e considerado o edifício mais vistoso da cidade, oferecendo acomodação suficiente para as necessidades da agência por longos anos.

C) A Agência de Macequece

No dia 2 de Julho de 1902, o então Gerente da Agência da Beira, senhor J.J. Toogood, inaugura a agência de Macequece, passando tempos depois o testemunho para as mãos do senhor J.T. Gregson. Dois anos após a sua abertura, mais precisamente no dia 31 de Outubro de 1903, a Agência de Macequece fecha as portas, sendo os poucos recursos que a região oferecia e o estado precário das instalações os principais motivos para tal acontecimento.

D) As futuras instalações em Lourenço Marques

Em Dezembro de 1902 o Standard Bank adquire, numa das melhores localidades de Lourenço Marques, o terreno nº 74 que até então pertencia a F. Infanta de La Cerda. O terreno ficava em frente a praça central e a parte de trás dava para Avenida principal (Rua D. Carlos - mais tarde passou a chamar-se Avenida da República) e ladeado por prédios

onde funcionavam instituições importantes. Nessa altura ainda não havia planos imediatos de construção.

E) Agência em Vila Fontes

A partir de 1 de Março de 1912 o Standard Bank arrenda, no talhão nº 98 em Vila Fontes no Zambeze, umas instalações constituídas por duas salas espaçosas e uma varanda, sendo o prédio de madeira e Zinco e pertencente a companhia de Moçambique. No dia 18 de Março do mesmo ano a Agência abriu as portas ao público.

Embora, o Banco tenha adquirido o talhão nº 74 em Vila Fontes para a construção de um prédio pré-fabricado, o plano não chegou a ser levado avante. A Agência trabalhava com alguma dificuldade que se saldava em enormes prejuízos e, a título de exemplo, até final de 1914 só tinha 39 contas correntes das quais 15 deveriam fechar logo que terminasse a construção da linha férrea, mas precisamente em 1915. Como consequência, o Banco é obrigado a encerrar as suas instalações em Vila Fontes a 22 de Janeiro de 1915.

F) Lourenço Marques: As Novas instalações

Até 1920 as instalações do Standard Bank em Lourenço Marques, situadas na Rua Araújo bem próximo do porto e caminhos de ferro, mostravam-se pequenas para as necessidades do funcionamento normal do Banco. Os arquitectos Ing e Jackson de Durban desenham então o novo prédio para ser erguido no local já adquirido em 1902, defronte a praça principal. A 3 de Agosto de 1930 as novas instalações são inauguradas. Era um edifício ao estilo espanhol (latino-americano) com seis belas colunas iónicas e dois andares amplos, o suficiente para instalar confortavelmente todo o pessoal e melhor desenvolver a actividade. As antigas instalações foram arrendadas e posteriormente, em 1932, vendidas.

G) O Standard Bank Reconstruído

A década de 1950 foi caracterizada por uma actividade comercial e industrial sem precedentes, como resultado do surgimento dos primeiros Estados africanos independentes. Em 1953 estas mudanças no sistema político africano fazem com que seja

nomeado uma administração Sul Africana com autoridade de supervisão sobre a moeda da união e as agências na África oriental portuguesa. É também neste ano que o Banco Nacional Ultramarino (BNU) recebe os direitos únicos para fazer transacções governamentais em Moçambique.

H) Banco Standard Totta de Moçambique

Em 1965 o Banco Português Totta Aliança SARL sente a necessidade de se expandir para Angola e Moçambique, o que irá motivar as negociações com SBSA que culminariam com a criação de um novo Banco, mas precisamente em Agosto de 1966. Esta nova aliança conferia ao Banco o Estatuto nacional, o que de certa forma era vantajoso, e de forma a manter o negócio vindo da África do Sul e da Rodésia, mantinha a identidade do "Standard". Assim, o novo Banco passou a denominar-se Banco Standard Totta de Moçambique SARL (BSTM), em que cada um dos Bancos fundadores detinha 40% das acções, enquanto os restantes 20% foram postos à venda ao público em geral. No dia 29 de Agosto de 1966 as duas Agências do Standard Bank Limited, uma em Lourenço Marques e outra na Beira, passaram para património do novo Banco.

