

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**INFORME TÉCNICO DE LABOR PROFESIONAL EN EL
BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ BCP COMO
FUNCIONARIO DE NEGOCIOS BANCA PEQUEÑA
EMPRESA (PYME) CON UNA EXPERIENCIA DE 10 AÑOS**

**INFORME PRESENTADO POR:
Br. LIZBETH FRANCIA SOLIS NAOLA**

**PARA OPTAR AL TÍTULO
PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

**EN LA MODALIDAD DE EXPERIENCIA
PROFESIONAL**

**DIRECTOR:
Dr. FREDY LOAIZA MANRIQUE**

CUSCO-PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: *Informe Técnico de Labor Profesional en el Banco de Crédito del Perú BCP Como Funcionario de Negocio Banca Pequeña Empresa (PYME) Con una experiencia de 10 años*

presentado por: *Lizbeth Francia Solis Naoki* con DNI Nro.: *43261070* presentado por: con DNI Nro.: para optar el título profesional/grado académico de *Contador Público*

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por *4* veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de *1* %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	<input checked="" type="checkbox"/>
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	<input type="checkbox"/>
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	<input type="checkbox"/>

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, *15* de *agosto* de 20*24*

[Firma]
Firma
Post firma *Fridy Yocaiza Manrique*
Nro. de DNI *23920930*

ORCID del Asesor *0000-0002-9028-1090*

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: **oid:** *27259:372733418*

NOMBRE DEL TRABAJO

Informe técnico de Labor Profesional en el Banco de Crédito del Perú BCP como Funcionario de Negocio

AUTOR

LIZBETH FRANCIA SOLIS NAOLA

RECUENTO DE PALABRAS

18316 Words

RECUENTO DE CARACTERES

93586 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

59 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

5.4MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 13, 2024 10:41 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 13, 2024 10:42 AM GMT-5**● 1% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 1% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de trabajos entregados
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)
- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente

CONTENIDO

1.- INTRODUCCION.....	1
1.1 OBJETIVOS:.....	1
1.2 RESUMEN.....	2
1.3 JUSTIFICACION.....	2
2.- CUERPO DEL INFORME:.....	3
2.1 DIAGNOSTICO	3
2.1.1 VENTAS	4
2.1.2 CALIDAD (SATISFACCION).....	42
2.1.3 MORA.....	43
2.1.4 GESTION EFECTIVA	45
2.1.5 CONTRALORIA	48
2.2 IDENTIFICACION DE PROBLEMAS EN EL AREA.	51
3.- RESUMEN DE PROBLEMAS Y ALTERNATIVAS DE SOLUCION.....	51
3.1 LA CONTRALORIA.....	51
3.2 MORA EREDADA	52
3.3 SATISFACCION (TOTALMENTE SATISFECHO).....	53
3.4 MUCHOS INDICADORES EN UNA CAMPAÑA	54
3.5 SELECCIÓN DE CLIENTES APTOS.....	55
4.- CONCLUSION	55

INFORME TECNICO

1.- INTRODUCCION:

La elaboración de este informe técnico ha sido posible gracias a los conocimientos adquiridos desde mi experiencia laboral en el ámbito profesional, donde me desempeñé como Funcionario de Negocios Banca Pequeña Empresa (PYME) en la Institución Financiera del Banco de crédito del Perú (BCP)

En el Banco de crédito los trabajadores tenemos la oportunidad de crecer profesionalmente mediante ascensos que básicamente se dan por el buen desempeño de cada colaborador; es así que pasaré a detallar mi crecimiento desde que ingresé al BCP:

Primeramente, inicié y me desempeñé en el área de procesos operativos desde septiembre 2008 fecha en la que ingrese al Banco de Crédito (BCP), posteriormente en el año 2010 asciendo como Asistente de Funcionario Banca Pequeña Empresa; por el buen desempeño realizado y lo más importante haber adquirido bastante conocimiento en el área, se me brinda la oportunidad de poder postular al puesto de Funcionario de Negocios Banca Pequeña Empresa (PYME), asumiendo la responsabilidad de poder tener a mi cargo una cartera de clientes a partir del 2011 como Funcionario PYME con portafolio CLASICO, previamente recibí capacitación durante un mes en la ciudad de Lima, el banco me brinda todos los accesos y las herramientas para poderme desempeñarme exitosamente en el puesto, después de algunos años pase a ser Funcionario PYME con portafolio ORO y finalmente en el 2018 fui ascendida para tener a mi cargo clientes importantes en mi cartera como Funcionario PYME con portafolio PLATINO; en el cuerpo del informe, en el punto N° 2.1 Diagnostico esta detallado esta clasificación de los portafolios para su mayor entendimiento.

Cabe mencionar que, a todos estos logros de ascenso, mucho favorecieron la formación que recibí en las aulas de mi casa de estudios UNSAAC, todos los conocimientos adquiridos para un análisis situacional económica, financiera y patrimonial de una empresa o negocio desde la parte contable y los riesgos que conlleva este al afrontar una deuda.

1.1 OBJETIVOS:

El presente Informe Técnico del trabajo profesional desempeñado por mi persona en el Banco de Crédito del Perú, tiene como objetivo cumplir con los requisitos bajo la modalidad de titulación por experiencia profesional, cuyo propósito es dar a conocer las funciones propias del trabajo realizado acorde a mi carrera, donde yo me desempeñé profesionalmente durante 10 años consecutivos como ejecutivo de negocios Banca Pequeña empresa en el Banco de Crédito del Perú (BCP); para finalmente lograr el título profesional de contador Público Colegiado de acuerdo al reglamento de grados y títulos de la facultad de Ciencias Contables y Financieras.

1.2 RESUMEN:

El presente informe técnico de experiencia profesional realizado en la División Comercial puesto de confianza Ejecutivo de Negocios Banca Pequeña Empresa (PYME) en la cual me desempeñé, administrando una cartera de clientes importantes para brindar productos y servicios financieros de óptima calidad a mis clientes y obtener un nivel de rentabilidad el que debe ser consistente con la exposición al riesgo crediticio, cada contacto con el cliente conlleva una oportunidad de negocio y esto también va de la mano con la necesidad y requerimiento del cliente, para luego proceder con la evaluación bajo criterios normados en el reglamento de las políticas crediticias y manual de evaluación (MIC) del Banco.

La atención al cliente cuando se coloca un crédito se basa en 3 pilares muy importantes:

- Otorgamiento (donde se materializa la relación comercial concretando una facilidad crediticia).
- Seguimiento (estar vigilante al cliente para anticiparse a detectar a algún riesgo inherente que pudiera afectar la relación comercial)
- Recuperación (contacto directo con el área de cobranzas para una cobranza temprana y evitar deterioro de la relación buscando alternativas eficaces de solución y oportunas para que el cliente cumpla con su compromiso)

Los trabajadores estamos en constante capacitación ante nuevos cambios, para ello tenemos claro los factores y claves del éxito de mantener una relación a largo plazo con el cliente que todos los trabajadores lo tenemos claro en esta área y es un pilar muy importante para el Banco y lo que diferencia a otras financieras; en el BCP demostramos a cada cliente que es importante para nosotros buscando siempre comprender y atender sus necesidades y compartir sus sueños y momentos importantes, así mismo cuidamos a nuestros clientes brindándoles de manera proactiva información y orientación clara, adecuada, consistente y enfocada en sus necesidades, de modo tal que pueda tomar la mejor decisión para el logro de sus objetivos y proyectos, también somos socios y aliados de nuestros clientes en el logro de sus sueños y metas, por eso nos preocupamos por brindar soluciones oportunas y efectivas de acuerdo a sus necesidades y problemas. Lo que se busca con los clientes es tener una relación a largo plazo y esto se logra fidelizándolos.

Palabras Clave: PYME, Activo Fijo, Flujo de Caja, Capital de Trabajo.

1.3 JUSTIFICACION:

Mi principal motivo a presentar este informe es aprovechar la oportunidad al 1000% para cumplir mi propósito de titularme como Contador Público Colegiado pese a las dificultades que me tocó vivir y no es un impedimento a mi edad para concretar lo que en algún momento dejé pendiente y por supuesto desde mi experiencia profesional donde me desempeñé por 10 años en el Banco de Crédito del Perú (BCP) como Funcionario de negocios Banca Pequeña Empresa (PYME) y poder dar a conocer todo lo aprendido y el desempeño que realicé conjuntamente con los conocimientos adquiridos la cual van de la mano, estudios realizados en mi casa de estudios UNSAAC Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

2.- CUERPO DEL INFORME:

2.1 DIAGNOSTICO:

Inicié en este trabajo relacionado a mi carrera profesional, primeramente como Asistente de Negocios PYME en la agencia Diagonal Cusco en el año 2010, logrando obtener amplios conocimientos, gracias al interés y desempeño de parte mía en aprender y hacer bien mi trabajo junto a los 3 funcionarios con los que trabajé y los asistí; la única labor que yo no realizaba a diferencia del Funcionario de Negocios es la parte de evaluación de un negocio para poder otorgar un crédito, porque un funcionario para evaluar un negocio tiene que tener autonomía de visitas de campo, que se obtiene después de haber sido capacitado y obtener nota aprobatoria al haber pasado un proceso de evaluación por parte del área de contraloría; el resto de las funciones como es la parte administrativa, tramite documentario, seguimiento y coordinación de operaciones con el analista de créditos, atención al cliente cuando está ausente el funcionario, ofrecimiento de créditos, gestiones de cobranza, contacto telefónico, etc. correspondían también al asistente de negocios.

Después de 1 año aproximadamente se presentó la convocatoria para poder postular al puesto de Ejecutivo de Negocios Banca Pequeña Empresa (PYME), en ese momento no podía desaprovechar la oportunidad de lograr conseguir un ascenso y solicité a mi jefe inmediato me dé el pase para poder postular, no tuve ningún inconveniente me den la oportunidad de postular, a lo contrario mi jefe inmediato fue quien me motivó indicándome que era el momento por el buen desempeño realizado y al haber adquirido bastante conocimiento estaba muy seguro que estaba preparada y lograr el ascenso; después de haber pasado un proceso de evaluación, finalmente logro mi ascenso el cual viajo a la ciudad de Lima a recibir mi capacitación junto a otros funcionarios de distintos departamentos del Perú por un lapso de un mes; retornando a Cusco mi primera agencia donde laboré como Funcionario de negocios fue la agencia La Cultura, donde asumí el puesto de Ejecutivo de Negocios con portafolio Clásico, que es el portafolio donde todos los funcionarios iniciamos con carteras de clientes de negocios pequeños; para su mejor comprensión a cerca de esta clasificación del puesto de funcionarios en base al tipo de portafolio, detallo lo siguiente donde cada portafolio reúne ciertas características que las diferencia uno del otro.

- Funcionario PYME con portafolio CLASICO: Sus ventas y la posición deudora hasta S/100,00.00, negocios pequeños, generalmente negocios que se encuentran en el RUS (Régimen Único Simplificado).
- Funcionario PYME con portafolio ORO: Sus ventas y la posición deudora hasta S/200,00.00, negocios medianamente grandes, negocios que se encuentran en el RUS (Régimen Único Simplificado) y Régimen Especial.

- Funcionario PYME con portafolio PLATINO: Sus ventas y la posición deudora mayor a S/200,00.00, Negocios grandes, negocios que se encuentran en el Régimen Especial y Régimen General.

De acuerdo al desempeño direccionado con el cumplimiento de las metas, un funcionario de negocios va ascendiendo hasta lograr administrar un portafolio platino y se beneficia con un incremento salarial.

Yo inicié como funcionario clásico en la agencia la cultura, de ahí ascendí a funcionario oro en la misma agencia y en mis 2 últimos años laboré como Ejecutivo de Negocios Portafolio Platino en la agencia principal de Av. El Sol, con una cartera de clientes importantes de aproximadamente 300 clientes, este promedio de clientes se mantenía ya que siempre el banco está en constante revisión de nuestros clientes donde algunos se van retirando y algunos van incrementando la cartera de clientes, esto de acuerdo al crecimiento de las empresas que van pasando a otro portafolio y en el caso de los retiros de clientes, son por cuestiones de clientes que se encuentran en mora, generalmente clientes que pasan a un proceso judicial mayor a 120 días.

Para su mayor entendimiento toda mi experiencia de trabajo profesional la voy a subdividir en los siguientes puntos; básicamente estos puntos que serán detallados están direccionados a la planilla de desempeño que cada funcionario debe de cumplir en base a las metas otorgadas por el banco y que implica un incentivo económico al trabajador mediante bonos trimestrales.

2.1.1 VENTAS

Uno de los puntos más importantes dentro del trabajo realizado, es el cumplimiento de la meta en base a las ventas y que están conformados por un mix de productos activos, pasivos y también algunos servicios que ofrece el banco, tal como se detallan a continuación:

- **Créditos a corto plazo:** Como son campañas (Campaña Escolar, Campaña Día de la Madre, Campaña Fiestas Patrias y Campaña Navidad) y capital de trabajo (Tarjeta Solución Negocios TSN y Crédito Capital de Trabajo CEN).
- **Créditos a largo plazo:** Aquí están considerados los Créditos Activos Fijos y Créditos hipotecarios).
- **Servicios:** Como son productos transaccionales (Clave Token, Telecrédito, POS, Cuentas Corrientes).

Todos estos productos están divididos porcentualmente y equivalente a un 100% para el cumplimiento de la meta trimestral.

Porcentajes para el cumplimiento de mi planilla de desempeño en base a todos los productos a cumplir:

- TSN-----20%----- S/100,000.00
- CEN-----30%----- S/300,000.00
- AF-----35%----- S/1 000,000.00
- TRANSACCIONALES-----15%-----
 - a. CLAVE TOKEN DIGITAL -----5unid.
 - b. TELECREDITO -----3unid.
 - c. CUENTAS CORRIENTES-----3 unid.
 - d. POS-----3 unid.

Detalle también los aplicativos y manuales que se irán viendo en adelante en la explicación de los productos.

- **MIC (MODULO DE EVALUACION):** Aplicativo donde se ingresa toda la información que se levantó en evaluación (visita de campo), previamente haber contrastado información con la documentación física y aplicativos como son SBS, INFOCORP, ARCHIVO NEGATIVO, SUNARP, CONSULTA VEHICULAR, SUNAT y las referencias que brindó el cliente con el respectivo cruce de información con clientes y proveedores del negocio.
- **MACRO (MODELADO FINANCIERO):** Es un aplicativo del banco que se utiliza para saber si el crédito el cual se está trabajando procede o no procede en la evaluación, previamente se ingresa toda la evaluación en el aplicativo MIC y posteriormente se corre MACRO, de ser positivo el crédito la MACRO nos detallara las condiciones del crédito, hasta que importe podemos otorgar el crédito del cliente, así como también a que plazo y tasa, en algunas ocasiones si requiere de algún tipo de excepción como por ejemplo el porcentaje de rentabilidad del negocio cuando es superior a la tabla de márgenes según el sector del negocio que esta detallado en el manual de pauta crediticia, por experiencia del negocio (antigüedad), por modelo financiero y como también cuando queremos mejorar las condiciones del crédito en cuanto a la tasa de interés al colocar algunos puntos menos en MACRO ahí nos indicara para donde va dirigida la excepción que se tiene que solicitar vía correo electrónico debidamente sustentado; si es Gerente de Agencia, gerente Regional, Gerente de Área o Gerente de División. Hay casos también que la macro deniega la solicitud por algunos motivos como es muy poco flujo de caja para afrontar la deuda, apalancamiento, no cumple con ratio de apalancamiento, etc.

Esta corrida de MACRO tiene la opción extraíble que si o si tiene que ir pegado en observaciones del MIC. Para ingresar al aplicativo es con una clave y matrícula del colaborador.

- **EXTRA:** Se ingresa con una clave y matrícula del colaborador, es un aplicativo interno del banco que para ser utilizado, uno tiene que conocer muchos códigos para poder visualizar información que se requiera del cliente, solamente hay información únicamente de clientes del banco que tengan cualquier producto activo o pasivo, como por ejemplo yo quiero saber a detalle información de todos los créditos que tiene mi cliente para poder provisionar en MIC sobre sus deudas que tiene con el banco en alguna solicitud que estoy trabajando, ingreso al F10, ARIB, ARQB, ARIH, etc; también quiero provisionar en un crédito que estoy trabajando los saldos promedio que tiene el cliente en sus cuentas pasivas, ingreso al F5; quiero revisar garantías constituidas de mis clientes porque quiero visualizar los valores comerciales, valor de realización, etc. ingreso al GAR-QGA, quiero ver relacionados de mis clientes utilizo la opción REC, quiero revisar información de una empresa utilizo DBE, de una persona DBP; así como estos códigos existen infinidad de códigos que son utilizados en el día a día por el funcionario; este aplicativo también es importante porque cuando nos visitan los clientes y solicitan información de sus créditos para pagarlas o cualquier otra información, este es un aplicativo que debemos tener a la mano.
- **BANCA NEGOCIOS:** Se utiliza el aplicativo para la impresión de los contratos (Contrato del Crédito Negocios, Cronograma de Pagos, Hoja Resumen y Anexo de Hoja Resumen) cuando el crédito está aprobado y estos contratos junto a otros contratos (seguro desgravamen y pagaré) son utilizados para que el cliente firme y luego se procede al desembolso del crédito previamente haber dado la marca CONTRATO FIRMADO en el aplicativo.
- **RELOJ COMERCIAL:** Herramienta que se utiliza para visualizar diariamente el avance porcentual de las ventas, los saldos activos, pasivos, indicadores de calidad, indicador de mora y el orden administrativo de la cartera de clientes, es una herramienta para saber cuál es nuestro avance para llegar a la meta final. Con esta herramienta el funcionario hace el seguimiento diario de su avance.
- **SISTEMA DE PODERES:** Herramienta donde se visualiza a las empresas jurídicas los poderes o facultades que cuentan los Representantes Legales y que deben estar inscritos en Registros Públicos, nosotros para atender con algún producto activo a una empresa Persona Jurídica lo primero que revisamos es si el cliente cuenta con todas las facultades requeridas para ser atendido con un crédito como son: Emitir Pagares, Prestamos o Mutuos y Créditos en General, de no tener alguna de estas facultades cliente no puede ser atendido ni con excepción y lo que se solicita es que el cliente tramite una ampliación de

facultades con su abogado y posteriormente se ingrese a Registros Públicos, una vez tengamos el nuevo documento enviamos un correo al área legal para que haga un estudio de facultades del cliente y una vez brindado el visto conforme solicitamos al área de poderes actualizar información vigente.

En esta herramienta también se visualiza los porcentajes de accionariado que tiene una empresa, como es el caso de una empresa SAC, SRL; en el caso de una empresa EIRL solo tiene un accionista con el 100% de accionariado.

- **SAFIC:** Un cliente con deuda total en SBS incluido la facilidad a atender sea mayor a S/300,000.00, automáticamente por pauta crediticia solicitamos las 2 últimas Declaraciones Anuales de SUNAT para ingresar en este aplicativo SAFIC y donde se obtiene el Balance General, Estado de Ganancias y Pérdidas, Estado de Cambios en el Patrimonio Neto, Estado de Flujo de Efectivo y Notas a los Estados Financieros. Estos Estados Financieros deben estar debidamente firmados por un contador colegiado y el Representante Legal de la Empresa.

En el caso de la deuda en SBS y la nueva facilidad crediticia supere los s/500,000.00, en este caso el requisito es que el cliente presente los Estados financieros completos realizados por su contador y posteriormente ingresados en SAFIC por el funcionario.

- **GCC:** Aplicativo que se utiliza para hacer seguimiento a los clientes en mora.

