



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**“ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL
FUNCIONARIO DEL ÁREA DE NEGOCIOS PYME DE
SCOTIABANK AGENCIA PARQUE INDUSTRIAL
AREQUIPA PERIODO 2014-2016”.**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PRESENTADO POR:

Bach. MARIA CARMEN CARRION PINEDA

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Puno - Perú

2019



DEDICATORIA

*Dedicado a todas las personas que
en la adversidad encuentran la
oportunidad de alcanzar el éxito.*

*A mi madre, a mis hijos Sharai,
Ítalo, Sofía y a mi esposo por
estar conmigo, por ayudarme a
crecer y a levantarme cuando
caigo, por apoyarme y guiarme,
por ser las bases que me
impulsaron a llegar hasta aquí.*



AGRADECIMIENTOS

Mis sinceros agradecimientos:

A nuestra prestigiosa Universidad Nacional del Altiplano - Facultad de Ciencias Contables y Administrativas – Escuela Profesional de Administración, donde inicié el camino formativo como profesional y donde concebí los conceptos que guiarían mi vida laboral.

A SCOTIABANK Agencia parque industrial Arequipa, por la oportunidad de abrirme sus puertas brindándome la experiencia laboral necesaria además de información requerida para el desarrollo del presente Trabajo.

MARIA CARMEN CARRION PINEDA



ÍNDICE

| | |
|-------------------------|-----|
| DEDICATORIA..... | i |
| AGRADECIMIENTOS | ii |
| ÍNDICE | iii |
| ÍNDICE DE CUADROS | vi |
| ÍNDICE DE FIGURAS | vii |
| RESUMEN | 7 |
| INTRODUCCIÓN | 8 |

CAPITULO I

REPORTE DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL

| | |
|---|----|
| 1.1. DIAGNOSTICO SITUACIONAL | 11 |
| 1.2. REPORTE DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL | 14 |
| 1.2.1. PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO A DESEMPEÑAR | 14 |
| 1.2.2. VISITAS AL NEGOCIO..... | 16 |
| 1.2.3. EJECUCIÓN DEL TRABAJO..... | 17 |
| 1.3. FUNCIONES DESEMPEÑADAS | 18 |
| 1.3.1. ATENCIÓN AL CLIENTE..... | 18 |
| 1.3.2. GESTIÓN DE MORA..... | 19 |
| 1.3.3. EVALUACIÓN..... | 20 |

CAPITULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS

| | |
|---|----|
| 2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, OBJETO DE ESTUDIO O SOLUCIÓN | 24 |
| 2.2. ANTECEDENTES | 27 |
| 2.3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO | 29 |

CAPITULO III

MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL

| | |
|-------------------------|----|
| 3.1. MARCO TEÓRICO..... | 31 |
|-------------------------|----|



| | |
|---|----|
| 3.1.1. BANCOS | 31 |
| 3.1.2. GESTIÓN FINANCIERA..... | 34 |
| 3.1.3. EL MICROCRÉDITO | 34 |
| 3.1.4. INVERSIÓN O INVERSIÓN REAL | 40 |
| 3.2. MARCO CONCEPTUAL | 48 |

CAPITULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN Y TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

| | |
|--|----|
| 4.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 51 |
| 4.2. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS..... | 52 |

CAPÍTULO V

ÁMBITO DE ESTUDIO

| | |
|-----------------------------|----|
| 5.1. ÁMBITO DE ESTUDIO..... | 54 |
|-----------------------------|----|

CAPITULO VI

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

| | |
|---|----|
| 6.1. DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N.º 01. “ANALIZAR LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES DEL FUNCIONARIO DE NEGOCIOS PYME DE SCOTIABANK AGENCIA PARQUE INDUSTRIAL AREQUIPA PERIODO 2014-2016”..... | 60 |
| 6.2. DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N.º 02 “ANALIZAR LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS PYME DE SCOTIABANK AGENCIA PARQUE INDUSTRIAL AREQUIPA PERIODO 2014-2016”..... | 72 |
| 6.3 DEL OBJETIVO ESPECIFICO N° 03 “PROPONER LINEAMIENTOS DE MEJORAS PARA EL DESEMPEÑO DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES DEL ÁREA DE NEGOCIOS PYME DE SCOTIABANK AGENCIA PARQUE INDUSTRIAL AREQUIPA” | 90 |
| 6.4. DEL OBJETIVO GENERAL. “DESCRIBIR LA ORGANIZACIÓN DEL ÁREA DE NEGOCIOS, LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES QUE DESARROLLA EL FUNCIONARIO DE NEGOCIOS PYME DE SCOTIABANK AGENCIA PARQUE INDUSTRIAL AREQUIPA PERIODO 2014-2016”..... | 93 |



| | |
|--|-----|
| DISCUSIÓN | 95 |
| CONCLUSIONES..... | 97 |
| RECOMENDACIONES | 98 |
| BIBLIOGRAFÍA Y OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN..... | 99 |
| ANEXOS | 101 |



ÍNDICE DE CUADROS

| | Pág. |
|---|-------------|
| Cuadro N° 1. EL MODELO DE AGENDA DIARIA IMPLEMENTADA EN EL SBP-AGENCIA DEL PARQUE INDUSTRIAL | 16 |
| Cuadro N° 2. VALORES CORPORATIVOS | 58 |
| Cuadro N° 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES | 65 |
| Cuadro N° 4. CONDICIONES DE ATENCIÓN PARA CLIENTES | 74 |



ÍNDICE DE FIGURAS

| | Pág. |
|--|------|
| Figura N° 1. PROCESOS: EVALUACION CREDITICIA – PRESTAMOS PYME | 23 |
| Figura N° 2. ORGANIGRAMA DE SCOTIABANK..... | 55 |
| Figura N° 3. ORGANIGRAMA BANCA RETAIL | 56 |
| Figura N° 4. PROCESOS: VENTA DE PRÉSTAMOS PYME | 64 |
| Figura N° 5. PROCESOS: EVALUACION CREDITICIA – PRESTAMOS PYME | 70 |
| Figura N° 6. CAPTURA DE LA PLATAFORMA ISTS-INGRESO DE SOLICITUD DE CRÉDITO | 77 |
| Figura N° 7. CAPTURA DE LA PLATAFORMA ISTS-REGISTRO DE VERIFICACIÓN DOMICILIARIA | 79 |
| Figura N° 8. CAPTURA DE LA PLATAFORMA ISTS-VERIFICACIONES DOMICILIARIA Y COMERCIAL | 80 |
| Figura N° 9. CAPTURA DE LA PLATAFORMA ISTS-BURO DE CRÉDITOS (CENTRAL DE RIESGO)..... | 81 |
| Figura N° 10. CAPTURA DE LA PLATAFORMA ISTS-ARCHIVOS Y/O ANEXOS | 82 |
| Figura N° 11. CAPTURA DE LA PLATAFORMA ISTS-COSTEO | 83 |
| Figura N° 12. CAPTURA DE LA PLATAFORMA ISTS-COSTEO | 84 |
| Figura N° 13. CAPTURA DE LA PLATAFORMA ISTS-COSTEO | 85 |
| Figura N° 14. CAPTURA DE LA PLATAFORMA ISTS-COSTEO | 86 |
| Figura N° 15. CAPTURA DE LA PLATAFORMA ISTS-COSTEO | 86 |
| Figura N° 16. CAPTURA DE LA PLATAFORMA ISTS-COSTEO | 87 |



RESUMEN

El presente informe de trabajo profesional, titulado: “ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL FUNCIONARIO DEL ÁREA DE NEGOCIOS PYME DE SCOTIABANK AGENCIA PARQUE INDUSTRIAL AREQUIPA PERIODO 2014-2016”, el cual tiene la finalidad de describir la organización del área de negocios, las funciones y actividades que desarrolla el funcionario de Negocios PYME de Scotiabank Agencia Parque Industrial Arequipa, también se espera contribuir para mejorar los procesos del área de negocios Pyme de Scotiabank Agencia Parque Industrial Arequipa, se concluyó que en Scotiabank dan las metas al inicio del año Canadiense estas metas deben de ser cumplidas mensualmente incluyendo si el Funcionario de Negocios toma vacaciones, esto se vuelve una problemática ya que no hay un funcionario de negocios volante que pueda cubrir el puesto durante el periodo de vacaciones, la cartera de clientes es cubierta por otro funcionario de negocios de la agencia esto no resulta óptimo ya que el funcionario de negocios encargado no se abastece para manejar las dos carteras y se crea un desfase en el logro de las metas, no hay tiempo máximo de atención en los procesos de aprobación esto por la carga operativa de los oficiales de créditos y la atención de consultas de cliente de forma diaria resta mucho tiempo para procesar operaciones de aprobación de créditos, en cuanto a las políticas de créditos, estas están formuladas para minimizar el riesgo al momento de aprobar una solicitud y se asegure el retorno de los préstamos a través de un impecable récord de créditos de cada cliente, sin embargo hay lineamientos que no se ajustan a la naturaleza de la operación, pudiéndose proponer nuevos lineamientos para mejorar dichos procesos.



INTRODUCCIÓN

En 1605 se fundó el Banco de Ámsterdam, el primer banco moderno que no tuvo como todos los bancos italianos carácter de sociedad familiar personal. Integrado por comerciantes a causa de su ubicación geográfica, de su ciudad y su puerto, fue un factor de primer orden para la economía de Holanda y Alemania.

Un banco es una empresa financiera que se encarga de captar recursos en la forma de depósitos, y prestar dinero, así como la prestación de servicios financieros. La banca, o el sistema bancario, es el conjunto de entidades o instituciones que, dentro de una economía determinada, prestan el servicio de banco. La internacionalización y la globalización promueven la creación de una Banca universal. Al igual que la palabra española “banco”, la palabra griega que se traduce como banco significa literalmente “mesa”. En un contexto financiero, como por ejemplo el trabajo de los cambistas, se refiere al mostrador para la transacción de dinero

Se entiende por banco desde el punto de vista contable, el nombre de la cuenta que representa las instituciones en el cual tenemos nuestro dinero depositado y donde se encuentra disponible en el momento en que lo necesitemos.

Estas cuentas pueden ser cuentas de ahorro y las cuentas corrientes van ubicadas dentro del balance general en el archivo circulante disponible y tienen saldo deudor.

Scotiabank Perú forma parte de The Bank of Nova Scotia (BNS) o Scotiabank, una de las instituciones financieras más importantes de Norteamérica y el banco canadiense con mayor presencia y proyección internacional.



Con sede en Toronto (Canadá), con más de 180 años de experiencia, 21 millones de clientes y con un equipo de 86 mil colaboradores en 55 países, Scotiabank es hoy uno de los grupos financieros de origen canadiense más importante, con la capacidad de brindar la estabilidad que sus grupos de interés alrededor de todo el mundo merecen.

Fundado en 1832, es uno de los grupos financieros más sólidos del mundo y el banco canadiense con más presencia y proyección internacional. Al 2014, es el 3° banco más importante de Canadá y el 24° más importante del mundo.

Mantiene activos consolidados por más de 852,000 mil millones de dólares canadienses (al 31 de enero de 2015) y cotiza sus acciones en las bolsas de valores de Toronto y Nueva York.

La presencia del Grupo Scotiabank en el Perú data del año 1997, cuando ingresó al accionariado del Banco Sudamericano con una participación minoritaria del 35%. El 9 de marzo de 2006, el grupo canadiense elevó al 100% su participación en esa institución, convirtiéndose en su único y principal accionista.

Como parte de una estrategia de expansión en América Latina, ese mismo día, 9 de marzo de 2006, el Grupo Scotiabank también adquirió el 78% del accionariado del Banco Wiese Sudameris (BWS), a su accionista mayoritario, el grupo financiero italiano Banca Intesa S.p.A hoy Grupo Intesa Sanpaolo).

El 13 de mayo de 2006 se concretaba la combinación de ambas instituciones (BWS y Banco Sudamericano) en una sola, Scotiabank Perú S.A.A.

Un par de años después, en mayo de 2008, el Grupo Scotiabank informó el acuerdo con Intesa Sanpaolo S.p.A. de Italia para adquirir el resto de la



participación accionaria de esta última en Scotiabank Perú. Luego de tres meses, el 12 de agosto de 2008, dicha operación se concretó y permitió así que el Grupo Scotiabank incrementara su participación, directa e indirecta, en Scotiabank Perú del 78% al 98%, aproximadamente.



CAPITULO I

REPORTE DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL

1.1. DIAGNOSTICO SITUACIONAL

Scotiabank es el banco más antiguo de Canadá con más de 183 años en el mercado gracias a la Fuerte cultura de gestión de riesgo Scotiabank se ha expandido de forma responsable y solida por todo el mundo y en América de Sur cuenta con sucursales en Perú, Colombia, Brasil, Chile y Guyana. Scotiabank se ha convertido en uno de los bancos más sólidos es una parte fundamental del tejido económico de los países en los que operamos la historia del Banco es un testimonio de éxito pasado, pero no garantiza nuestro éxito futuro, la estrategia considera cómo distribuir el capital de los accionistas de manera estratégica y responsablemente, mientras brinda una experiencia bancaria superior para sus clientes.

El buen impulso del Banco puede ser visto por el fuerte desempeño del precio de nuestras acciones durante los dos últimos años fiscales. Nuestras acciones se revalorizaron más del 35% desde finales de 2015, en comparación con el promedio de sus pares del 29%, y tuvo el segundo desempeño más sólido entre nuestro grupo de pares.

Banca Internacional. Los resultados de la banca internacional entregaron ganancias récord obtenidas en préstamos en la región de la Alianza del Pacífico. Scotiabank ahora se ubica como el quinto banco más grande de México, y mejoró nuestra posición competitiva en Chile

Respecto a Perú Scotiabank se ubica en el tercer lugar de posición del mercado logrando un incremento en el patrimonio de S/ 1568 mil



millones de soles en el periodo 2014 - 2016, los ingresos financieros se incrementaron en S/ 986 mil millones, y la utilidad neta tuvo un incremento de S/ 212 mil millones, estos resultados son gracias al trabajo planificado en cada una de las áreas, y las agencias que dan servicios directo al cliente la agencia del Parque Industrial De Arequipa es una agencia de categoría A y su participación el logro de los objetivos significa un 6 % de la meta en colocaciones a nivel Perú.

Algunas personas se sorprenden al saber que más de 50,000 de 88,000 empleados residen fuera de Canadá. Se confía en el potencial de ganancias por encima de la media del negocio internacional, particularmente en el Pacífico Región de la Alianza, se busca crecer orgánicamente a través de adquisiciones selectivas.

Enfoque en el cliente El núcleo de la agenda estratégica sigue siendo el enfoque en los 24 millones de clientes. Esto significa asegurarse de que la voz del cliente está directamente integrada en todo lo que hacemos, de forma continua. Durante todo el año, se puso en marcha una serie de iniciativas para hacer exactamente eso. Un ejemplo es nuestra implementación de gestión de experiencias del cliente- llamado The Pulse o El Pulso. El Pulso es un potente sistema digital que nos permite recopilar continuamente comentarios de nuestros clientes, a través de los canales en los que eligen realizar operaciones bancarias con nosotros.

Hace dos años, se inició una transformación digital para servir mejor a los clientes y convertirnos en una empresa más eficiente. Para demostrar nuestro compromiso con lo digital, en 2016, Scotiabank fue el primer banco



en Canadá en realizar una actualización de banca digital. En el evento, se comunicó la visión digital y estrategia para lograr esa visión para la comunidad inversora. Los objetivos que se presentaron en febrero son audaces y ambiciosas más trabajo para hacer, pero nos complace el progreso que estamos logrando un buen ejemplo es nuestra Red de Fábricas Digitales, que ahora están en pleno funcionamiento en Canadá, México, Perú, Chile y Colombia. La Red presenta un modelo operativo global y es un pilar clave de nuestra estrategia digital, ya que aprovecha nuestra escala internacional y diversidad de talento. También es un motor de innovación interna.

La mayor atención es la combinación de negocios ha llevado a enfocar igualmente en ambos lados del balance. Se ha crecido en depósitos para apoyar una reducción de la financiación mayorista. Hasta la fecha, se ha reducido el índice de financiación mayorista en aproximadamente el 20%. Como resultado, existe una disminución en costos de financiamiento y se fortaleció aún más la posición financiera.

Los ingresos netos El Banco tuvo una utilidad neta de \$ 7,368 millones en 2016, un 2% más que los \$ 7,213 millones de 2015. El rendimiento sobre el capital fue del 13,8% en 2016 en comparación con el 14,6% en 2015. El Banco registró un cargo por reestructuración de \$ 378 millones antes de impuestos, o \$ 278 millones después de impuestos, en 2016

Ingreso de Interés neto Los ingresos netos por intereses aumentaron \$ 1,200 millones o un 9% a \$ 14,292 millones en 2016, impulsados por el crecimiento de los activos bancarios centrales en todas las líneas de



negocio. y adquisiciones. El margen bancario básico fue del 2,38%, un punto básico menos que en 2015.

Ingresos distintos de intereses Los ingresos no financieros aumentaron \$ 1,101 millones o un 10% a \$ 12,058 millones en 2016.

Scotiabank es el banco internacional de Canadá y un proveedor líder de servicios financieros en América del Norte, América Latina, el Caribe y América Central y Asia-Pacífico. Estamos dedicados a ayudar a nuestros 24 millones de clientes a mejorar su situación a través de una amplia gama de asesoramiento, productos y servicios, incluida la banca personal y comercial, el patrimonio gestión y banca privada, banca corporativa y de inversión y mercado de capitales.

1.2. REPORTE DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL.

Las actividades profesionales realizadas durante el periodo laboral de 2014 a 2016 del área de negocios pyme de Scotiabank agencia Parque Industrial Arequipa se tiene:

1.2.1. PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO A DESEMPEÑAR

- Al iniciar el día, se debe de revisar las hojas de ruta de la fuerza de venta, así también como la planificación de las visitas diarias, y la gestión de los desembolsos que corresponda por la presentación de las operaciones al área de créditos.
- Revisión y gestión de cobranza, esta actividad se debe de realizar a diario al iniciar el día en conjunto con la fuerza de ventas para poder



realizar la cobranza temprana (tramos de 8,15 y 30 días de atraso) además de los casos en judicial.

- La Revisión o Fiscalización de solicitudes de créditos con sus expedientes. Para todos los casos cuando la solicitud provenga de la fuerza de ventas externa o sea de producción propia, la Fiscalización de la solicitud empieza cuando se tiene el expediente en mesa y se procederá con la programación de la visita comercial al negocio del cliente cuando el file cumple con las condiciones básicas para su visita; estas condiciones son:
 1. Que el índice de riesgo (PCL) esté por debajo de 10% si se trata de una operación sin garantía real, o que el PCL sea del 14% si se trata de una operación con garantía real para cualquiera de los productos excepto, la carta fianza.
 2. Que el file cuente con la documentación mínima requerida como es: copia de DNI (Documento Nacional de Identidad), copia de los tres últimos PDTs (Programa de Declaración Telemática), la Declaración Jurada Anual del año 2014 y 2015, el reporte tributario derivado a terceros y la declaración de pagos derivado a terceros; último recibo de servicios del domicilio del representante legal de la empresa o dueño del negocio, así como la toma de firmas en los formatos requeridos por el banco, los filtros impresos de la central de riesgo en este caso el buró de riesgo y el Sustento de propiedad válido.
 3. Después de Fiscalizar el expediente de crédito se programa la visita, la visita puede ser programada el mismo día de la entrega del file esto depende de la carga laboral que tenga el funcionario de

negocios o puede ser al día siguiente, de acuerdo también a la disponibilidad del cliente ya que algunas veces estas visitas se pueden retrasar por viajes o reuniones que tenga el cliente. (Si las direcciones a visitar son diferentes al domicilio del cliente, se deriva la verificación del domicilio a Servicios Cobranzas e Inversiones del grupo Scotiabank Perú SA); de no ser el caso y el negocio como el domicilio quedan en una misma dirección el funcionario de negocio Pyme puede realizar la verificación del domicilio.