Com o advento das mudanças políticas verificadas em Lisboa em 1974, os Bancos que detinham os 40% do BSTM são nacionalizados. Após a independência de Moçambique passou a reinar uma grande incerteza política que resultou na redução de investimento por parte da SBSA de 5% para 0,72%. Os distúrbios resultantes do descontentamento devido a extrema pobreza fizeram com que muitas companhias abandonassem Moçambique. As dívidas incobráveis aumentaram e os Bancos não contavam sobreviver muito mais tempo sem o auxílio do governo, que por si, trabalhava fracamente.

Todos os Bancos em Moçambique foram proibidos de fazer transacções em moeda estrangeira e operar com o estrangeiro a partir de 4 de Novembro de 1977. O único Banco autorizado a fazer esse tipo de transacções foi o Banco de Moçambique em Maputo e as negociações entre o BSTM e o Standard na África do Sul foram necessariamente reduzidas.

Na década de 80 o BSTM continuou com uma redução do investimento devido a guerra civil que assolou o país. Mesmo assim, o BSTM continuou a operar no mercado moçambicano como o único banco privado, os outros bancos eram estatais. Mais tarde emergem outros bancos privados, que surgem do desagregação das funções do banco de Moçambique de banco comercial, tornando-se assim , banco exclusivamente Central.

Em 2003, o grupo SBSA (Standard Bank of South Africa) adquire as acções do grupo português no BSTM, passando a denominar-se por Standard Bank, SARL.

I) Rede de Balcões do Standard Bank, SARL

O Standard Bank, SARL, tem uma rede de Balcões que abrange todo o território Moçambicano (ver anexo1), emprega cerca de 400 colaboradores e os balcões estão interligados através de uma rede de comunicações on-line, que permite uma maior rapidez e eficiência na prestação de serviços.

J) Estrutura Accionista

O Capital do Standard Bank, SARL é detido em 96% pelo grupo SBSA e o restante por pequenos accionistas.

É o maior grupo financeiro sul-africano, empregando cerca de 32.000 pessoas. Possui um activo consolidado de \$39 mil milhões e uma carteira de credito de \$17 mil milhões.

Em África encontra-se representado: Botswana, Republica Democrática, Congo, Gana, Quénia, Lesoto, Madagascar, Moçambique, Namíbia, Nigéria, Suazilândia, Tanzânia, Zâmbia e Zimbabwe.

K) O Standard Bank, SARL no Sistema Bancário

O Standard Bank, SARL é o Banco mais rentável do sistema bancário moçambicano conforme indicam os valores de ROA e ROE com 2,6% e 23,73% respectivamente conforme se apresenta na tabela 2.

Explica esta situação

Tabela 2 – ROA e ROE no Sistema Financeiro moçambicano

ROA	1998	1999	2000	ROE	1998	1999	2000
Standard Bank, SARL	1,45%	2,11%	2,60%	Standard Bank, SARL	10,86%	15,18%	23,73%
BCI	1,20%	0,95%	1,78%	BCI	4,45%	5,30%	13,00%
BIM	2,12%	1,61%	1,24%	BIM	14,58%	13,54%	9,35%
BCM	0,68%	-28,60%	1,24%	BCM	5,28%	-377%	9,35%
BF	3,01%	1,64%	0,90%	BF	22,50%	9,65%	6,75%
BA	0,65%	-5,17%	-54,49%	BA	14,12%	-55,50%	142,60%

Fonte: Standard Bank, 2003

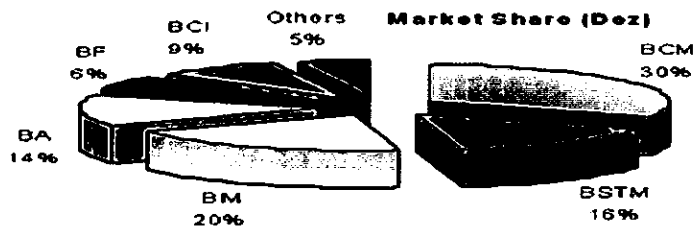
A solidez do seu balanço é atestada pelo elevado índice de solvabilidade de 2,6% alcançado em 2000, implica uma maior garantia em honrar os seus compromissos.

Activos

A entrada de cinco novos bancos no sistema financeiro moçambicano nos últimos 5 anos contribuiu para o crescimento dos Activos. O Total de activos do Sistema bancário passou de US\$1,163 milhões em 1999 para US\$ 1,349 milhões em 2000 , representado um crescimento de 16%.