También se detalla las páginas de internet de ayuda para una mejor evaluación y contraste de información del cliente a evaluar:

- **INFOCORP:** Es el reporte donde se visualiza la información más completa de las deudas de una persona o empresa y por ende su clasificación.
- **SUNAT:** Ficha RUC que es de mucha ayuda para el funcionario, donde se visualiza datos relevantes como fecha de inicio de actividad, el estado del contribuyente, actividad económica, dirección, entre otros.
- **SBS:** Reporte de deudas del cliente.
- **IDENTIFICA:** Página que se utiliza para casos de DNI donde obtengo una ficha RENIEC y es de mucha ayuda porque puedo obtener el número de DNI del padre o madre de quien evaluó para filtrarlos y encontrar posible relación con el negocio ya que se han detectado en algunas oportunidades que el negocio tiene relación con los padres y los padres están mal clasificados y lo mismo sucede con los hermanos del titular.
- **ARCHIVO NEGATIVO:** Información que jala por la mala clasificación por falta de pago de alguna deuda del cliente, en este caso si estamos atendiendo a un cliente y esta reportado en archivo negativo, solicitamos información del porqué, muchos clientes indican que fue por una deuda que tuvieron y sin embargo cuentan con sustento y carta

de no deudor para que nosotros podamos solicitar una excepción para poder atender al cliente con el debido sustento respectivo, solo si hay un sustento favorable.

- **SUNARP:** Al funcionario le sirve esta página para visualizar el estado de un trámite como, por ejemplo, el título que se presentó ante Sunarp para el bloqueo Registral de una propiedad que está ingresando en garantía para respaldar un crédito, para posterior proceder con el desembolso.
- **CONSULTA VEHICULAR:** Esta página le sirve al funcionario para ver la propiedad de algún vehículo que se esté considerando en evaluación, en la página sale los datos del propietario una vez colocado el N° de tarjeta de propiedad, ese pantallazo se imprime y se adjunta junto con la copia de la tarjeta de propiedad del vehículo.

Las solicitudes son enviados para su aprobación según el canal que corresponde, sin embargo, cuando un cliente ya ha sido atendido por muchas facilidades crediticias y su posición deudora ya supera los s/150,000.00, así sea un crédito a corto plazo, automáticamente al momento de correr MACRO indicará cual es el canal a donde será enviada dicha solicitud.

- **BUZON SIMPLIFICADO:** A este canal son enviados todas las solicitudes de créditos corto plazo.
- **BUZON INTEGRAL:** A este canal son enviadas las solicitudes a largo plazo.

Ingresos de solicitud bajo la siguiente numeración:

- **BNF123456:** Toda solicitud nueva.
- **BNX123456:** Reingreso de solicitud cuando fue denegada por tiempos o por algún motivo que se puede levantar y siempre van con los mismos dígitos numéricos que inicialmente se ingresaron como solicitud nueva y solo cambia la F por X.
- **BNN123456:** Son solicitudes que son ingresadas como actualización de datos y son para la evaluación de ingreso de solicitudes de créditos hipotecarios y en algunos casos para cumplir la meta de Gestión Efectiva (flujos de caja).

Documentación física que se solicita a los clientes para acceder a una facilidad crediticia:

- DNI titular, cónyuge, socios, etc.
- Recibo de luz o agua del negocio y de la vivienda.
- Reporte tributario que se solicita al cliente, el funcionario escanea el código QR y contrasta información tributaria física con el digitalizado en la página web.
- Licencia de funcionamiento.
- 2 últimas Declaraciones Anuales
- 3 últimos PDTs mensuales.

- Estados Financieros cuando supera los s/300,000.00 entre deuda SBS y nueva facilidad crediticia.
- Recibo de Celular post pago o teléfono fijo a nombre del titular o de la empresa, en el caso de celular prepago adicionalmente 2 referidos post pago.
- Cronogramas de pago de las deudas vigentes.
- De constituir una garantía todos los documentos del inmueble.

A continuación, paso a detallar cada uno de los productos.

2.1.1.1 CREDITOS A CORTO PLAZO

➤ CREDITOS CAMPAÑA:

Son créditos preaprobados y cuentan con una política crediticia específica comunicada oportunamente por el área de marketing, la particularidad de estos créditos es que son créditos otorgados a corto plazo con meses de gracia de 2 a 3 meses dependiendo de la fecha que se le gestiona al cliente y son pagados también en 2 o 3 cuotas como máximo., la lista de clientes es mediante una base de datos que le llega al funcionario, estas campañas son estacionales de acuerdo a estaciones importantes como campaña escolar, campaña día de la madre, campaña fiestas patrias y campaña navidad.

En la base de datos está cada cliente con el respectivo monto a otorgar, pero esto dependerá mucho se valide la posición deudora de cada cliente con invitación, ya que un cliente sin garantía, máximo solo puede tener dentro de su posición deudora el monto de s/150,00.00 caso contrario lo ideal es que el cliente este respaldado de una garantía hipotecaria y si hay un monto disponible con esa garantía se le otorgue el monto total de invitación por campaña o caso contrario se reduce el monto de la invitación hasta el tope de s/150,000.00 como posición deudora final, para ello se hace una verificación de todos los créditos otorgados al cliente, el monto de la garantía y que créditos ya van respaldados con esa garantía, hay casos particulares y está dentro de la pauta crediticia, de requerir el cliente un monto mayor a la invitación es posible se le otorgue bajo una solicitud de excepción debidamente sustentada al área correspondiente de excepciones para luego la respuesta conforme de excepciones ser adjuntada en observaciones del MIC; los requisitos para esta campaña son clientes con buena clasificación, no requieren de evaluación para el flujo de caja, generalmente son clientes que con anterioridad han sido atendidos por alguna facilidad crediticia, tienen evaluación vigente y lo más importante se ve reflejado en su última evaluación un buen flujo de caja para afrontar dicha deuda. En este caso la gestión que se realiza puede ser vía contacto telefónico o presencial con una visita al cliente para ofrecer y finalmente lograr convencer al cliente, de ser positivo se ingresa una solicitud BNF como crédito campaña en el aplicativo MIC con los filtros

respectivos del titular y relacionados (Infocorp, SBS y otros), también se valida si el cliente tiene una cuenta, ya que es un requisito indispensable en este tipo de crédito, una vez desembolsado el crédito va directamente depositado a la cuenta del cliente (cuenta de ahorros en el caso de persona natural y cuenta corriente en el caso de persona jurídica), de lo contrario se apertura una cuenta solo para el desembolso; una vez que todo esté conforme, se procede al envío de la solicitud para su respectiva aprobación, todas las solicitudes de crédito campaña enviados antes de las 11 am son aprobadas en el mismo día, caso contrario al día siguiente; una vez aprobada la solicitud por el canal correspondiente, se procede a contactar al cliente para la firma de los contratos (contrato del crédito negocios, hoja resumen, cronograma de pagos, seguro desgravamen, pagaré y anexo de hoja resumen) y posterior desembolso de la misma, a esto también se le adicionan la copia de los DNIs en caso haya titular y cónyuge quienes firmaron los contratos, una vez firmado los documentos se procede al envío de los contratos al área de archivos, debidamente fedateados por el funcionario hoja por hoja todo el expediente en un sobre cerrado mediante un autogenerado, al lapso de una semana aproximadamente es posible que llegue un correo informando que podría haber algún faltante de los contratos que muchas veces es raro este punto ya que como funcionarios somos cuidadosos con la documentación para una posible contraloría de esa solicitud más adelante y esto implicaría una observación, de haber algún faltante el funcionario tiene un plazo establecido para regularizar dicha observación.

➤ **CAPITAL DE TRABAJO (CREDITOS A CORTO PLAZO):** Aquí se detallarán 2 productos TSN (Tarjeta Solución Negocios) y CEN (crédito en cuotas fijas)

- **TSN (TARJETA SOLUCION NEGOCIOS)**

Producto bandera del Banco de Crédito, es un crédito capital de trabajo, la determinación de esta línea de crédito estará en función a la tasa de interés, el flujo de caja neto, el modelo de aprobación y determinación del monto a otorgar. Este crédito es una línea otorgada bajo una tarjeta con un plazo no mayor a los 24 meses, tanto el monto, el plazo y la tasa de interés son definidos de acuerdo al aplicativo MACRO (modelado financiero).

Primeramente, se procede a filtrar el negocio a evaluar y a todos sus relacionados (Infocorp, SBS, SUNAT, archivo negativo y última evaluación realizada con anterioridad.

Esta línea de crédito es revolvente es decir, el cliente retira por ejemplo la suma de S/50,000.00, el sistema reprocesa en el número de cuotas que tiene la línea según la tasa de interés, pasando unos meses el cliente necesita efectivo y quiere disponer de la tarjeta el restante, al realizar un nuevo retiro de la tarjeta el sistema automáticamente lo reprocesa entre el saldo anterior al capital

y la nueva disposición de efectivo convirtiéndolo en un solo cronograma de pagos con la tasa y el plazo de la tarjeta.

Se contacta al cliente para la visita de campo al negocio, mediante una llamada telefónica, para ello me preparo para aprovechar todas las oportunidades comerciales de acuerdo al perfil del cliente muy aparte del producto a trabajar, en mi caso voy con todo el material requerido para la evaluación para realizar las preguntas correspondientes en visita junto con la hoja de visita de campo (es un formato que utiliza el banco para evaluar un negocio), tengo que estar completamente preparada para no ser sorprendido por el cliente, porque se dan muchas veces que los negocios realizan tácticas para lograr obtener el crédito y nos hacen creer que el negocio funciona de otra forma manipulando quizás algunos documentos, movimiento del negocio entre otros, tales como detallo a continuación:

- En visita tengo que validar documentos originales (documentos de SUNAT como PDT, Declaraciones Juradas, documentos del inmueble si es propio, contrato de alquiler si es alquilado, facturas de compra de sus activos en caso del rubro de industria, tarjetas de propiedad de vehículos, etc. Se han dado casos que hay clientes que manipulan algún documento que los favorezca para la evaluación, por ese motivo es que tenemos que ser muy cuidadosos al validar un documento y comparar con el original.
- Tener un apunte con lo que uno puede observar en visita por ejemplo personas presentes sospechosas y que podrían tener el negocio también a nombre de ellos como es un hermano, padres etc. y estén mal en el sistema financiero. En este caso se solicitan nombres y apellidos, N° de DNI para filtrar en agencia. De encontrar alguna alerta sobre este punto, se solicita información al cliente, de no afectar a la evaluación y al momento de filtrar todo este conforme se proceda a solicitar una excepción debidamente sustentada, cosa que no ocurre cuando es un cliente moroso y apertura un RUC con otro relacionado con la única finalidad de obtener una facilidad crediticia, ya que como sabemos un cliente mal clasificado en perdida o dudoso no podrá obtener ninguna facilidad crediticia.
- Validar registros de compras y ventas en el caso de negocios con partes de informalidad que normalmente lo llevan el registro en cuadernos. Ahí también tenemos que estar atentos porque hay clientes que se dan la molestia de crear un cuaderno con ventas solo para pasar la evaluación, normalmente un cuaderno de ventas que utiliza el cliente todos los días, es un cuaderno deteriorado, muchas veces sucio, las escrituras con distintos colores de lapicero, con letras a veces mal escritas por el apuro etc.
- El funcionario al contactar al cliente queda la fecha y hora para la visita, nosotros como funcionarios tenemos que estar por lo menos 15 a 20 minutos antes para poder lograr observar el movimiento del negocio, poder conversar con algunos vecinos y solicitar información que nos ayude con la evaluación.

- Si el local es alquilado, solicito el contrato del alquiler, así como los datos del dueño y un teléfono para yo contrastar la información y adicionalmente solicitar algunos datos que también me ayuden con la evaluación.

En su gran mayoría muchos de los negocios son completamente formales al 100%, entonces en cuanto a las compras y ventas en el caso del rubro comercio es suficiente considerar toda la información que se registra en las declaraciones anuales o PDTs mensuales, caso que no ocurre en los negocios o empresas que tienen un porcentaje de informalidad la cual no son declarados ante SUNAT, pero si consideramos en evaluación y tienen que estar debidamente sustentados.

Cabe mencionar que toda la información recabada de nuestros clientes es netamente confidencial para la información del banco porque muchas de los clientes por temas de SUNAT tratan o temen en no brindar información concreta, pero nosotros como funcionarios recalcamos al cliente que esa información que nos brindará será netamente confidencial e interno para el banco y solo será utilizado para la evaluación del crédito a otorgar.

Una vez que me encuentre en el negocio, me presento al cliente con mi respectiva fotocheck y le alcanzo mi tarjeta de presentación para que el cliente me pueda contactar en adelante ya sea por teléfono o correo electrónico la cual están visibles en mi tarjeta de presentación.

Empiezo la evaluación con el apoyo de mi hoja de visita y la última evaluación del cliente que extraigo del MIC, hago las preguntas correspondientes y voy validando con los documentos físicos, mientras voy avanzando voy apuntando que documentos en copia me tiene que presentar el cliente de las que ya validé, algunos documentos que no son requisitos para el expediente voy tomando solo en apunte, solicito al cliente registros de sus principales proveedores y clientes que esto me servirá para realizar un cruce de información en cuanto a las compras y ventas.

Una vez terminada la evaluación, procedo a mencionarle al cliente el tiempo que me tomará tener una respuesta favorable sobre la solicitud, considerando desde el momento que cuente con toda la documentación solicitada en el apunte que se lo entrego al cliente, recalco ahí los beneficios que tendrá el contar con esta línea de crédito para uso exclusivo del negocio.

Durante la evaluación he sido muy observadora al negocio, para seguir asesorándole y según el rubro y necesidad del cliente se le comenta algunos otros productos y servicios que serían beneficiosos contar con ellos y que son de mucha utilidad por el tipo y movimiento del negocio, como por ejemplo el cliente puede estar pagando un alquiler mensual alto, ahí es cuando se le crea la necesidad y se le explica porque mejor no vamos viendo en adelante poderle financiar un local propio y se evitaría de estar pagando un alquiler mensual y que mejor pagar su propio local, al cliente muchas veces despiertas ese interés con las respectivas preguntas abiertas y cerradas y en un corto plazo a veces se concretan el interés que le muestras al cliente y se anima a conseguir

un local para comprarlo y obviamente se le explica los requisitos y todo lo que se necesitaría para realizar la propuesta; adicionalmente también para mejorar el negocio y que el cliente de facilidades a sus propios clientes existen servicios que podría ser útil para el negocio como es contar con un POS, muchas veces se pierde la venta de un producto porque su cliente no tiene efectivo y quiere pagar con tarjeta, hoy en día en su gran mayoría las personas utilizamos tarjetas y no efectivo y ahí se le crea el interés de contar con un POS para que pueda cobrar con tarjeta; otro servicio que siempre se le comenta al cliente también es sobre el token y telecredito que le permitiría ahorrar tiempo y dinero movilizándose para realizar alguna transacción bancaria y que podría realizar las mismas transacciones desde la comodidad de su computadora o su celular.

Es así que una visita puede resultar fructífero concretando la venta de más productos y servicios en ese momento y estas nos sirven para el cumplimiento de las metas que tenemos cada funcionario.

La solicitud se digita como BNF.

La solicitud TSN para su aprobación se envía al canal simplificado, si se envía solicitud antes de las 11am será revisada por el analista de créditos ese mismo día, caso contrario al día siguiente, es muy importante que cualquier tipo de excepción, la corrida de macro y otros sean adjuntados en observaciones del MIC, así mismo el funcionario tiene que tener toda la documentación en copia que sustente la evaluación que realizó y que está considerado en MIC.

Cualquier tipo de observación (sustento de alguna documentación, preguntas sobre algo que se consideró en MIC, alguna información faltante, etc.) hecha por el analista de créditos mediante un correo electrónico al funcionario tiene un plazo establecido para levantar dicha observación de 24 horas, pasado ese tiempo si el funcionario no levanta dicha observación automáticamente la solicitud es denegada.

Una vez aprobada la solicitud, solo en este tipo de línea es que recién se podrá imprimir los contratos al día siguiente (proceso Bach), es así que se comunica al cliente para que se aproxime a la firma de los contratos y la entrega de la tarjeta.

El proceso de desembolso se da con la firma de los contratos (contrato, hoja resumen, seguro desgravamen, pagaré, contrato indirecto, anexo hoja resumen y fianza) en este tipo de crédito no hay dentro de los contratos el cronograma de pagos, porque quiero recalcar que es una línea de crédito, donde el cliente si gusta lo va a disponer en ese momento o cuando lo requiera y también dependerá cuanto dispondrá de la línea, es ahí donde recién el sistema automáticamente generará su cronograma de pagos la cual se le imprime, en cuanto a la firma de los contratos será de acuerdo al negocio si es persona natural solo irá la firma del cliente y de haber un cónyuge ya sea conviviente o casado firmara también el cónyuge, cuando el negocio es persona jurídica incluye

el sello de la empresa., se procede a dar la marca de contrato firmado en el aplicativo Banca Negocios y se deriva al cliente a plataforma para la entrega del plástico es decir la tarjeta, ahí se encargan de generarle una clave secreta de 4 dígitos, el cliente si desea puede hacer uso de la línea ese mismo momento o en todo caso a penas requiera del efectivo.

En cuanto al proceso de envío del expediente, se procede a validar que no falte ningún contrato ni ningún documento obligatorio solicitado al cliente, se procede con el envío a archivo central en un sobre cerrado bajo un autogenerado. El área de archivos valida el sobre que no haya ningún contrato faltante, caso contrario enviara un correo al funcionario quien otorgó el crédito informando que existe un faltante y el funcionario tiene un plazo establecido para la regularización de dicho documento.

- **CEN (CREDITO EN CUOTAS FIJAS)**

A diferencia de la TSN no es una línea de crédito, es un crédito capital de trabajo, compuesto en cuotas fijas según monto, plazo y tasa establecida por MACRO (modelado financiero); de igual forma para el proceso de evaluación de este producto hasta su aprobación, se proceden con los filtros, se contacta al cliente para la visita de campo y evaluación completa del negocio tal como se explicó en el procedimiento para el producto anterior, también aquí uno de los requisitos es contar con una cuenta de ahorros (Persona Natural) o cuenta corriente (Persona Jurídica), se ingresa la solicitud como BNF, salvo es denegada por tiempos o por alguna observación se ingresa como BNX, una vez aprobado el crédito se procede a imprimir los contratos, aquí si existe el cronograma de pagos porque el desembolso en la cuenta es ni bien se da la marca de contrato firmado, también aquí puede haber alguna observación por parte del analista de crédito la cual se tiene que levantar dicha observación en el plazo establecido hasta su aprobación, luego se procede a contactar al cliente para proceder con el desembolso, cliente una vez que firma los contratos y no falta ningún documento solicitado para el expediente completo se procede a darle la marca de contrato firmado en el aplicativo BANCA NEGOCIOS y automáticamente el desembolso es aceptado y de inmediato el dinero se desembolsa en la cuenta y el cliente ya puede pasar a ventanilla y hacer uso del efectivo, luego es el mismo procedimiento para el envío de documentos a archivo central.

2.1.1.2 CREDITOS A LARGO PLAZO

- **C.1 AF (ACTIVO FIJO)**

Es un crédito a largo plazo que va dirigido al financiamiento de bienes muebles o inmuebles:

- Financiamiento de Bienes Muebles, financiamiento dirigido a la compra de máquinas, unidades de transporte para el negocio, equipos, etc. Estos bienes muebles tendrán la condición de nuevo.
- Financiamiento de Bienes inmuebles, financiamiento dirigido a la compra o ampliación de locales comerciales. Se entiende que los inmuebles están destinados al negocio cuando al menos el 60% del mismo está destinado para este fin.

El plazo máximo para este tipo de financiamiento es de 120 meses, en el caso de la moneda puede ser financiado en soles o dólares, monto máximo a financiar es hasta el 80% y el cliente tiene que tener el 20% como parte de la inicial; la tasa de interés, monto y plazo serán definidos de acuerdo a la MACRO (modelado financiero) y lo más importante de acuerdo al flujo de caja del cliente.