Cuadro Nº 1

EL MODELO DE AGENDA DIARIA IMPLEMENTADA EN EL SBP-AGENCIA DEL PARQUE INDUSTRIAL

| MODELO DE AGENDA COMERCIAL Y DE COBRANZA | | | | | | | |
|--|--|--|--------------------------------------|------------------------------------|------------------------------|-------------------|--|
| Hora | Sabado | Lunes | Martes | Miercoles | Jueves | Viernes | |
| 8.35-8.55 | Planificación de Visitas de la Semana (Gerente Agencia, Funcionario Pyme, Fuerza de Venta) | Kick Off | | | | | Operativo de Cobranza SQ (De una a dos veces al Mes) |
| 9.00-9.30 | | Reunion Funcionarios de Banca Pyme con Fuerza de Venta | | | | | |
| 9.30-10.00 | | Hora Telefonica revision de variaciones y vencidos, Base Campañas, y Base Vencidos | | | | | |
| 10.00-11.00 | | Elaboracion y Envio de Propuestas de Creditos | | | | | |
| 11.00-12.00 | | Visitas de Clientes Tutelado | Visita Cliente Disposición de Lineas | Visitas Clientes Tutelado | Visitas Cliente Base Mailing | | |
| 12.00-1.00 | | Visitas Suj Renovacion ,Evaluacion | Visita de Evaluacion | Visitas Suj Renovacion, Evaluacion | Visita de Evaluacion | | |
| 1.00-2.00 | | Visitas Clientes Morosos | Visitas Clientes Morosos | Visitas Clientes Morosos | Visitas Clientes Morosos | | |
| 2.00-3.00 | | Almuerzo | Almuerzo | Almuerzo | Almuerzo | Almuerzo | |
| 3.00-4.30 | | Elaboracion propuesta de Creditos y Envio de Expediente | | | | | |
| 4.30-5.30 | | Atencion Clientes | Atencion Clientes | Atencion Clientes | Atencion Clientes | Atencion Clientes | |
| 5.30-6.00 | Reporte de Visitas de FF.VV | Reporte de Visitas de FF.VV | Reporte de Visitas de FF.VV | Reporte de Visitas de FF.VV | Reporte de Visitas de FF.VV | | |

Fuente: Manual comercial de Scotiabank
Elaboración: Propia

1.2.2. VISITAS AL NEGOCIO

- Las Visitas de Campo se efectúan de forma diaria, en la visita al negocio del cliente, se valida información requerida como el nivel de ventas declaradas y no declaradas , valor de la mercadería,



maquinaria que usa en el negocio si fuera el caso, muebles e inmuebles (vehículos y maquinaria pesada), deudas con otras entidades, datos de personas no consideradas en la solicitud inicialmente (como el caso en que cliente tenga nueva cónyuge, conviviente, hijos mayores, padres y otros) y que estén participando del negocio. La visita al negocio debe de ser validado con fotos.

- Se puede proponer más de un producto para un mismo cliente esto dependerá de la capacidad de pago del cliente y de la segmentación del mismo; esta segmentación depende del nivel de ventas declarada en La Declaración Jurada Anual si un cliente declara hasta S/ 300,000.00 al año es considerado como un R1; si el cliente declara más de S/300,000.00 hasta S/ 899,999.00 es considerado como un R2 y por último si el cliente declara más de S/900,000.00 es considerado como un R3. En el caso de que se trate de un negocio en régimen especial será considerado como R1 por no estar en el régimen general.

1.2.3. EJECUCIÓN DEL TRABAJO

El trabajo efectuado como funcionario de negocios Pyme se describe de la siguiente manera:

1. Desarrollar permanentemente una Gestión Comercial con las Microempresas, buscando la rentabilidad y crecimiento de la cartera: evaluando las propuestas, asesorando financieramente a los clientes, llamándolos por teléfono, visitándolos y ofreciéndoles los diversos productos y servicios del banco y aplicando la política de prevención de lavado de activos.



2. Evaluar el desempeño de sus clientes, identificando y anticipándose a futuras necesidades y riesgos, generando relaciones a largo plazo, buscando la fidelización a través del ofrecimiento de diversos productos y presentándose como su prioridad financiera, para el alcance de sus metas.
3. Hacer uso de las herramientas que el banco pone a su disposición: BT, Intranet, campañas, ISTS, base de datos de inteligencia comercial (Mailyng), entre otros; con la finalidad de gestionar al máximo la cartera de clientes.
4. Revisar y dar seguimiento a labores de recuperación y cobranza de forma inmediata, a los clientes que tiene productos activos con el banco y que no cumplan con las fechas pactadas y según los parámetros de gestión de cobranza establecidos.
5. Identificar y gestionar, las potenciales zonas comerciales del área de influencia y red de contactos, que permitan ofrecer alternativas de solución comercial a sus necesidades e incrementar las oportunidades de negocio. (Visitar asociaciones de comerciantes, casas comerciales, proveedores de equipo, generar convenios, etc.).

1.3.FUNCIONES DESEMPEÑADAS

Estas funciones están enmarcadas por los procesos de Evaluación Crediticia PYMES:

1.3.1. ATENCIÓN AL CLIENTE

En Scotiabank se tiene el compromiso de atender al cliente de la mejor maneja con el fin de atender sus requerimiento con eficiencia,



amabilidad y eficacia es así que se tiene PULSO que es el índice que mide el nivel de recomendación de nuestros clientes a Scotiabank, este índice mide a cada área directamente y es plasmado en la gestión de desempeño mensual y anual; no existe horarios para atender a clientes el FDN (Funcionario De Negocios) debe de estar siempre disponible para atender cualquier consulta y requerimiento en productos pasivos y activos que el banco ofrece. En productos pasivos un FDN debe de abrir cuentas corrientes y cuentas de ahorro para personas naturales como a personas jurídicas, y en productos activos tenemos los créditos de capital de trabajo créditos para activo fijo, leasing, créditos hipotecarios, crédito; cartas fianza, afiliación a factoring, descuento de letras, siempre y cuando este en horario de oficina.

1.3.2. GESTIÓN DE MORA

Diariamente llega un reporte de clientes en mora en los diferentes tramos, como cuentas por vencer en 15 días, cuentas vencidas con menos de 30 días y cuentas vencidas por más de 31 días, la gestión de mora se realiza diariamente a través de llamadas telefónicas a las cuentas en cualquiera de sus tramos dando preferencia a las cuentas por vencer y las cuentas vencidas con menos de 30 días, esto es porque para las cuentas con más de 30 días se tiene que realizar la gestión conjunta con SCI.



1.3.3. EVALUACIÓN

Con información obtenida en la visita al negocio se elabora una evaluación integral por cada cliente para lo cual se realiza una evaluación comercial, para este caso se cuenta con el sistema de elaboración de costeo y propuesta de crédito denominado ISTS donde se ingresa todos los datos requeridos del negocio, podemos identificar los siguientes partes del ISTS:

- Datos del negocio: es la parte inicial y primaria de la solicitud donde se ingresa información del cliente y del negocio a evaluar, en información del negocio se ingresa número de ruc, años de experiencia en el negocio, dirección del negocio, numero de conexión de cualquiera de los servicios del inmueble donde funciona dicho negocio, régimen en el que se encuentra el negocio, en información del cliente o representante legal de la empresa se considera información como el número de DNI, dirección de su vivienda, estado civil, numero de dependientes, fecha de nacimiento; adicionalmente se debe de considerar e ingresar a todos los relacionados de la empresa como accionistas y/o avales y, a todos los relacionados a el representante legal como cónyuge; como referencia de empresa se ingresan a todas aquellas empresas en las que el representante legal y accionistas tengan algún tipo de relación.
- Impresión de filtro de riesgos – BURÓ DE CREDITOS ; Buro es un filtro de riesgo privado que brinda información sobre las entidades con las que el cliente mantiene algún relación comercial, los montos que



debe el cliente a estas entidades, los días de atraso, protestos de letras y facturas, deudas a la SUNAT, deuda en proceso de pago coactivo, si el cliente ya es cliente interno del Scotiabank también se puede ver el número de operaciones y productos que el cliente mantiene con el banco como los días de atraso en el mismo.

- Verificación domiciliaria, la verificación domiciliaria se realiza a todos los participantes que firman la solicitud de crédito y los formatos legales del expediente; si se tratara de una empresa debe de participar el representante legal, el accionista mayoritario (se considera mayoritario si tiene el 50% mas 1 de participación de la empresa) y el aval si es que el solicitante no tiene casa propia. Hay que considera que también participan los cónyuges. La verificación puede ser concretada por el FDN o por el gestor de SCI la decisión de quien realiza la VD (Verificación Domiciliaria) es el Funcionario De Negocios que está a cargo de la operación.
- Verificación comercial; o también llamada “costeo”, se trata del ingreso de todos los datos financieros de la empresa con el fin de elaborar el balance y estado de pérdidas y ganancias a su vez con esta información se obtiene los ratios como liquidez, solvencia, rentabilidad, inventario, capital de trabajo, índice de endeudamiento, con esta información se determina si es viable a no el otorgamiento del crédito solicitado por el cliente, se debe de considerar que puede ser que este monto sea reducido a criterio del oficial de créditos



- Para la evaluación CUALITATIVA, no existe una plantilla como la usan otras entidades en este caso el FDN (Funcionario De Negocios) es quien comenta sobre la cultura crediticia que tenga el cliente esto en base a los antecedentes que tenga en otras entidades, con sus clientes y proveedores así mismo se obtiene referencias de los mismos.
- Finalmente se elabora una propuesta de crédito se envía vía correo al oficial de crédito quien es el encargado de la aprobación de la operación, en la propuesta de crédito se detalla la información del cliente, la empresa y los participantes de la operación así mismo es en esta propuesta donde se puede dar más información sobre el negocio referente a su experiencia plan de inversión y antecedentes así mismo es acá donde se solicitan las excepciones si es que así lo requiere el FDN (Funcionario de Negocios)

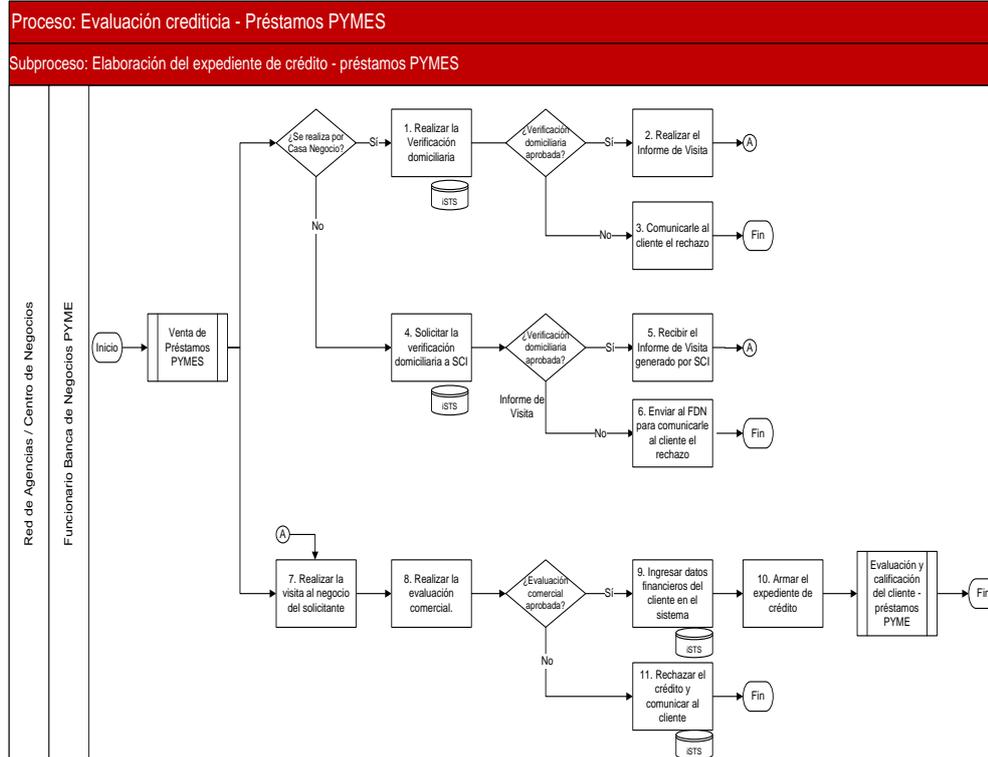


Figura N.º 1: PROCESOS: EVALUACION CREDITICIA - PRESTAMOS PYME

Fuente: Manual de política de créditos

Elaboración: propia



CAPITULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS

2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, OBJETO DE ESTUDIO O SOLUCIÓN

Scotiabank Perú forma parte de The Bank of Nova Scotia (BNS) o Scotiabank, una de las instituciones financieras más importantes de Norteamérica y el banco canadiense con mayor presencia y proyección internacional.

Con sede en Toronto (Canadá), con más de 180 años de experiencia, 21 millones de clientes y con un equipo de 86 mil colaboradores en 55 países, Scotiabank es hoy uno de los grupos financieros de origen canadiense más importante, con la capacidad de brindar la estabilidad que sus grupos de interés alrededor de todo el mundo merecen.

Fundado en 1832, es uno de los grupos financieros más sólidos del mundo y el banco canadiense con más presencia y proyección internacional. Al 2014, es el 3° banco más importante de Canadá y el 24° más importante del mundo. Mantiene activos consolidados por más de 852,000 mil millones de dólares canadienses (al 31 de enero de 2015) y cotiza sus acciones en las bolsas de valores de Toronto y Nueva York. En el año 2014, Scotiabank logró una utilidad neta récord de 7,298 millones de dólares canadienses, 10% más respecto al año anterior. Uno de los grupos financieros más sólidos del mundo. En el 2008, Scotiabank superó la crisis del sistema financiero mundial gracias a su gestión y manejo prudente del riesgo, al buen control



de su cartera de inversiones y por estar regulado en una economía estable y con un buen desempeño fiscal como la canadiense.

De esta manera, fue parte de la lista de los 50 bancos más seguros del 2010 publicada por la revista Global Finance y de la lista de los 10 bancos más estables publicada por la consultora Oliver Wyman. Scotiabank ha sido capaz de capitalizar la turbulencia. Desde el 2007 ha hecho más de treinta adquisiciones. Así, mientras otros bancos entraban en problemas, Scotiabank pudo capitalizar la oportunidad y empezó a dejar su huella en Asia y Latinoamérica, la diversificación geográfica y comercial de Scotiabank continúa siendo la esencia de su estrategia y potencia su crecimiento en cada una de sus tres unidades de negocio: Banca Canadiense, Banca Internacional, Banca y Mercados Globales. Scotiabank, a través de su Banca Canadiense, ofrece una gama completa de soluciones y asesoramiento financieros a sus más de 7,8 millones de clientes en banca retail, pequeña empresa y banca comercial. Sirve a estos clientes a través de su red de 1,040 sucursales y 3,942 cajeros automáticos, así como a través de banca por Internet, banca móvil, banca telefónica y sus especializadas fuerzas de venta.

Scotiabank tiene una presencia internacional incomparable con otros bancos canadienses y proporciona una amplia gama de productos financieros, soluciones y asesoramiento a clientes minoristas y comerciales en determinadas regiones fuera de Canadá. Solo a través de Banca Internacional, Scotiabank opera en más de 40 países en tres regiones fuera de Canadá, incluyendo América Latina, el Caribe y América Central, y partes



de Asia. En colaboración con sus empresas asociadas en China, Curazao, Tailandia y Venezuela, en total proporciona una gama completa de servicios financieros personales y comerciales a más de 14 millones de clientes, a través de una red de cerca de 3,000 sucursales y oficinas, más de 7,700 cajeros automáticos, móviles, internet y banca telefónica, tiendas y quioscos bancarios y fuerzas de venta especializadas.

A través de su unidad de negocio Banca y Mercados Globales, Scotiabank ofrece a sus clientes soluciones en banca corporativa, banca de inversión y mercado de capitales. Los productos y servicios de GBM (Banca y Mercados Globales, por sus siglas en inglés) se ofrecen a empresas, gobierno y clientes institucionales en Canadá y en algunos otros países (México, Estados Unidos, América Central y del Sur, y algunos mercados de Europa y Asia). El Scotiabank es el proveedor de servicios financieros en el país. Dentro de su división de Banca Minorista, orientada a la atención de clientes en segmentos PYME y Micro empresa, se encuentra con el Área de Créditos, la cual cumple la función de revisar las operaciones crediticias en estos segmentos, incidiendo en la oportuna detección y minimización de riesgos inherentes a este segmento que puedan impactar a futuro. El modelo de otorgamiento de crédito PYME, se basaba en brindar el servicio de otorgamiento de créditos según la necesidad de los clientes.

De la labor realizada en el Área de Negocios Pyme, se tuvo el cargo de funcionario de negocios PYME., perteneciendo a la agencia Parque industrial de la ciudad de Arequipa. Observándose los siguientes problemas, el tiempo de atención de los clientes se prolongaba demasiado debido al



modelo de los procesos establecidos por el banco, además de los requisitos para la obtención de un financiamiento.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA:

Teniendo en cuenta las consideraciones planteadas se ha determinado el problema a través de la siguiente interrogante:

INTERROGANTE GENERAL.

¿Cómo es la organización del área de negocios y qué funciones y actividades desarrolla el funcionario de Negocios PYME de Scotiabank Agencia Parque Industrial Arequipa periodo 2014-2016?

INTERROGANTES ESPECÍFICAS

- 1.- ¿Es factible analizar las funciones y actividades del funcionario de Negocios PYME de Scotiabank Agencia Parque Industrial Arequipa periodo 2014-2016?
- 2.- ¿Es posible analizar los procedimientos de créditos PYME de Scotiabank Agencia Parque Industrial Arequipa periodo 2014-2016?
- 3.- ¿Es factible proponer lineamientos de mejora para el desempeño de procedimientos y funciones del Área de Negocios Pyme de Scotiabank Agencia Parque Industrial Arequipa?

2.2. ANTECEDENTES

En el ámbito de la biblioteca de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas se ha encontrado antecedentes relacionados a organizaciones, y se encontró relacionado, pero no hablan de forma precisa de ello, siendo los siguientes:



Ibañez (1999) en su tesis titulada: “Análisis del sistema de Créditos y Cobranzas y su incidencia en la situación Financiera 1996-1997” concluye que:

El Trabajo de Investigación trata del análisis de la situación organizacional, operativa y de gestión del sistema crediticia y cobranzas, así como su incidencia en la situación financiera, además propone un sistema de lineamientos de créditos y cobranzas para Intercoop-Puno.

Davila (1999) en su tesis titulada: “Incidencia de procedimientos de recuperación en el comportamiento de la Cartera de Créditos del PECSA en Puno, periodo 1998-1999”, Concluye que:

El Trabajo de investigación que se realizó con la finalidad de analizar los procedimientos aplicados para la recuperación de los créditos otorgados vía fondo rotatorio por PECSA y poder determinar la incidencia que tuvieron en el comportamiento de la Cartera de créditos al I semestre del 2001, lo cual permitió proponer procedimientos de recuperación eficaces, que permitan un mayor nivel de recuperación de los fondos rotatorios.

Apaza (1998) en su informe profesional titulado “Análisis de la colocación de créditos Caja Municipal Arequipa-Agencia Juliaca”, periodo 1995-1998.

Concluye que:

El informe está orientado en el análisis del procedimiento de evaluación de los factores que determinan la morosidad, así mismo analizar la colocación de créditos microempresa y la evaluación de las colocaciones de la Caja Municipal Arequipa-Agencia Juliaca, periodos diciembre 1995 a octubre 1998.