O Standard Bank, SARL cresceu em activos no mesmo período em 16%, conforme o gráfico a baixo:

Gráfico 1 – Crescimento dos activos no sistema financeiro.

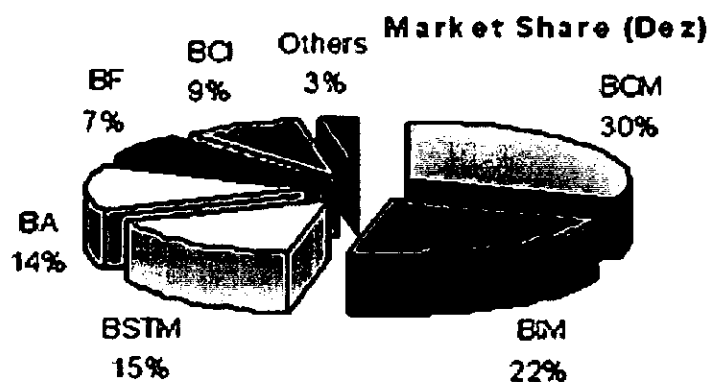


Fonte: Standard Bank, 2003

Depósitos

Segundo os dados apresentados no gráfico 2, em Dezembro de 2000 os depósitos totais no sistema financeiro atingiram US\$944 milhões, dos quais o Standard Bank, SARL detinha uma quota de 15% (US\$ 144 milhões).

Gráfico 2 – Crescimento dos Depósitos no sistema financeiro.



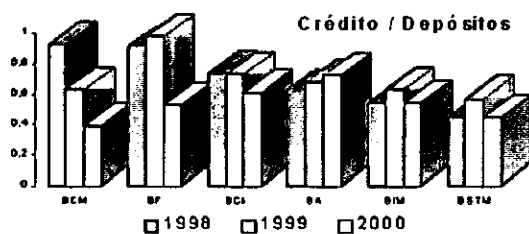
Fonte: Standard Bank, 2003

A estratégia comercial agressiva dos novos bancos tem sido bem sucedida na atracção de novos depósitos em Meticais e em moeda estrangeira no segmento dos particulares médio/alto e grandes empresas.

Coefficiente Cobertura Credito/Depósitos

O crescimento deste indicador beneficiou da desregularização dos limites de crédito estabelecidos pelo Banco Central com inicio em 1999.

Gráfico 3 – Coeficiente Cobertura Credito/Depósitos



Fonte: Standard Bank, 2003

Como se pode ver o Standard Bank, SARL apresenta dos menores coeficientes de cobertura Credito/Depósitos do sistema financeiro para o rácio de conversão de depósitos em créditos, com 0,4 em 1998, 0.47 em 1999 e 0.41 em 200, evidenciando assim a solidez do seu balanço

e a selectiva política de concessão de crédito.

L) Experiência dos Funcionários na Análise do Crédito

A tabela 3 mostra o numero de funcionários especializados na análise de crédito nas agências seleccionadas para o estudo, nomeadamente, sede com 9 funcionários, Filial de Maputo com 2 funcionários, Beira com 2 funcionários e Nampula com 2 funcionários.

Tabela 3: Funcionários por Agência -Especialistas em crédito

Agência	Média de funcionários por Agência	Especialistas em Crédito	Tempo médio de experiência em anos
Sede	200	9	7
Filial de Maputo	100	2	2
Beira	10	2	3
Nampula	20	2	2

Na agência Sede encontra-se concentrado o maior volume de crédito e estão empregues 200 funcionários dos quais 9 são especialistas em análise de crédito com um tempo médio de experiência de 7 anos.

Tendo questionado a administração sobre o tipo de operações de crédito executadas. A resposta obtida foi de que as operações estão divididas em *corporate* e retalho. *Corporate* dedica-se a crédito a grandes empresas e retalho para pequenas empresas e particulares.

M) Segmentação de Clientes

Pelas respostas obtidas os questionários, verifica-se que o Standard Bank possui critérios e politicas de atendimento bastante diferenciadas para diversos segmentos. A tendência principal é a de criação de agências especializadas no atendimento das grandes e médias empresas.