Dentro de los requisitos para financiamiento de Bienes Muebles e Inmuebles:

- **BIENES MUEBLES:** Proforma del bien a financiar.
- **BIENES INMUEBLES:** Título de propiedad, Declaración Jurada de Autoavalúo (PU y HR) del último año, CRI menor o igual a 30 días de emitido y tasación.

Hay casos que el cliente presenta el financiamiento de un terreno, el banco no financia terrenos bajo la modalidad de ACTIVO Fijo, salvo haya una mínima construcción en el terreno (material noble) y esto procederá bajo una excepción solicitada al área correspondiente buzón excepciones PYME.

Es muy importante validar bien los documentos contables antes de proceder con la evaluación, ya que en algunos casos las declaraciones anuales están en pérdida o patrimonio negativo, así mismo en los PDTs registran declarados en cero porque no hubo ventas, en estos casos se deniega propuesta en esta primera fase.

Para el caso de ampliación o remodelación del negocio, se solicita el presupuesto de obra con la descripción detallada de la inversión.

Generalmente los negocios grandes que pertenecen al Régimen General son 100% formales, por lo que para el cálculo de sus compras y/o ventas y demás datos solo es cuestión de hacer los cálculos con los documentos contables en el caso de la Declaración Jurada se saca el promedio entre 12 tanto para sus compras y ventas.

Otro dato muy importante es que generalmente estas empresas tienen buen patrimonio y es considerado en MIC cumpliendo ciertos parámetros el cual serán explicados a más detalle al momento de plasmar ejemplos de aplicación.

La evaluación, aprobación hasta envío a archivo central los documentos, es la misma según productos anteriores. Cabe mencionar que este tipo de créditos demoran más tiempo en su

aprobación a comparación de un crédito a corto plazo y esto es por un tema de constitución de garantías hasta el bloqueo registral de la propiedad a favor del BCP, recién cuando ingresa a bloqueo registral la propiedad es que el analista procede con la aprobación del crédito, antes solamente esta como estado Pre-Aceptado.

En este tipo de créditos, cuando la posición deudora final incluido el crédito a otorgar supera los US\$ 200,000.00, al cliente se le hace firmar la DECLARACION DE SALUD la cual nos solicita el analista de créditos y también se encarga de hacer llegar dicho documento a Pacifico Vida quien determina si es necesario que el cliente pase exámenes médicos. En este caso Pacifico Vida se contacta con el cliente para realizar las coordinaciones correspondientes cuando amerite realizar exámenes médicos.

También en este producto se solicita al cliente apertura de cuenta de ahorros o corriente para el desembolso o muchas veces el cliente ya tiene una cuenta de la empresa que ya no requiere aperturar, una vez dado la marca del contrato firmado en Banca Negocio previamente haber firmado los contratos del crédito mi cliente, se procede a enviar un correo al área de procesos operativos para que se genere un cheque de gerencia a nombre del proveedor en caso de un crédito Bien Mueble o a nombre del vendedor en el caso de un Bien Inmueble y este cheque de gerencia será llevado a la notaría para será entregado al vendedor previa a la firma del contrato notarial de compra-venta.

Es importante mencionar que previo al desembolso todavía se pasa por un proceso de trámite de constitución de garantía hasta el bloqueo registral que es la fase donde recién se envía un correo al analista de créditos con el correo adjunto de la notaría con la evidencia del bloqueo registral, para recién el analista proceda con la aprobación del crédito y posterior desembolso del crédito.

TRAMITE PARA LA CONSTITUCION DE UNA GARANTIA

Aquí voy a explicar cómo es el procedimiento para el trámite de una constitución de garantía hasta que ingrese a bloqueo registral:

Una vez que se tenga la preaprobación del crédito, el siguiente paso es solicitar al área legal estudio de títulos, donde se le hace llegar los documentos del inmueble (CRI original menor o igual a 30 días de ser emitido, fotocopia simple del testimonio de compra venta o título de propiedad del inmueble, fotocopia simple de la declaración jurada de autoavalúo PU/HR del año en curso, informe de tasación no mayor a un año, el correo de preaprobación del crédito con las condiciones de la operación y original o fotocopia legalizada de los recibos de pago por concepto del impuesto predial del año en curso), de no haber ninguna observación o propiedades que no pueden ingresar como garantía como son (bienes de uso social, predios rurales o ubicados en asentamientos humanos, bienes en condición de lesión que significa cuando el precio en la

tasación sobrepasa o disminuye en un 70% del precio de venta que están ofertando la propiedad) el área legal elabora la minuta de compra venta para ser llevado a la notaría, la notaría en coordinación con el área legal se encarga de inscribir el inmueble en Registros Públicos, una vez inscrito se constituye la garantía para luego activarla, este procedimiento se encarga el área legal.

Es importante mencionar que solo con el Bloqueo Registral después que se solicita la inscripción del inmueble a favor del BCP en Registros Públicos, se procede con el desembolso del crédito y a partir de ahí es cuando nos pinta la venta de ese producto, que muchas veces esperamos con ansias llegar hasta esa fase después de un largo trámite y poder cumplir con la meta asignada del funcionario.

Cuando el cliente termina de cancelar la deuda que fue respaldada con la garantía a favor del BCP, el cliente solicita el levantamiento de dicha garantía que también se hace un trámite con el área legal, notaria y registros públicos.

➤ **CREDITO HIPOTECARIO**

Los siguientes aplicativos que se detallan a continuación son utilizados únicamente para tramites de créditos hipotecarios, la cual se dan una breve explicación de cada una de ellas.

- **PROCESO DE PRECALIFICACION VIA MAER:** Una vez que se tenga la evaluación en MIC como solicitud BNN actualización de datos, se ingresa al proceso de precalificación vía MAER y se procede a llenar todos los datos que solicita desde la información general del cliente hasta información del flujo de caja y deudas consumo que se obtiene del MIC con la evaluación que se le hizo, al darle finalizar a este proceso automáticamente nos arrojará el resultado donde mencione APROBAR, de no ser positivo el resultado como es DENEGADO simplemente no procede la solicitud del cliente. Este resultado se imprime para adjuntar al file del cliente. En este proceso básicamente lo que se tiene del cliente es su SCORE crediticio, clasificación del cliente, experiencia del cliente, si no hay ninguna observación en el sistema financiero, entre otros.
- **CALCULADORA TIR:** Es una calculadora que se utiliza para definir monto, tasa y plazo del crédito hipotecario.
- **SIMULADOR PARA CREDITOS HIPOTECARIOS:** Es un aplicativo que se utiliza para hacer un cálculo de cuanto será la cuota del cliente en el Crédito Hipotecario.
- **TRAZER:** Una vez se tenga las condiciones del crédito calculados en los aplicativos anteriores, se ingresa la solicitud del Crédito Hipotecario a TRAZER y se adjunta escaneado todos los documentos del crédito incluida la solicitud.

Este es un crédito netamente para financiamiento de una vivienda con el sustento del negocio renta de tercera categoría, si el negocio no es suficiente para poder alcanzar el monto deseado para el financiamiento, también se puede incluir los ingresos de quinta categoría del titular y cónyuge de ser necesario; en el caso de una empresa SAC, SRL el titular o Representante Legal tiene que tener mayor o igual al 50% de accionariado; el plazo máximo para el financiamiento con renta de tercera categoría es máximo 15 años, el cliente tiene que tener la inicial del 20%, antes de la aprobación del crédito hipotecario se tiene que evidenciar con el depósito en cuenta a nombre del vendedor.

Para el ingreso de esta solicitud, primeramente se ingresa en MIC una solicitud bajo ACTUALIZACION DE DATOS solicitud BNN, para ello se programa una visita de campo para la respectiva evaluación y levantar información para el llenado del MIC tal como se explicó el procedimiento a evaluar en otros crédito explicados anteriormente, con esta evaluación podremos definir si el cliente puede acceder al crédito de acuerdo al flujo de caja obtenido, para ello se utiliza un SIMULADOR PARA CREDITOS HIPOTECARIOS y la CALCULADORA TIR y de acuerdo a la clasificación y SCORE del cliente que automáticamente se visualiza cuando se llena la información en el aplicativo PROCESO DE PRECALIFICACION VIA MAER, aquí es cuando ya definimos la propuesta del inmueble a financiar. Teniendo esta información se envía a la aprobación de la solicitud bajo la solicitud BNN0000001 (actualización de datos) al buzón integral. Una vez tengamos la aprobación de la solicitud por el analista de créditos, donde el cliente califica para este financiamiento recién se registra una solicitud en TRAZER para la preaprobación del crédito hipotecario adjuntando primeramente toda la documentación de evaluación del negocio, documentos de la solicitud del crédito hipotecario debidamente firmados por el cliente y fedateados por mi persona y luego los documentos del inmueble a financiar para los tramites notariales y registrales, en cuanto a la tasación (se solicita los servicios de un tasador calificado por el Banco), una vez tengamos la preaprobación del crédito, se le hace llegar al cliente un correo con la preaprobación del crédito, junto con las condiciones del crédito, hay casos en que el cliente quiere desistir el crédito porque tiene propuesta de otro banco con mejores condiciones, muchas veces lidiamos con estas situaciones en las que a último momento después de tener un avance grande para este crédito cliente quiere desistir; felizmente contamos con el apoyo del buzón excepciones hipotecarios la cual planteamos la excepción para que este crédito vaya con mejores condiciones (tasa de interés) para no perder la solicitud, donde tiene que ser debidamente planteado y sustentado incluso con un simulador de la competencia es decir la propuesta de otro banco; entonces teniendo la excepción se continua con la operación. Paralelamente cuando ya tenemos la preaprobación del crédito automáticamente los documentos del inmueble son enviados al área legal del banco para su respectivo estudio de títulos, la parte legal también evalúa si esta propiedad a financiar no tiene alguna carga o gravamen entre otros,

una vez que tengamos la tasación se adjunta también a TRAZER para su verificación y no tengamos inconvenientes con la valorización y monto a financiar el crédito.

Una vez tengamos el estudio de títulos conforme, el área legal elabora la minuta de compra venta y es llevado a la notaría para posterior trámite de ingreso a Registros Públicos para su ingreso a Bloqueo Registral tal como se explicó el mismo procedimiento para constitución de garantía en el producto Activo Fijo.

Después de todo este procedimiento cuando la garantía está a favor del BCP se procede con el desembolso del crédito hipotecario y este trámite se encarga directamente el área de hipotecarios, a mi poder solo es enviado los contratos que firmará el cliente para luego ser enviados al área correspondiente.

Después de haber detallado producto por producto en cuanto al mix de productos activos, daré a conocer algunos casos prácticos como ejemplo de evaluación, de algunas solicitudes que han sido trabajados por mi persona durante el tiempo que trabajé en el Banco de Crédito. Estas imágenes que se presentarán a continuación son imágenes reales de mis evaluaciones, es información exportable del aplicativo MIC y se detallarán paso a paso como es el proceso de evaluación y luego ser plasmados en MIC, algunos datos importantes como son nombres, RUC, DNI y dirección del negocio están sombreados para no dar a conocer la identidad de los clientes.

EJEMPLO 1.- LINEA TSN (MONTA APROBADO S/100,000.00, TASA ANUAL 21% Y PLAZO 24 MESES)

REPORTE CONSOLIDADO DE CREDITO DE NEGOCIO

ABSCBRA			
Nro. Solicitud:	BNF06519051	Producto:	LINEA REVOLVENTE
Fecha Solicitud:	02/11/2018	Campaña:	NORMAL
Cod Sucursal:	285-000	Moneda:	NUEVOS SOLES
Vendedor:	S02388		

DATOS DEL NEGOCIO			
RUC:	[REDACTED]	Ap. Nombres/Razón Social:	[REDACTED]
Sector Económico:	INDUSTRIAL	CIU:	FABC.OTS.ARTICULOS PAPEL Y CARTON
Teléfono:	[REDACTED]	Dirección:	[REDACTED]
Fecha Constitución:	20/03/2014		
Localidad:	WANCHAQ-CUZCO-CUZCO		
Nro. Trabajadores Fijos:	10		
Nro. Trabajadores Eventuales:	0		
Poliza:	0	Cap. Suscrita:	0.00
Patrimonio:	0.00	Cap. Pagado:	0.00
Propiedad y Administración:			
Razon Social/Nombres:	[REDACTED]	IDC:	[REDACTED]
		% Participación:	100
		Cargo:	Gerente General
Producción y Comercialización:			
Producto Comercializado:	COMERCIO DE FERRETERIA Y MATERIALES DE CONSTRUCCION	% Ventas:	100

DATOS PERSONALES DEL TITULAR O SUCEDEDORE/ABSCBRA			
Doc. Identidad:	[REDACTED]		
Apellidos y Nombres:	[REDACTED]		
Fec. Nacimiento:	22/10/1979		
Estado Civil:	SOLTERO(A)	Sexo:	F
Instrucción:	TECNICO	Nro Dependientes:	1
Profesión:	ADMINISTRADOR		
Teléfono:	[REDACTED]		
Propuesta			
Monto Solicitado:	144,000	Moneda:	NUEVOS SOLES
		Nro. Cuotas:	24

RESUMEN DE CRITERIOS DE OBSERVACION Y OPORTUNIDAD	

RESUMEN DE ANEXOS DE CASO							
Disponible		Caja:	1.00	Fecha Última Visita:			14/11/2018
		Bancos:	0.00				
		TOTAL:	1.00				
Cuentas Por Cobrar							
Cientes		Valor	80,000.00				
VARIOS			80,000.00				
	Ctas X Cobrar		0.00				
	Incobrables(en %)		0.00				
	TOTAL CTAS X COBRAR		80,000.00				
Inventario							
Productos Terminados	U. De Medida	Cantidad	P. De costo	Valor Calculado	Valor Final		
TECNOPOR 15X30 X 3 MTS	UNIDAD	900	12.50	11,250.00	11,250.00		
PLANCHA 1 PULG	UNIDAD	950	6.00	5,700.00	5,700.00		
PLANCHA 2 PULG	UNIDAD	950	12.00	11,400.00	11,400.00		
CASETONES 15 X40	UNIDAD	950	17.50	16,625.00	16,625.00		
CASETONES 12 X 30 UNIDAD	UNIDAD	950	12.50	11,875.00	11,875.00		
TEJAS	UNIDAD	800	27.80	22,240.00	22,240.00		
DRYWALL	UNIDAD	500	20.00	10,000.00	10,000.00		
GALAMINA	UNIDAD	700	4.50	3,150.00	3,150.00		
			SUB TOTAL	92,240.00	92,240.00		
Productos en Tránsito	U. De Medida	Cantidad	P. De costo	Valor Calculado	Valor Final		
				0.00	0.00		
			SUB TOTAL	0.00	0.00		
Productos en Proceso	U. De Medida	Cantidad	P. De costo	% de Avance	Valor Calculado	Valor Final	
					0.00	0.00	
			SUB TOTAL		0.00	0.00	
Materia Prima	U. De Medida	Cantidad	P. De costo	Valor Calculado	Valor Final		
POLESTILENO	TONELADA	20	6,100.00	122,000.00	122,000.00		
			SUB TOTAL	122,000.00	122,000.00		
			Valor Calculado	Valor Final			
TOTAL INVENTARIOS			214,240.00	214,240.00			
Otros Activos Corrientes							
Descripción			Valor				
EFFECTIVO			6,500.00				
			TOTAL	6,500.00			
Activo Fijo							
Descripción	Antigüedad (En Años)	Uso Previsto (En Años)	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Deprec. Mensual/(NF)	
TALLER	5	5	1	2,000,000.00	2,000,000.00	16,666.67	
				TOTAL	2,000,000.00	16,666.67	
Otros Activos No Corrientes							
Descripción			Valor				
			TOTAL	0.00			
Cuentas por Pagar Comerciales							
Descripción			Valor				
VARIOS			1.00				
			TOTAL	1.00			

Deudas Sistema Financiero

Descripcion	Tipo Credito	Prestamo Original	Monto Pendiente	Plazo Pendiente (en meses)	Garantia	Cuota Mensual	Corto/Largo Plazo
ibiva	ct	50,000.00	18,417.00	12	N	2,201.00	CTO PLAZO
SCOTIABANK	AF	1,080,000.00	154,927.34	12	S	16,882.67	CTO PLAZO
SCOTIABANK	AF	0.00	916,653.41	83	S	1.00	LGO PLAZO
BCP	CAMPANA	168,000.00	171,753.97	3	N	1.00	CTO PLAZO
TOTAL PDTE			1,259,751.62			TOTAL MES 19,085.67	
						INTERES ME 0.00	

Otros Pasivos(Familia, Prestamistas, SUNAT, ETC.)

Descripcion	Valor	Plazo Pendiente (en meses)	Cuota Mensual	Corto/Largo Plazo
TOTAL	0.00		0.00	CTO PLAZO
			INTERES MES 0.00	

Analisis Referencial de Ventas

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo	Prom. Diario
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	

1RA SEM.	2DA SEM.	3RA SEM.	4TA SEM.	PROM. SEM.
48,880.00	48,880.00	48,880.00	48,880.00	48,880.00

Consistencia Inf. Ventas	Diferencia
Prom. Diario > Prom. Semanal	#VALCR!
Estmado Mensual	#VALCR!

Estimación de Costos y Ventas Mensuales

¿LOS PRODUCTOS SON PRODUCIDOS Y/O FABRICADOS POR LA EMPRESA?