Pocohuanca (2018) en su trabajo: "Evaluación de la Gestión en el Otorgamiento de Créditos a la Pequeña y Microempresa (Pymes) del BBVA Continental - Oficina Puno", concluye que el análisis cualitativo y cuantitativo en el proceso crediticio es muy importante para el crédito, ya que se evalúan dos aspectos fundamentales, como son la "disposición a pagar" y la "solvencia". Además, con la toma de decisiones para implementar lineamientos que faciliten el desarrollo de las actividades crediticias del cliente en las pequeñas y microempresas, se mejora oportunamente la relación crediticia entre el cliente y BBVA Continental.

2.3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

OBJETIVO GENERAL

Describir la organización del área de negocios, las funciones y actividades que desarrolla el funcionario de Negocios PYME de Scotiabank Agencia Parque Industrial Arequipa periodo 2014-2016.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.- Analizar las funciones y actividades del funcionario de Negocios PYME de Scotiabank Agencia Parque Industrial Arequipa periodo 2014-2016.
- 2.- Analizar los procedimientos de créditos PYME de Scotiabank Agencia Parque Industrial Arequipa periodo 2014-2016.



3.- Proponer lineamientos de mejoras para el desempeño de procedimientos y funciones del Área de Negocios Pyme de Scotiabank Agencia Parque Industrial Arequipa.



CAPITULO III

MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL

3.1. MARCO TEÓRICO

3.1.1. BANCOS

EVOLUCIÓN HISTÓRICA

Nace en las Repúblicas aristocráticas italianas, Venecia, Génova, Florencia, a mediados del siglo XII con la finalidad de prestar servicios de depósito. Al multiplicarse los bancos, se amplían sus operaciones, agregan la emisión de certificados, antecedentes de nuestros actuales billetes

Juan Fugger fue el iniciador en Alemania de una familia de banqueros y comerciantes que unió su destino empresarial a la corona. Se constituyó en el prestamista de Carlos V. Desde Italia la prominencia comercial y bancaria pasó a Holanda y al norte de Europa.

En 1605 se fundó el Banco de Ámsterdam, el primer banco moderno que no tuvo como todos los bancos italianos carácter de sociedad familiar personal. Integrado por comerciantes a causa de su ubicación geográfica, de su ciudad y su puerto, fue un factor de primer orden para la economía de Holanda y Alemania.

Se entiende por banco desde el punto de vista contable, el nombre de la cuenta que representa las instituciones en el cual tenemos nuestro dinero depositado y donde se encuentra disponible en el momento que lo necesitemos.



Estas cuentas pueden ser cuentas de ahorro y las cuentas corrientes van ubicadas dentro del balance general en el archivo circulante disponible y tienen saldo deudor.

LAS FUNCIONES Y OPERACIONES DE LOS BANCOS

Las operaciones de los bancos son aquellas transacciones que las personas emplean para un determinado bien económico puede ser a través de cuentas bancarias.

LAS CUENTAS BANCARIAS

CUENTAS CORRIENTES

Estos son depósitos corrientes que pueden ser utilizados en cualquier momento a voluntad y requerimiento del titular de la cuenta. Es una forma de captación de depósitos que constituyen un servicio que ofrece el banco y al cual acuden y se acogen los clientes debido a la confianza, comodidad, seguridad y el control que se le da a los fondos que ponen bajo la custodia del banco. Los saldos en este tipo no ganan intereses y existe un cobro de mantenimiento de cta. prácticamente el banco no cobra por este servicio.

DÉPOSITO DE AHORROS O CUENTAS DE AHORRO

Los depósitos de ahorros es aquel tipo de depósito que se consigna en las entidades financieras que tienen entre sus actividades, la captación de fondos y los mismos se mantienen en poder y a



disposición de dicha entidad por períodos más largos que los depósitos de cuentas corriente.

DÉPOSITO A PLAZO FIJO

Son depósitos que se formalizan entre el cliente y el banco por medio de un documento o certificado, se pactan por un monto y plazo determinado y de los mismos no pueden hacerse retiros ni incrementarse ante del vencimiento del plazo pactado.

OPERACIONES PASIVAS

Son aquellos fondos depositados directamente por la clientela, de los cuales el banco puede disponer para la realización de sus operaciones de activo. Están registrado en el lado derecho del balance de situación; siendo el caso inverso de las cuentas de activo, ya que los saldos de estas cuentas, aumentan con transacciones de Crédito y disminuyen con las de Débito. La captación de pasivos, es de gran importancia para todo banco, ya que supone las actividades que realiza una institución bancaria para allegarse dinero, esencialmente del público en general. Para que un banco pueda desarrollarse, es necesario que adquiera depósito, pues sin esto imposible crear una reserva suficiente que le ayude a colocar estos fondos en préstamos e inversiones que le generen dividendos, y que le permitan hacer frente a las demandas de retiro de dinero en efectivo, solicitado por sus clientes.

DEPOSITO A PLAZO



"Todos aquellos que no sean pagaderos a la vista Se dividen en dos categorías: Depósitos de ahorro y depósito a plazo fijo".

El artículo 48 de la Ley Bancaria es bien específico en lo al pago de interés se refiere, cuando establece que solamente devengaran intereses las cuentas de depósito a plazo (incluyendo las de ahorros), y prohíbe esta misma modalidad en cuentas corrientes de cualquier tipo.

3.1.2. GESTIÓN FINANCIERA

La gestión financiera es el conjunto de acciones que se desarrollan en el ámbito financiero tendientes a administrar los recursos financieros, persiguiendo un rendimiento superior tanto en la captación como en la aplicación de recursos y establecer mecanismos de evaluación a fin de prevenir desviaciones en su ejecución, comprende las etapas de planificación, organización, ejecución, control y toma de decisiones (Álvarez, 2008).

La gestión financiera proporciona las herramientas tendientes a interpretar los hechos que ocurren en el mundo financiero y su incidencia en la empresa, como así también reconocer situaciones que antes eran irrelevantes y pueden traer aparejado consecuencias graves, en una época de cambios constantes en el mundo (Gonzales, 2006).

3.1.3. EL MICROCRÉDITO



El concepto de micro crédito se origina en la década de los setentas con el nacimiento del Grameen Bank (GB) en Bangladesh. Banco fundado por Muhamed Yunus con el objetivo de reducir la pobreza en las villas de la región, permitiendo el acceso al crédito de pequeña cuantía a personas con insuficiencia de garantías exigidas por el sistema de crédito tradicional.

Como resultado de los principios de prestar a los más pobres a tasas de interés de mercado y brindar la garantía solidaria como colateral alternativo, el sistema de micro crédito desarrollado por el GB se ha consolidado como alternativa al mercado de crédito informal de altas tasas de Interés y ha logrado reducir la pobreza de las personas que han accedido al crédito. El modelo del GB ha logrado disminuir los costos de transacción y ha alcanzado un repago del 97%. El GB presenta la evidencia necesaria para que el concepto de micro crédito se extienda se amplíe hacia otros servicios financieros denominados Microfinanzas.

A nivel teórico existen los siguientes enfoques del concepto de micro créditos:

- Enfoque Restringido: Hace referencia al crédito de pequeña cuantía ofrecido a una microempresa, buscando el fortalecimiento de este tipo de organizaciones productivas (Gutiérrez, 2001).
- Enfoque Amplio: Este enfoque abarca destinos que no son necesariamente dirigidos a microempresas. Se define como todo crédito de pequeña cuantía. En este sentido, incluye agentes marginados del sistema de crédito tradicional cuya actividad



productiva no es una condición para el acceso al servicio (Gutiérrez, 2001).

- Otros enfoques:

La cumbre de Microcrédito de 1997 llevada a cabo en Washington define el micro crédito como: Programas que proporcionan pequeños préstamos a personas muy pobres, para proyectos de autoempleo generadores de renta (Gutiérrez, 2001).

Se entiende el microcrédito como créditos que se destinan a personas marginadas del sistema financiero tradicional, pequeños productores rurales, que dedican los recursos para actividades productivas. Este concepto se ubica en actividades del sector productivo rural como agricultura, actividades pecuarias, agroindustrias y microempresas rurales, entre otras.

El microcrédito, también denominado micro finanzas, consiste en la provisión de una variedad de servicios financieros tales como depósitos. Préstamos y seguro a familias pobres que no tienen acceso a los recursos de las instituciones financieras formales. Los préstamos son utilizados para invertir en microempresas, así como para invertir en salud y educación, mejorar la vivienda o hacer frente a emergencias familiares (Martinez *et al.*, 2004).

La noción de micro finanzas también se refiere a la provisión de servicios financieros como préstamos, ahorro, seguros o transferencias a hogares con bajos ingresos. Aunque el crédito por sí solo no es suficiente para impulsar el desarrollo económico. Permite



que los pobres adquieran su activo inicial y utilicen su capital humano y productivo de manera más rentable. Los pobres pueden además emplear los servicios de ahorro y seguro para planificar futuras necesidades de fondos y reducir el riesgo ante posibles variaciones en sus ingresos y gastos.

Los programas de microcrédito son focalizados y su población objetivo suele estar conformada por gente pobre que no tiene acceso a los préstamos institucionales de la banca comercial o de otras instituciones públicas. Sin embargo, estos pobres tienen la capacidad de emprender actividades que eventualmente aumentarán su ingreso. Son los denominados “pobres emprendedores” y se diferencian de aquellos pobres que no tienen capacidad de llevar a cabo actividades económicas debido a la carencia de habilidades personales o al grado de indigencia en que se encuentran. Estos últimos deben ser asistidos preferiblemente mediante otro tipo de programas sociales. No obstante, algunos programas de microcrédito se las han arreglado para asistir a los extremadamente pobres (Chiavenato, 2002).

La manera típica cómo funciona el microcrédito es otorgando un préstamo pequeño, cuyo monto está determinado por la capacidad de pago del prestatario, durante un periodo corto. Una vez pagado el primer préstamo, el prestatario puede optar por un segundo préstamo mayor, ya que ha aprendido a gerenciar sus inversiones y ha demostrado ser buen pagador. Si el beneficiario continúa pagando puntualmente puede optar a préstamos cada vez mayores. El tamaño máximo del próximo préstamo se determina por el desempeño en los



pagos, declinando en una cantidad previamente establecida por cada cuota no pagada a tiempo. Se fija un número máximo de cuotas no pagadas a tiempo que hacen que el beneficiario deje de ser elegible para nuevos préstamos. Este mecanismo de control de pago es dinámico, y se recurre a él porque los pobres no tienen activos que puedan ser utilizados como colateral, lo cual representa uno de los principales obstáculos para acceder a los préstamos del sistema bancario institucional.

Otra manera usual de garantizar el pago del préstamo es mediante el sistema de grupo. Los prestatarios son organizados en grupos solidarios, conformados con personas de la misma aldea, usualmente amigos o familiares. Cada grupo tiene un líder, posición de carácter rotatorio. Los préstamos son otorgados por las instituciones donantes al grupo, cuyos miembros se reúnen semanal o mensualmente para discutir y aprobar los proyectos individuales que serán financiados. El sistema de grupo no solo proporciona una garantía de repago, sino que disminuye los costos administrativos del financiamiento porque es el propio grupo el que administra los préstamos individuales. Esto tiene un efecto positivo en la identidad individual de los miembros y propicia el desarrollo de la identidad colectiva y la participación comunitaria, preparando a los miembros de la comunidad para enfrentar los problemas y resolverlos de manera endógena (Martinez *et al.*, 2004).

En este sentido es importante que los servicios ofrecidos satisfagan las necesidades del grupo. No sólo debe haber acceso fácil y rápido



al crédito, sino que los servicios financieros deben ser acompañados por servicios no financieros que incluyan información y entrenamiento. Además se debe considerar la personalización de los servicios, ofreciendo diferentes productos en préstamos y ahorros, porque no todos los clientes progresan al mismo ritmo. Esto, a su vez, atraerá nuevos clientes haciendo crecer el sistema. Por último, el esquema debe ser lo suficientemente flexible como para adaptarse a las condiciones locales (Martinez *et al.*, 2004).

La European Commission (2000) afirma que una empresa micro financiera exitosa debe ser sustentable, eficiente y eficaz. La sustentabilidad financiera depende de cinco factores:

- a) Alcanzar el volumen crítico de operaciones que permita una operación eficiente y efectiva.
- b) Un diferencial satisfactorio entre la tasa activa y el costo de los fondos.
- c) Control de costos operativos.
- d) Control de pagos de principal e intereses.
- e) Reinversión de beneficios (tasa de capitalización) que permita aumentar el patrimonio y, en consecuencia, los montos prestados.

En un programa de microcrédito eficiente los costos operativos oscilan entre 10 y 25 por ciento y la tasa de préstamos no recuperados entre 1 y 2 por ciento. En cuanto a los costos de fondeo, usualmente se consiguen fondos a tasas subsidiadas. Y con respecto a la tasa de capitalización, ésta debería oscilar entre un 5 y un 15 por ciento para obtener un crecimiento adecuado del capital de la institución en el



largo plazo (Martinez, 2004). Mientras mayor sea el capital de ésta, mayor será la cantidad de recursos que pueda obtener de la banca comercial u otros organismos financieros.

3.1.4. INVERSIÓN O INVERSIÓN REAL

Se utiliza para referirse al aumento de la cantidad de activos productivos como bienes de capital (equipos, estructuras, existencias), sólo hay inversión cuando se crea capital real (Brown, 2001).

La inversión desempeña dos funciones en la macroeconomía:

- Sus variaciones bruscas pueden afectar considerablemente la demanda agregada, lo cual afecta la producción y el empleo a corto plazo.
- Impacta el crecimiento económico a largo plazo, porque la acumulación de capital influye en la producción potencial y en la oferta agregada.

En una economía simple o teórica, la inversión depende directamente de la decisión del individuo de consumo o ahorro. El ahorro significa el excedente del ingreso sobre los gastos de consumo (Gutiérrez, 2001). Es decir, el ingreso puede ser utilizado para consumo o para ahorro. Lo que no se consume es en realidad el capital disponible para inversión. Dicho capital se ve afectado por la existencia de entidades o personas encargadas de multiplicar los ahorros aumentando la oferta de fondos disponibles para la inversión. A esta operación se le llama crédito.



La función del ahorro en una economía es incrementar los recursos disponibles para la inversión, a través del crédito. Este proceso se desarrolla por medio del depósito de los fondos de los ahorradores. Estos fondos son captados por entidades financieras que realizan una labor de intermediación y los multiplican aumentando la oferta de crédito. La intermediación tiene unos costos de operación y financieros cubiertos con el precio que se cobra por el crédito. Este precio es la tasa de interés activa.

COSTOS DE OPERACIÓN

Los costos de operación se componen de salarios, alquiler de oficina, publicidad, servicios públicos, etc. En los que incurre el intermediario financiero para realizar su actividad.

COSTOS FINANCIEROS

Los costos financieros o primarios Lescano (2001) son los que la entidad financiera debe pagar por los depósitos de los ahorradores. Las personas tienen un costo de oportunidad de sus ahorros, que se refiere a la ganancia que obtendría una persona por invertir su ingreso o destinarlo a consumo. El costo financiero es la tasa de interés pasiva.

TASA INTERÉS ACTIVA

La tasa de interés activa debe ser mayor a la tasa de interés pasiva, dado que, en un mercado competitivo, la tasa de interés activa es el resultado de la suma de la tasa de interés pasiva más los costos operativos. En un mercado no competitivo la tasa de interés activa



incluye la ganancia monopólica, la tasa de interés pasiva y los costos operativos.

SERVICIO

“Un servicio es una actividad con cierta intangibilidad asociada, lo cual implica alguna interacción con clientes o con propiedad de su posesión y que no resulta en una transferencia de propiedad. Puede ocurrir un cambio en las condiciones, la producción de un servicio puede estar o no íntimamente asociado con un producto físico (Stanton et al., 2000).

Servicio es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Las características que poseen los servicios, y que los distinguen de los productos son:

- **Intangibilidad:** Esta es la característica más básica de los servicios, consiste en que estos no pueden verse, probarse, sentirse, oírse ni olerse antes de la compra. Esta característica dificulta una serie de acciones que pudieran ser deseables de hacer: los servicios no se pueden inventariar ni patentar, ser explicados o representados fácilmente, etc. incluso medir su calidad antes de la prestación.
- **Heterogeneidad: (o Variabilidad)** Dos servicios similares nunca serán idénticos o iguales. Esto por varios motivos: Las entregas de un mismo servicio son realizadas por personas, a personas, en momentos y lugares distintos. Cambiando uno solo de estos factores el servicio ya no es el mismo, incluso cambiando solo el estado de



animo de la persona que entrega o la que recibe el servicio. Por esto es necesario prestar atención a las personas que prestaran los servicios a nombre de la empresa.

- **Inseparabilidad:** En los servicios la producción y el consumo son parcial o totalmente simultáneos. A estas funciones muchas veces se puede agregar la función de venta. Esta inseparabilidad también se da con la persona que presta el servicio.
- **Perecibilidad:** Los servicios no se pueden almacenar, por la simultaneidad entre producción y consumo. La principal consecuencia de esto es que un servicio no prestado, no se puede realizar en otro momento. Ejemplo un vuelo con un asiento vacío en un vuelo comercial.
- **Ausencia de Propiedad:** Los compradores de servicios adquieren un derecho, (a recibir una prestación), uso, acceso o arriendo de algo, pero no la propiedad del mismo. Luego de la prestación sólo existen como experiencias vividas.

SERVICIO AL CLIENTE

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto y/o servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

1.- ¿Qué servicios se ofrecerán para determinar cuáles son los que el cliente demanda? Se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer, además se tiene que establecer la importancia que le da el consumidor a cada uno.



Debemos tratar de compararnos con nuestros competidores más cercanos, así detectaremos verdaderas oportunidades para adelantarnos y ser los mejores.

2.- ¿Qué nivel de servicios debe ofrecer? Ya se conoce qué servicios requieren los clientes, ahora se tiene que detectar la cantidad y calidad que ellos desean, para hacerlo, se puede recurrir a varios elementos, entre ellos; compras por comparación, encuestas periódicas a consumidores, buzones de sugerencias y sistemas de quejas y reclamos.

Los dos últimos bloques son de suma utilidad, ya que maximizan la oportunidad de conocer los niveles de satisfacción y en qué se está fracasando.

3.- ¿Cuál es la mejor forma de ofrecer los servicios?

Se debe decidir sobre el precio y el suministro del servicio. Por ejemplo, cualquier fabricante de PC's tiene tres opciones de precio para el servicio de reparación y mantenimiento de sus equipos, puede ofrecer un servicio gratuito durante un año o determinado período de tiempo, podría vender aparte del equipo como un servicio adicional el mantenimiento o podría no ofrecer ningún servicio de este tipo; respecto al suministro podría tener su propio personal técnico para mantenimiento y reparaciones y ubicarlo en cada uno de sus puntos de distribución autorizados, podría acordar con sus distribuidores para que estos prestaran el servicio o dejar que firmas externas lo suministren.



Elementos del servicio al cliente:

- Contacto cara a cara.
- Relación con el cliente.
- Correspondencia.
- Reclamos y cumplidos.
- Instalaciones.

Importancia del servicio al cliente: Un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas tan poderosas como los descuentos, la publicidad o la venta personal.

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CLIENTE:

El cliente es un individuo con necesidades y preocupaciones, tomando en cuenta que no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que estar en primer lugar si una empresa quiere distinguirse por la calidad del servicio (Toso, 2003).

Dentro de la empresa u organización existen dos tipos de cliente:

- **El Cliente Interno:** Es aquel que pertenece a la organización, y que no por estar en ella, deja de requerir de la prestación del servicio por parte de los demás empleados.
- **El Cliente Externo:** Es aquella persona que no pertenece a la empresa, más sin embargo son a quienes la atención está dirigida, ofreciéndoles un producto y/o servicio.



Como podemos observar, al tener dos tipos de clientes, debemos estar conscientes de que tenemos que satisfacer las necesidades que cada uno tenga, sin descuidar uno u otro.