Para o segmento de médias e grandes empresas o atendimento é feito normalmente no domicílio do cliente ou na sede da empresa, por gerentes de conta ou de carteira exclusivos, que lhes oferecem operações de crédito customizadas, ou seja, estruturadas sob média.

Para as grandes empresas, as análises de risco não são feitas com muito rigor, os dados usados para a análise são fornecidos pelo cliente e os modelos automáticos são usados para a atribuição do grau de risco para o cliente.

Por outro lado, no segmento a retalho, o banco tem uma tendência para o atendimento de forma massificada, com alta ênfase em tecnologia e colecta automatizada dos dados dos clientes. O Banco trabalha com atribuição de limites de crédito pré - aprovado, apurado directamente por sistemas informatizados.

Este tipo de segmentação permite ao Banco prestar serviços de alta qualidade e com muita atenção aos clientes das grandes empresas que fazem a maior percentagem da carteira de crédito.

N) Metodologias Utilizadas na Análise de Crédito

Existe uma uniformidade na análise e decisão de crédito feita pelas principais agências que trabalham com diferentes segmentos.

O Banco utiliza metodologias específicas desenvolvidas pela própria instituição, todos com utilização da técnica "*credite scoring*", estruturada com base nos "Cs" de crédito (carácter, capacidade, condições, capital e garantias), desenvolvida para trabalhar com diferentes segmentos de mercado.

A metodologia utilizada privilegia o aspecto qualitativo em detrimento da análise económica-financeira, isto é, as demonstrações financeiras, tais como capital social ou património líquido não tem uma influência significativa na tomada de decisão de crédito mais sim o modelo dos Cs de crédito.

Foi relatada a possibilidade de alteração dos resultados na análise feita com base nos Cs de crédito dependendo do sentimento do analista no momento de análise, subindo ou baixando o *risk rating*³, em pelo menos um ponto ou letra.

³ Grau de Risco

Uma observação feita, pode-se concluir que este método é muito subjectivo e depende mais da experiência do próprio analista e mostra uma ineficiência quando se trata de uma agência com um número elevado de clientes. Os analistas são obrigados a recolher um número elevado de dados do cliente de modo a tomar uma decisão e uma grande parte na tomada de decisão depende do espírito do analista.

Através dos índices baixos de crédito vencido (1% em 2006) pode-se constatar que os modelos usados contribuem muito na redução do risco, mais esta minimização do risco em percentagens baixas não é efectiva, isto porque, quando a carteira de clientes do Banco aumentar significadamente os métodos usados actualmente para a selecção dos clientes podem vir a não ser eficazes. Visto que, a maior parte da decisão depende do espírito do analista.

O) Utilização de Demonstrações Financeiras

Para efeitos de análise e concessão de crédito, o Banco não utiliza as demonstrações financeiras "quando não são confiáveis", isto é, muitas empresas podem encomendar demonstrações financeiras com uma imagem financeiramente boa, junto a empresas de auditoria, para obter um parecer favorável ao crédito, em quanto na verdade a imagem da empresa é má o que pode originar uma perda de crédito para o Banco, quando a empresa não consegue honrar com os seus compromissos.

O Banco elabora o cálculo de capacidade de pagamento das empresas, mas nunca com dados contabilísticos (balanço, balancete e demonstração de resultados), mas sim com faturamento bruto anual, através de documentos específicos, cujo os dados as vezes são confirmados pelos meios disponíveis.

O outro dado verificado é o rácio de endividamento, mas também apenas com dados declarados pelo cliente, que normalmente é confirmado na Central de Risco do Banco Central. Estes métodos permitem ao Banco minimizar o risco de crédito até aos níveis que são aceitáveis pelo Banco dependendo do capital solicitado e do capital social da empresa.

P) Influência das Garantias na Apuração do Risco

Conforme o analista da instituição, o risco do cliente é previamente definido sem levar em consideração as eventuais garantias oferecidas. Somente depois de apurado o risco as garantias são agregadas como forma de minimizar o risco da operação. Nesse caso, clientes de elevado risco podem não ter o acesso ao crédito, mesmo oferecendo garantias com alta liquidez e segurança.

O analista de crédito do Banco afirmou:

"Caso o cliente possua uma restrição cadastral grave, não se aprova qualquer limite de crédito mesmo que ofereça a melhor garantia possível".