NO

Productos de Mayor Rotación

DESCRIPCIÓN	UNIDAD	Cant.	PRODUCTOS QUE FABRICA O MANUFACTURA				PRODUCTOS QUE COMPRA Y VENDE			VENTAS	
			Cto. Unit. Mat	Cost. Mat	C. U. M. O. D	Costo MOD	Cant.	Costo Unit.	Costo del Mes	Precio Venta	Venta Est. Mes
TECNOPOR 15X30 X 3 MTS	UNIDAD	0	0.00	0.00	0.00	0.00	1,150	12.50	14,375.00	18.00	21,850.00
PLANCHA 1 PULG	UNIDAD	0	0.00	0.00	0.00	0.00	800	6.00	5,400.00	11.00	9,900.00
PLANCHA 2 PULG	UNIDAD	0	0.00	0.00	0.00	0.00	1,000	12.00	12,000.00	20.00	20,000.00
CASETONES 15 X40	UNIDAD	0	0.00	0.00	0.00	0.00	1,000	17.50	17,500.00	26.00	26,000.00
CASETONES 12 X 30 UNIDAD	UNIDAD	0	0.00	0.00	0.00	0.00	1,000	12.50	12,500.00	21.00	21,000.00
TEJAS	UNIDAD	0	0.00	0.00	0.00	0.00	1,260	27.80	35,028.00	34.00	42,840.00
DRYWALL	UNIDAD	0	0.00	0.00	0.00	0.00	1,500	20.00	30,000.00	27.00	40,500.00
CALAMINA	UNIDAD	0	0.00	0.00	0.00	0.00	1,500	4.50	6,750.00	9.00	13,500.00
Total Costo MP			0.00	Total Costo MOD			0.00	Total Costo Compra	133,553.00	Total Ventas	195,590.00

Otros Ingresos

Concepto	Monto
TOTAL	0.00

Gastos Administrativos

CONCEPTO	MONTO
LUZ Y AGUA	700.00
TELEFONO	120.00
SUELDOS DE EMPLEADOS ADM (Sin prop)	8,500.00
SUELDO DEL PROPIETARIO	3,950.00
IMPUESTOS	4,223.00
ALQUILERES	13,400.00
SERVICIOS PROFESIONALES	300.00
TRANSPORTE Y COMBUSTIBLE	1,200.00
SERVICIOS PREST. X TERCEROS	0.00
DEPRECIACION DE ACTIVOS	0.00
INCOBRABLES	0.00
OTROS GASTOS	400.00
TOTAL GASTOS ADM.	32,793.00

GASTOS DE VENTAS

CONCEPTO	MONTO
PUBLICIDAD	0.00
COMISIONES POR VENTAS	0.00
SERV PRESTADOS POR TERCEROS	0.00
OTROS GASTOS	0.00
TOTAL GASTOS DE VENTAS	0.00

GASTOS FAMILIARES

CONCEPTO	MONTO
Luz	120.00
Agua	40.00
Telefono	90.00
Alimentacion	1,000.00
Transporte	100.00
Educacion	400.00
Salud	0.00
Alquiler Vivienda	2,000.00
Otros gastos familiares	200.00
TOTAL GASTOS FAMILIARES	3,860.00

RESULTADOS FINANCIEROS

BALANCE GENERAL		AJUSTES A LOS EFFF	
ACTIVO		PASIVO Y PATRIMONIO	
ACTIVO CORRIENTE	0.00	PASIVO CORRIENTE	0.00
DISPONIBLE	1.00	CTAS. POR PAGAR COMERCIALES	1.00
CUENTAS POR COBRAR	80,000.00	DEUDA BANCOS CTO PLAZO	343,098.21
INVENTARIOS	214,240.00	OTROS PASIVOS CTO PLAZO	0.00
OTROS ACTIVOS CORRIENTES	6,500.00	TOTAL PASIVO CORRIENTE	343,098.21
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	300,741.00	DEUDA LGO. PLAZO	916,653.41
ACTIVO FIJO	2,000,000.00	OTROS PASIVOS LGO PLAZO	0.00
OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES	0.00	TOTAL PASIVO	1,259,752.62
TOTAL ACTIVOS	2,300,741.00	PATRIMONIO	1,040,988.38
		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	2,300,741.00
ESTADO DE RESULTADOS		INDICADORES	
VENTAS	195,590.00	% VENTAS AL CONTADO	59.10
COSTO DE VENTAS	133,553.00	% VENTAS AL CREDITO	40.90
Materiales	0.00	% COMPRAS AL CONTADO	100.00
M. O. D	0.00	% COMPRAS AL CREDITO	0.00
UTILIDAD BRUTA	62,037.00	RATIOS FINANCIEROS	
GASTOS ADMINISTRATIVOS	32,793.00	CAPITAL DE TRABAJO NETO	-42,358.21
GASTOS DE VENTAS	0.00	RAZON CORRIENTE C. TRABAJO	0.88
UTILIDAD OPERATIVA	29,244.00	DEUDA+PRESTAMO/PATRIMONIO (%)	130.62
GASTOS FINANCIEROS	0.00	ROTACION DE INVENTARIOS (Dias)	48.12
OTROS INGRESOS	0.00	ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR (Dias)	30.00
UTILIDAD NETA	29,244.00	RENTABILIDAD BRUTA (%)	31.72
		RENTABILIDAD OPERATIVA (%)	14.95
		RENTABILIDAD NETA (%)	14.95
		RENTABILIDAD NETA/ACTIVOS (%)	1.27
		PRESTAMO/VENTAS (%)	51.13
		CUOTA/SALDO NETO DE CAJA (%)	51.31

FLUJO DE CAJA

	H0Y	0	1	2	3
SALDO ANTERIOR	1.00	1.00	10,182.02	15,106.67	20,051.31
INGRESO POR VENTAS AL CONTADO	115,593.69	115,593.69	115,593.69	115,593.69	115,593.69
INGRESO POR VENTAS AL CREDITO	80,000.00	80,000.00	79,996.31	79,996.31	79,996.31
OTROS INGRESOS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
INGRESO POR PRESTAMO	0.00	100,000.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL INGRESOS DEL MES	195,594.69	296,594.69	205,752.02	210,686.67	215,641.31
DESTINO DEL PRESTAMO	0.00	100,000.00	0.00	0.00	0.00
PAGOS A PROVEEDORES CONTADO	133,553.00	133,553.00	133,553.00	133,553.00	133,553.00

PAGOS A PROVEEDORES CREDITO	1.00	1.00	0.00	0.00	0.00
GASTOS ADM. Y DE VENTAS + PERSONAL	28,843.00	28,843.00	28,843.00	28,843.00	28,843.00
OTROS GASTOS (AJUSTES)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
FLUJO OPERATIVO	33,197.69	33,197.69	43,356.02	48,300.67	53,245.31
EGRESOS FAMILIARES	3,950.00	3,950.00	3,950.00	3,950.00	3,950.00
FLUJO ANTES DE DEUDAS	29,247.69	29,247.69	39,406.02	44,350.67	49,295.31
CUOTAS X PAGAR EN EL MES	19,085.67	19,085.67	19,085.67	19,085.67	19,085.67
CUOTAS PRESTAMO BCP	0.00	0.00	5,213.68	5,213.68	5,213.68
FLUJO NETO FINANCIERO	10,162.02	10,162.02	15,106.67	20,051.31	24,995.96

CÁLCULO DEL PRESTAMO A OTORGAR

TASA (T.E.A.)	25.00%
PLAZO	24.00
MONTO MAXIMO POR CUOTA	146,182.89
MONTO FUNCIONAL	133,553.00
MONTO SUGERIDO	100,000.00
MAXIMA CUOTA QUE PUEDE PAGAR	7,621.52
CUOTA DE PRESTAMO FUNCIONAL	6,963.03
CUOTA DE PRESTAMO DEFINIDO	5,213.68

RESTRICCIONES

MES DE VENTAS	SI CUMPLE
MES DE C. VENTAS	SI CUMPLE
TOTAL PASIVOS+PRESTAMO/PATRIMONIO	SI CUMPLE
CUOTA/SALDO NETO	SI CUMPLE

DATOS PARA LA APROBACION

Producto:	LINEA REVOLVENTE	Efecto Credito Negocio:	CAPITAL DE TRABAJO
Moneda:	NUEVOS SOLES	Monto Aprobar:	100,000.00
Cuotas:	24	Periodo Gracia:	0
Tipo de Tasa:	Especial	TEA:	21.00%
Monto x Cuota:	5,055.51		

Nro. Garantia	Tipo	Valor Afectacion	Valor Comercial
TOTAL		0.00	0.00

Cobertura FOGAPI:
 Seguro Desgravamen: INDIVIDUAL
 Dia de Pago: 20
 Fecha 1er Pago: 02/11/2018

Lineas Aprobadas		Plazo(mes)		MN		ME	
CEM NRO:	Monto						
TOTAL				0.00		0.00	

BUENAS OBSERVACIONES

HISTORIAL DE SOLICITUD

Estado Historial	Usuario	Fecha	Tipo Usuario	Justificación
DIGITADA	SOLIS N LIZBETH	02/11/2018 05:57:12 p.m.	ANALISTA	
ACEPTADAS	BUENO PERLA	16/11/2018 01:55:34 p.m.	SUPERVISOR	BUENA RELACION BANCARIA

DECISION FINAL DE COMITE

RESOLUCION:
 APROBADO POR:
 EXCEPCION POR:
 OBSERVACIONES:

CONDICIONES:
 COBERTURAS:
 MOTIVO DE EXCEPCION:

Jefatura

Analista

Control Post Desembolso

Dias de Mora al momento de la encuesta:	
---	--

Causas de Morosidad Controlables:

Mala Evaluación		
Desembolso inoportuno		
Falta de seguimiento		
Política de cobranza		
Sector riesgoso		
Otros (especificar)		

Causas de Morosidad No Controlables:

Problemas en Ventas		
Enfermedades		
Intervención de entes normativos		
Siniestro		
Moralidad		
Otros (especificar)		

El ejemplo adjunto se trata de un crédito a corto plazo otorgado a un cliente con la línea de crédito Tarjeta Solución Negocio Persona Natural con N° de solicitud BNF06519951.

Como se puede apreciar, el negocio evaluado pertenece al sector industria, como rubro del negocio fue considerado comercio de ferretería y materiales de construcción, en cuanto al CIUU (clasificación de actividades económicas) se consideró el más aproximado, ya que exactamente el rubro al cual se dedica el cliente no registra en el sistema, el nombre y dirección de la empresa tienen que estar bien digitados, sin ningún error, de tener locales anexos también se consideran al momento de digitar la solicitud.

La fecha de constitución de la empresa también es muy importante, se registra la información de ficha RUC de SUNAT.

En esta evaluación fueron considerados 10 trabajadores fijos incluido el titular, de haber trabajadores eventuales que se dan algunas veces por la demanda que puede tener el negocio también es considerado en evaluación, pero en este caso el negocio solo tiene 9 trabajadores fijos y también fue considerado al propietario porque labora en el negocio, de haber un cónyuge que labore en el negocio también sería considerado.

En propiedad y administración se consideran a los socios según al porcentaje de accionariado que se visualiza en el aplicativo de poderes inicialmente mencionado de acuerdo al porcentaje de accionariado y también si la empresa es SAC, SRL, cuando es un negocio nuevo atendido por primera vez se solicita la copia literal que se obtiene de registros públicos y el testimonio de la empresa para solicitar al área de poderes actualicen el porcentaje de accionariado y también las facultades con las que cuenta una empresa.

En datos personales del titular o socio mayoritario, se considera el nombre, DNI, fecha de nacimiento, estado civil, sexo y número de dependientes. Aquí hago un hincapié para tener cuidado e indagar por un posible cónyuge ya que muchos clientes no consideran a los cónyuges en algunos casos porque no quieren ser involucrados y otros porque tienen alguna observación en el sistema financiero. En cuanto al número de dependientes se colocan la cantidad de personas que dependen económicamente del cliente, en este caso pueden ser hijos, en este caso se colocó 1 porque tiene una hija.

Al momento de ingresar la solicitud existe un campo donde no se visualiza en el extraíble adjunto, aspectos de producción y comercialización, en este punto se coloca los principales proveedores y principales clientes con el respectivo RUC o DNI y teléfono y el porcentaje de compras y ventas a esa empresa.

En el registro de información de campo en Disponible siempre se coloca 1.

En cuentas por cobrar se registra el promedio que se cobra mensualmente, en este ejemplo se consideró s/80,000.00 ya que según los registros que tenía cliente en su computadora y facturas se calculó un promedio de los 12 últimos meses, está claro también que el cliente trabaja más al crédito; en el caso de negocios que no trabajan al crédito siempre se coloca 1. Para sacar información si cliente realiza ventas al crédito se le pregunta, del total de ventas, ¿qué porcentaje realiza ventas al crédito?, ¿con que clientes trabaja al crédito?, ¿qué documentos sustentan sus ventas al crédito?, ¿a qué plazo? En esta parte es importante solicitar teléfonos de sus principales clientes para contrastar información.

En inventario siempre es recomendable colocar 8 ítems como máximo que son considerados productos de mayor rotación de inventario que equivalen al 70% de los más representativos y el resto de los productos pueden ser considerados como otros que equivalen a un 30% restante, se debe anotar correctamente el nombre y la unidad de medida, para hallar el promedio del inventario considerado por producto se divide las compras entre el número de días en que se abastece de mercadería, en caso de haber locales anexos también se realizan las visitas correspondientes. Aquí se hacen las siguientes preguntas al cliente ¿Cuáles son los productos de mayor rotación?, ¿precio, costo y margen de ganancia?, ¿inventario promedio mensual que mantiene en stock?, ¿con que frecuencia compra? ¿Cuánto es su promedio de compras mensuales? La información que nos brinda se contrasta con las facturas, boletas de sus principales proveedores.

En productos en proceso se llena sólo cuando el negocio es del sector industria, siempre en cuando haya productos con un porcentaje de avance, en mi evaluación no se consideró ningún producto en proceso porque no se observó en evaluación.

En materia prima si se consideró porque se evidenció en visita y también sólo se considera en el sector industria.

En otros activos corrientes se considera el efectivo promedio disponible, es decir la caja chica que normalmente tiene cliente. Aquí también es considerado el aporte del cliente en caso de operaciones de activo fijo.

En activos fijos se consideró el taller donde funciona el negocio, se adjuntó en evaluación documentos del inmueble que evidencian propiedad a nombre de la titular, para el cálculo de la valorización cliente tenía una tasación actualizada donde se consideró el valor comercial según pauta, también pudo haberse considerado el valor del autoavalúo multiplicado por 3 o finalmente tasaciones de propiedades de la zona. Aquí también son considerados maquinarias, vehículos, todos los activos que se evidencien que funcionan en el negocio y tienen propiedad del negocio debidamente sustentados, en cuanto a la valorización se recurre a consultar el internet, referencias del mercado, etc. Cuando la empresa a evaluar es persona jurídica y el activo está a nombre del titular y se utiliza en el negocio, en el caso de una propiedad solo se considera la parte

proporcional y en el caso de vehículos o maquinarias que se utilizan en el negocio se consideran solo con excepción sustentada; en el caso de activos inmuebles que al momento de la evaluación no se encuentren en uso, sólo será considerado en evaluación si se encuentra a nombre de la empresa.

En otros activos no corrientes, generalmente no se coloca ningún dato, salvo hubiera algún derecho intangible como un derecho de posesión de un local que por lo general se dan en mercados y para ser considerado en este campo tiene que estar debidamente sustentado y al mismo tiempo se solicita una excepción.

En el campo cuentas por pagar comerciales, solo se considera cuando el cliente compra mercadería u otros al crédito y es considerado el monto promedio de pago a sus proveedores para ello el funcionario solicita el registro al cliente y también se contrasta con la llamada telefónica a sus principales proveedores. En el caso que el cliente no trabaja al crédito con sus proveedores solo se coloca en el campo 1 tal como es el caso del negocio evaluado.

En deudas del sistema financiero se consideran todas las deudas del negocio, al momento de la evaluación yo tengo que estar con la impresión de SBS e Infocorp donde yo ya puedo visualizar que deudas tiene el cliente y solamente me aboco a solicitar los cronogramas de pago de los créditos para provisionar como corresponde el MIC, así mismo pregunto si en los 2 últimos meses pudo haber obtenido algún crédito adicional, cabe mencionar que cuando un cliente obtiene un crédito, en el sistema financiero tarda en visualizarse aproximadamente 2 meses es por ese motivo que se hace la pregunta correspondiente. En la evaluación del cliente se consideró deuda del Banco Continental como capital de trabajo y se adjuntó el cronograma de pagos como sustento, el en caso de la deuda del Scotiabank es un crédito a largo plazo considerado un crédito activo fijo, todo crédito a largo plazo según pauta crediticia es considerado bajo las fórmulas **deuda corriente = (monto pendiente/plazo pendiente*12)** y **deuda no corriente = (monto pendiente-deuda corriente)** es por ese motivo que la provisión de este crédito se visualiza así en el ejemplo de acuerdo al cronograma de pagos que se tuvo a la mano para realizar dicha provisión y por último se provisionó un crédito campaña estacional del BCP, en cuota siempre se coloca el valor 1 por pauta crediticia porque son créditos a corto plazo, con meses de gracia y solamente son pagados en 2 o 3 cuotas como máximo. que se explicaron en el punto de créditos campaña.

En otros pasivos solo se consideran deudas coactivas con SUNAT, esta información se visualiza en Infocorp y se solicita información al cliente, por lo general cliente nos presenta un documento de SUNAT con el fraccionamiento de dicha deuda y ese fraccionamiento es que se considera en este campo. En el caso del cliente evaluado no se coloca nada porque no mantiene ninguna deuda coactiva.

En productos de mayor rotación se considera todos los productos que vende más el cliente, se considera la unidad de medida como corresponde, el precio de costo y precio de venta de los productos son contrastados con sus comprobantes de compra y venta y en cuanto a las cantidades se hace una aproximación según a las ventas promedio del producto para calzar con las ventas finales consideradas en evaluación de acuerdo a la declaración jurada, en este ejemplo las compras y ventas fueron consideradas 100% formales y fueron trabajadas según declaración jurada del negocio. Existen casos de negocios que tienen un porcentaje de informalidad la cual son considerados en evaluación debidamente sustentados. Para el caso del sector servicio como por ejemplo un negocio como transporte de carga, en este campo de productos de mayor rotación se consideran los servicios que brinda el negocio, en el precio de costo es considerado el sueldo del conductor cuando la mano de obra se paga a destajo muchas veces son por viaje y en el precio de venta se considera el precio que cobra por cada viaje.

En el campo gastos administrativos: luz y agua se contrastan los recibos para colocar el importe correcto, teléfono es considerado el teléfono fijo y recibo del celulares utilizados en el negocio, en sueldo de empleados se consideran según la cantidad de trabajadores considerados inicialmente en la evaluación, el sueldo del propietario es la información que jala automáticamente de otros gastos familiares, impuestos es el promedio que se obtiene de los recibos de SUNAT o de los PDTs mensuales, alquileres es el alquiler que paga por el local y es contrastado por el contrato de alquiler, servicios profesionales es considerado el pago al contador, en transporte y combustible se considera un cálculo de cuanto gasta el titular para movilizarse por temas relacionados al negocio y en otros gastos también se coloca un cálculo de algunos gastos que pueda tener el negocio, generalmente es considerado aquí cuando el negocio es servicio por alquiler de vehículos, transporte de carga, etc. los gastos por mantenimiento de los vehículos como son cambio de llantas, cambio de aceite, algún repuesto, seguro, etc. y estos montos son calculados y disgregados en forma mensual. El resto de los campos en gastos administrativos se colocan cero.

El ultimo campo gastos familiares: luz y agua de la vivienda, teléfono de la vivienda, alimentación se considera un aproximado en algunos casos tienen varios hijos, transporte la movilidad que incluye también de los hijos para ir al colegio, educación cuando los hijos estudian en un colegio o universidad particular o simplemente los gastos que ocasionan sus estudios, salud también es considerado un importe considerable, alquiler de vivienda cuando la vivienda es alquilado y en otros gastos familiares es considerado algunos otros gastos que podrían darse, también aquí son considerados todas las deudas consumo o deudas personales del titular del negocio.

Cuando se termina de ingresar la información al MIC con tan solo ver el flujo de caja neto financiero puedo estar segura que el crédito será viable, el siguiente proceso es correr MACRO (modelado financiero) para saber condiciones del crédito, es así que se obtuvo una línea de

S/100,00.00 a un plazo de 24 meses y a una tasa anual del 21%, en base a las condiciones aceptadas por el cliente que previamente se le comunica, se arma la propuesta para que la solicitud sea enviado al canal correspondiente hasta su aprobación y posterior desembolso.