Un cliente merece la atención más comedida que podamos darle, es el alma de todo negocio, a continuación, detallamos algunas de las **estrategias** que se debe de tomar en cuenta para brindar un buen servicio al cliente:

- El liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena.
- La calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados.
- La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad.
- La lealtad de los empleados impulsa la productividad.
- La productividad de los empleados impulsa el valor del servicio.
- El valor del servicio impulsa la satisfacción del cliente.
- La satisfacción del cliente impulsa la lealtad del cliente.
- La lealtad del cliente impulsa las utilidades y la consecución de nuevos públicos.

Según los autores Zemke & Albrecht (1985) muestran una filosofía de servicio a través de un triángulo de servicio. Este triángulo consiste en cuatro elementos: Cliente, gente, estrategias que intervienen en el servicio y sistemas. A continuación, se describe cada uno de estos elementos:



- **El cliente:** Es considerado “el centro de todo”, lo cual obliga que los demás componentes lleguen a enfocarse en él, de manera que sus tareas más importantes sean llegar a conocer y entender al cliente.
- **La gente:** Se define como todo el personal que trabaja dentro de la organización. La gerencia debe de dar un buen trato a sus empleados ya que de la manera que trate al empleado, de la misma forma tratara el empleado al cliente. Por lo que es necesario que la gerencia motive y capacite a los empleados para que puedan ofrecer un buen servicio al cliente.
- **Los Sistemas:** En este punto se incluyen los sistemas de servicio como los procedimientos, equipos e instalaciones y la administración de tareas para los empleados de servicio.
- **Las Estrategias:** Estas son construidas en base a la información que se tenga de los clientes y tiene dos funciones, una de ellas es la interna que se centra en el interior de la organización y la externa que se enfoca a los clientes.

DISEÑO ORGANIZACIONAL Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Una organización es un patrón de relaciones, por medio de las cuales las personas, bajo el mando de los gerentes persiguen metas comunes. Estas metas son producto de los procesos para tomar decisiones. Las metas que los administradores se desarrollan en razón de la planificación suelen ser ambiciosas, de largo alcance y sin final fijo. Los gerentes quieren estar seguros de que sus



organizaciones podrán aguantar mucho tiempo. Los miembros de una organización necesitan un marco estable y comprensible en el cual puedan trabajar unidos para alcanzar las metas de la organización. El proceso gerencial de la organización implica tomar decisiones para crear este tipo de marco, de tal manera que las organizaciones puedan durar desde el presente hasta bien entrado el futuro. Al mismo tiempo, los gerentes deben considerar lo que está ocurriendo y lo que probablemente pasará en el futuro, en el entorno de la organización. En la intersección de estas dos series de factores, los gerentes toman decisiones que adecuan las metas, los planes estratégicos y sus capacidades a los factores del entorno. Este primer paso crucial para organizar, que por lógica se deriva de la planificación, es el proceso de diseño organizacional. El patrón específico de relaciones que los gerentes crean en este proceso se llama estructura organizacional. La estructura organizacional es un marco que preparan los gerentes para dividir y coordinar las actividades de los miembros de la organización. Como las estrategias y las circunstancias del entorno organizacional son diferentes a las de otras, existe toda una serie de estructuras posibles para la organización.

3.2. MARCO CONCEPTUAL

ADMINISTRACIÓN

Es el proceso de utilizar los recursos de la organización o empresas para obtener objetivos específicos a través de las funciones de planificación, organización, dirección y control debiendo tenerse en cuenta: Los recursos



humanos, los recursos financieros, los recursos físicos y los recursos tecnológicos.

ORGANIZACIÓN. - “Es el sistema, método u orden como ha de establecer o reformarse una cosa, sujetando a reglas el número, armonía y dependencias de las partes que la componen o han de componerla”.

ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA.- Orientada en el sentido de disponer las cosas en forma tal que todas las operaciones realizadas se hallen en dependencias distintas, distribuyendo el trabajo con separación y comprobación de las operaciones, y a la vez que cada uno de los organismos administrativos tenga bien fijadas sus atribuciones, y dentro de cada organismo, lo mismo con cada persona o agente, para que se obtenga la determinación perfecta de la responsabilidad, si la hubiera y se eviten posibles conflictos de ejecución de operaciones.

ORGANIGRAMA. - Estructura de la organización de una empresa, representada gráficamente en un sistema de relaciones entre los distintos puestos de trabajo, los cuales resultan individualmente de una jerarquía de funciones y de una definición de las misiones particulares o individuales.

EFICIENCIA. - Es la optimización de la relación insumo- producto. Es la utilización racional de los recursos material-potencial humano y el tiempo en la producción de bienes y servicios.

EFICACIA. - Es un parámetro que nos da la información de lo que hemos cumplido, es decir consiste en ampliar en forma oportuna y con eficiencia lo que se ha programado.



SISTEMA. - Conjunto de elementos que se estructuran en un proceso para alcanzar una finalidad. En una organización las funciones y actividades que trabajan juntas para alcanzar los propósitos de las organizaciones.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. – Se define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

SERVICIO. - En términos generales los servicios son acciones, procesos y ejecuciones, conjunto de prestaciones del cliente, como conveniencia del precio, la imagen y la marca del mismo.



CAPITULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN Y TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

4.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Para el presente informe se aplicó el diseño no experimental transaccional – descriptivo.

La investigación no experimental, es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables. Lo que hacemos en una investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Los diseños de investigación transaccional recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único como lo es la presente investigación. Los diseños transaccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta en una o más variables.

LA POBLACIÓN:

La población está compuesta por 16 personas

Está constituido por la Agencia Scotiabank parque Industrial Arequipa, sus trabajadores y clientes de negocios Pyme.

MUESTRA:

Está constituida por trabajadores y clientes de la agencia Scotiabank Parque Industrial Arequipa, del área de banca de negocios PYME que son



04 trabajadores. El sistema de muestreo es no probabilístico y por conveniencia del investigador

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:

Método Deductivo. - Parte de la situación incierta, desconocida y general para llegar hasta la determinación de los datos concretos y específicamente conocidos que constituyen los elementos estructurales de la Investigación, siendo las variables.

Método Descriptivo Analítico. - Es el método que consiste en la desintegración de un todo, en unidades de análisis, descomponiéndolas en sus elementos para observar las causas, la naturaleza y sus defectos; es hacer la separación de sus componentes y observar periódicamente cada una de ellas.

4.2. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TÉCNICAS DE OBSERVACIÓN

OBSERVACIÓN DOCUMENTAL

Son aquellos que se expresan mediante la escritura, denominados documentos, en algunos casos se conservan en sonidos e imágenes, pueden ser:

- Documentos escritos: En la presente investigación se consideran: Los libros, revistas, tesis, monografías, manuales, etc.
- Documentos numéricos: En la presente investigación son datos estadísticos, reportes de páginas web.



OBSERVACIÓN DE CONDUCTAS

Consiste en apreciar cualquier contacto con el personal de Scotiabank, es una experiencia enriquecedora, se apoya en el cuaderno de información diaria y se registran los datos de las conversaciones, nombres de informantes, lugar de información, etc.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- Fichas bibliográficas.
- Guía de observación.

FUENTES DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- Banco Scotiabank Agencia Parque Industrial Arequipa
- Biblioteca de la FCCA.



CAPÍTULO V

ÁMBITO DE ESTUDIO

5.1. ÁMBITO DE ESTUDIO

Se efectuará en el ámbito geográfico de la ciudad de Arequipa, Distrito de Arequipa dirección Av. Juan Vidaurrazaga esquina con calle Jacinto Ibáñez, teléfono 054-282382 – 282376; Agencia del Parque Industrial - Scotiabank.

El Parque Industrial de Arequipa es la zona industrial más antigua y más importante de la ciudad de Arequipa, está ubicada en el distrito del mismo nombre y se extiende sobre un área de 66 hectáreas en las inmediaciones de la variante de Uchumayo, el parque industrial surge como parte de las importantes tareas realizadas por la junta de rehabilitación de Arequipa después del terremoto de Arequipa de 1960.

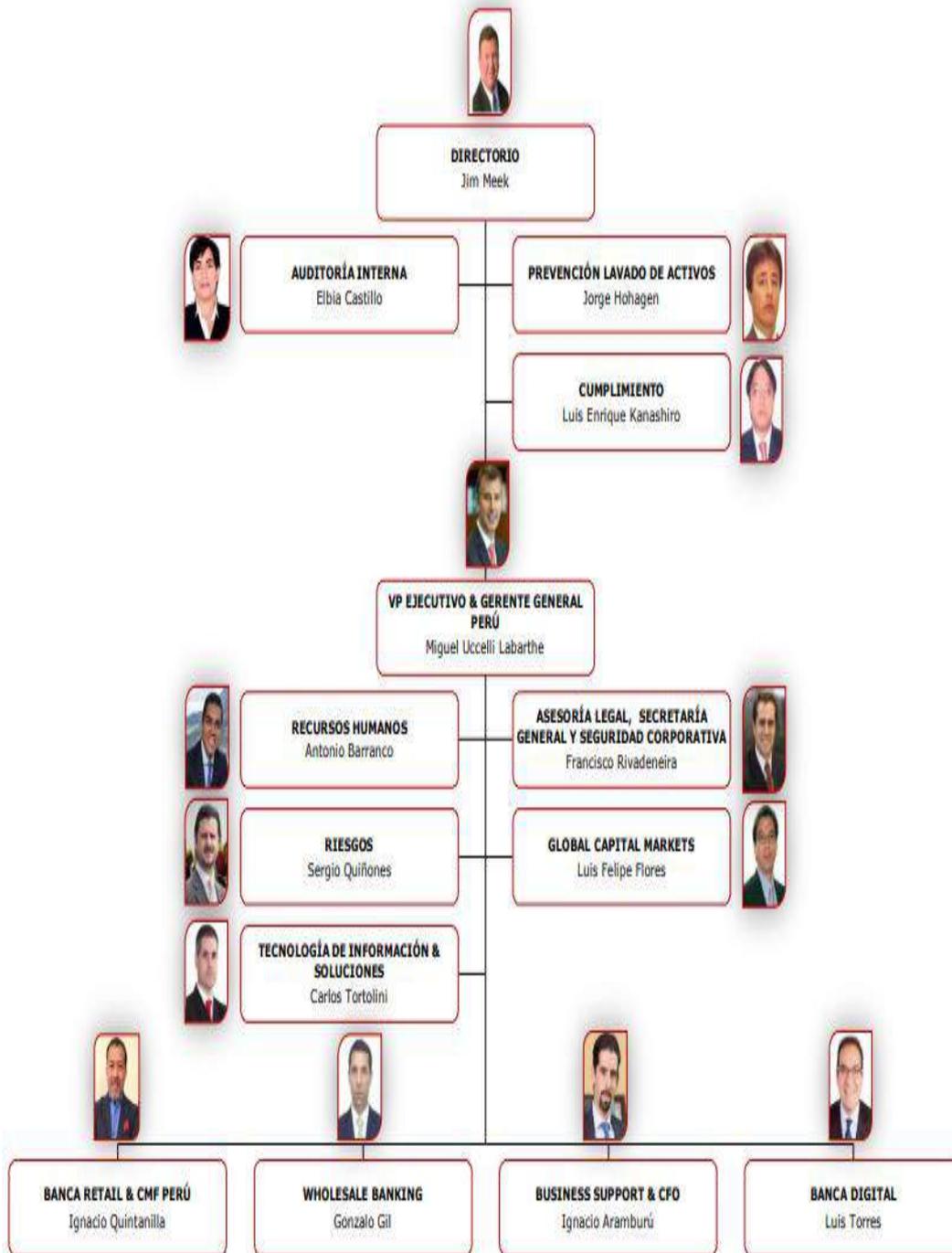
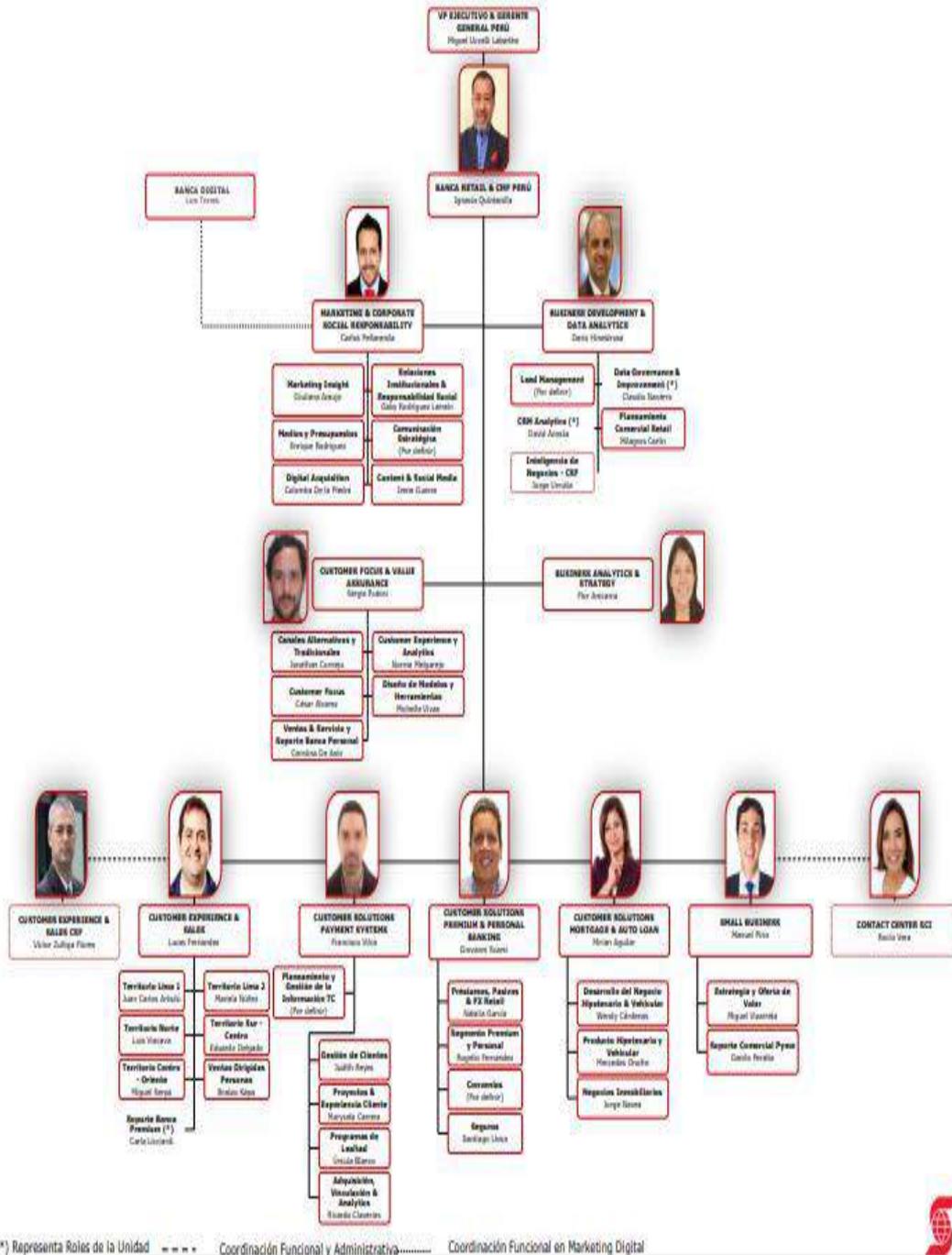


Figura N° 2: ORGANIGRAMA DE SCOTIABANK

Fuente: Intranet Scotiabank

Elaboración: Área de Recursos Humanos

Banca Retail & CMF Perú



(*): Representa Roles de la Unidad - - - - - Coordinación Funcional y Administrativa - - - - - Coordinación Funcional en Marketing Digital

Figura N° 3: ORGANIGRAMA BANCA RETAIL

Fuente: Intranet Scotiabank

Elaboración: Área de Recursos Humanos



PROPÓSITO DE SCOTIABANK

“NUESTROS CLIENTES TIENEN DERECHO A ESTAR MEJOR”

Hay organizaciones que hablan de misión y visión, otras de promesa de marca. En Scotiabank hablamos de Nuestro Propósito, nuestra razón de ser, lo que nos mueve cada día.

Hoy hemos renovado nuestro propósito porque “Creemos que cada cliente tiene el DERECHO a estar mejor”. Consideramos que no es un simple deseo, es más que eso, es un derecho de todas las personas y empresas que confían en nosotros.

Con este propósito renovado, continuamos colocando a nuestros clientes en el centro de todo lo que hacemos, como nuestra máxima prioridad, constituyéndose la base para nuestros objetivos.

Por eso, en Scotiabank seguimos esforzándonos por hacer posible el éxito de nuestros clientes; trabajando con respeto, integridad, pasión y responsabilidad.

VISIÓN

Ser el Banco líder en todos los segmentos y productos que ofrecemos.

Cuadro Nº 2

VALORES CORPORATIVOS

| Nuestros Valores | | | |
|---|---|--|---|
| Respeto | Integridad | Pasión | Responsabilidad |
| Valora orígenes y experiencias diversas, tratando a todos con dignidad. | Actuamos con integridad para merecernos la confianza de nuestros clientes y colegas | Brindamos servicio a nuestros clientes con entusiasmo y orgullo, con el valor de escuchar, aprender innovar y ganar. | Somos responsables de nuestro trabajo, compromisos y acciones ante nuestro clientes y colegas |
| Cómo interactuamos | Cómo nos conducimos | Cómo cumplimos | Cómo nos comprometemos |
| Valora cada voz | Actúa con Honor | Da lo mejor de ti | Lógralo |

Fuente: Manual de Organización y Funciones
Elaboración: Propia

AREQUIPA

Arequipa es la ciudad de sillar (piedra blanca), con destinos como nevados, volcanes como el Misti, profundos cañones como el Cotahuasi y el Colca, una reconocida gastronomía, caletas y playas.

Asentada entre la costa y la sierra sur del Perú hasta los Andes. Contiene el pico nevado Ampato (6.288 msnm), Chachani (6.075 msnm) y Misti (5.825 msnm). Extensión: 63.345 km²



Arequipa es la capital y mayor ciudad de la provincia de Arequipa, es la sede del Tribunal Constitucional y la «Capital Jurídica del Perú» y desempeñó en dos ocasiones la función de sede del gobierno peruano en 1835 y en 1886 como capital de la República.

La ciudad fue fundada el 15 de agosto de 1540, bajo la denominación de «Villa Hermosa de Nuestra Señora de la Asunta» en nombre del marqués don Francisco Pizarro y el 22 de setiembre de 1541 el monarca Carlos V en Cédula Real ordena que se la llame «Ciudad de Arequipa». Realmente esto fue una refundación y europeización de gentilicio, porque ya existía una ciudad al que los incas llamaron "Ari-quepay" o Arequipa. El cambio de nombre solo obedece a la transculturación de los pueblos.

En el periodo virreinal adquirió desde ya importancia, misma que fue reconocida por la Corona Española a través de los títulos que se le conceden tales como «Muy Noble y Muy Leal» y el de «Fidelísima».

En la historia republicana del Perú el protagonismo de la ciudad de Arequipa fue y es gravitante, fue foco de rebeliones populares, cívicas y democráticas, y ha sido también cuna de muchas sobresalientes figuras intelectuales, políticas y religiosas del país.



CAPITULO VI

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N.º 01. “ANALIZAR LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES DEL FUNCIONARIO DE NEGOCIOS PYME DE SCOTIABANK AGENCIA PARQUE INDUSTRIAL AREQUIPA PERIODO 2014-2016”.

Las actividades efectuadas como funcionario de negocios Pyme se describe de la siguiente manera:

6.1.1. REPORTE DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES

A. PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO A DESEMPEÑAR

1. La revisión de las hojas de ruta de la fuerza de venta, así también como la planificación de la visita diaria, y la gestión de los desembolsos que les corresponda por la presentación de sus operaciones. cumpliéndose correctamente.