Q) Volume de Inadimplência

No último ano (2006), a percentagem média de inadimplência para toda a carteira de crédito foi de 1,0%.

Cabe destacar que o Banco possui um determinado volume de crédito renegociado, isto é, operações cujos tomadores não conseguiram cumprir o cronograma inicialmente previsto de reposição e solicitaram a reprogramação da dívida. Estes casos não foram tomados como inadimplência.

Comparando com outros Bancos da praça nomeadamente o Millennium Bim com uma percentagem de crédito mal parado de 1,3% o BCI com 3,7% e o ICB com 7,98% em 31 de Dezembro de 2006, O Standard Bank registou menor índice de crédito mal parado com 1%.

qual é tal boa política de G&S.

Este indicador mostra que o Banco de acordo com tamanho da sua carteira de clientes, a sua política de minimização de risco de crédito é uma das melhores no mercado moçambicano.

É de salientar que, esta percentagem baixa de inadimplência, ocorre porque o segmento forte do Banco são as grandes empresas, porque o crédito ao retalho em termos de clientes

peças físicas apresenta um número elevado de clientes inadimplentes.

R) Estudos Para Redução da Inadimplência

Segundo informações colhidos no Standard Bank, não há necessidade de se fazer estudos para a redução da inadimplência por esta ser bastante baixa.

Mas mesmo assim, nota-se um esforço enorme por parte do Banco em aprimorar os instrumentos de análise e concessão de crédito, treinando pessoas especializadas e utilização de novas ferramentas.

O Standard Bank é um dos primeiros bancos a se estabelecer em Moçambique, para dizer que é um dos Bancos mais antigos da praça, mas numa observação dos serviços fornecidos por este Banco e a sua carteira de clientes, verifica-se uma reserva em termos de abertura face ao mercado, mas nos últimos tempos o Banco esta imprimir uma agressividade em termos de abertura o que vai aumentar a sua carteira de clientes.

Sendo assim, é necessário que o Banco faça um estudo ou fazer investimentos em modelos electrónicos de classificação de risco para evitar que no futuro perca o controlo na gestão de risco da carteira de crédito.

4. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

4.1. CONCLUSÕES

De acordo com a literatura e o estudo de caso efectuado por Bueno (2003), as demonstrações financeiras não são adequados para avaliar e tomar uma decisão definitiva sobre o risco de crédito sem recorrer a outros dados, porque as empresas podem encomendar estas demonstrações junto as empresas de auditoria de modo a dar um parecer favorável para a obtenção de crédito, isto é, as demonstrações deixam de ser fiáveis para análise de crédito.

No caso do Standard Bank, para se efectuar uma análise em relação as pequenas e grandes empresas, o banco usa demonstrações financeiras fiáveis de uma forma rigorosa.

O banco elabora o cálculo de capacidade de pagamento com base em dados contabilísticos (balanço, balancete e demonstração de resultados).

Além das demonstrações financeiras, o banco usa como instrumento base o rácio de endividamento que se pode extrair no SAP, que é um sistema de dados centralizados do Banco de Moçambique.

Com base no rácio de endividamento, por mais que a empresa disponha de uma boa performance ou uma vida financeira aparentemente boa mais com uma percentagem elevada de dívida, é logo descartada a possibilidade de se beneficiar do crédito.

Quanto aos Cs de crédito, citados na literatura por Bueno (carácter, capacidade), o Standard Bank também dá mais ênfase nestes dois, em primeiro lugar o carácter depois a capacidade, visto que faz uma grande campanha para seleccionar clientes com um bom risco de crédito em seguida, faz uma recolha de dados, dos quais a maior parte deles servem para determinar a capacidade de quitar o crédito.

Nota-se também que a experiência do analista desempenha uma grande função na decisão de crédito na medida em que tem um bom conhecimento sobre os seus clientes

podendo assim, alterar para cima e para baixo o risco de crédito do cliente de acordo com o seu *feeling* ou experiência, sendo assim, podemos afirmar que existe uma avaliação subjectiva do analista de crédito.

Em relação aos funcionários que existem nas agências ligadas a análise de crédito, podemos afirmar que são poucos os funcionários (gestores de clientes) com experiência de crédito, sendo a maior parte deles com pouca experiência na área do crédito o que poderá trazer uma má avaliação ou seja o banco corre risco de angariar clientes com mau risco de crédito, visto que o banco está a implementar novos produtos no mercado e abrangir vários segmentos em termos de clientes.