**EJEMPLO 2.- ACTIVO FIJO (MONTO APROBADO S/ 536,000.00 TASA ANUAL 12.8%
Y PLAZO 60 MESES)**

REPORTE CONSOLIDADO DE CREDITO DE NEGOCIO

CABECERA			
Nro. Solicitud:	BNX06519949	Producto:	NEGOCIO COMERCIAL
Fecha Solicitud:	14/11/2016	Campaña:	AFM 750M 1200M
Cod Sucursal:	285-000	Moneda:	NUEVOS SOLES
Vendedor:	S02388		
DATOS DEL NEGOCIO			
RUC:	[REDACTED]	Ap. Nombres/Razón Social:	[REDACTED]
Sector Económico:	COMERCIAL	CIU:	VENTA AL MAYOR MATER CONST.ART.FERRETER.
Teléfono:	064/235101	Dirección:	[REDACTED]
Fecha Constitución:	29/12/2010		
Localidad:	WANCHAQ-CUZCO-CUZCO		
Nro. Trabajadores Fijos:	3		
Nro. Trabajadores Eventuales:	0		
Poliza:	0	Cap. Suscrit:	0.00
Patrimonio:	0.00	Cap. Pagado:	0.00
Propiedad y Administración:			
Razon Social/Nombres	IDC	% Participación	Cargo
[REDACTED]	[REDACTED]	50	Gerente General
[REDACTED]	[REDACTED]	50	Solo Socio
Producción y Comercialización			
Producto Comercializado		% Ventas	
VENTA DE MATERIALES DE FERRETERIA		100	
DATOS PERSONALES DEL TITULAR O SOCIO MAYORITARIO			
Doc. Identidad:	[REDACTED]		
Apellidos y Nombres:	[REDACTED]		
Fec. Nacimiento:	24/02/1977		
Estado Civil:	SOLTERO(A)	Sexo:	M
Instrucción:	TITULADO	Nro. Dependientes:	2
Profesión:	INGENIERO		
Teléfono:			
Propuesta			
Monto Solicitado:	536.000	Moneda:	NUEVOS SOLES
		Nro. Cuotas:	60
RESUMEN DE CRITERIOS DE OBSERVACION Y DELEGACION			

REQUERIDO DE INFORMACION DE CAMPO						
Disponible						Fecha Última Visita: 14/11/2016
Caja:	1.00					
Bancos:	0.00					
TOTAL:	1.00					
Cuentas Por Cobrar						
Cientes		Valor				
Municipios		50.000.00				
	Ctas X Cobrar	50.000.00				
	Incobrables(en %)	0.00				
	TOTAL CTAS X COBRAR	50.000.00				
Inventario						
Productos Terminados	U. De Medida	Cantidad	P. De costo	Valor Calculado	Valor Final	
TECNOPOR 15X30X3MT	UNIDAD	3800	9.80	37.240.00	37.240.00	
TECNOPOR 12X30X3MT	UNIDAD	3800	7.90	30.020.00	30.020.00	
TECNOPOR 1P6X1.20X2.40	UNIDAD	4000	7.00	28.000.00	28.000.00	
TECNOPOR VARIOS	UNIDAD	1	40.000.00	40.000.00	40.000.00	
				SUB TOTAL	135.260.00	135.260.00
Productos en Tránsito	U. De Medida	Cantidad	P. De costo	Valor Calculado	Valor Final	
				0.00	0.00	
				SUB TOTAL	0.00	0.00
Productos en Proceso	U. De Medida	Cantidad	P. De costo	% de Avance	Valor Calculado	Valor Final
					0.00	0.00
				SUB TOTAL	0.00	0.00
Materia Prima	U. De Medida	Cantidad	P. De costo	Valor Calculado	Valor Final	
				0.00	0.00	
				SUB TOTAL	0.00	0.00
	Valor Calculado	Valor Final				
TOTAL INVENTARIOS	135.260.00	135.260.00				
Otros Activos Corrientes						
Descripción		Valor				
EFFECTIVO PROMEDIO		3.000.00				
	TOTAL	3.000.00				
Activo Fijo						
Descripción	Antigüedad (En Años)	Uso Previsto (En Años)	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Deprec. Mensual(NF)
LAPTOP	1	5	1	1.500.00	1.500.00	20.83
MUEBLES DE OFICINA	3	2	1	1.000.00	1.000.00	16.67
CAMION	9	5	1	42.000.00	42.000.00	280.00
MAQUINAS VARIOS	5	10	1	250.000.00	250.000.00	1.388.89
APORTE	1	1	1	184.250.00	184.250.00	7.677.08
				TOTAL	478.750.00	9.353.47
Otros Activos No Corrientes						
Descripción		Valor				
	TOTAL	0.00				
Cuentas por Pagar Comerciales						
Descripción		Valor				
VARIOS		1.00				
	TOTAL	1.00				

Deudas Sistema Financiero

Descripcion	Tipo Credito	Prestamo Original	Monto Pendiente	Plazo Pendiente (en meses)	Garantia	Cuota Mensual	Corto/Largo Plazo
TSN	CT	115,000.00	115,000.00	24	N	6,100.00	LGO PLAZO
CAMPANA	CT	167,731.08	167,731.08	12	N	1,000.00	CTO PLAZO
BBVA EMPRESA RELACIO	CT	35,000.00	35,000.00	12	N	886.00	CTO PLAZO
		TOTAL PDTE	317,731.08			TOTAL MES 7,087.00	
						INTERES MES 0.00	

Otros Pasivos(Familia, Prestatistas, SUNAT, ETC.)

Descripcion	Valor	Plazo Pendiente (en meses)	Cuota Mensual	Corto/Largo Plazo
América movil	365.00	12	30.42	CTO PLAZO
ONP	247.00	12	20.58	CTO PLAZO
ESSALUD	342.00	12	29.00	CTO PLAZO
		TOTAL	954.00	TOTAL MES 80.00
				INTERES MES 0.00

Análisis Referencial de Ventas

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Prom. Diario
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	

1RA SEM.	2DA SEM.	3RA SEM.	4TA SEM.	PROM SEM.	Consistencia Inf Ventas	Diferencia
40,887.50	40,887.50	40,887.50	40,887.50	40,887.50	Prom. Diario > Prom. Semanal	#VALORI
					Estimado Mensual	#VALORI

Estimación de Costos y Ventas Mensuales

¿LOS PRODUCTOS SON PRODUCIDOS Y/O FABRICADOS POR LA EMPRESA?

NO

Productos de Mayor Rotación

DESCRIPCIÓN	UNIDAD	PRODUCTOS QUE FABRICA O MANUFACTURA				PRODUCTOS QUE COMPRO Y VENDE			VENTAS		
		Cant.	Cto. Unit. Mat.	Cost. Mat.	C.U.M.O.D.	Costo MOD	Cant.	Costo Unit.	Costo del Mes	Precio Venta	Venta Est. Mes
TECNOPOR 15X30X3MT	PIEZA	0	0.00	0.00	0.00	0.00	1,500	9.80	14,700.00	13.00	19,500.00
TECNOPOR 12X30X3MT	PIEZA	0	0.00	0.00	0.00	0.00	1,500	7.00	11,850.00	11.50	17,250.00
TECNOPOR 1PGX1 20X2.40	FLANCHA	0	0.00	0.00	0.00	0.00	1,500	7.00	10,500.00	12.00	18,000.00
50 OCT	PIEZA	0	0.00	0.00	0.00	0.00	1,000	42.25	42,250.00	68.00	68,000.00
FIERRO 30 OCT	PIEZA	0	0.00	0.00	0.00	0.00	800	15.22	12,176.00	18.50	15,900.00
TUBERIA DE 4 PLG	PIEZA	0	0.00	0.00	0.00	0.00	800	20.00	16,000.00	26.00	20,800.00
TUBERIA DE 2 PLG	PIEZA	0	0.00	0.00	0.00	0.00	800	12.00	9,600.00	18.00	14,400.00
		Total Costo MF	0.00	Total Costo MOD	0.00	Total Costo Compra	117,076.00	Total Ventas	163,550.00		

Otros Ingresos

Concepto	Monto
TOTAL	0.00

Gastos Administrativos

CONCEPTO	MONTO
LUZ Y AGUA	750.00
TELEFONO	80.00
SUELOS DE EMPLEADOS ADM (Sin prov)	1,700.00
SUELO DEL PROPIETARIO	1,500.00
IMPUESTOS	961.00
ALQUILERES	3,000.00
SERVICIOS PROFESIONALES	350.00
TRANSPORTE Y COMBUSTIBLE	500.00
SERVICIOS PREST. X TERCEROS	0.00
DEPRECIACION DE ACTIVOS	0.00
INCOBRABLES	0.00
OTROS GASTOS	100.00
TOTAL GASTOS ADM.	8,941.00

GASTOS DE VENTAS

CONCEPTO	MONTO
PUBLICIDAD	0.00
COMISIONES POR VENTAS	0.00
SERV PRESTADOS POR TERCEROS	0.00
OTROS GASTOS	0.00
TOTAL GASTOS DE VENTAS	0.00

GASTOS FAMILIARES

CONCEPTO	MONTO
Luz	0.00
Agua	0.00
Telefono	0.00
Alimentacion	0.00
Transporte	0.00
Educacion	0.00
Salud	0.00
Alquiler Vivienda	0.00
Otros gastos familiares	1,500.00
TOTAL GASTOS FAMILIARES	1,500.00

RESUMEN FINANCIERO

BALANCE GENERAL		ESTADO DE RESULTADOS		AJUSTES A LOS EEFF		RATIOS FINANCIEROS	
ACTIVO		ESTADO DE RESULTADOS		AJUSTES A LOS EEFF		RATIOS FINANCIEROS	
ACTIVO CORRIENTE	0.00	VENTAS	163,550.00	% VENTAS AL CONTADO	69.43	INDICADORES	SOLICITUD SECTOR
DISPONIBLE	1.00	COSTO DE VENTAS	117,076.00	% VENTAS AL CREDITO	30.57	CAPITAL DE TRABAJO NETO	-15,425.08 0
CUENTAS POR COBRAR	50,000.00	Materiales	0.00	% COMPRAS AL CONTADO	100.00	RAZON CORRIENTE C. TRABAJO	0.92 0
INVENTARIOS	135,260.00	M. D. D.	0.00	% COMPRAS AL CREDITO	0.00	DEUDA+PRESTAMO/PATRIMONIO (%)	245.37 0
OTROS ACTIVOS CORRIENTES	3,000.00	UTILIDAD BRUTA	46,474.00			ROTACION DE INVENTARIOS (Dias)	34.66 0
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	188,261.00	GASTOS ADMINISTRATIVOS	8,941.00			ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR (Dias)	30.00 0
ACTIVO FIJO	478,750.00	GASTOS DE VENTAS	0.00			RENTABILIDAD BRUTA (%)	28.42 0
OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES	0.00	UTILIDAD OPERATIVA	37,533.00			RENTABILIDAD OPERATIVA (%)	22.95 0
TOTAL ACTIVOS	667,011.00	GASTOS FINANCIEROS	0.00			RENTABILIDAD NETA (%)	22.95 0
		OTROS INGRESOS	0.00			RENTABILIDAD NETOACTIVOS (%)	5.63 0
		UTILIDAD NETA	37,533.00			PRESTAMO/VENTAS (%)	327.73 0
						CUOTA/SALDO NETO DE CAJA (%)	39.35 0

FLUJO DE CAJA

	HOY	0	1	2	3
SALDO ANTERIOR	1.00	1.00	30,368.77	48,783.21	67,197.65
INGRESO POR VENTAS AL CONTADO	113,552.77	113,552.77	113,552.77	113,552.77	113,552.77
INGRESO POR VENTAS AL CREDITO	50,000.00	50,000.00	49,997.24	49,997.24	49,997.24
OTROS INGRESOS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
INGRESO POR PRESTAMO	0.00	536,000.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL INGRESOS DEL MES	163,553.77	699,553.77	193,918.77	212,333.21	230,747.85
DESTINO DEL PRESTAMO	0.00	536,000.00	0.00	0.00	0.00

PAGOS A PROVEEDORES CONTADO	117,078.00	117,078.00	117,078.00	117,078.00
PAGOS A PROVEEDORES CREDITO	1.00	1.00	0.00	0.00
GASTOS ADM. Y DE VENTAS + PERSONAL	7,441.00	7,441.00	7,441.00	7,441.00
OTROS GASTOS (AJUSTES)	0.00	0.00	0.00	0.00
FLUJO OPERATIVO	38,035.77	38,035.77	68,401.77	106,230.65
EGRESOS FAMILIARES	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00
FLUJO ANTES DE DEUDAS	37,535.77	37,535.77	67,901.77	104,730.65
CUOTAS X PAGAR EN EL MES	7,167.00	7,167.00	7,167.00	7,167.00
CUOTAS PRESTAMO BCP	0.00	0.00	11,951.56	11,951.56
FLUJO NETO FINANCIERO	30,368.77	30,368.77	48,783.21	85,612.10

CALCULO DEL PRESTAMO A OTORGAR		RESTRICCIONES	
TASA (T.E.A.)	12.00%	MES DE VENTAS	NO CUMPLE
PLAZO	60.00	MES DE C. VENTAS	NO CUMPLE
MONTO MAXIMO POR CUOTA	1,038,333.77	TOTAL PASIVOS+PRESTAMO/PATRIMONIO	SI CUMPLE
MONTO FUNCIONAL	117,078.00	CUOTA/SALDO NETO	SI CUMPLE
MONTO SUGERIDO	536,000.00		
MAXIMA CUOTA QUE PUEDE PAGAR	22,778.57		
CUOTA DE PRESTAMO FUNCIONAL	2,568.14		
CUOTA DE PRESTAMO DEFINIDO	11,757.53		

DATOS PARA LA APROBACION			
Producto:	NEGOCIO COMERCIAL	Efecto Credito Negocio:	ACTIVO FLUJO
Moneda:	NUEVOS SOLES	Monto Aprobar:	536,000.00
Cuotas:	60	Periodo Gracia:	0
Tipo de Tasa:	Especial	TEA:	12.80%
Monto x Cuota:	12,252.91		

Garantias			
Nro. Garantia	Tipo	Valor Afectacion	Valor Comercial
G285-00006182	INMOBILIAR	690,621.12	986,601.60
	TOTAL	690,621.12	986,601.60

Cobertura FOGAPI:
Seguro Desgravamen: 50% MANCOMUNADO
Dia de Pago: 3
Fecha 1er Pago: 03/02/2019

Lineas Aprobadas:				
CEM NRO:				
Tipo de Financiamiento	Monto	Plazo(mes)	MN	ME
TOTAL			0.00	0.00

REGISTRO OBSERVACIONES				

HISTORIAL DE SOLICITUD				
Estado Historial	Usuario	Fecha	Tipo Usuario	Justificación
DIGITADA	SOLIS N. LIZBETH	14/11/2018 09:24:48 a.m.	ANALISTA	
ACEPTADAS	ROMERO ROLANDO	03/01/2019 10:47:18 a.m.	SUPERVISOR	SOLICITUD APROBADA POR EXCEPCION

DECISION FINAL DE COMITE:	
RESOLUCION: APROBADO POR: EXCEPCION POR: OBSERVACIONES:	CONDICIONES: COBERTURAS: MOTIVO DE EXCEPCION:
_____	_____
Jefatura	Analista

Control Post Desembolso

Dias de Mora al momento de la encuesta: _____

Causas de Morosidad Controlables:

Mala Evaluación		
Desembolso inoportuno		
Falta de seguimiento		
Política de cobranza		
Sector riesgoso		
Otros (especificar)		

Causas de Morosidad No Controlables:

Problemas en Ventas		
Enfermedades		
Intervención de entes normativos		
Siniestro		
Moralidad		
Otros (especificar)		

Financiamiento de Activo Fijo	
Tipo de Bien a Financiar	AFI Mueble
Valor del Bien a Financiar	670000.00
Aporte	134000.00
Aporte %	20.00%
Condición del Bien Tipo de Terreno Incluir % que se usará en el negocio	Nuevo No Aplica 100 SE COMPRARA MAQUINAS PARA FABRICAR FIBROCEMENTO.
¿Cómo influye la adquisición de este bien en el negocio?	AL ADQUIRIR MI CLIENTE ESTAS 8 MAQUINAS PODRA FABRICAR LOS FIBROCEMENTOS EN SUS DIFERENTES MEDIDAS Y ESPESORES, MI CLIENTE VENDIA DICHO PRODUCTO CUANDO TENIA PEDIDOS, AHORA LOS COMERCIALIZARA DIRECTAMENTE DESDE SU PRODUCCION; AL FABRICARLOS INFLUIRA DIRECTAMENTE EN EL CRECIMIENTO DEL NEGOCIO. SUS INGRESOS INCREMENTARAN EL CUAL LE GENERARA MAYOR GANACIA, ESTE PROYECTO HARA QUE ATRAIGA MAYOR CLIENTELA.
Nombre	ZHENGZHOU WANTUO I&E CO., LTD
Telefono / Anexo	037167120881
Tipo Relación	Comercial-Proveedor
Dirección	CHINA
Referencia - Cliente Principal	
Nombre	Polo Distribuciones
Telefono / Anexo	
Celular	
Contacto	
Comentario	quien compra tecnopor un promedio mensual de s/20,000.00 al contado, trabaja hace mas de 3 años con el cliente, lo considera cliente cumplido.
Referencia - Personal	
Nombre	
Telefono / Anexo	
Celular	
Comentario	Mamá del titular, a quien lo considera buen hijo, trabajador y honesto.
Referencia - Proveedor Principal	
Nombre	
Telefono / Anexo	
Celular	
Comentario	QUIEN MANIFIESTA QUE CLIENTE ES PROVEEDOR DE MATERIA PRIMA PARA PRODUCTOS DE TECNOPOR(PRODUCTO QUIMICO) DESDE HACE MASOMENOS UNOS 2 AÑOS, LAS VENTAS LAS REALIZA AL CONTADO UN PROMEDIO MENSUAL DE S/50M
Referencia - Arrendador	
Nombre	
Telefono / Anexo	
Celular	
Contacto	
Comentario	ELLA ALQUILA TODA LA PROPIEDAD Y SUBALQUILA UNA PARTE DE DIAMONT CON UN PAGO MENSUAL DE S/1500.
Información del Negocio	
Describe el giro del Negocio y sus actividades principales	NEGOCIO DEDICADO A LA PRODUCCIÓN Y VENTA DE TECNOPOR Y FERRETERIA EN GENERAL.
Años de antigüedad/experiencia del negocio	7 año(s), 10mes(es)
¿Cuál es su mercado objetivo? ¿Interno/Externo? EN GENERAL, INSTITUCIONES PUBLICAS Y PRIVADAS.	
Describe la zona donde está ubicado el negocio y el nivel de zona altamente comercial para el tipo de negocio. competencia	

Variaciones en principales cuentas con respecto a la evaluación anterior	NO HAY VARIACION ALGUNA DESPUES DE LA ULTIMA EVALUACION.
Margen Bruto (%)	28.0 %
¿Margen Bruto, requiere de comentarios o Excepción?	No Requiere Justificación en el MIC
Otras observaciones	CABE MENCIONAR QUE LA SOCIA TIENE LA EMPRESA CORMAS LA CUAL ESTÁ DENTRO DE LOS FILTROS Y EL NEGOCIO ESTA UBICADO EN LADIRECCION AV. [REDACTED], LA CUAL TAMBIEN SE COMENTO QUE LE SUBALQUILA EL LOCAL A DIAMONT, ASI MISMO SE MENCIONA CORMAS TAMBIEN SE DEDICA AL MISMO RUBRO, PERO CADA EMPRESA ES INDEPENDIENTE CON SUS MOVIMIENTOS. SE ADJUNTA LA PROFORMA DE LASMAQUINAS A ADQUIRIR.
Locales Comerciales y Anexos	
Uso del Local	Dirección Oficina Adm. Alquilado AV [REDACTED] WANCHAQ-CUSCO. Taller Alquilado URB [REDACTED] [REDACTED]

Esta evaluación corresponde a un crédito a largo plazo Persona Jurídica con N° de solicitud BNX06519949, se trata de un reintegro de solicitud ya que la solicitud BNF inicialmente fue denegada por requisitos adicionales no cubiertos a tiempo, este crédito fue otorgado para la compra de 8 máquinas para la fábrica de fibrocemento, la proforma presentada corresponde a una

empresa ubicada en la CHINA, la cual se solicitó excepción para que el pago de las máquinas producto del desembolso a esta empresa de CHINA sea mediante una transferencia al exterior desde la cuenta del cliente al momento del desembolso.

Aquí el negocio se dedica al sector comercio con el rubro venta de materiales de ferretería, con 3 trabajadores incluido el titular, el negocio tiene 2 socios c/u con el 50% de accionariado; el titular tiene 2 hijos.

En cuentas por cobrar se consideró a municipios por el importe de s/50,000.00, ya que sus principales clientes son municipios y como sabemos los municipios siempre demoran en pagar porque pasan por una seria de trámites internos hasta que generen un cheque de gerencia.

En inventario están considerados los productos de mayor rotación con las medidas exactas y unidad de medida que corresponde y el total considerado es el cálculo obtenido del promedio mensual que tiene en stock en mercadería.

En otros activos se consideró s/3,000.00 porque ese es el promedio que tiene en caja chica.

En activos fijos fueron considerados varios ítems entre los más destacados son el camión debidamente sustentado y en cuanto al precio considerado se obtuvo del internet como precio aproximado, maquinas varias también c/u de ellos debidamente sustentados y también con el apoyo del internet para obtener precios aproximados, aquí también se consideró el aporte de la inicial para la compra de las 8 maquinarias y está también debidamente sustentada.