2. Revisión y gestión de cobranza, esta actividad se debe de realizar a diario al iniciar el día en conjunto con la fuerza de ventas para poder realizar la cobranza temprana en los tramos de 8, 15 y 30 días de atraso además de los casos en judicial. Estas actividades se cumplen parcialmente en los horarios establecidos debido a que el existen consultas y requerimientos de clientes en la agencia.

3. La Revisión o Fiscalización de solicitudes de créditos con sus expedientes. Para todos los casos cuando la solicitud provenga de la fuerza de ventas externa o sea de producción propia, la Fiscalización de la solicitud empieza cuando se tiene el expediente en mesa y se



procederá con la, programación de la visita comercial al negocio del cliente cuando el file cumple con las condiciones básicas para su visita; estas condiciones son:

4. Que el índice de riesgo (PCL) esté por debajo de 10% si se trata de una operación sin garantía real, o que el PCL esté por debajo de 14% si se trata de una operación con garantía real para cualquiera de los productos antes mencionados excepto la carta fianza.

5. Que el file cuente con la documentación mínima requerida como es: copia de DNI (Documento Nacional de Identidad), copia de los tres últimos PDTs (Programa de Declaración Telemática), más los pagos a las SUNAT (La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria), la declaración jurada anual (DJA) del año 2014, 2015, último recibo de servicios del domicilio del representante legal con titular de la empresa, así como la toma de firmas en los formatos requeridos por el banco, los filtros impresos de la central de riesgo en este caso EL BURÓ y el Sustento de propiedad válido.

6. Después de Fiscalizar el expediente de crédito se programa la visita, la visita puede ser programada el mismo día de la entrega del file esto depende de la carga laboral que tenga el funcionario de negocios o puede ser al día siguiente, de acuerdo también a la disponibilidad del cliente ya que algunas veces estas se pueden retrasar por viajes o reuniones que tenga el cliente. (Si las direcciones a visitar son diferentes al domicilio del cliente se deriva la verificación del domicilio a Servicios Cobranzas e Inversiones, empresa del grupo



Scotiabank, de no ser así el funcionario de negocio puede realizar la verificación de domicilio).

Esta actividad se cumple correctamente de acuerdo a los plazos establecidos y políticas de créditos.

B. VISITAS AL NEGOCIO

- Las Visitas de Campo se efectúan de forma diaria, visitándose el negocio del cliente, donde de acuerdo al giro de negocio se solicitará información y documentación adicional a la presentada, para validar propiedad de mercadería, muebles o inmuebles (activos fijos), cronogramas de pagos de otras entidades, datos de personas no consideradas en la solicitud inicialmente (como el caso en que cliente tenga nueva cónyuge, conviviente, hijos mayores y otros) y que estén participando del negocio. Cumpliéndose correctamente de acuerdo a la política de créditos y el manual comercial de Scotiabank.
- Se puede proponer más de un producto para un mismo cliente esto dependerá de la capacidad de pago del cliente y de la segmentación del mismo; esta segmentación depende del nivel de ventas declarada en DJA si él un cliente declara hasta S/ 300,000.00 al año es considerado como un R1; si el cliente declara más de S/301,000.00 hasta S/ 899,999.00 es considerado como un R2 y por último si el cliente declara más de S/900,000.00 es considerado como un R3. En el caso de que se trate de un negocio en régimen especial será considerado como un R1 por no estar en el régimen general.



C. EJECUCION DEL TRABAJO.

1. Desarrollar permanentemente una Gestión Comercial con las Microempresas, buscando la rentabilidad y crecimiento de la cartera: evaluando las propuestas, asesorándolos financieramente, llamándolos por teléfono, visitándolos y ofreciéndoles los diversos productos y servicios del banco, aplicando la política de prevención de lavado de activos. Respecto a esta actividad de gestión, no se cumple de forma ininterrumpida o cumpliendo los plazos establecidos debido a que el funcionario del negocio PYME debe de atender en agencia a los clientes que soliciten cualquier requerimiento o consulta.

2. Evaluar el desempeño de sus clientes, identificando y anticipándose a futuras necesidades y riesgos, generando relaciones a largo plazo, buscando la fidelización a través del ofrecimiento de diversos productos y presentándose como su prioridad financiera, para el alcance de sus metas. Esta actividad se cumple de forma programada y eficiente.

3. Hacer uso de las herramientas que el banco pone a su disposición: Bt, Intranet, campañas, ISTS, base de datos de inteligencia comercial (mailing), entre otros; con la finalidad de gestionar al máximo la cartera de clientes. Para esta actividad se identifican problemas con la gestión de base de datos ya que estas tienen un margen de error que supera el 80% de efectividad.

4. Revisar y dar seguimiento a labores de recuperación y cobranza de forma inmediata, a los clientes que tiene productos activos con el

banco y que no cumplan con las fechas pactadas y según los parámetros de gestión de cobranza establecidos, cumpliéndose con efectividad.

5. Identificar y gestionar, las potenciales zonas comerciales del área de influencia y red de contactos, que permitan ofrecer alternativas de solución comercial a sus necesidades e incrementar las oportunidades de negocio. (Visitar asociaciones de comerciantes, casas comerciales, proveedores de equipo, generar convenios, etc). En esta actividad no siempre se logra hacer gestión de negocio debido a que en estos lugares no cumplen con los requisitos exigidos por el banco.

Los funcionarios de negocios pyme cumplirán estas funciones de lunes a sábado y dentro de sus labores diarias tenemos:

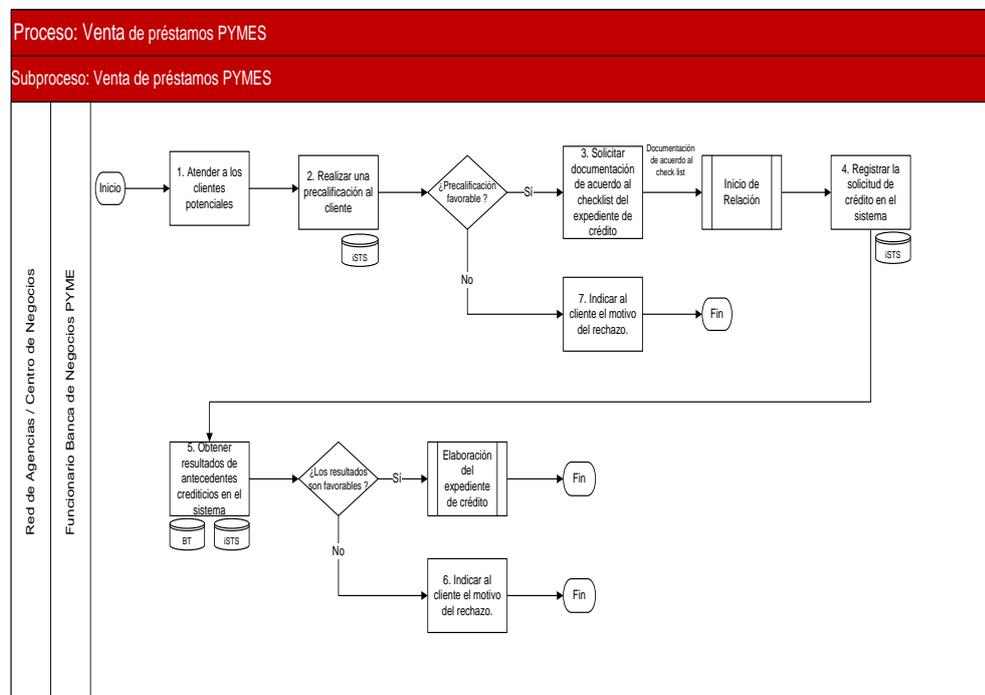


Figura Nº 4: PROCESOS: VENTA DE PRÉSTAMOS PYME

Fuente: Manual comercial de Scotiabank

Elaboración Propia



Cuadro N° 3

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| Actividad | Responsable | Consideraciones |
|--|------------------------------------|--|
| Inicio. Atender a los potenciales clientes. | Funcionario Banca de Negocios PYME | En caso de los Centros de Negocios atiende los potenciales clientes captados por la FF.VV. Externa. |
| Realizar una precalificación al cliente. | Funcionario Banca de Negocios PYME | |
| ¿Precalificación favorable? Sí , solicitar documentación de acuerdo al <i>checklist</i> del expediente de crédito e ir al proceso Inicio de relación. No , continuar en la actividad 7. | Funcionario Banca de Negocios PYME | El Check List del Expediente de Crédito se ubica en el Outlook: Formato S.0468. El Check List del Expediente Legal (de acuerdo al Manual de Política de Créditos Retail, Capítulo III – Política de Pequeña Empresa B y Microempresa (PYME), acápite 9) se realizará con el S.0652. |
| Registrar la solicitud de crédito en el sistema. | Funcionario Banca de Negocios PYME | En el caso de solicitudes de clientes nuevos el <i>outsourcing</i> de ventas podrá registrar la información básica de la solicitud en un formato Excel que será transferida en proceso batch a la Plataforma iSTS. En el caso de tener aval, este deberá registrarse claramente en la sección |



| Actividad | Responsable | Consideraciones |
|--|------------------------------------|---|
| | | “Integrantes de la Solicitud/ Tipo de Referencia: Aval ”. |
| Obtener resultados de antecedentes crediticios en el sistema. | Funcionario Banca de Negocios PYME | |
| ¿Los resultados son favorables? Sí , ir al subproceso Elaboración del expediente de crédito. Fin. No , indicar al cliente el motivo del rechazo. Fin. | Funcionario Banca de Negocios PYME | |
| Indicar al cliente el motivo de rechazo. Fin. | Funcionario Banca de Negocios PYME | |

Fuente: Manual comercial de Scotiabank
Elaboración: Propia

6.1.2. FUNCIONES DESEMPEÑADAS.

A. Atención al cliente En Scotiabank se tiene el compromiso de atender al cliente de la mejor maneja con el fin de atender sus requerimiento con eficiencia, amabilidad y eficacia es así que se tiene el NPS (índice que mide el nivel de recomendación de nuestros clientes a scotiabank) este índice mide a cada área directamente y es plasmado en la gestión de desempeño mensual y anual; no existe horarios para atender a clientes nuestros clientes el FDN debe de



estar siempre disponible para atender cualquier consulta y requerimiento; siempre y cuando este en horario de oficina.

B. Gestión de mora diariamente llega un reporte de clientes en mora en los diferentes tramos, como cuentas por vencer en 15 días, cuentas vencidas con menos de 30 días y cuentas vencidas por más de 31 días, la gestión de mora se realiza diariamente a través de llamadas telefónicas a las cuentas en cualquiera de sus tramos dando preferencia a las cuentas por vencer y las cuentas vencidas con menos de 30 días, esto es porque para las cuentas con más de 30 días se tiene que realizar la gestión conjunta con SCI, esta gestión se realiza con visitas a los clientes según el importe atrasado.

C. Evaluación

Con información obtenida en la visita al negocio se elabora una evaluación comercial para este caso se cuenta con el sistema ISTS donde se ingresa todos los datos requeridos del negocio, podemos identificar los siguientes partes del ISTS:

1. Datos del negocio: es la parte inicial y primaria de la solicitud donde se ingresa información del cliente y del negocio a evaluar, en información del negocio se ingresa número de ruc, años de experiencia en el negocio, dirección del negocio, numero de conexión de cualquiera de los servicios del inmueble donde funciona dicho negocio, régimen en el que se encuentra el negocio, en información del cliente o representante legal de la empresa se considera



información como el número de DNI, dirección de su vivienda, estado civil, número de dependientes, fecha de nacimiento; adicionalmente se debe de considerar e ingresar a todos los relacionados de la empresa como accionistas y/o avales y, a todos los relacionados a el representante legal como cónyuge; como referencia de empresa se ingresan a todas aquellas empresas en las que el representante legal y accionistas tengan algún tipo de relación.

2. Impresión de filtro de riesgos – Buró de créditos, Buro es un filtro de riesgo privado que brinda información sobre las entidades con las que el cliente mantiene alguna relación comercial, los montos que debe el cliente a estas entidades, los días de atraso, protestos de letras y facturas, deudas a la SUNAT, deuda en proceso de pago coactivo, si el cliente ya es cliente interno del Scotiabank también se puede ver el número de operaciones y productos que el cliente mantiene con el banco como los días de atraso en el mismo.

3. Verificación domiciliaria, la verificación domiciliaria se realiza a todos los participantes que firman la solicitud de crédito y los formatos legales del expediente (pagare e instrucciones para el llenado de pagare); si se tratara de una empresa debe de participar el representante legal, el accionista mayoritario (se considera mayoritario si tiene el 50% mas 1 de participación de la empresa) y el aval si es que la operación la requiere. Hay que considerar que también participan los cónyuges. La verificación puede ser concretada por el FDN o por el gestor de SCI la decisión de quien realiza la VD es el FDN que está a cargo de la operación.



4. Verificación comercial; o también llamada “costeo”, se trata del ingreso de todos los datos financieros de la empresa con el fin de elaborar el balance y estado de pérdidas y ganancias a su vez con esta información se obtiene los ratios como liquidez, solvencia, rentabilidad, inventario, capital de trabajo, índice de endeudamiento, CEM (cuota presunta); con esta información se determina si es viable a no el otorgamiento de un crédito, indico un crédito porque inicialmente se ingresa el monto que el cliente solicita pero este se puede modificar de acuerdo a los resultados del costeo.

- Para la evaluación cualitativa, no existe una plantilla como la usan otras entidades en este caso el FDN es quien comenta sobre la cultura crediticia que tenga el cliente esto en base a los antecedentes que tenga en otras entidades, con sus clientes y proveedores así mismo se obtiene referencias de los mismos.

5. Finalmente se elabora una propuesta de crédito este se envía vía correo al oficial de crédito quien es el encargado de la aprobación de la operación, en la propuesta de crédito se detalla la información del cliente, la empresa y los participantes de la operación así mismo es en esta propuesta donde se puede dar más información sobre el negocio referente a su experiencia plan de inversión y antecedentes así mismo es acá donde se solicitan las excepciones si es que así lo requiere el funcionario de negocios.

Esta función de evaluación se cumple correctamente de acuerdo a procesos de evaluación crediticia y políticas de créditos.

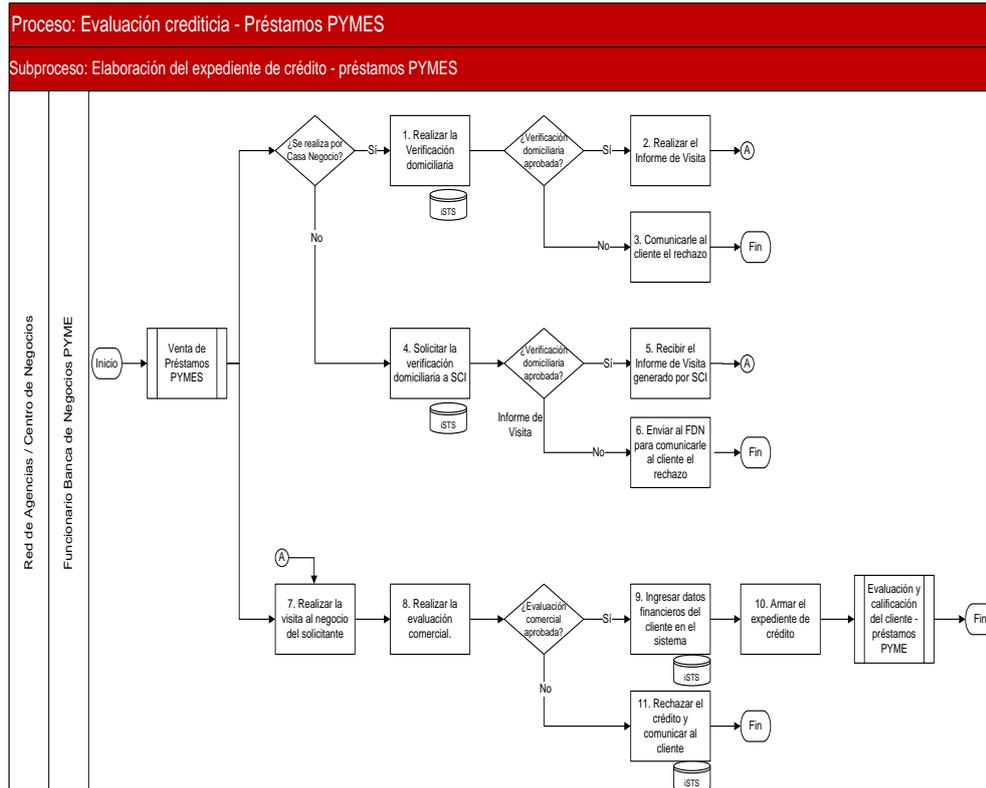


Figura N.º 5: PROCESOS: EVALUACION CREDITICIA – PRESTAMOS PYME

Fuente: Manual comercial de Scotiabank
Elaboración: Propia

6.1.3. PROBLEMÁTICA DE LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES DEL FUNCIONARIO DE NEGOCIOS

Dentro de las actividades diarias que desarrollan los funcionarios de negocios Pyme se observan los siguientes problemas:

1. En Scotiabank dan las metas al inicio del año Canadiense estas metas deben de ser cumplidas mensualmente incluyendo si el Funcionario de negocios toma vacaciones, esto se vuelve una problemática ya que no hay un Funcionario de negocios volante que pueda cubrir el puesto durante el periodo de vacaciones, la cartera de clientes es cubierta por otro funcionario de negocios de



la agencia, esto no resulta optimo ya que el Funcionario de negocios encargado no se abastece para manejar las dos carteras y se crea un desfase en el logro de las metas.

2. Se presentan retrasos en las verificaciones domiciliarias y verificaciones a la dirección fiscal de las empresas realizadas por Servicios Cobranzas e Inversiones (SCI) esto porque muchas veces la visita se realiza fuera del horario normal o el coordinado con los clientes y esto trae reproceso ya que se debe de programar nueva visita para el día siguiente.
3. En la plataforma de costeo (ISTS) se tiene un cálculo aproximado del importe por gastos familiares el cual muchas veces no se asemejan a la realidad llegando a ser montos exagerados altos, generando que la evaluación final no de como resultado la real capacidad de pago del cliente.
4. No se cuenta con las herramientas necesarias para la fuerza de venta ya que, para hallar el nivel de riesgo de cada cliente, el funcionario de negocios siempre debe de proporcionar esta información a la fuerza de venta, lo que genera más carga laboral.
5. El ingreso de expedientes al área de créditos en los últimos días de mes, hacen que la carga se duplique y genere retrasos en la aprobación de los files presentados.



6.2.DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N.º 02 “ANALIZAR LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS PYME DE SCOTIABANK AGENCIA PARQUE INDUSTRIAL AREQUIPA PERIODO 2014-2016”.

En el presente informe también se ha analizado los procedimientos que se emplean en el Área de Créditos PYME, para ello está usando un modelo de costeo denominado ISTS, este sistema agiliza la presentación de propuestas de crédito, desde el ingreso de la solicitud, la verificación domiciliaria, la impresión del Buro, el costeo de la propuesta y el ingreso de anexos. Este sistema ayuda a centralizar toda la información de un cliente o negocio sin necesidad de recurrir a otras ventanas.

FISCALIZACIÓN DE DOCUMENTOS DE SOLICITUD Y PRESENTACIÓN DE PROPUESTA DE CRÉDITO.

El funcionario de negocios:

- Todos los días debe de fiscalizar los expedientes de la fuerza de venta para programar después las visitas respectivas a los negocios, por lo general las visitas se programan un día después de la entrega del expediente y luego de 24 horas se debe de realizar el costeo de la propuesta y presentación del mismo al oficial de créditos.
- El oficial de créditos debe de contestar la aprobación de la misma dentro de 24 horas si hubiera alguna observación se debe de subsanar dicha observación y el oficial deberá de contestar en menos de 6 horas.