Podemos afirmar que o banco deve formar profissionais nesta área e desenvolver métodos mais eficazes e eficientes com urgência para fazer face ao mercado emergente.

Existem métodos de monitoramento do empréstimo feito pelo banco depois de contrair o empréstimo no caso das empresas, mais essas práticas não são feitas com rigor, o que leva certas vezes a desvio de aplicação e praticamente o não retorno do empréstimo contraído.

Isto significa que o banco deve fazer um acompanhamento através de visitas às empresas de modo a conhecer melhor os seus clientes e supervisionar a aplicação do empréstimo.

Quanto ao volume de inadimplência, pode-se afirmar que o banco possui um índice de inadimplência muito baixo em relação a outros bancos da praça devido as suas políticas de seleção de clientes e também uma segmentação dos seus clientes com ênfase as grandes empresas, que oferecem bom risco de crédito negligenciando as pequenas empresas e os particulares, o que torna a sua carteira bastante reduzida e com bom risco de crédito.

A gestão do risco bancário depende da existência de uma criteriosa política de crédito, de cuidadosa análise do cliente e limite de crédito bem dimensionado.

Entretanto, o risco do tomador de crédito é mutável ao longo do tempo, pois as condições alteram-se constantemente.

4.2. RECOMENDAÇÕES

De uma maneira geral, os modelos de avaliação de risco de crédito deveriam ser utilizados não somente para classificação dos devedores e análise de operações, mas igualmente para fins de gerenciamento de risco, incluído a diversificação do portfolio, alocação de recursos e avaliação de performance.

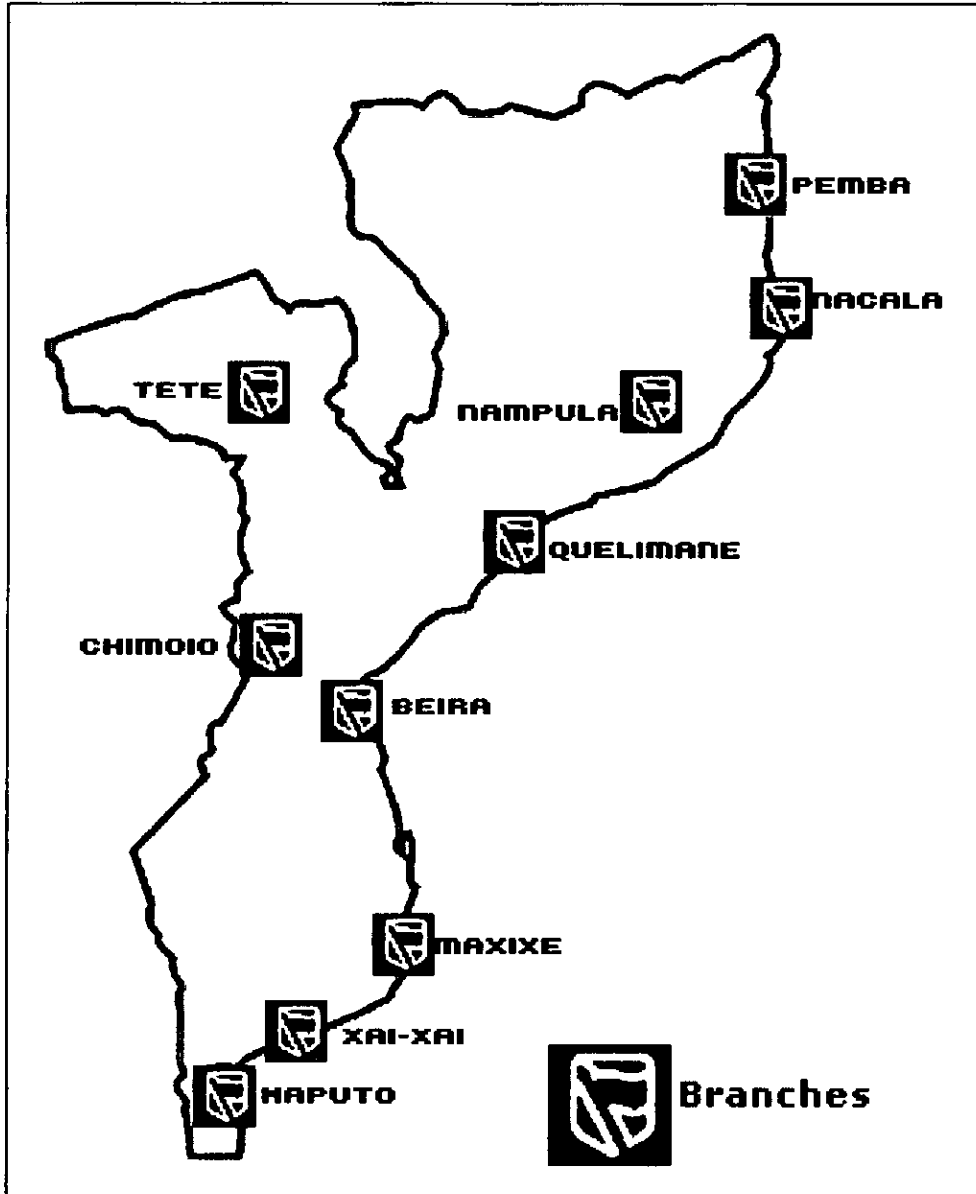
Sugere-se para estudos futuros, especialmente, a gestão do risco do crédito, com ênfase na gestão da carteira, com o acompanhamento posterior do comportamento do cliente.