En cuanto a las deudas de la empresa están consideradas deudas solo del banco ya que cliente es 100% BCP, como se puede apreciar fue considerado la línea Tarjeta Solución Negocios con una línea de S/115,000.00, en este caso se considera toda línea como corresponde así cliente utilizó o no la línea, el cliente tiene en su poder la tarjeta y puede utilizar en cualquier momento, salvo la tarjeta tenga algún tipo de bloqueo que no le permita utilizar y esto sólo se da cuando el funcionario toma la decisión de bloquear la tarjeta al ver que el negocio tiene algún problema financiero u otro. También está considerado una campaña estacional que se le otorgó, pero en cuota siempre se coloca 1 por ser un crédito a corto plazo para pagar solo en 2 o en algunos casos 3 cuotas y son con meses de gracia.

En otros pasivos se consideraron deudas de América móvil, ONP y ESSALUD porque estaban registrados en Infocorp y son considerados las cuotas según pauta crediticia como cuota presunta es decir dividido entre 12 el total de la deuda para que se obtenga la cuota mensual. En el caso que cliente tenga sustento que ya no tiene dichas deudas se comenta en evaluación y se adjunta la evidencia al expediente.

En cuanto a los productos de mayor rotación fueron considerados 7 ítems que son productos que más vende con las unidades de medida que corresponden a c/u y los respectivos precios de compra y venta debidamente sustentados en las facturas de compra y/o venta y registros del cliente. Cliente 100% formal por lo que las compras y ventas se obtuvieron de las últimas declaraciones anuales de la empresa.

En gastos administrativos: Luz y agua según revisión de los recibos presentados por el cliente, teléfono también recibos presentados por el cliente, sueldo de empleados es el sueldo fijo que paga a sus trabajadores, sueldo del propietario es la información que jala automáticamente de otros gastos familiares, impuestos es el promedio que se obtiene de los PDTs mensuales, alquileres es el pago de alquiler por el local y es contrastado por el contrato de alquiler que se le solicita al cliente, servicios profesionales es el pago al contador de la empresa, transporte y combustible es considerado lo que gasta para transportarse y realizar los cobros a los municipios y otros gastos se consideró lo mínimo por si se de algún gasto pequeño adicional.

En gastos familiares también es válido considerar todos los gastos en un solo ítem en otros gastos familiares tal como se trabajó en esta solicitud.

Como se puede apreciar en la evaluación, el negocio tiene buen flujo de caja neto para afrontar nueva deuda, el siguiente paso es correr MACRO (modelado financiero), al correr macro la operación es viable con las condiciones que se planteó operación, inmediatamente después de tener las condiciones del crédito se procede a armar la propuesta del crédito tal como se visualiza en la propuesta adjunta, aquí se plantearon varias excepciones tal como se pueden visualizar.

Este crédito estuvo respaldado por una garantía ya constituida.

EJEMPLO 3.- CREDITO HIPOTECARIO (MONTO APROBADO S/ 309,400.00 TASA ANUAL 9% Y PLAZO 120 MESES)

REPORTE CONSOLIDADO DE CREDITO DE NEGOCIO

CABECERA											
Nro. Solicitud:	BNN05300209	Producto:	ACTUALIZACION DE DATOS								
Fecha Solicitud:	02/11/2017	Campañas:	VISITA HIPOTECARIO								
Cod Sucursal:	285-000	Moneda:	NUEVOS SOLES								
Vendedor:	S02388										
DATOS DEL NEGOCIO											
RUC:	[REDACTED]	Ap. Nombres/Razón Social:	[REDACTED]								
Sector Económico:	SERVICIOS	CIUJ:	TRANSP.REGULAR PASAJEROS VIA TERRESTRE								
Teléfono:	[REDACTED]	Dirección:	MZ A LT 5 AH TORRECHAYOC								
Fecha Constitución:	20/09/2007										
Localidad:	CUZCO-CUZCO-CUZCO										
Nro. Trabajadores Fijos	5										
Nro. Trabajadores Eventuales											
Pólizas:	0	Cap. Suscrit:	0.00								
Patrimonio:	0.00	Cap. Pagado:	0.00								
Propiedad y Administración:											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Razon Social/Nombres</th> <th>IDC</th> <th>% Participación</th> <th>Cargo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>[REDACTED]</td> <td>[REDACTED]</td> <td>100</td> <td>Gerente General</td> </tr> </tbody> </table>				Razon Social/Nombres	IDC	% Participación	Cargo	[REDACTED]	[REDACTED]	100	Gerente General
Razon Social/Nombres	IDC	% Participación	Cargo								
[REDACTED]	[REDACTED]	100	Gerente General								
Producción y Comercialización:											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Producto Comercializado</th> <th>% Ventas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TRANSPORTE TURISTICO</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>				Producto Comercializado	% Ventas	TRANSPORTE TURISTICO	100				
Producto Comercializado	% Ventas										
TRANSPORTE TURISTICO	100										
DATOS PERSONALES DEL TITULAR O SOCIOS MAYORITARIOS											
Doc. Identidad:	[REDACTED]										
Apellidos y Nombres:	[REDACTED]										
Fec. Nacimiento:	10/04/1976	Sexo:	M								
Estado Civil:	SOLTERO(A)	Nro. Dependientes:	2								
Instrucción:	TECNICO										
Profesión:	TECNICO										
Teléfono:											
Propuesta											
Monto Solicitado:	340,800 Moneda	NUEVOS SOLES	Nro. Cuotas: 96								
RESUMEN DE CRITERIOS DE OBSERVACION Y DECISION											

REGISTRO DE INFORMACION DE CARGO						
Disponible	Caja:	1.00				
	Bancos:	0.00				
	TOTAL:	1.00				
				Fecha Última Vista:	02/11/2017	
Cuentas Por Cobrar						
Clientes						
PUBLICO EN GENERAL		Valor				
		71,910.00				
		Clas X Cobrar 71,910.00				
		Incobrables(en %) 0.00				
TOTAL CTAS X COBRAR		71,910.00				
Inventario						
Productos Terminados	U. De Medida	Cantidad	P. De costo	Valor Calculado	Valor Final	
					0.00	
				SUB TOTAL	0.00 0.00	
Productos en Tránsito	U. De Medida	Cantidad	P. De costo	Valor Calculado	Valor Final	
					0.00	
				SUB TOTAL	0.00 0.00	
Productos en Proceso	U. De Medida	Cantidad	P. De costo	% de Avance	Valor Calculado	Valor Final
						0.00
				SUB TOTAL		0.00 0.00
Matena Prima	U. De Medida	Cantidad	P. De costo	Valor Calculado	Valor Final	
					0.00	
				SUB TOTAL	0.00 0.00	
TOTAL INVENTARIOS		Valor Calculado	Valor Final			
		0.00	0.00			
Otros Activos Corrientes						
Descripción		Valor				
EFECTIVO PROMEDIO		1,500.00				
CTA. CTE. 285-1943579-1-06		29,394.00				
TOTAL		30,894.00				
Activo Fijo						
Descripción	Antigüedad (En Años)	Uso Previsto (En Años)	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Deprac. Mensual(INF)
VOLKSWAGEN CREFFTER F9D-702	3	5	1	110,000.00	110,000.00	1,145.83
HYUNDAI COUNTY X22-916	5	5	1	148,000.00	148,000.00	1,233.33
SPRINTER MERCEDES BENZ X8T-963	5	5	1	148,000.00	148,000.00	1,233.33
HYUNDAI COUNTY D12-983	2	5	1	148,000.00	148,000.00	1,761.90
LEASING MITSUBISHI X7S-957	3	5	1	250,000.00	250,000.00	2,624.17
LEASING SPRINTER MERCEDES BENZ	2	5	1	148,000.00	148,000.00	1,761.90
			TOTAL	852,000.00	852,000.00	9,740.48
Otros Activos No Corrientes						
Descripción		Valor				
TOTAL		0.00				
Cuentas por Pagar Comerciales						
Descripción		Valor				
VARIOS		1.00				
TOTAL		1.00				
Deudas Sistema Financiero						

Descripcion	Tipo Credito	Prestamo Original	Monto Pendiente	Plazo Pendiente (en meses)	Garantia	Cuota Mensual	Corto/Largo Plazo
BCP	CT	130,850.00	24,007.86	24	N	6,633.00	LGO PLAZO
CMAC CUSCO CUOTA PRE	CT	35,759.93	35,759.93	12	N	2,979.99	CTO PLAZO
SCOTIABANK CUOTA PRES	LEASING	89,238.75	89,238.75	12	S	7,436.56	CTO PLAZO
INTERBANK CUOTA PRES	LEASING	74,521.66	74,521.66	12	S	6,210.14	CTO PLAZO
BCP	CAMPANA N	40,000.00	3,085.00	3	N	1.00	CTO PLAZO
TOTAL PDTE			226,623.20			TOTAL MES 23,260.88	
						INTERES MES 0.00	

Otros Pasivos(Familia, Prestamistas, SUNAT, ETC.)		Valor	Plazo Pendiente (en meses)	Cuota Mensual	Corto/Largo Plazo
SUNAT		2,056.00	12	172.00	CTO PLAZO
TOTAL		2,056.00		TOTAL MES 172.00	
				INTERES MES 0.00	

Análisis Referencial de Ventas							
Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo	Prom. Diario
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	

1RA SEM.	2DA SEM.	3RA SEM.	4TA SEM.	PROM. SEM.	Consistencia Inf. Ventas	Diferencia
17,977.50	17,977.50	17,977.50	17,977.50	17,977.50	Prom. Diario > Prom. Semanal	# VALOR!
					Estmado Mensual	# VALOR!

Estimación de Costos y Ventas Mensuales
¿LOS PRODUCTOS SON PRODUCIDOS Y/O FABRICADOS POR LA EMPRESA?

NO

DESCRIPCIÓN		PRODUCTOS QUE FABRICA O MANUFACTURA				PRODUCTOS QUE COMPRA Y VENDE			VENTAS		
PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	UNIDAD	Cant.	Cto. Unit. Mat	Cost. Mat.	C. U. M. O. D.	Costo MOD	Cant.	Costo Unit.	Costo del Mes	Precio Venta	Venta Est. Mes
VALLE SAGRADO	VIAJE	0	0.00	0.00	0.00	0.00	25	80.00	2,000.00	442.00	11,050.00
CITY TOUR	VIAJE	0	0.00	0.00	0.00	0.00	25	50.00	1,250.00	204.00	5,100.00
RUTA KM 82	VIAJE	0	0.00	0.00	0.00	0.00	20	80.00	1,600.00	510.00	10,200.00
CUSCO PUNO	VIAJE	0	0.00	0.00	0.00	0.00	16	350.00	5,600.00	1,960.00	21,780.00
LIMA-PARACAS-NAZCA-AQPA-CUSCO	VIAJE	0	0.00	0.00	0.00	0.00	1	10,200.00	10,200.00	23,600.00	23,800.00
Total Costo MP				0.00	Total Costo MOD	0.00	Total Costo Compra	20,650.00	Total Ventas	71,910.00	

Otros Ingresos	
Concepto	Monto
TOTAL	0.00

CONCEPTO	MONTO
LUZ Y AGUA	600.00
TELEFONO	55.00
SUELDOS DE EMPLEADOS ADM (Sin prep)	4,800.00
SUELDO DEL PROPIETARIO	2,000.00
IMPUESTOS	455.00
ALQUILERES	1,600.00
SERVICIOS PROFESIONALES	400.00
TRANSPORTE Y COMBUSTIBLE	100.00
SERVICIOS PREST. X TERCEROS	0.00
DEPRECIACION DE ACTIVOS	0.00
INCOBRABLES	0.00
OTROS GASTOS	4,500.00
TOTAL GASTOS ADM.	14,510.00

CONCEPTO	MONTO
PUBLICIDAD	0.00
COMISIONES POR VENTAS	0.00
SERV PRESTADOS POR TERCEROS	0.00
OTROS GASTOS	0.00
TOTAL GASTOS DE VENTAS	0.00

CONCEPTO	MONTO
Luz	0.00
Agua	0.00
Telefono	0.00
Alimentación	0.00
Transporte	0.00
Educación	0.00
Salud	0.00
Alquiler Vivienda	0.00
Otros gastos familiares	2,000.00
TOTAL GASTOS FAMILIARES	2,000.00

RESUMEN FINANCIERO

BALANCE GENERAL	
ACTIVO	PASIVO Y PATRIMONIO
ACTIVO CORRIENTE 0.00	PASIVO CORRIENTE 0.00
DISPONIBLE 1.00	CTAS. POR PAGAR COMERCIALES 1.00
CUENTAS POR COBRAR 71,910.00	DEUDA BANCOS CTO PLAZO 202,615.34
INVENTARIOS 0.00	OTROS PASIVOS CTO PLAZO 2,056.00
OTROS ACTIVOS CORRIENTES 30,894.00	TOTAL PASIVO CORRIENTE 204,672.34
TOTAL ACTIVO CORRIENTE 102,805.00	DEUDA LGO. PLAZO 24,007.86
ACTIVO FIJO 952,000.00	OTROS PASIVOS LGO PLAZO 0.00
OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES 0.00	TOTAL PASIVO 228,680.20
TOTAL ACTIVOS 1,054,805.00	PATRIMONIO 826,124.80
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO 1,054,805.00

ESTADO DE RESULTADOS		AJUSTES A LOS EFFF	
VENTAS 71,910.00	% VENTAS AL CONTADO 0.00	% VENTAS AL CREDITO 100.00	% COMPRAS AL CONTADO 100.00
COSTO DE VENTAS 20,650.00	% COMPRAS AL CREDITO 0.00	RATIOS FINANCIEROS	
Materiales 0.00	INDICADORES SOLICITUD SECTOR	CAPITAL DE TRABAJO NETO -101,867.34	0
M. O. D. 0.00	RAZON CORRIENTE C. TRABAJO 0.50	RAZON CORRIENTE C. TRABAJO 0.50	0
UTILIDAD BRUTA 51,260.00	DEUDA*PRESTAMO/PATRIMONIO (%) 68.93	ROTACION DE INVENTARIOS (Dias) # DIVI 0	0
GASTOS ADMINISTRATIVOS 14,510.00	ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR (Dias) 30.00	RENTABILIDAD BRUTA (%) 71.28	0
GASTOS DE VENTAS 0.00	RENTABILIDAD OPERATIVA (%) 51.11	RENTABILIDAD NETA (%) 51.11	0
UTILIDAD OPERATIVA 36,750.00	RENTABILIDAD NETA/ACTIVOS (%) 3.48	PRESTAMO/VENTAS (%) 473.93	0
GASTOS FINANCIEROS 0.00	CUOTA/SALDO NETO DE CAJA (%) 40.73	0	0
OTROS INGRESOS 0.00			
UTILIDAD NETA 36,750.00			

FLUJO DE CAJA				
	HOY	0	1	2
SALDO ANTERIOR	1.00	13,317.31	21,209.88	29,102.44
INGRESO POR VENTAS AL CONTADO	0.00	0.00	0.00	0.00
INGRESO POR VENTAS AL CREDITO	71,910.00	71,910.00	71,910.00	71,910.00
OTROS INGRESOS	0.00	0.00	0.00	0.00
INGRESO POR PRESTAMO	0.00	340,800.00	0.00	0.00
TOTAL INGRESOS DEL MES	71,910.00	412,711.00	85,227.31	93,119.88
DESTINO DEL PRESTAMO	0.00	340,800.00	0.00	0.00
PAGOS A PROVEEDORES CONTADO	20,650.00	20,650.00	20,650.00	20,650.00
PAGOS A PROVEEDORES CREDITO	1.00	1.00	0.00	0.00
GASTOS ADM. Y DE VENTAS + PERSONAL	12,510.00	12,510.00	12,510.00	12,510.00
OTROS GASTOS (AJUSTES)	0.00	0.00	0.00	0.00

FLUJO OPERATIVO	38,750.00	38,750.00	52,067.31	59,959.88	67,852.44
EGRESOS FAMILIARES	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00
FLUJO ANTES DE DEUDAS	36,750.00	36,750.00	50,067.31	57,959.88	65,852.44
CUOTAS X PAGAR EN EL MES	23,432.69	23,432.69	23,432.69	23,432.69	23,432.69
CUOTAS PRESTAMO BCP	0.00	0.00	5,424.74	5,424.74	5,424.74
FLUJO NETO FINANCIERO	13,317.31	13,317.31	21,209.88	29,102.44	36,995.01

CALCULO DEL PRESTAMO A OTORGAR		RESTRICCIONES	
TASA (T.E.A.)	12.00%	MES DE VENTAS	NO CUMPLE
PLAZO	96.00	MES DE C. VENTAS	NO CUMPLE
MONTO MAXIMO POR CUOTA	627,477.48	TOTAL PASIVOS+PRESTAMO/PATRIMONIO	SI CUMPLE
MONTO FUNCIONAL	20,650.00	CUOTA/SALDO NETO	SI CUMPLE
MONTO SUGERIDO	340,800.00		
MAXIMA CUOTA QUE PUEDE PAGAR	9,987.88		
CUOTA DE PRESTAMO FUNCIONAL	328.70		
CUOTA DE PRESTAMO DEFINIDO	5,424.74		

DATOS PARA LA APROBACION

Producto:	ACTUALIZACION DE DATOS	Efecto Credito Negocio:	ACTIVO FIJO
Moneda:	NUEVOS SOLES	Monto Aprobar:	340,800.00
Cuotas:	96	Periodo Gracia:	0
Tipo de Tasa:	Especial	TEA:	12.00%
Monto x Cuota:	5,593.01		

Garantias

Nro. Garantia	Tipo	Valor Afectacion	Valor Comercial
		0.00	0.00
TOTAL		0.00	0.00

Cobertura FOGAPI:

Seguro Desgravamen:	INDIVIDUAL
Dia de Pago:	30
Fecha 1er Pago:	02/11/2017

Lineas Aprobadas:

CEM NRO:	Monto	Plazo(mes)	MN	ME
			0.00	0.00
TOTAL			0.00	0.00

BUENTOS OSSEPI/ACCION

HISTORIAL DE SOLICITUD

Estado Historial	Usuario	Fecha	Tipo Usuario	Justificación
DIGITACION PARCIAL	SOLIS N. LIZBETH	02/11/2017 03:42:59 p.m.	ANALISTA	
ACEPTADAS	PICON R. EDWIN	03/11/2017 01:32:59 p.m.	SUPERVISOR	BUENA RELACION COMERCIAL

DECISION FINAL DE COMITE

RESOLUCION:
 APROBADO POR:
 EXCEPCION POR:
 OBSERVACIONES:

CONDICIONES:
 COBERTURAS:
 MOTIVO DE EXCEPCION:

 Jefatura

 Analista

Control Post Desembolso

Dias de Mora al momento de la encuesta:	
---	--

Causas de Morosidad Controlables:

Mala Evaluación		
Desembolso inoportuno		
Falta de seguimiento		
Política de cobranza		
Sector riesgoso		
Otros (especificar)		

Causas de Morosidad No Controlables:

Problemas en Ventas		
Enfermedades		
Intervención de entes normativos		
Sinleastro		
Moralidad		
Otros (especificar)		

El primer procedimiento que se realizó para otorgar este crédito hipotecario fue ingresar una solicitud BNN06300209 como actualización de datos, visita hipotecaria y esta solicitud para su aprobación fue enviado al canal integral. Con esta evaluación se demuestra que cliente tiene buen flujo de caja para afrontar deuda.

Tal como se aprecia en el ejemplo, el negocio es persona jurídica con sector económico servicio transporte turístico, pero el crédito hipotecario que será enviado mediante el aplicativo TRAZER estará a nombre del titular de la empresa, ya que nunca un crédito hipotecario estará a nombre de una empresa, sólo es el respaldo del negocio evaluado.

Esta empresa evaluada es una EIRL por lo que en el porcentaje de participación se consideró 100%.

En visita se evidenció que el número de trabajadores que tiene el negocio incluido el titular son 5 trabajadores.