VISITA DE CAMPO

- En la visita de campo se debe de consignar información necesaria como:
 1. Años de experiencia en el negocio; este debe de ser como mínimo de un año para que se cumpla con la política de créditos-
 2. Verificar que tenga o casa propia o local propio para el Scotiabank es requisito indispensable contar con un inmueble propio.
 3. Revisar los PDTS y DJA, en estos documentos debemos de verificar el nivel de ingresos declarados para hallar el segmento al cual pertenecen: si el cliente declara entre 1,000 a 24,999.00 es un R1, si el cliente en promedio declara entre S/ 25,000.00 a S/ 74,999.00 es un R2, por último, si un cliente declara entre S/ 75,000.00 a más es un R3.
 4. Verificar la existencia de activos como maquinas, equipo, inmuebles, vehículos
 5. Contrastar la documentación en copia presentada en el file con la documentación en general.
 6. Las condiciones de atención para los clientes por segmento son como sigue:

Cuadro N.º 4

CONDICIONES DE ATENCIÓN PARA CLIENTES

| Segmento | Tipo de Garantía | Tipo de Cliente | Capital de Trabajo (PEN) | | Activo Fijo + Hip. Emprendedor (PEN) | | Total Exposición (RMA) |
|----------|------------------|-----------------|--------------------------|---------------|--------------------------------------|---------------|------------------------|
| | | | Limite Política | Limite Winner | Limite Política | Limite Winner | |
| R1 | Con Garantía | Cliente | 145,000 | 180,000 | 180,000 | 350,000 | 400,000 |
| | | No Cliente | 120,000 | 145,000 | 180,000 | 350,000 | 400,000 |
| | Sin Garantía | Cliente | 70,000 | 70,000 | NA | NA | 70,000 |
| | | No Cliente | 45,000 | 45,000 | NA | NA | 45,000 |
| R2 | Con Garantía | Cliente | 225,000 | 280,000 | 280,000 | 450,000 | 650,000 |
| | | No Cliente | 200,000 | 250,000 | 280,000 | 450,000 | 650,000 |
| | Sin Garantía | Cliente | 95,000 | 95,000 | NA | NA | 95,000 |
| | | No Cliente | 70,000 | 70,000 | NA | NA | 70,000 |
| R3 | Con Garantía | Cliente | 305,000 | 350,000 | 500,000* | 600,000 | 850,000 |
| | | No Cliente | 280,000 | 305,000 | 500,000* | 600,000 | 850,000 |
| | Sin Garantía | Cliente | 140,000 | 140,000 | NA | NA | 140,000 |
| | | No Cliente | 140,000 | 140,000 | NA | NA | 140,000 |

*Aplicado solamente a FDN Master, caso contrario 280,000 PEN

Fuente: Política de créditos

Elaboración: Propia

ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA DE CREDITO

Después de la visita al negocio y, al domicilio si fuera el caso; se ingresa la información obtenida al ISTS, esta plataforma consta de 15 pestañas:

La primera pestaña “**Buscar**” se usa para buscar las solicitudes que se requieran

La segunda pestaña “**Nuevo**” se usa para ingresar toda la información del negocio; como numero de Ruc, Razón Social, dirección del negocio, dirección del domicilio, régimen del negocio, estado civil del representante legal, datos de accionistas, si fuera con garantía los valores de la garantía, numero de contrato de suministro, monto a proponer y plazo.



Scotiabank **ISTS** [Ayuda] Hola: CARRON PINEDA MARIA CARMEN [Cerrar]

2. Solicitudes de Crédito 3. Verificaciones Geo-posicionamiento Geo-posicionamiento

2.6 Solicitud de Pequeña Empresa B

Enlaces Claves

Estrategia: **EMPLEE 20**
 Solicitud: 3356847
 Fecha: 30/12/2016

Producto: DESBLOQUEO + AMPLIACION LC Agencia: 594 AGENCIA PAREDES INDUSTRIAL
 SubProducto: DES-TIPO 3 + AMPL. CON INTERFAZ Canal de Venta: Fianza Ventas Externa
 Tipo Evaluación: Fluj Norma Empresa/Ind. Via: FZA DE VENTAS MORDOMPEXT Q83TAL
 Campaña: Venta Norma Promotor: 196207 JUAREZ OLIVERA, JESUS ALBERTO (A)

Natural Jurídica

Datos del Negocio

RUC: 20455845697 Régimen Tributario: Regimen General
 Razón Social: FARMACIA GAMA S.R.L. Tipo de Local: Propio
 OUI (Grupo): COMERCIO X MAYOR Y X MENOR REP Tipo de Actividad: Comercio
 OUI (Actividad): VENTA X MENOR PROD FARMAC-MEDI Inicio de Actividades: 01/01/2011
 Giro del Negocio: FARMACIA BOTICA Cnt. Loc. Propios: 0
 Dirección: GAL PERAL 316 MZ A INT 10
 Referencia: Teléfono: _____
 Dpto./Prov./Dist.: AREQUIPA - AREQUIPA - AREQUIPA E-Mail: _____
 Alrededor: Tef. Alrededor: _____
 Descripción: _____

Nro. Suministro: Electr. edad 117080

| INGRESOS Y TAS. SUNAT: | | Activos (Patrimonio Personal) | |
|------------------------|----------|-------------------------------|------|
| Ventas (Rt. R2, R3) | 14468.75 | Autoevaluado Vivienda Si | 0.00 |
| Otros Ingresos | 0.00 | Vehículo | 0.00 |
| Otros | 0.00 | Otros | 0.00 |

Datos personales

Tipo Doc. Identidad: Nro Documento: 29425149 Ap. Paterno: ZUIGA Ap. Materno: FIGUEROA Nombre(1): DAISY Nombre(2): OFELIA Ap. Casada: _____
 Sexo: Femenino Fecha de nacimiento: 23/09/1970 Teléfono: _____ Celular: 981518232
 Nacionalidad: 569 PERU Nro. Dependientes: -- Seleccionar --
 Grado de Instrucción: Universitaria Tipo de Vivienda: Propia Pagada
 Profesión: Médico T. Residencia: 15 años
 Estado civil: Casado Correspondencia: Centro de trabajo
 Dirección: MZ C LT 7 URB. LA CANTUTA
 Referencia: Gerente Agencia: 16136 ESPEJO PAREDES RENIE
 Dpto./Prov./Dist.: AREQUIPA - AREQUIPA - PAUCARPATA Funcionario Negocio: U15914 CARRON PINEDA MARIA CARMEN
 Cuenta BT: CUENTA BT. 60033902 - ZUIGA FIGUEROA DAISY E-mail: _____
 Es Eval?: Si No



| Cónyuge, Aval, Referencias | Tipo Documento | Documento | Nombres/Razon Social | Aplica Seguro | Detalle |
|----------------------------|----------------|-----------|----------------------|-----------------------|---------|
| Cónyuge (Titular) | LIB ELECTRONI | 29543406 | GAMERO OVIEDO PEDRO | <input type="radio"/> | |
| Accionista | LIB ELECTRONI | 29448070 | ZUÑIGA FIGUEROA YEDA | <input type="radio"/> | |

| ¿Tiene Convenio? | | Código Convenio |
|--------------------------|-------------------------------------|----------------------|
| <input type="radio"/> Si | <input checked="" type="radio"/> No | <input type="text"/> |

| ¿Solicita Cambio de Tasa? | | Seleccione la línea de crédito: | |
|---------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="radio"/> Si | <input checked="" type="radio"/> No | <input type="text"/> | <input type="button" value="Buscar"/> |

| ¿Financia Comisión Desembolso? | | Destaque | Ampliación |
|-------------------------------------|--------------------------|----------------------|----------------------|
| <input checked="" type="radio"/> Si | <input type="radio"/> No | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

| ¿Financia Comisión Legal? | | Tipo de Crédito |
|---------------------------|-------------------------------------|-------------------|
| <input type="radio"/> Si | <input checked="" type="radio"/> No | Pequeña Empresa B |

| ¿Compra de Deuda? | | Importe Solicitado |
|--------------------------|-------------------------------------|--------------------|
| <input type="radio"/> Si | <input checked="" type="radio"/> No | 100000.00 |

| ¿Tiene Garantía real? | | Monedas | Desgravamen |
|--------------------------|-------------------------------------|---------|--------------|
| <input type="radio"/> Si | <input checked="" type="radio"/> No | SOLES | SD Exonerado |

| Desembolso Banco de la Nación | | Riesgo Cuotas | Tasas Interés Anual | Fecha |
|-------------------------------|-------------------------------------|---------------|---------------------|------------|
| <input type="radio"/> Si | <input checked="" type="radio"/> No | 18 | 25.00 | 25/01/2017 |

| ¿Capitaliza Seguro al Bien? | | Valor Aplia. Cuota | Comisión Desembolso | Valor Seguro Prenda | Valor Comisión Legal | Total | Forma de Pago |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------|---------------------|---------------------|----------------------|-----------|---------------|
| <input checked="" type="radio"/> Si | <input type="radio"/> No | 6.607.81 | 0.00 | 0.00 | 0 | 100000.00 | ELECTIVO |

| Calcula Tasa | | Prima Vencimiento | Vto. Línea Crédito |
|---|----------------------|-------------------|--------------------|
| <input type="button" value="Calcular"/> | <input type="text"/> | 25/01/2017 | 30/12/2019 |

| Monedas | | Valor Asegurable | Valor Realización | Tipo de Garantía | Detalle de Garantía | Tipo de Seguro | Capa Seguro |
|---------|----------------------|------------------|-------------------|-------------------|---------------------|-------------------|-------------------|
| SOLES | <input type="text"/> | 0.00 | 0.00 | -- Seleccionar -- | -- Seleccionar -- | -- Seleccionar -- | -- Seleccionar -- |

| Ver | Tipo archivo | Comentario | Ruta | FechaHora |
|-----|--------------------|-----------------|---|--------------------------|
| | Solicitud y Anexos | FOTOS DE VISITA | http://SFLA-WSP61/2016/DocumentCenter/solicitud/prestamo/2016/12/30/FEB201612300000357509.pdf | 30/12/2016 06:59:47 p.m. |

Figura Nº 6: CAPTURA DE LA PLATAFORMA ISTS-INGRESO DE SOLICITUD DE CRÉDITO

Fuente: Intranet de Scotiabank-ISTS

Elaboración: Propia

Tercera pestaña – **Editar**, se usa cada vez que se requiere modificar algún dato o ingresar unos datos

Cuarta pestaña – **Guardar**, se utiliza cada vez que se ingresa información a la solicitud.

Quinta pestaña – **solicitud check list**, se usa para marcar los documentos y formatos ingresados en la solicitud de crédito.



Sexta pestaña **observar**, esta pestaña se usa para habilitar una solicitud que por defecto se rechaza por información derivada del Buro de créditos (tales como mal calificativo por deudas de consumo o por protestos de hasta s/ 25,000.00).

Sétima pestaña **Rechazar**, si en la visita de campo el FDN identifica falsedad en la información brindada, documentación adulterada entre otros se debe de ingresar una solicitud y RECHAZARLA explicando los motivos del rechazo como medio de protección y en cumplimiento a la norma del banco. También se puede rechazar la operación por decisión de mesa de aprobación, esto sucede cuando el OFICIAL DE CREDITOS no está de acuerdo con la propuesta de créditos o por tener el nivel de riesgo PCL por encima del 10%. Y para en caso no se aceptaría una excepción.

Octava Pestaña – VERIFICACION – en esta pestaña se ingresa la Verificación domiciliaria donde se describe el tipo de inmueble, zona ubicada tiempo de residencia entre otros

The screenshot displays the 'Verificación domiciliaria telefónica' interface. At the top, it shows the Scotiabank logo and the ISTS system name. The status 'Aprobada' (Approved) is prominently displayed in red. The form contains the following data:

| Fecha/Hora envío: | | Ordenado por: | | Nro. Envío: | |
|---------------------|----------|--------------------------|--|---------------|--|
| 30/12/2016 | 18:25:53 | CARRON PINEDA MARIA CARM | | 705990 | |
| Fecha/Hora llamada: | | Realizado por: | | Nro. Llamada: | |
| 30/12/2016 | 12:51:00 | CARRON PINEDA MARIA CARM | | 1 | |

Datos Solicitante:

| | | | |
|-------------------|----------------|----------|----------|
| Número Solicitud: | LIB.ELECCION.I | 29425149 | TITULAR: |
| | | | Info BD |

Datos de la llamada:

| | | | |
|-----------------------|-------------------|-------------------------|-------------------|
| Reside: | Si | Cruce (Internet) Tdp: | Cobres porce 100% |
| Situación vivienda: | Propia Propia | Nombre informante: | |
| Tiempo de Residencia: | Más de 8 años | Nro documento: | |
| Estado civil: | Casado | Parentesco: | El Mismo |
| Nro. Dependientes: | -- Seleccionar -- | Resultado verificación: | Completa |

Comentarios y/o Observaciones: [Empty text area]

Figura Nº 7: CAPTURA DE LA PLATAFORMA ISTS-REGISTRO DE VERIFICACIÓN DOMICILIARIA

Fuente: Intranet de Scotiabank-ISTS

Elaboración: Propia

El resultado de verificación debe de ser aprobada para continuar con la elaboración de la propuesta

Esta actividad es obligatoria para la aprobación de las propuestas de crédito y debe ser elaborado por el funcionario de negocios.

The screenshot displays the 'Pedido Verificación' interface in Internet Explorer. At the top, there are navigation tabs: '2. Solicitudes de Crédito', '3. Verificaciones', 'Geo-posicionamiento', and 'Geo-posicionamiento'. The main header includes the Scotiabank logo and the ISTS logo. Below the header, there are input fields for 'Número Solicitud' (33568847), 'Tipo Doc. Identidad' (LIB. ELECTRON.), 'Número Documento Identidad' (29425149), and 'Solicitante' (ZUÑIGA FIGUEROA DAISSY OFELIA). The interface is divided into sections: 'VERIFICACIONES FÍSICAS - TELEFÓNICAS (DOMICILIO)', 'VERIFICACIÓN - EVALUACIÓN COMERCIAL', and 'VERIFICACIONES ADICIONALES'. Each section contains a table of verification requests with columns for 'Detalle', 'Tipo Documento', 'Nombres', 'Verificación', 'Pedido', 'Enviado', 'Situación', 'Fecha Rpta.', 'Fis', 'Tel', 'Relación Visita', 'Inf. Geocodificación', and 'Sel'. The 'VERIFICACIONES FÍSICAS' table shows three entries: 'Titular' (Aprobada), 'Conyuge (Titular)' (Aprobada), and 'Accionista' (Pendiente). The 'VERIFICACIÓN - EVALUACIÓN COMERCIAL' table shows one entry: 'Titular' (Rechazada). At the bottom, there are navigation links: 'Agencia/agencia parque industrial', 'Acerca de ISTS', 'Privacidad', 'Contacto', and 'Términos de Uso'.

Figura Nº 8: CAPTURA DE LA PLATAFORMA ISTS-VERIFICACIONES DOMICILIARIA Y COMERCIAL

Fuente: Intranet de Scotiabank-ISTS
Elaboración Propia

VERIFICACIÓN - EVALUACIÓN COMERCIAL, En la verificación comercial se realiza el costeo de la propuesta de créditos, esta puede salir aprobada y rechazada cuando sale rechazada es posible solicitar excepciones para continuar con el proceso de aprobación.

Novena pestaña – **aprueba**, esta pestaña es de uso exclusivo del oficial de créditos.

Decima pestaña - **Buro de créditos**, el buro de créditos es el filtro que se usa en SBP, para obtener información del comportamiento financiero del cliente, protestos de pagarés o letras, deuda coactiva de la SUNAT, deuda con entidades no registradas, además de otras como movistar, claro etc.

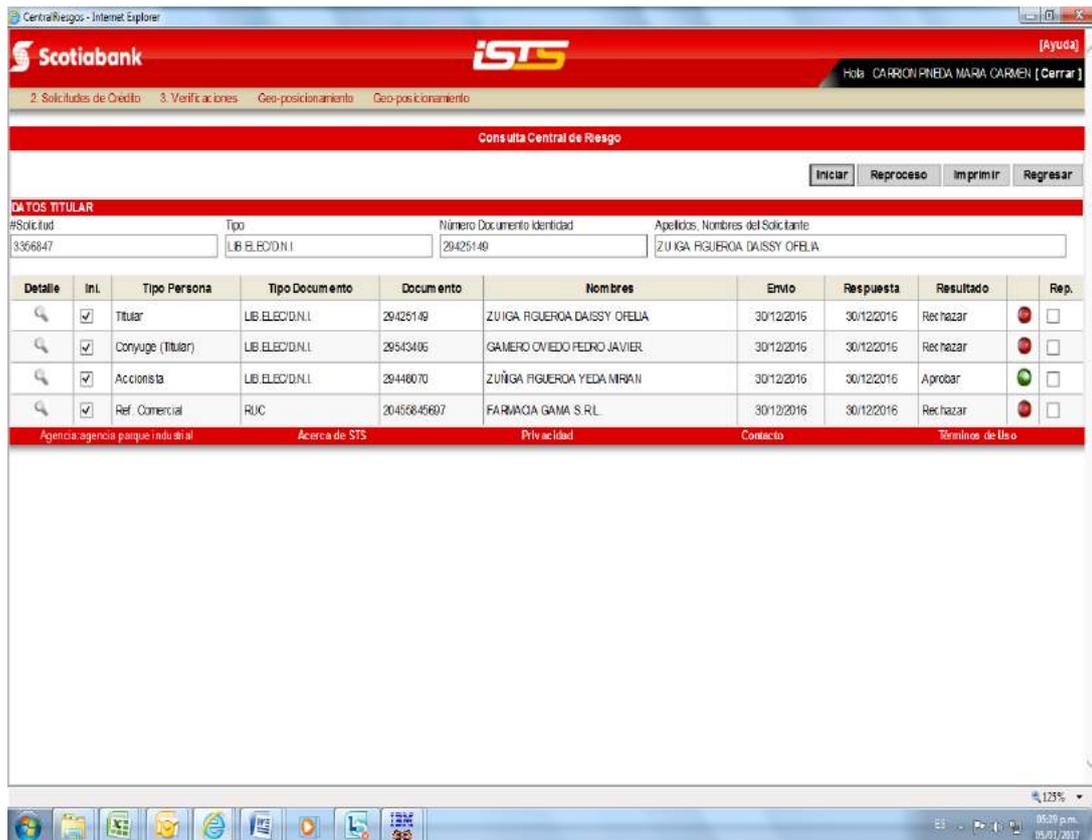


Figura N° 9: CAPTURA DE LA PLATAFORMA ISTS-BURO DE CRÉDITOS (CENTRAL DE RIESGO)

Fuente: Intranet de Scotiabank-ISTS

Elaboración: Propia

Onceava pestaña – **Ir Avales**, se utiliza para ingresar los datos del cónyuge, los avales y/ o accionistas.

Doceava, décimo tercera y la décima cuarta pestaña son usadas eventualmente, para la solicitar una excepción en la solicitud.

La décima quinta pestaña- **Formularios**, esta pestaña se usa para ingresar cada uno de los archivos requeridos por el oficial de créditos tales como: formatos, PDS Y DJA, ficha ruc, sustento de activos como maquinaria, sustento de ventas como facturas, boletas de venta cuaderno de control, tasación, DNIS, recibo de servicio, fotos de visita entre otros.