5. BIBLIOGRAFIA

- ALTMAN, Edward. *Credit-Risk Measurement and Management*, Rio de Janeiro 1998.
- BAPTISTA, António Sarmento, 2º edição. *Gestão de Crédito como vantagem Sd*.
- CAIBO, Jacinto. (1º edição). *Gestão do Crédito Bancária*. Dezembro de 1999.
- BUENO, Valmor. *Avaliação de Risco na Concessão de Crédito Bancário para Micro e Pequenas Empresas; São Paulo 2003*.
- BRUTTE, Tilman; Summerlin, D' SHARON. *Manual de Técnicas de Gestão Micro financeira*. 2002.
- CAOINETTE, John B. *Gestão do Risco de credito: o próximo grande desafio financeiro*. Rio de Janeiro: Qualitymark. 2000.
- DRZIK, John. *Risco, Capital e Afeição do valor nas Instituições Financeiras*. São Paulo 1998.
- DUARTE JR, António Marcos. *Risco: Definições, Tipos de Medição e Recomendações para o seu Gerenciamento*. 1ª Edição, São Paulo, 1996.
- FILHO, Santi. *Gestão de Risco*. 1ª Edição, Rio de Janeiro, 1997.
- MISHKIN Frederic S, 5º edição. *Moedas, Bancos e Mercados Financeiros*, Nova Iorque: Publicações Harpear collins.. (sd).
- GITMAN, Lawrence. *Princípios de Administração Financeira*, São Paulo 1997.
- MATARAZZO, Dante Carmine. *Análise Financeira de Balanços*. 1997.
- PAIVA, Carlos A. Carvalho. *Administração do Risco de Crédito*. São Paulo 1997.
- SILVA, José Pereira da. *Gestão e Análise de Crédito*, São Paulo 1997.
- SUANDERS, Anthony. *Novas Abordagens para Valor e Risco e Outros Paradigmas*. 1ª Edição, Rio de Janeiro. 2000.
- STANDARD BANK. Sua Evolução, 2003. Disponível em www.standardbank.co.mz

Anexo: 1

Titulo?



ANEXO: 2

Título ?

Pergunta 01

Qual o número de funcionários por agência e destes quantos trabalham com crédito?
Qual o tempo médio de experiência desses profissionais?

Pergunta 02

O Banco tem foco de actuação voltado para algum segmento específico de mercado?

Pergunta 03

O Banco utiliza metodologia específica para análise de crédito em geral?

Pergunta 04

São utilizados os demonstrativos contabéis para avaliação do risco de crédito? Em caso positivo que uso se faz deles?

Pergunta 05

As garantias oferecidas são consideradas para efeito de avaliação do risco do cliente?
Caso positivo, que influências estas determinam no processo?

Pergunta 06

Qual é a percentagem media de inadimplência no último ano?

Pergunta 07

Existe algum estudo para reduzir a inadimplência?