En cuentas por cobrar están consideradas el 100% de las ventas que realiza el negocio, es decir el cliente trabaja todo al crédito a 30 días, es por ese motivo que las cuentas por cobrar y las ventas son iguales S/71,910.00.

En otros activos corrientes se consideró como caja chica promedio s/1,500.00, también se consideró el saldo promedio de la cuenta corriente en dólares del cliente al tipo de cambio s/29,394.00, esto se obtiene del sistema interno del BCP EXTRA, el saldo promedio de las cuentas corrientes de las empresas se consideran en evaluación cuando el cliente mantiene saldos altos y estos favorecen a la evaluación.

En activos fijos están considerados todas los vehículos a nombre de la empresa y que trabajan en el sector turismo según el rubro del negocio, estos están debidamente sustentados con las tarjetas de propiedad y validados a nombre de la empresa en la página de Sunarp consulta vehicular, existen 2 ítems como leasing ya que años pasados el banco financiaba bajo esa modalidad vehículos para empresas y que en ese momento el cliente todavía seguía pagando los créditos, en estos casos por pauta crediticia si son considerados en evaluación dentro de activos fijos tal como se visualiza en el ejemplo, todos los valores considerados son a la fecha de la evaluación de acuerdo al año del vehículo con el apoyo de los valores del mercado visualizados en internet y otros.

En deudas del sistema financiero están considerados 2 deudas del BCP uno con cuotas fijas donde la información fue extraída del aplicativo EXTRA y otro como campaña estacional donde se colocó cuota 1 por ser crédito a corto plazo pagado solo en 3 cuotas y con meses de gracia; los otros 3 créditos corresponden a otras entidades financieras las cuales fueron provisionados en base a los cronogramas de pago presentados por el cliente.

En otros pasivos está considerado la deuda coactiva registrada en Infocorp dividido entre 12 por ser cuota presunta.

En productos de mayor rotación están considerados los tours o servicios que brinda la empresa, en el precio de costo está considerado el combustible que gasta por ese viaje y en el precio de venta es el precio que cobra por el tipo de viaje y que son sustentados y contrastados con las facturas de compra y/o venta y registros, en cuanto a las cantidades de viajes son calculados de acuerdo a los promedios de registro que tiene el cliente en sus controles internos.

En gastos administrativos todos los ítems fueron evidenciados tal como se detallaron en los 2 ejemplos anteriores, en otros gastos están considerados los gastos por mantenimiento, cambio de aceite, cambio llantas, pago de seguro, etc. prorrateados al gasto en el mes según sustento del cliente.

En gastos familiares se consideró el total de S/ 2,000.00 considerando todos los ítems debidamente evidenciados y este importe está plasmado en sueldo del propietario en gastos administrativos.

Una vez ingresado la información en MIC se procede a enviar la solicitud para su aprobación al canal integral, cuando se tenga la aprobación se realiza todo el procedimiento que se especificó en Créditos Hipotecarios.

2.1.1.3 PRODUCTOS TRANSACCIONALES

➤ CLAVE TOKEN DIGITAL

Al cliente se le ofrece este producto hablándole de las bondades y lo útil que sería para su negocio, explicándole todo lo que puede hacer con este dispositivo.

La clave token es un dispositivo de seguridad que emite cada segundo una clave distinta con la que se realizan distintas operaciones en la banca por internet con la máxima seguridad, este producto es tan ventajoso para los clientes porque es como si el cliente estuviera en el banco, pues realiza transacciones desde la comodidad de su casa o negocio ya sea en una computadora o su celular. Con este dispositivo el cliente realiza múltiples transacciones como consulta de saldos y movimientos, transferir dinero entre mis cuentas y terceros, pagar sus créditos, pago de servicios, transferencias interbancarias, pago de letras, recargas de celulares, entre otras transacciones; este dispositivo tiene un costo de S/ 25.00 y en algunas ocasiones muchos clientes por campaña se les entregaba gratuitamente, solo era cuestión de activar su clave token en el área de plataforma. Posteriormente se creó la clave token digital único y exclusivamente para personas naturales y persona natural con negocio, lo único que hacía el cliente en su celular era descargar la banca móvil y luego en el menú token digital se daba un click y posteriormente el cliente tenía que ser

derivado a plataforma para la activación de la clave, yo como funcionario tenía que asesorar al cliente como utilizar su clave token incluso para que aprendiera a cómo utilizar, se realizaban algunas transacciones con la token digital como pagar servicios, transferencia entre sus cuentas propias etc. y eso también a mí me permitía cumplir con la meta ya que dentro mi meta no solo era ofrecer el producto, también nos pedían como mínimo el cliente realice 3 transacciones.

➤ **TELECREDITO**

Al igual que la clave token, también tenía que convencer a los clientes de mi cartera generalmente a las empresas de personas jurídicas, donde me percataba que realizaban múltiples transacciones financieras y en vez de invertir el tiempo de ir a menudo al banco cuando todas esas transacciones las puede realizar desde la comodidad de su negocio pueda invertir ese tiempo en otros asuntos.

Este es un producto muy similar a la clave token con la diferencia que adicional a las transacciones que se hace con la clave token, el cliente puede realizar pagos de planillas, pagos de CTS, imprimir estados de cuenta de hasta un año (porque si un cliente solicita copia de sus estados de cuenta tiene un costo de S/10.50 cada mes), también podrá visualizar movimientos de hasta 6 meses atrás, no tiene límite en montos por operaciones por día.

Para la afiliación del telecrédito, el cliente tiene que firmar el CONTRATO DE AFILIACION A TELECREDITO WEB PANCA PYME, este producto tiene un costo de US\$ 10 mensuales.

En el caso de este producto para que sea considerado como venta, no era suficiente solo la afiliación, sino que también el cliente realice 3 transacciones la cual era asesorado por mi persona desde su afiliación hasta enseñarle como se realizan las transacciones con este producto.

➤ **CUENTA CORRIENTE**

Los clientes por lo regular aperturan cuentas corrientes y por lo general mantienen saldos considerables en las cuentas, en este caso el funcionario solo tiene que hacer el seguimiento de las cuentas aperturadas en el periodo y como requisito para que esa cuenta sea considera en las ventas es mantener un saldo de US\$ 500 como mínimo al cierre de la campaña.

Cuando un cliente quiere aperturar una cuenta corriente solo tenemos que mencionarle los documentos que le pedirán en el área de plataforma para la apertura, como son copia literal de la empresa, testimonio y un recibo de luz.

➤ **POS DE VISANET**

Este producto es un convenio con visanet, al banco lo que le genera rentabilidad son las cuentas que los clientes aperturan para que los cobros por visanet ingresen a la cuenta del BCP y estas cuentas generan mantenimientos.

En el caso de POS, la venta es considerada por una venta nueva que se instala al cliente un POS VISANET o migración de POS a una cuenta del BCP ya que algunos clientes tienen los cobros por visanet en cuentas de otros bancos.

El cliente decide, si quiere un POS cableado o inalámbrico; en el caso de un cableado el cliente solo paga por el alquiler del equipo mensual y en el caso del inalámbrico adquiere el equipo. Visa cobra una comisión por cada transacción realizada al cliente.

Este producto se les ofrece a los negocios de rubro comercio que tienen mucha afluencia de clientes, hoy en día la gran mayoría de personas no llevamos efectivo y las compras que realizamos las hacemos con una tarjeta VISA de crédito o débito, es así que muchos clientes con negocio pierden la venta y se van a la competencia que, si tienen un POS instalado, este es un producto indispensable que no debe faltarle a los clientes para realizar las cobranzas al momento de realizar una venta.

Para la afiliación ya sea de un nuevo POS o migración de cuenta el cliente firma un contrato el cual es enviado al buzón PYME SOLICITUDES VISANET con su autogenerado respectivo.

Este producto es muy atractivo para el cliente que para convencer se le menciona como, por ejemplo:

- Hoy en día las personas ya no suelen llevar efectivo y prefieren pagar sus compras con una tarjeta por riesgo a sufrir algún robo.
- El POS hará que su negocio sea más atractivo para sus clientes y no perderá ninguna venta frente a la competencia.

2.1.2 CALIDAD (SATISFACCION)

Para el banco este es un indicador muy importante que a diferencia de otras instituciones financieras da más énfasis en este punto con el fin de superar expectativas del cliente, promover su lealtad por parte del cliente y como consecuencia recomiende su experiencia en el banco y finalmente lograr fidelizar al cliente. Para ello el BCP impulsa que cada cliente es muy importante donde buscamos siempre atender y comprender sus necesidades y compartir sus sueños y momentos importantes.

Este es un indicador que es medido a cada funcionario y también se encuentra incluido en nuestra planilla de desempeño, básicamente este indicador refleja cómo es la atención en todos los

ámbitos con cada uno de nuestros clientes, puesto que eso se reflejará en los resultados de las encuestas que se harán a nuestros clientes de la cartera “como es nuestra atención”.

El banco contrata a una servis quien se encarga de realizar las encuestas respectivas mediante un protocolo correspondiente a los clientes de nuestra cartera, al mes contactan a 3 clientes mediante una llamada o correo electrónico, generalmente a clientes que recientemente han sido atendidos con algún producto, mediante un cuestionario de preguntas y alternativas como (nada satisfecho, poco satisfecho, satisfecho, muy satisfecho y totalmente satisfecho), para nuestra medición y nuestra planilla de desempeño solo es válido cliente que responda totalmente satisfecho con mi atención, es por ese motivo que nuestra atención a nuestros clientes tiene que ser muy amable y cordial, siempre contestar las llamadas telefónicas y los correos electrónicos de cada uno de nuestros clientes, en caso uno no pueda contestar por algún motivo devolver la llamada al cliente, mantener al tanto al cliente sobre invitaciones que pudieran llegarle y estar en constante comunicación, es un asesor A1 para el cliente.

2.1.3 MORA

Gestiones de cobranza (PRINCIPAL APLICATIVO A UTILIZAR GCC); gestión que realizan los funcionarios y es un indicador que también se encuentra dentro de nuestra planilla de desempeño y es considerado un indicador muy importante ya que acelera o desacelera al cierre de cada campaña que esto nos permite cobrar un bono adicional dependiendo en qué porcentaje cierra cada funcionario y el tope es de 120% y esto se visualiza en el aplicativo, o también se da la situación que un funcionario al cierre tenga en mora gestión de cobranza 0% esto indica que el funcionario no cobrara ningún bono adicional.

Este GCC es un aplicativo que utiliza diariamente cada funcionario para hacer seguimiento de su mora y son exclusivamente de los clientes de la cartera; en el aplicativo se visualiza claramente que clientes están ingresando en mora desde el día 1 hasta clientes con 120 días de mora, pero para el indicador de mora y el porcentaje final a considerar al cierre de cada campaña solo son considerados mora entre 30 y 120 días, pasado los 120 días ya no hay gestión de cobranza que se realizan ya que automáticamente estos clientes pasan a un proceso judicial y tampoco ya es contabilizado este indicador para el funcionario; en el aplicativo GCC cada cliente va detallado con días de mora, número de gestiones realizadas al cliente ya sea por parte del funcionario o el área de cobranzas del banco, que producto está en mora, cuanto es el saldo vencido a la fecha, la deuda total del crédito, nombre o razón social del negocio y DNI, nombre del funcionario de la cartera o funcionario de cobranza quien hizo la gestión y el detalle completo que se quedó con el cliente o cual fue el acuerdo, teléfonos de contacto; en las alertas que lanza el aplicativo claramente menciona que gestión se tiene que realizar con cada cliente, en algunos casos solo es una cobranza por llamada telefónica, en otros casos requiere de visita de campo que puede ser por

mi parte como funcionario del cliente o el área de cobranzas y en otros casos más complicados lanza la alerta que la visita tiene que ser conjunta y que puede ser funcionario del cliente y algún representante del área de cobranzas o el funcionario de la cartera y gerente de agencia.

Cada caso de cada cliente en mora es diferente de acuerdo a la situación y motivos que los llevó a no cumplir con sus obligaciones y es parte de nuestra labor brindar alternativas oportunas de solución para lograr que el cliente no continúe en mora de acuerdo a las situaciones que nos expresa cada cliente, para ello yo como funcionario tengo que estar alerta con un constante seguimiento a mis clientes; el aplicativo GCC es de mucha ayuda porque ni bien un cliente tiene atraso desde el día 1 yo ya me estoy comunicando con el cliente para eso yo ya tengo un trato de confianza y logro me exprese con sinceridad que es lo que está pasando, es así que muchos clientes mencionan que están teniendo alguna pérdida de mercadería por algún caso fortuito que pudo haber sucedido, algún tipo de desastre que le tocó vivir, algún robo, incendio, ha quebrado el negocio, las ventas han bajado, alguna enfermedad, problemas con SUNAT (embargo), etc. Ante este tipo de situaciones yo como funcionario tengo que brindar alternativas al cliente y estas alternativas sean beneficiosas tanto para el cliente como para el funcionario y así pueda recuperarse la mora y no tener un cierre con un porcentaje mínimo; cuando los casos son complicados dependiendo de la gravedad que está pasando el cliente como desastres naturales, robos, incendios etc. se solicita el apoyo al área de cobranzas para poder brindar algunos meses de gracia y son ellos quienes concretan la gestión, en otros casos se les ofrece alternativas de refinanciamiento donde las cuotas reducen y el plazo se amplía y esto se da mayormente en clientes quienes tienen problemas permanentes con su flujo de ingresos por disminución de sus ventas permanentes, entró en quiebra el negocio, incapacidad permanente del titular, estos clientes casi siempre tienen atrasos a la fecha de vencimiento de cada cuota por los motivos mencionados; existen también casos de problemas temporales con su flujo de ingreso como son huelgas, retención de SUNAT por deudas coactivas, trabajan al crédito y tienen retrasos de cobros a sus clientes, disminución de ventas, etc. En estos casos por atrasos cortos pero finalmente siempre paga el cliente se solicita poder incluso hacer cambios de fechas de pago que se acomoden al flujo del negocio con la captación de sus ingresos y otros casos no tan complicados como son el cliente estuvo de viaje, se le hizo tarde para ir a pagar a alguna agencia, no aceptan pagos parciales en agentes, etc. en estos casos oriento al cliente tenga un cuenta de débito y afiliar a su crédito para un débito automático y siempre tenga un saldo disponible, la clave token, reforzar sobre fechas de facturación y fechas de vencimiento de los créditos de los clientes.

Para lograr una buena acción y mitigar el riesgo en mi cartera cumplo con lo siguiente:

- Evalúo el riesgo del cliente y genero bloqueos preventivos en caso de identificar una situación de riesgo y esto se dan en las líneas revolventes como la tarjeta solución negocios.
- Hago seguimiento diario de mi cartera con el apoyo del aplicativo GCC identificando alertas tempranas y oportunas.
- Realizo contactos telefónicos y visito a los clientes en mora en los plazos establecidos.
- Coordino con el área de cobranza las acciones a tomar para ordenar y dar alternativas de solución a mis clientes, de acuerdo a los plazos establecidos que maneja el área de cobranzas bajo un protocolo.

Existen casos de clientes en mora que no se les ubica, el negocio ya no funciona, el cliente desapareció, etc. y son clientes que están entre 30 y 120 días de mora que nos afectarán al cierre de la campaña; en estos casos el funcionario lo único que tiene que hacer es evidenciar con fotos, visitas reiterativas y correos de la gestión que se está realizando al cliente puntual, demostrando que ese negocio ya no funciona, demostrando con correos y evidencias tenemos la alternativa de poder solicitar una excepción que lo eleva directamente mi gerente de agencia al área correspondiente para no ser considerado ese cliente dentro del indicador gestión de cobranza para así no nos afecte y no disminuya el porcentaje final considerar para el bono respectivo.

2.1.4 GESTION EFECTIVA

Existe una herramienta llamado gestión efectiva, donde el funcionario planifica la gestión de clientes potenciales que gestionará durante el mes, esta planificación la realizamos bajo lo siguiente:

- Revisión de los indicadores en el Reloj Comercial del mes anterior.
- Me aseguro con una buena planificación que me permita tener contactos efectivos frente a las acciones comerciales que quiero realizar.
- Empiezo a planificar a mis clientes en la herramienta a aquellos clientes con acciones comerciales que me permitirán tener mayor éxito.

➤ Mis Roles y Responsabilidades dentro de la Gestión

- Planifico la gestión comercial de mis clientes a clientes proactivos que llevaré a cabo durante el mes, determino el plan de acción y el tipo de contacto que tendré con cada cliente.
- Ejecuto las acciones comerciales y de riesgos, velando por la experiencia de los clientes, aquí es muy importante la impresión que generaré al cliente para ello me preparo para

cada contacto y una vez que estoy con el cliente lo trato con respeto y cordialidad, demostrando interés y compromiso hacia el cliente, genero confianza con mis clientes para así ellos puedan brindarme información verídica y completa. Realizo colocaciones de forma efectiva pero siempre alerta para tomar alguna acción de riesgo. Para la colocación de los productos no me debo de olvidar que siempre tengo que cumplir el flujo de procesos, las políticas crediticias de acuerdo a la pauta del BCP.

- Genero propuestas de créditos y gestiono los saldos de mi cartera creando propuestas de créditos en base a las necesidades de los clientes, con la pauta en la mano realizo la evaluación de campo levantando información fidedigna y finalmente hago seguimiento de las operaciones que se encuentren en evaluación siempre en comunicación con el cliente informándole sobre la situación actual de la evaluación hasta su aprobación.
- Genero acciones de mitigación de riesgos y cobranzas, a cada cliente evalúo y genero bloqueos preventivos en caso de identificar alguna situación de riesgo, esto con la ayuda del seguimiento diario de mi cartera en mora, me apoyo con los contactos telefónicos y visitas a los clientes en mora en los plazos establecidos, todo ello con el apoyo y coordinación del área de cobranza para poder dar alguna alternativa de solución oportuna al cliente.
- Administro y hago seguimiento a mi cartera, cumpliendo con los procesos vigentes y operativos revisando el estado de las garantías en trámite, seguros y sobregiros de cuentas para no tener inconvenientes en cobertura de la garantía y seguro al momento de una eventualidad, envío oportunamente los expedientes de mis clientes a Archivo Central y mantengo actualizado los expedientes de mis clientes.

En esta herramienta de Gestión Efectiva existe una exigencia de visitas (metas) a realizar durante el mes y se llama contactabilidad (visitas comerciales, visitas de flujos de caja y visitas de cobranza), con metas mensuales plasmadas en el aplicativo con todos los datos que pide el aplicativo.

➤ **CONTACTABILIDAD**

Es una metodología de trabajo que asegura que los funcionarios visitaremos y conoceremos a todos nuestros clientes de la cartera y esta hará que identifiquemos y planifiquemos acciones comerciales.

- **Visita Comercial:** Su fin no es levantar flujo de caja, se usa para presentarme al cliente como su ejecutivo de negocios, conocer el negocio, identificar oportunidades de venta y realizar ofrecimiento concreto de algún producto o servicio.
- **Visita Flujo de Caja:** Su fin es levantar flujo de caja realizando una evaluación de campo y finalmente el llenado de la información en MIC y esta evaluación como actualización de datos nos servirá para cuando el cliente nos solicite algún producto, para ello ya tendremos información actualizada para alguna facilidad crediticia en adelante.
- **VISITA DE COBRANZA:** Su fin es realizar el cobro de una deuda vencida de un cliente X, es muy importante tener una cartera con un mínimo de morosidad ya que esto no impactará de manera negativa en la planilla de desempeño, esto con el apoyo del aplicativo GCC (mora).

Dentro del mes tenemos cada funcionario una cantidad de clientes a planificar y metas plasmadas en el planificador y solo tenemos para planificar los 2 primeros días del mes, para lo cual se detalla a continuación en el cuadro siguiente:

PLANIFICACION DEL MES	METAS DE LAS VISITAS DEL MES	CONDICIONES
Visitas Comerciales (21 clientes a planificar)	15	Se consideran todas las planificadas.
Visitas de Flujo de Caja (12 clientes a planificar)	8	Se consideran las planificadas y no planificadas.
Visitas de Cobranza (clientes que se encuentran en GCC (mora)).	12	Las del GCC y si no hay 12 clientes se considera solo los cargados en la herramienta.