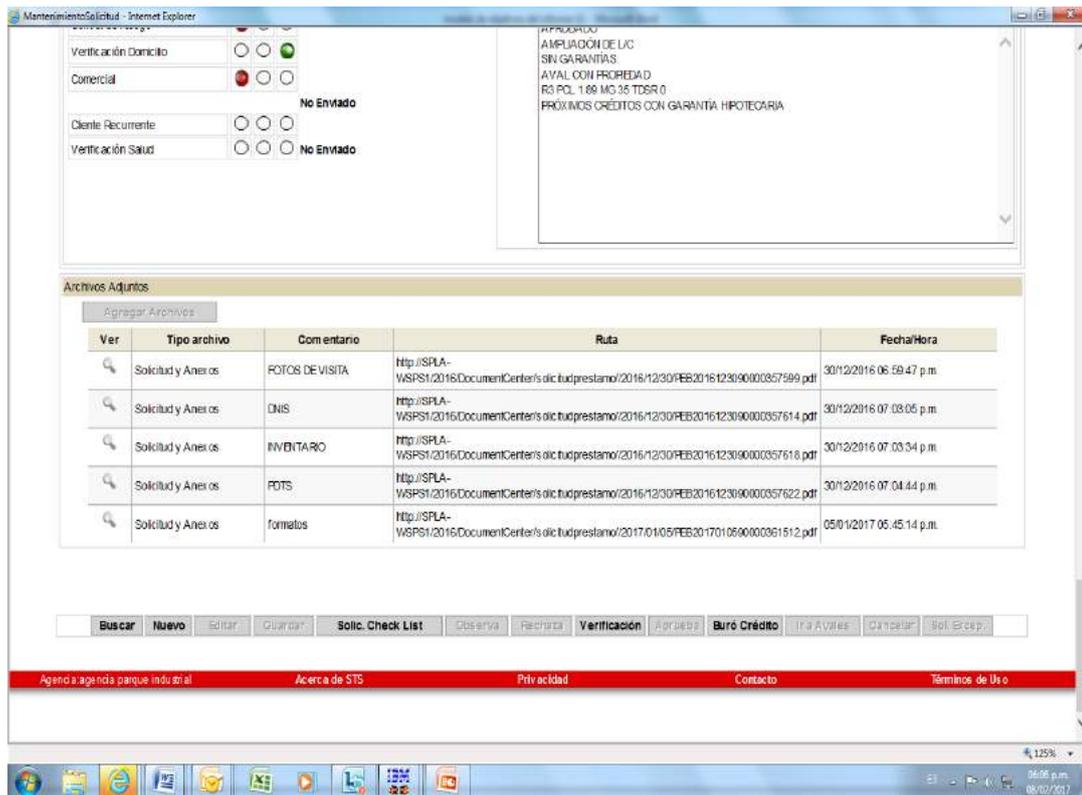


Figura N.º 10: CAPTURA DE LA PLATAFORMA ISTS-ARCHIVOS Y/O ANEXOS

Fuente: Intranet de Scotiabank-ISTS

Elaboración: Propia.

ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS Y RATIOS PARA EL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO

Para el análisis financiero del negocio se deben de costear- ingresar la información recogida en la visita comercial de esta forma se obtiene el balance y el estado de pérdidas y ganancias real de la empresa para después obtener las ratios requeridos que permitirán llegar a conocer la situación económica – financiera del negocio.

Proyección de ventas : este sirve para obtener el nivel de ventas real de la empresa, el inventario, y el margen de utilidad, para el ejemplo se toma a una Farmacia – negocio de comercio en la visita de campo se puede obtener la información de las ventas reales diarias verificando el reporte de ventas

del sistema de control de la farmacia, además del inventario actual de la empresa, para hallar el margen de ventas se verifican los precios de venta de las boletas y para hallar el precio de compra verificamos precios con las facturas de compra.

The screenshot displays the 'Verificación Comercial' interface. At the top, there are logos for Scotiabank and ISTS, along with a user greeting: 'Hola CARRION PINEDA MARIA CARMEN [Cerrar]'. Below this is a form for 'Verificación Comercial' with fields for 'Solicitud', 'Titular', 'Pedido', 'Giro', 'Fecha', 'Integrante', 'Sector', 'Estado Solicitud', and 'Situación Costeo'. The 'Situación Costeo' field is highlighted in red and labeled 'RECHAZADA'. Below the form is a section titled 'Proyección Ventas' containing a table with the following data:

| Producto de proyecciones Ventas | Unidad de medida | Frecuencia Compra | Unidades Compras | Unidades Vendidas | Stock verificado inspección | Unidades Vendidas | P.U. Compra \$/. | P.U. Venta \$/. |
|---------------------------------|------------------|-------------------|------------------|-------------------|-----------------------------|-------------------|------------------|-----------------|
| doloneuroprest | Caja | 60 | 300 | 300 | 800.00 | 800.00 | 33.26 | 72.0 |
| prlyn gotas oftalmicas | Caja | 60 | 300 | 300 | 900.00 | 900.00 | 62.74 | 88.0 |
| sildenafil | Caja | 60 | 300 | 300 | 900.00 | 900.00 | 0.76 | 2.0 |
| meloxicam | Caja | 60 | 300 | 300 | 900.00 | 900.00 | 16.28 | 50.7 |
| tibex | Caja | 60 | 500 | 500 | 900.00 | 900.00 | 3.74 | 13.0 |
| freengen | Caja | 60 | 500 | 500 | 900.00 | 900.00 | 64.64 | 58.6 |
| ciprodex x ungt | Und | 60 | 500 | 500 | 900.00 | 900.00 | 40.02 | 58.0 |
| predmasts | Und | 60 | 400 | 400 | 900.00 | 900.00 | 38.34 | 54.5 |
| spramerfco | Caja | 60 | 500 | 500 | 900.00 | 900.00 | 62.74 | 88.0 |
| ibu/rofecno | Caja | 60 | 400 | 400 | 900.00 | 900.00 | 5.34 | 10.0 |
| paracetamol | Caja | 60 | 500 | 500 | 900.00 | 900.00 | 5.31 | 10.0 |
| apronax | Caja | 60 | 60 | 60 | 70.00 | 70.00 | 108.00 | 180.0 |
| TOTALES: | | 0 | | | | | | |

Below the table is a section titled 'II. Proyección de Ventas y margen neto mediante información interna de ventas.' with a table showing daily sales and margins:

| Día | Monto | Margen |
|-----------|----------|--------|
| Lunes | 4,000.00 | 16% |
| Martes | 3,500.00 | 14% |
| Miércoles | 4,500.00 | 18% |

Figura Nº 11: CAPTURA DE LA PLATAFORMA ISTS-COSTEO

Fuente: Intranet de Scotiabank-ISTS

Elaboración Propia

Proyección de ventas y margen neto mediante información interna de

ventas: en la proyección de ventas se ingresa el monto de ventas diarias del negocio con esto se obtiene el margen de ventas diarias y así el margen de ventas mensual, con esta información el sistema toma como margen neto al menor margen obtenido entre la proyección de ventas y la proyección de ventas y margen neto.

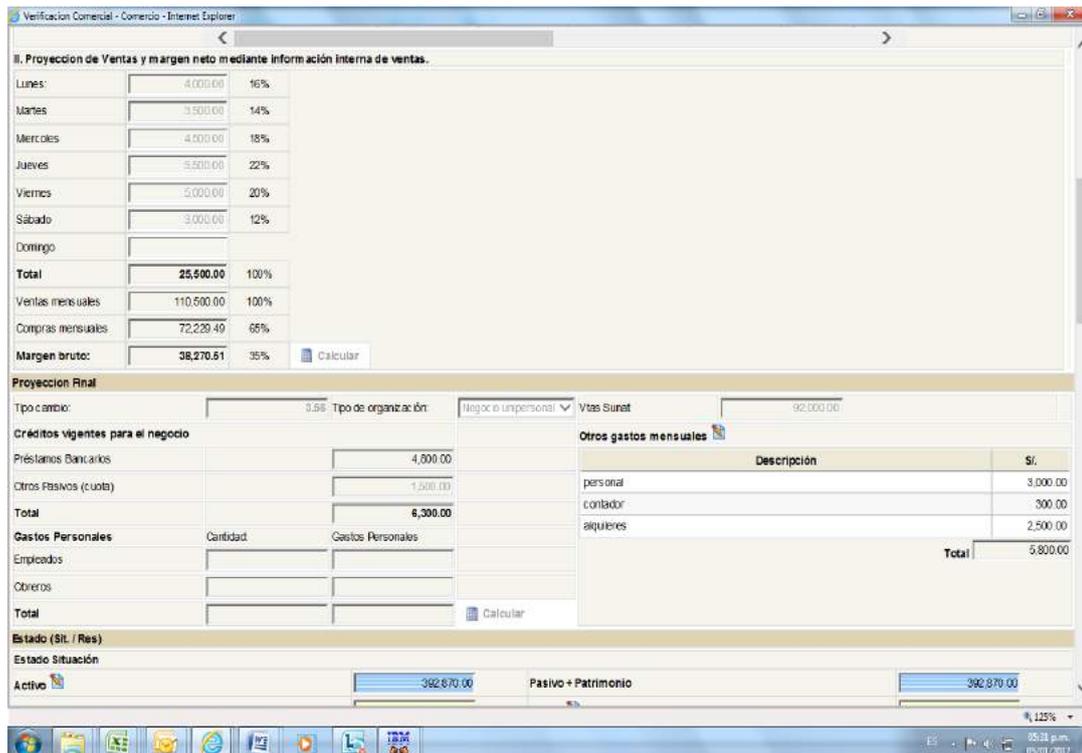


Figura N° 12: CAPTURA DE LA PLATAFORMA ISTS-COSTEO

Fuente: Intranet de Scotiabank-ISTS

Elaboración: Propia

Proyección Final

En este punto se ingresa el promedio de ventas declaradas, otros gastos mensuales que se requieren para el funcionamiento del negocio como gastos de contador, alquileres, personal de limpieza etc.,

Estado de situación

El estado de situación o balance financiero se obtiene ingresando todos los datos requeridos como el disponible que para el caso de la farmacia sería caja chica y los depósitos, exigibles: que para el caso no existe porque no se vende al crédito; realizable: inventario este dato se obtiene de proyección de ventas; activo no corriente: para el caso se consideran todo el mobiliario y equipo que se usa en el negocio.

Pasivo: ingresar los datos de pasivo requiere considerar todas las deudas de la empresa y del representante legal o del accionista mayoritario.

| Estado Situación | | | | | | | |
|---------------------------------|------------|-----------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------|----------|---------|
| Activo | 392,870.00 | | Pasivo + Patrimonio | 392,870.00 | | | |
| Activo corriente: | 311,087.00 | | Pasivo: | 70,000.00 | | | |
| Disponible | 7,000.00 | | Pasivo corriente: | 65,366.99 | | | |
| - Efectivo Soles | 7,000.00 | | Proveedores: | | | | |
| - Depósitos Bancos | | | Préstamos Bancarios | 54,366.99 | | | |
| Exigible | | | - Otros pasivos corrientes | 11,000.00 | | | |
| - Clientes | | | 2.2 Pasivo No Corriente | 13,600.01 | | | |
| - Otras cuentas x cobrar | | | - Préstamos bancarios a LP | 13,600.01 | | | |
| Realizable | 304,087.00 | | - Otros pasivos no corrientes | | | | |
| - Inventario | 304,087.00 | | Patrimonio: | 313,870.00 | | | |
| Activo No Corriente | 81,783.00 | | | | | | |
| - Inmuebles | | | | | | | |
| - Maquinaria y Equipos | 81,783.00 | | | | | | |
| Estado de Resultados | | | | | | | |
| | S/. | US \$ | % | Otros ingresos: | S/. | US \$ | % |
| Ventas | 107,141.95 | 30,096.05 | 100.00 % | Otros ingresos: | | | % |
| Costo de ventas | 72,229.49 | 20,289.18 | 67.41 % | Aquiler vivienda o cuota hipotecaria | | | % |
| Utilidad Bruta | 34,912.46 | 9,806.87 | 32.69 % | Grupo Familiar Basico | 5,200.88 | 1,741.82 | 5.79 % |
| Gastos administrativos y ventas | 6,800.00 | 1,629.21 | 5.41 % | Suma de cuotas créditos de consumo | | | % |
| Utilidad operativa: | 29,112.46 | 8,177.66 | 27.17 % | Excedente familiar: | 14,468.73 | 4,064.25 | 13.59 % |
| Cuotas de Crédito PYME | 6,300.00 | 1,769.66 | 5.88 % | Factor de Ajuste: | 1.00 | | |
| Impuestos por Pagar | 2,142.84 | 601.92 | 2.00 % | Cuota endeudamiento | 14,468.73 | 4,064.25 | 13.59 % |
| Utilidad neta: | 20,669.62 | 5,806.07 | 19.29 % | | | | |

Figura N° 13: CAPTURA DE LA PLATAFORMA ISTS-COSTEO

Fuente: Intranet de Scotiabank

Elaboración: Propia

| Verificación Comercial - Comercio - Internet Explorer | | | | | | |
|---|--------------------------------|---------------------|--------------------------------|-------------|------------|----|
| Cuotas de Crédito PYME | 6,300.00 1,789.66 5.88 % | Factor de Ajuste: | 1.00 | | | |
| Impuestos por Pagar | 2,142.84 601.92 2.00 % | Cuota endeudamiento | 14,468.73 4,064.25 13.50 % | | | |
| Utilidad neta | 20,669.62 5,806.07 19.29 % | | | | | |
| Propuestas | | | | | | |
| Indicadores | | | | | | |
| | Parámetros | Resultados | Otros Indicadores | Parámetros | Resultados | R3 |
| Liquidez: General | >1.00 | 4.76 | E | 10.00 | 12.05 | |
| Solvencia: Pasivo/Patrimonio | <=1.50 | 0.57 | Cuota propuesta /CEM | <=100.00CEM | 45.57 | |
| Rentabilidad | | | Créditos propuestos /garantía | | 0.00 | |
| Utilidad Neta/Ventas | >5.00 | 19.29 % | Cobertura Crédito propuesto | | 0.00 | |
| Utilidad Operativa/Ventas | | 27.17 % | TDSR | 50.00 % | 0.00 % | |
| Financiamiento de compras | | | | S/ | US \$ | |
| Préstamo/ Capital de Trabajo | <=1.00 | 0.41 | Total Exposición | 100,000.00 | 28,089.89 | |
| Préstamo/ Inventario | <=1.00 | 0.33 | | | | |
| Propuesta | | | | | | |

Figura Nº 14: CAPTURA DE LA PLATAFORMA ISTS-COSTEO

Fuente: Intranet de Scotiabank

Elaboración: Propia

| Verificación Comercial - Comercio - Internet Explorer | | | | | |
|--|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------|-----------------------------|
| Liquidez: General | <=1.00 4.76 | E | >999.00 12.05 | | |
| Solvencia: Pasivo/Patrimonio | >1.50 0.57 | Cuota propuesta /CEM | >100.00 45.57 | | |
| Rentabilidad | | LTV | 0.00 | | |
| Utilidad Neta/Ventas | <=5.00 19.29 % | Cobertura Crédito propuesto | 0.00 | | |
| Utilidad Operativa/Ventas | | DSR | >999.00 % 1.78 % | | |
| Financiamiento de compras | | | S/ US \$ | | |
| Préstamo/ Capital de Trabajo | >1.00 0.41 | Total Exposición | 100,000.00 28,089.89 | | |
| Préstamo/ Inventario | >1.00 0.33 | | | | |
| Propuesta | | | | | |
| Propuesta (1) | | Propuesta (2) | | Propuesta (3) | |
| Modalidad | Puntual | | (ninguno) | | (ninguno) |
| Producto | Fin. Compañías Rec. Premium | | (ninguno) | | (ninguno) |
| Destino | (ninguno) | | (ninguno) | | (ninguno) |
| Moneda | SOLES DOLARES USA | | — Seleccionar — | | — Seleccionar — |
| Monto crédito | 100,000.00 28,089.89 | | | | |
| Aporte Cliente | | | | | |
| Cuota Propuesta | 6,607.81 1,856.13 | | | | |
| Plazo Total(meses) | 00 | | 0.00 | | 0.00 |
| Tasa de Interés | 15.00 Anual Calcular Tasa | | 30.00 Anual Calcular Tasa | | 30.00 Anual Calcular Tasa |
| Garantía | — Seleccionar — | | — Seleccionar — | | — Seleccionar — |
| Moneda: | — Seleccionar — | | — Seleccionar — | | — Seleccionar — |
| Valor Realizable | Calcular | | Calcular | | Calcular |
| <input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="Procesar costo"/> <input type="button" value="Recalcular"/> <input type="button" value="Regresar"/> <input type="button" value="Regresar a solicitud"/> <input type="button" value="Imprimir"/> | | | | | |

Figura Nº 15: CAPTURA DE LA PLATAFORMA ISTS-COSTEO

Fuente: Intranet de Scotiabank

Elaboración: Propia

The screenshot displays a web application interface for credit verification. At the top, there are three columns of input fields for currency selection (Moneda), credit amount (Monto crédito), and interest rate (Tasa de Interés). Below these are fields for client information (Aporte Cliente), proposed quota (Cuota Propuesta), and total term (Plazo Total). A 'Calcular' button is present under each column. The main section is titled 'Comentarios:' and contains several text areas with labels: 'Comentario del Analista', 'Destino del préstamo', 'Infraestructura', 'Inmuebles, maquinarias y equipos', 'Mercaderías, productos terminados', and 'Utilización y competencias'. At the bottom, there is a navigation bar with links for 'Agencia/agenda parque industrial', 'Acerca de ISTS', 'Privacidad', 'Contacto', and 'Términos de Uso'. The Windows taskbar at the bottom shows the system time as 06:23 p.m. on 12/11/2018.

Figura N° 16: CAPTURA DE LA PLATAFORMA ISTS-COSTEO

Fuente: Intranet de Scotiabank

Elaboración: Propia

ANÁLISIS DE RATIOS.

Scotiabank es considerada una entidad conservadora donde lo primordial es analizar la situación económica financiera de las empresas u personas que requieran de un financiamiento, es por ello que el uso e interpretación de los ratios es la herramienta que determina en un 70% la factibilidad y aprobación de una solicitud de crédito. Las ratios que usa el ISTS para determinar la aprobación o rechazo de la solicitud son los siguientes:

1. LIQUIDEZ:

Activo Corriente / Pasivo Corriente

Esta ratio indica la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo.

2. SOLVENCIA:



Pasivo / Patrimonio neto

Todo lo que la empresa tiene (su activo) lo puede conseguir de una de las siguientes formas con sus recursos propios (patrimonio neto) o mediante recursos ajenos (pasivos) pero de una forma u otra tiene que pagarlo eso es evidente.

La inmensa mayoría de las empresas cuenta, en mayor o menor medida, con fuentes de financiación ajena, es decir deudas que tiene que pagar: podrán ser o corto o largo plazo, para financiar inversiones o para cubrir determinados gastos corrientes, procedentes de entidades bancarias o no, con devengo de interés o gratuitos, pero deudas al final y al cabo.

3. UTILIDAD NETA SOBRE VENTAS:

Utilidad Neta / Ventas

Esta ratio se puede llamar ratio de rentabilidad de las ventas, significa que la rentabilidad de ventas frente al costo de las ventas y la capacidad de la empresa para cubrir los gastos operativos y generar utilidades antes de deducciones e impuestos.

4. UTILIDAD OPERATIVA SOBRE VENTAS:

Utilidad Operativa/ ventas

La utilidad operacional está influenciada no solo por el costo de las ventas, sino también por los gastos operacionales de administración y ventas. Los gastos financieros, no deben considerarse como gastos operacionales, puestos que teóricamente no son absolutamente necesarios para que la empresa pueda operar.

5. PRESTAMO SOBRE CAPITAL DE TRABAJO:

Para este ratio primero debemos de hallar el ratio capital de trabajo:



Capital de trabajo = Activo corrientes – Pasivos Corrientes

Préstamo/ capital de trabajo

Para Scotiabank, esta ratio debe de ser menor o igual a 1.

6. PRESTAMO SOBRE INVENTARIO:

Préstamo/ inventario

Para Scotiabank debe de ser menor a 1.