Al tercer día, esta planificación se valida con el Gerente de Agencia para la respectiva aprobación del planificador para ello tiene que cumplir con todos los lineamientos y qué criterios se tomaron a los clientes para su planificación.

Es importante considerar que los clientes de visitas comerciales no se podrán repetir las visitas en un semestre.

En el caso de las visitas de flujo de caja si se puede repetir un cliente dentro del mismo semestre.

En el caso de las visitas de cobranza se considera una gestión por día al mismo cliente.

➤ **REUNIONES DE SEGUIMIENTO EN GESTION EFECTIVA CON EL GERENTE DE AGENCIA.**

REUNION DIARIA: Dura entre 15 a 20 minutos, básicamente se revisa resultados del proceso comercial del día anterior y definir procesos de venta para el día, en caso de no llegar a la meta se debe generar una reflexión sobre el motivo por el cual no se llega a la meta y trabajar ello, además se revisará el compromiso del día.

REUNION SEMANAL: Dura entre 20 a 30 minutos, se revisa los resultados acumulados a la fecha y se definen objetivos de la siguiente semana, se revisará las ventas aceptadas del funcionario, el cumplimiento de los compromisos pactados de la semana anterior y revisar los compromisos pactados para la siguiente semana.

REUNION MENSUAL: Dura 1 hora, se revisará el cumplimiento de los resultados de los indicadores comerciales, operativos y satisfacción del cliente, en esta parte el gerente de agencia determinará el seguimiento personalizado y pactos y compromisos de cada funcionario, validando la gestión de cartera que realizará el funcionario.

2.1.5 CONTRALORIA

Este es un indicador muy importante que tiene que cuidar el funcionario de negocios, el propósito es mantener la autonomía para realizar las visitas de campo, si un funcionario no cuenta con la autonomía no puede realizar ninguna visita de campo hasta recuperarlas.

Para que un funcionario cuente con las autonomías de visita, primeramente, ha tenido que pasar por un proceso de evaluación calificada y por su puesto aprobar con nota satisfactoria, recién con la autonomía puede ejercer la función de funcionario de negocios y se le asigna una cartera de clientes.

Una vez que el funcionario asume una cartera de clientes, trimestralmente pasamos un proceso de contraloría en base a las solicitudes ingresadas durante ese periodo y que por sorteo son consideradas 10 solicitudes con evaluación para ser fiscalizadas por parte del área encargada de contraloría.

Con 2 semanas de anticipación nos llega el correo de contraloría con todas las solicitudes y sus respectivas observaciones solicitud por solicitud, ya que después de esas 2 semanas ya está programado nuestro comité a una hora fijada y acompañados de nuestro gerente de agencia y gerente regional para el respectivo comité; en el comité nosotros los funcionarios ya tenemos que tener todas las evidencias posibles y sustento para poder levantar las observaciones de escritorio,

porque en pleno comité también puede haber observaciones de campo que si se pueden se levantan en ese momento.

La contraloría pasamos todos los funcionarios, por ende, llegan varios contralores de Lima, a cada uno normalmente se le asignan 4 funcionarios.

El contralor asignado a mi persona, incluso antes que llegue el correo formal con las solicitudes que pasará a la contraloría, el contralor ya va realizando las visitas a los negocios de forma sorpresiva, básicamente en esas visitas lo que hace es contrastar la información que yo ingresé en el sistema para otorgar el crédito al cliente y de haber observaciones que encuentre en visita de campo las indicará el día del comité; muchas veces el contralor no ubica al cliente o que el cliente se encuentra renuente a brindarle información, es en esos casos que el contralor se comunica con mi persona y me solicita comunicarme con el cliente para informarle sobre la visita del contralor y pueda brindarle la información solicitada sin ningún inconveniente, es en estos casos donde yo como funcionario de mi cliente le explico que estoy pasando un proceso de contraloría con la solicitud que le otorgué el crédito y que nos apoye brindando la información que le soliciten y que no tenga temor de brindar información porque es confidencial y es trabajador del banco ya que nosotros internamente pasamos este proceso y es parte de nuestro trabajo y lo único que harán es validar la información que yo consideré para la evaluación de la solicitud.

Una vez que nos llegó el correo de contraloría, existen siempre observaciones de escritorio que a veces se nos va al momento de la evaluación, hasta en algunos casos hay faltantes de algunos documentos, o algunas regularizaciones pendiente etc.; es ahí durante ese plazo hasta el día del comité donde tenemos que lograr levantar las observaciones lo más que se pueda porque después del comité solo tenemos plazo de máximo una semana para levantar por completo las observaciones y pasado esa fecha ya está programado la fecha final del proceso de contraloría, donde en algunos casos algunos funcionarios pierden su autonomía y otros aprueban.

Dentro de las políticas de contraloría 3 contralorías perdidas consecutivamente implica pérdida definitiva de autonomías, en estos casos el funcionario de negocios no podrá continuar en el puesto y muchas veces lo que el banco opta es en reubicar en otro puesto al colaborador o muchas veces llegan a un proceso de negociación.

Cuando un funcionario pierde la autonomía tiene un plazo establecido para recuperar su autonomía, dependiendo del tipo de faltas, en algunos casos reciben solo un fitback como una especie de charla con los puntos claros para no volver a caer en el mismo error en las futuras evaluaciones y en otros casos que si requieren de 3 evaluaciones calificadas con visitas de campo de clientes de la cartera con evaluación completa, propuesta y llenado en MIC, una vez aprobada se le devuelve la autonomía al funcionario; este proceso es rápido porque también el funcionario

no se puede descuidar con los clientes, menos con los casos pendientes en evaluación y la meta asignada al portafolio.

A continuación, voy a detallar algunas observaciones que consideran para contraloría dentro de la evaluación crediticia:

- Falta leve: No se identificaron y/o efectuaron filtros a relacionados, errores en registros de activos, pasivos, gastos, ingresos, inventarios, ingresos adicionales sin sustento, garantías en trámite regularizadas después del plazo establecido, ausencia de documentos básicos, documentación entregada a archivo central fuera de la fecha, Estados Financieros sin notas contables, etc.
- Falta moderada: Firmantes no cumplen con las facultades mínimas requeridas en el sistema de poderes, ausencia de EEFF, vigencia de recibos, ausencia de Boucher, cheque de gerencia, etc.
- Falta grave: Errores en registro de antigüedad del negocio, giro restringido o prohibido, macro con información errada, canal de evaluación incorrecto, sin sustento de excepción cuando requería por pauta, ausencia del expediente, Estados Financieros sin firma del titular y del contador, etc.
- Falta crítica (posible fraude): Negocio no existe, posibles documentos adulterados, firmas falsificadas, posibles testaferros, etc.

Para que un funcionario apruebe la contraloría, máxima solo puede tener 1 falta grave y 2 leves o 2 moderadas.

2.2 IDENTIFICACION DE PROBLEMAS EN EL AREA.

- LA CONTRALORIA
- MORA EREDADA
- SATISFACCION (TOTALMENTE SATISFECHO)
- MUCHOS INDICADORES EN UNA CAMPAÑA
- SELECCIÓN DE CLIENTES APTOS

3.- RESUMEN DE PROBLEMAS Y ALTERNATIVAS DE SOLUCION

3.1 LA CONTRALORIA

La contraloría es un punto muy importante para el banco y es parte del trabajo de cada funcionario, por lo tanto cada funcionario tiene claro que el trabajo que realiza cada uno lo tiene que realizar con total transparencia, cumpliendo siempre la pauta crediticia para no caer en el error, sin embargo esta parte del trabajo muchas veces ha sido considerado un dolor de cabeza y un problema enorme para los funcionarios, ya que uno trabaja con ese temor de que uno puede jalar la contraloría, pierda la autonomía y finalmente sea desvinculado cuando jala 3 contralorías consecutivas en un periodo de un año; muchas veces se pierde la autonomía incluso por errores pequeños que ha uno se le puede ir por más conocimientos y cuidadoso que uno sea, el funcionario no solo tiene que pensar en realizar una buena evaluación cumpliendo todos los requisitos por pauta crediticia, adicionalmente tiene que pensar en cumplir la meta de los otros indicadores que se detallaron en cuanto a las ventas, atención a los requerimientos de los clientes, etc., también se dan casos cuando llega la contraloría y entrevistan a los clientes, muchas veces son los mismos clientes quienes brindan información equivocada o no brindan la información correcta por temor a que puedan ser fiscalizados por SUNAT que siempre es el temor de parte de ellos y cambian los datos por otros y por consiguiente esa información no coincide con la información que se consideró en evaluación por el funcionario, es entonces donde empiezan a llover observaciones de campo que el funcionario tiene que ver la forma de levantar esas observaciones con documentación que sustente porque se consideraron esos datos en evaluación y a veces se hacen complicados porque el cliente no facilita los documentos en el momento que se le solicita, te cita para otra fecha por cuestiones de tiempo, o viajó, o algo pasó y no se cuenta con la documentación a tiempo se complica la contraloría ya que existe solo una fecha para presentar los sustentos.

➤ ALTERNATIVA DE SOLUCION

La alternativa de solución para las contralorías, es que no debería ser tan estricto en considerar solo 1 falta grave y 2 faltas leves o 2 faltas moderadas para aprobar una contraloría, considerando que son 10 evaluaciones que están siendo fiscalizadas; solo en el caso que existiera un funcionario y que sea encontrado en sus evaluaciones con faltas de dolo por malas prácticas, en estos casos que le caiga todo el peso de la ley como corresponde pero no por errores que a uno se le puede escapar tal como mencioné en el punto anterior pierda la autonomía y se llega al extremo de ser desvinculado, las contralorías al ser muy estricto hasta causa temor en el funcionario, trabaja con miedo a caer en el error, es así que muchos de los funcionarios incluso tomábamos medidas estrictas de tener evidencias de nuestras evaluaciones, algunos datos importantes incluso teníamos que gravarlas, el celular es de mucha ayuda porque podíamos tomar las fotos de todo lo que el cliente nos mostraba, un funcionario tenía que llegar a esos extremos para poder aprobar una contraloría sin dificultad ya que a veces los clientes por cuestiones de tiempo y otros se comportaban renuentes justo en esos momentos cuando uno requiere del apoyo del cliente.

Otra solución también sería pasar solo una contraloría una vez al año, así como aplican otras entidades financieras, ya que pasar una contraloría toma mucho tiempo desde el momento que llega el correo de las solicitudes observadas hasta aprobar todo el proceso, en este proceso el funcionario no debe descuidar las metas, tampoco la atención a los clientes porque jugaría en contra los otros resultados.

3.2 MORA EREDADA

Cuando asumimos una cartera de clientes, lamentablemente la lista de clientes está compuesta por buenos y malos clientes, malos porque hay clientes en mora con hasta 120 días de retraso y que nos golpea en el indicador de mora y a causa de estos clientes muchas veces no cobramos un bono, en algunos casos se hace la gestión correspondiente tal como se mencionó en el detalle del indicador de mora para solicitar una excepción y no ser considerado a ese cliente con mora; pero hay que mencionar que es todo un trabajo de por medio, hacer visitas reiterativas al lugar, juntar evidencia, enviar constantemente correos y finalmente solicitar la excepción, ese tiempo invertido podría ser utilizado para avanzar con otro indicador o lo más importante estar enfocados en la meta de ventas, por lo tanto quita bastante tiempo en realizar estas gestiones.

Estos clientes en mora son clientes que han sido atendidos por otros funcionarios cuando se les otorga alguna facilidad crediticia, incluso muchos de esos funcionarios ya no trabajan en el banco, sin embargo y lamentablemente cuando te toca estos clientes dentro de tu cartera no hay forma de poder realizar ninguna gestión para retirar a esos clientes de la cartera y lo único que nos queda es realizar las gestiones de cobranza para que el cliente pague sus obligaciones o de lo contrario realizar todas las gestiones para solicitar una excepción al final de la campaña.

➤ **ALTERNATIVA DE SOLUCION**

En este caso la solución debería de ser ya no considerar en ninguna cartera a esos clientes que fueron atendidos por otros funcionarios y que están en mora por mucho tiempo, no sabemos la evaluación que se realizó a ese cliente, no se hizo el seguimiento correspondiente post atención del crédito, no se midieron riesgos, etc. como también pudo haber sufrido algún caso fortuito, para ello existe un área de cobranzas y es parte de su trabajo la cual les correspondería encargarse directamente de esos clientes. Lo que si nos corresponde hacernos la medición es directamente los casos ingresados por nosotros.

3.3 SATISFACCION (TOTALMENTE SATISFECHO)

Primeramente en el indicador de satisfacción se mencionó a cerca de la encuesta que se realizan a los clientes, en esta encuesta existen muchas preguntas y respuestas tal como se mencionó al momento de detallar el indicador, el cliente respondió o llenó toda la encuesta pero existe una pregunta final y es la pregunta del millón COMO ES LA ATENCION DE SU FUNCIONARIO que es la que prevalece y en base a esta respuesta es la nota que corresponde en el indicador, prácticamente el resto de las preguntas son como relleno y lo que vale finalmente de toda la encuesta es la pregunta final, si el cliente responde satisfecho para el banco es como si el cliente no estuviese satisfecho con mi atención, el cliente debe de responder **TOTALMENTE SATISFECHO** para que el funcionario pueda obtener la nota aprobatoria de este indicador.

Otro inconveniente y me ha pasado, cuando un cliente de mi cartera se contacta con mi persona informándome que le habían llamado para hacerle una encuesta y el menciona que él siempre ha estado totalmente satisfecho con mi atención y esas fueron sus respuestas al momento de la encuesta; casualmente dentro de unos días hago el seguimiento de ese indicador y logro obtener a que clientes hicieron las encuestas y uno de ellos fue el cliente que se contactó conmigo, pero en la encuesta menciona que el cliente esta nada satisfecho con mi atención; es ahí donde yo hago el seguimiento de este caso, mando los correos que corresponden hasta solicitar información directamente con la encuestadora, es ahí donde mandan la información y lo que se pudo evidenciar es que había inconsistencia hasta en el número telefónico al cual se contactaron, no coincidía el teléfono del cliente, es por ese motivo que con esa evidencia solicite anulen esa encuesta del cliente bajo excepción y reemplacen a otro de la cartera, caso contrario hubiese perjudicado la nota final de satisfacción; este caso fue comunicado y a raíz de ello y otros casos evidenciados el banco contrato a otra encuestadora.

Entonces es un claro ejemplo que a veces también las encuestadoras pueden equivocarse y nos perjudiquen a nosotros con los resultados, por ese motivo se solicitó incluso contar con evidencias como audios u otros para corroborar sobre algún caso el cual no estemos de acuerdo.

➤ **ALTERNATIVA DE SOLUCION**

A raíz de estos inconvenientes muchas veces en pleno comité se discutió este tema, que la encuesta está algo inconsistente puesto que muchos clientes con una respuesta satisfecha son como si realmente llena la expectativa el funcionario y no necesariamente tenga que mencionar totalmente satisfecho, pero la salida de ellos es que el banco lo que quiere lograr con un totalmente satisfecho es que supere las expectativas promoviendo lealtad de los clientes y por ende recomienden su experiencia en el banco.

Como funcionarios sabemos nuestro trabajo y tenemos claro que este indicador y el resto de los indicadores son parte fundamental para nuestro incentivo económico y errores que se puedan dar perjudicaría el buen resultado; es así que la solución es contar con todo el apoyo del área correspondiente para que tengamos acceso a la información de la encuesta cuando lo solicitemos para poder tener más claro cualquier resultado que se dé o haya algo que no esté claro.

3.4 MUCHOS INDICADORES EN UNA CAMPAÑA

Realmente de un tiempo a otro, con los cambios y actualizaciones que se dan, se ha visto que se han incrementado muchos indicadores más, con la finalidad de hacer seguimiento al funcionario, indicadores u otros como gestión efectiva que lo que hacen es dar más carga al funcionario, incluso internamente cada región por ejemplo cusco, cada gerente de agencia pide correos diarios, semanales y resúmenes de las gestiones y llamadas a los clientes y ellos consolidan información para enviar al gerente regional, estos correos ya es un adicional al trabajo diario de cada funcionario y quiera o no quitan tiempo al funcionario, cuando podríamos dar más énfasis a los puntos que realmente nos pide el banco por norma, no les basta con los indicadores ya habidos formalmente; hacen el seguimiento ya exhaustivamente incrementándonos mayor trabajo y esto hace que demande más tiempo estar en el trabajo, incluso muchas veces con sobre horas de trabajo que ya superan las 8 horas de trabajo diario y esto se da peor en situaciones donde el funcionario no está al nivel del avance del reloj, pero no es porque el funcionario realmente está mal en su avance, sino que muchas veces tienen operaciones en camino y que por el tipo de crédito (largo plazo) y trámite, a veces demora en reflejarse la venta hasta su desembolso y demandan más tiempo en gestionarlas porque hay que constituir garantías.

➤ **ALTERNATIVA DE SOLUCION**

Tanto los gerentes de agencia y gerentes regionales se guíen tal cual son las normas del banco para cumplir el objetivo de llegar a la meta, que hagan seguimiento a los indicadores que realmente pide el banco y que lo hagan bien hecho y no estar desperdiciando el tiempo en querer incrementar más carga laboral al funcionario con reportes adicionales, con la única finalidad de querer corroborar el trabajo de cada funcionario porque no se encuentra al día en la meta; los funcionarios son personas profesionales y saben perfectamente cuáles son sus funciones.

3.5 SELECCIÓN DE CLIENTES APTOS

Este es otro punto que afecta al funcionario, el banco tiene un área donde arma las carteras para cada funcionario y porque no se dan la molestia de poder armar una buena cartera, porque dentro de la cartera de clientes están considerados clientes en pérdida, clientes que ya no tiene el negocio, porque ya no tienen RUC o simplemente cambiaron de razón social; cuando nos entregan la cartera de clientes, todavía tenemos que darnos ese trabajo de filtrar a todos los clientes y en algunos casos hacer las gestiones correspondientes para sacar a esos clientes para que no sean prorrateados con alguna medición.

➤ **ALTERNATIVA DE SOLUCION**

La base de datos de los clientes en cartera debe estar debidamente filtrado, ya no deben estar considerados clientes en pérdida, clientes sin negocio, clientes sin RUC; esto conlleva a una pérdida de tiempo para el funcionario al momento de filtrar cliente por cliente y las gestiones correspondientes para retirarlas; tener una cartera limpia favorece a un mejor trabajo efectivo con cada cliente porque ya se tiene claro que solo planificarás clientes donde se lograra alguna relación comercial ya sea a corto o largo plazo, además permite conocer a todos tus clientes en el menor tiempo posible.

4. CONCLUSION:

- Durante el periodo laborado 10 años, he podido conocer a fondo la empresa en el área Banca Pequeña Empresa (PYME), área donde labore como funcionario de negocios y me ha permitido desempeñarme exitosamente ya que el Banco me ha brindado todas las herramientas suficientes para lograrlo.
- Con este Informe he dado a conocer todo el proceso interno del Banco de Crédito donde me desempeñé, para la atención de un Pequeño y Microempresario bajo un manual, pauta y políticas internas del Banco.

- Un pequeño y Microempresario siempre va a requerir del soporte y apoyo de una financiera para poder crecer como empresa ya que muchas veces con recursos propios es difícil lograr las metas trazadas.
- Al administrar una cartera de clientes con los diferentes indicadores que el banco brinda, he podido ver la realidad de cada cliente y he llegado a la conclusión que el banco es de mucha ayuda para el crecimiento de cada una de ellos, es así que se ve reflejado en el crecimiento personal, crecimiento local y nacional en el Perú de cada una de las empresas a quienes se les atendió con alguna facilidad crediticia.