7. INDICE DE ENDEUDAMIENTO.

La ratio de IE, se halla sumando las cuotas de todos los préstamos vigentes y el préstamo propuesto entre las ventas.

Scotiabank, tiene como máximo comprometer el 15% de las ventas para pagar deudas.

8. CUOTA PROPUESTA

La ratio de cuota de endeudamiento se calcula dividiendo la cuota del nuevo préstamo entre la cuota que se obtiene del balance.

Cuota del nuevo préstamo/ cuota endeudamiento

RECONSIDERACIONES

Se podrán enviar a repechaje las solicitudes que fueron rechazadas por el oficial de créditos en los casos que ameriten ser atendidas, por diferentes fortalezas que se presenten ejemplo operaciones con garantía, negocios que siendo R1 tiene un ingreso de ventas superior, operaciones que superen el monto máximo a otorgarse de acuerdo a la política de créditos.



PROBLEMÁTICA DE LOS PROCEDIMIENTOS PYME DEL SBP AGENCIA PARQUE INDUSTRIAL – AREQUIPA.

Estos procedimientos son de aplicación general para todos los analistas de créditos del país, pero dentro de su estructura se observan los siguientes problemas:

- No hay tiempo máximo de atención en los procesos de aprobación esto por la carga operativa de los oficiales de créditos.
- La atención de consultas de cliente de forma diaria resta mucho tiempo para procesar operaciones de aprobación de créditos.
- La atención de consultas de los promotores involucra mucho tiempo en los filtros de sus clientes.

6.3 DEL OBJETIVO ESPECIFICO Nº 03 “PROPONER LINEAMIENTOS DE MEJORAS PARA EL DESEMPEÑO DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES DEL ÁREA DE NEGOCIOS PYME DE SCOTIABANK AGENCIA PARQUE INDUSTRIAL AREQUIPA”

Después de realizar el análisis de las funciones y actividades de analista de créditos si como de los procedimientos que tiene el Área de Créditos PYME del SBP Agencia Parque Industrial, Como aporte del informe profesional se ha podido determinar los siguientes Lineamientos de Mejoras:

EN CUANTO A LA PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO

En la planificación del trabajo se observa que los funcionarios de negocios están sujetos a como se desarrolla el día y esto se refiere a la disciplinas



diarias es decir considerando que en la primera hora de trabajo es de coordinación con la fuerza de venta, esto incluye filtros de posibles prospectos, estudio de casos, coordinar visitas del día, etc., esta hora puede ser interrumpida por los requerimientos de clientes que se presentan en agencia, en el Scotiabank el funcionario de negocios es la primera persona que debe de dar atención a cualquier requerimiento del cliente que tiene asignado y muchos de estos requerimientos no siempre se relacionan con el tema de producción sino son temas administrativos como estados de cuenta, facturas de leasing, reclamos, apertura de ctas. Ctes., etc. es por eso que el funcionario de negocios debe de aprovechar al máximo y de manera efectiva sus tiempos ya que en el tiempo que resta después de atender a la fuerza de ventas y a los clientes podrá dedicarse a la elaboración y presentación de expedientes. Además, se debe de tener en cuenta que, entre la quincena y fin de cada mes, la presentación de solicitudes por parte de los promotores de venta es mayor a la capacidad de atención de un funcionario de negocios considerando que el funcionario de negocios debe de atender también a los clientes tutelados quienes debe de recibir un trato preferencial por el buen score interno que tiene con el SBP. Por lo que debe de Redistribuirse la carga laboral de los funcionarios de negocios.

EN CUANTO A LA EVALUACIÓN DE CREDITO

Se tiene que las plantillas de evaluación – costeo hay costos en el estado de pérdidas y ganancias que se toman de forma porcentual al ingreso llegando a tener gastos de familia que superan los s/ 15,000.00 esto hace que se quite



capacidad de pago al cliente, considerando gastos que no son reales y se obtiene un resultado irreal de la evaluación del cliente.

APROBACION DE TASA – TEA

La aprobación de tasa se debe de solicitar después de la aprobación de la línea de crédito; las mejoras de tasas se manejan bajo horarios de atención, pero algunas veces se han aprobado con una demora significativa lo que genera retraso en la respuesta para el cliente.

Por lo que se propone que el funcionario de negocios asigne el monto de gastos familiares de acuerdo a la información levantada en la visita al negocio.

EN CUANTO A LOS PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE CRÉDITOS

No se considera un horario para la atención de consultas por parte de los oficiales de créditos, el cual puede ser en cualquier momento del día, exigiendo inmediata respuesta, muchas veces interrumpen y atrasan el trabajo del oficial de Crédito. Se sugiere generar horarios de atención, estos podrían ser después de las consultas del Área de Ventas es decir de 09:25 a 9:55 a.m. y después de las visitas de campo es decir de 2:30 p.m. a 3:00 p.m., con lo que ya no se interrumpiera el trabajo oficial de créditos en cuanto a la resolución de solicitudes de créditos.

En cuanto a las políticas de créditos, se sobreentiende que estas están formuladas para minimizar el riesgo al momento de aprobar una solicitud y se asegure el retorno del préstamo a través de un impecable récord de



créditos de cada cliente, sin embargo, hay lineamientos que no se ajustan a la naturaleza de la operación. Se propone que para los casos de evaluación de créditos para obras civiles que los lineamientos sean reestructurados de acuerdo a la capacidad y requerimiento de cada cliente.

6.4.DEL OBJETIVO GENERAL. “DESCRIBIR LA ORGANIZACIÓN DEL ÁREA DE NEGOCIOS, LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES QUE DESARROLLA EL FUNCIONARIO DE NEGOCIOS PYME DE SCOTIABANK AGENCIA PARQUE INDUSTRIAL AREQUIPA PERIODO 2014-2016”.

En el presente Informe Profesional se ha procedido a describir el desarrollo y análisis de funciones y actividades del funcionario de negocio pyme y de los procedimientos del Área de Créditos Pyme en la agencia Parque Industrial – Arequipa, en los objetivos específicos 01 y 02 del presente informe.

En el desarrollo de estas labores se toman la diagramación del proceso de otorgamiento de créditos PYME por parte del SBP, el mismo que implica la participación de diferentes áreas como son: la fuerza de venta (promotores de créditos), FDN, Oficiales de créditos, el área legal en caso de hipotecas y administración de créditos conformado por talento humano especializado en ventas de intangibles siendo su principal función la captación de clientes nuevos y recolección de documentación exigida por las Políticas Crediticias Del SBP (llenado de solicitudes y armado de expedientes), es muy importante su aporte en el proceso puesto que ellos representarían la imagen de Scotiabank ante los clientes nuevos al ser el primer contacto entre el



cliente y el banco; El funcionario de negocios PYME recibe estos expedientes para proceder con la programación de visitas a clientes, la realización de una evaluación con esta información, para darse una opinión favorable o no, de darse opinión favorable es enviada al Oficial de créditos para su revisión final, caso contrario es rechazada. Finalmente, si la operación es aprobada, se completará el file de créditos para ser entregado al jefe de servicios de la agencia si se trata de una operación sin garantía si se trata de una operación con garantía se armará el file para que el área de servicio de banca de negocios active la operación y poder desembolsar. Así como la descripción que se ha realizado en los objetivos específicos del presente informe.



DISCUSIÓN

Considerando los resultados del presente trabajo se concuerda con Ibañez (1999) ya que en su tesis indica que efectivamente existe relación con el trabajo que se desempeña en Scotiabank tal como se afirma dentro de las actividades a realizar diariamente, además en los casos judicial tiene resultados directos sobre la rentabilidad de la cartera considerando que se busca reducir la mora y con ella la provisión. También se concuerda con Apaza (1998) ya que según lo revisado se puede afirmar que existe relación con el trabajo anteriormente mencionado y las actividades que realiza un Funcionario de Negocios de Scotiabank que son Revisión o Fiscalización de solicitudes de créditos con sus expedientes, estos deben de cumplir con los lineamientos de la política de créditos vigente; posteriormente se programa la visita al negocio, es en esta visita donde se busca identificar todos los índices de riesgo que pueda traer aprobar el crédito, por lo tanto esta etapa de la evaluación crediticia es la más importante porque de esta actividad dependerá contar con la información cualitativa y cuantitativa que determina cual es la capacidad de apalancamiento financiero de la empresa y si esta empresa o negocio cumple también con las condiciones cualitativas que darán la confianza de que se cumplirá con el cronograma de pagos y de esta forma minimizar el riesgo que en términos financieros esta directamente relacionado a minimizar mora. Se comparte lo indicado por Davila (1999) ya que al igual que este trabajo se indica que los responsables de la recuperación de los créditos inciden directamente en el comportamiento de la cartera de créditos del fondo rotatorio ya que no se lograron aplicar la mayoría de procedimientos y esto incidió en que no se logre recuperar los créditos otorgados que indican un alto índice de morosidad.



Además se concuerda con Pochuanca (2018) ya que de igual forma se compararan las actividades entre bancos, y se puede concluir que las actividades, responsabilidades y funciones que tienen una evaluación crediticia buscan analizar la evaluación de créditos y su repercusión en el índice de mora, tal y como se ha descrito en el presente informe profesional porque ambos trabajos guardan estrecha relación.



CONCLUSIONES

En el informe de trabajo profesional se llegó a las siguientes conclusiones:

Primero. - Según el análisis realizado, en Scotiabank dan las metas al inicio del año Canadiense estas metas deben de ser cumplidas mensualmente incluyendo si el FDN (Funcionario De Negocios) toma vacaciones, esto se vuelve una problemática ya que no hay un funcionario de negocios volante que pueda cubrir el puesto durante el periodo de vacaciones, la cartera de clientes es cubierta por otro funcionario de negocios de la agencia esto no resulta óptimo ya que el funcionario de negocios encargado no se abastece para manejar las dos carteras y se crea un desfase en el logro de las metas..

Segundo. - No hay tiempo máximo de atención en los procesos de aprobación esto por la carga operativa de los oficiales de créditos y la atención de consultas de cliente de forma diaria resta mucho tiempo para procesar operaciones de aprobación de créditos.

Tercero. - En cuanto a las políticas de créditos, estas están formuladas para minimizar el riesgo al momento de aprobar una solicitud y se asegure el retorno de los préstamos a través de un impecable récord de créditos de cada cliente, sin embargo, hay lineamientos que no se ajustan a la naturaleza de la operación. Pudiéndose proponer nuevos lineamientos para mejorar dichos procesos.



RECOMENDACIONES

Primero. – Se recomiendan que, frente al problema del exceso de la carga laboral del funcionario de negocios, se debe contar con suficiente número de funcionario volantes para que puedan cubrir al funcionario de negocios durante su periodo vacacional, y redistribuya la carga laboral a los funcionarios de negocios incrementando personal que cumpla las mismas funciones en su defecto redistribuir, a poyándose en el área de plataforma de servicios al cliente, para poder lograr las metas programadas.

Segundo. – Se recomienda incrementar el número de oficiales de créditos con la finalidad de agilizar la aprobación de propuestas de créditos que presentan los funcionarios de negocios PYME. Se sugiere generar horarios de atención, estos podrían ser después de las consultas del Área de Ventas y después de las visitas de campo, con lo que ya no se interrumpiera el trabajo al oficial de créditos en cuanto a la resolución de solicitudes de créditos.

Tercero. - Se recomienda que los lineamientos propuestos en el objetivo número tres sean considerados por la institución para poder superar y mejora los problemas que existen en la institución



BIBLIOGRAFÍA Y OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN

- Álvarez, I. (2008). *Proyectos de inversión en el sistema nacional de inversión pública - SNIP*. Grijley.
- Apaza, G. (1998). *Análisis de la colocación de créditos Caja Municipal Arequipa-Agencia Juliaca. (Trabajo de investigación)*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Brown, S. (2001). *Administración de las Relaciones con los Clientes*. Rodríguez.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los Nuevos Tiempos*. McGraw Hill.
- Davila, C. (1999). *Incidencia de Procedimientos de Recuperación en el Comportamiento de la cartera de Créditos del PECSA. (Trabajo de investigación)*. Universidad Nacional del Altiplano.
- European Commission. (2000). *Microfinance Methodological Considerations*. (2da ed.). Office for Official Publications of the European Communities.
- Gonzales, M. (2006). *Análisis de la Capacitación al Personal y su Incidencia en la Calidad de Atención al cliente en el Banco de Trabajo de la ciudad de Puno. (Trabajo de investigación)*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Gutiérrez, A. (2001). *Cimentando un proyecto de investigación*. Universidad de Granada.
- Ibañez, E. (1999). *Análisis del Sistema de Crédito y Cobranza y su Incidencia en la Institución Financiera, periodo 1996-1997. (Trabajo de investigación)*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Lescano, L. (2001). *La Disciplina del Servicio: Como desarrollar una cultura orientada al cliente*. Centro de Investigación Universidad del Pacífico.
- Martinez, M., Sushmita, R., Archuletta, A., Wentzell, P., Santa, S., Rodríguez, A., & Aragon, A. (2004). Genomic Analysis of Stationary-Phase and Exit in *Saccharomyces cerevisiae*: Gene Expression and Identification of Novel Essential Genes. *American Society for Cell Biology*, 12, 5295–5305.



Pocohuanca, M. (2018). *Evaluación de la Gestión en el Otorgamiento de Créditos a la Pequeña y Microempresa (Pymes) del "Bbva Continental - Oficina Puno*. Universidad Nacional del Altiplano.

Stanton, W., Walker, B., & Etzel, M. (2000). *Percepciones de la calidad de servicio*. Mc GrawHill.

Toso, K. (2003). *Atención al Cliente*. Business.

Zemke, R., & Albrecht, K. (1985). *Service America*. Grand Central Publishing.



CONTRATO DE CRÉDITO Y/O LÍNEA DE CRÉDITO

Conste por el presente documento el contrato de otorgamiento de crédito que celebran de una parte SCOTIABANK PERÚ S.A.A. (EL BANCO) con RUC-Nº. 20100943140 con domicilio en Av. Dionisio Delgado N° 102, San Isidro, Lima, debidamente representado por el apoderado señalado en la SOLICITUD de crédito (SOLICITUD), la misma que forma parte integrante del presente contrato y de la otra parte EL CLIENTE cuyas generales de ley se indican en la SOLICITUD, con la intervención del FIADOR, cuyas generales de ley se indican en la SOLICITUD.

El presente contrato se rige por los términos y condiciones siguientes:

PRIMERO: OBJETO DEL CONTRATO

Por el presente contrato, EL BANCO conviene en realizar una evaluación crediticia y, si lo determina, podrá otorgarle a EL CLIENTE un crédito o una línea de crédito hasta por la suma señalada en la SOLICITUD. En caso EL BANCO conceda una línea de crédito, EL CLIENTE podrá hacer uso de ésta en una o varias operaciones, previa aprobación de EL BANCO hasta por un monto no superior al máximo aprobado. Queda expresamente establecido que EL BANCO puede, en cualquier momento y sin expresión de causa alguna, variar, limitar o restringir el uso del crédito aprobado.

En caso EL BANCO haya concedido a EL CLIENTE un crédito de acuerdo a lo solicitado, EL BANCO evaluará, al vencimiento de dicha facilidad y en función al desempeño de EL CLIENTE, el otorgamiento de una línea de crédito, la misma que en caso de otorgarse, quedará sujeta a los términos y condiciones del presente contrato.

Para el acceso al crédito, control en los pagos e identificación de EL CLIENTE, EL BANCO podrá expedir una tarjeta plastificada personal e intransferible, cuyo costo será asumido por el CLIENTE, de acuerdo a lo señalado en la Hoja Resumen, que debidamente suscrita por las partes, forma parte integrante del presente contrato (HOJA RESUMEN), pudiendo EL BANCO cargar dicho costo en cualesquiera de las cuentas de EL CLIENTE, sobregirándolas si fuera el caso. Para los efectos, EL CLIENTE autoriza a EL BANCO a debitar de cualquiera de sus cuentas el importe que corresponda por dichos conceptos, incluso a sobregirarlas. Asimismo, EL CLIENTE se compromete a cancelar el crédito otorgado por EL BANCO.

El (los) desembolso(s) del (de los) crédito(s) podrá(n) realizarse en una cuenta corriente especial que para dicho efecto mantendrá EL CLIENTE en EL BANCO, en cuyo caso EL CLIENTE autoriza a EL BANCO a proceder al (a los) cargo(s) en dicha cuenta de las cuotas de amortización respectiva y/o demás cargos que deriven de la operación a la que se contrae el presente contrato. En caso de producirse un evento de incumplimiento, EL CLIENTE declara que la autorización que otorga es irrevocable y se obliga a mantener fondos suficientes en la cuenta a los efectos de cubrir en la oportunidad de cada vencimiento, los cargos respectivos.

SEGUNDO: PAGO DEL CRÉDITO Y/O DE LOS MONTOS DESEMBOLSADOS BAJO LA LÍNEA DE CRÉDITO

Forma de pago

EL CLIENTE se obliga a cancelar el crédito y/o los montos desembolsados bajo la línea de crédito, según corresponda, mediante el pago de cuotas mensuales, con los vencimientos y montos señalados en el cronograma que forma parte integrante del presente contrato y cuya copia EL BANCO pondrá a disposición de EL CLIENTE con ocasión de la utilización de la referida línea y que el mismo suscribirá como señal de conformidad con la liquidación allí detallada.

Lugar de pago

El pago de las cuotas que amortizan el crédito y/o los montos desembolsados bajo la línea de crédito, según corresponda, deberá efectuarse obligatoriamente en los establecimientos autorizados por EL BANCO.

Moneda de pago

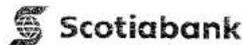
El pago de todas las cuotas y/o los montos desembolsados bajo la línea de crédito, según corresponda, deberá realizarse en la moneda señalada en la HOJA RESUMEN. No obstante, EL BANCO se reserva el derecho de aceptar el pago de las cuotas en moneda distinta a la pactada, de acuerdo con las especificaciones siguientes:

- (i) Para créditos otorgados en dólares americanos, EL BANCO podrá permitir el pago en moneda nacional al tipo de cambio venta vigente en EL BANCO en la fecha de pago, o en la fecha de vencimiento, el que fuera mayor.
- (ii) Para créditos otorgados en moneda nacional, EL BANCO podrá permitir el pago en moneda extranjera al tipo de cambio compra vigente en EL BANCO en la fecha de pago, o en la fecha de vencimiento, el que fuera menor.

Emisión del Título Valor

En respaldo de sus obligaciones frente a EL BANCO, EL CLIENTE ha entregado a este último un pagaré emitido en forma incompleta habiendo obtenido de EL BANCO una copia del mencionado título valor, así como un documento con instrucciones para su llenado. Frente al incumplimiento de las obligaciones a cargo de EL CLIENTE, EL BANCO queda facultado a completar el pagaré antes indicado, por el monto que resulte de las obligaciones vencidas y no vencidas que EL CLIENTE mantenga frente a EL BANCO, incluidos intereses compensatorios producto del financiamiento, así como los intereses moratorios correspondientes,

S.0028/06.2016



cualquiera sea la moneda en que hubieran sido pactadas. EL CLIENTE renuncia expresamente a su derecho a incluir en el mencionado pagaré una cláusula que limite su transferencia, reconociendo el derecho de EL BANCO a negociar libremente el referido título valor. EL CLIENTE declara que EL BANCO ha puesto en su conocimiento los mecanismos de protección que la ley permite para la emisión o aceptación de títulos valores incompletos.

Intereses y comisiones aplicables al pago del crédito y/o los montos desembolsados bajo la línea de crédito

EL CLIENTE declara que se le ha absuelto todas las dudas y que ha sido efectiva y previamente informado de las tasas de interés, comisiones, penalidades y gastos que sean aplicables al crédito materia del presente contrato, de acuerdo con lo señalado en el TARIFARIO vigente de EL BANCO, el mismo que es exhibido al público en todas sus oficinas y cuya parte pertinente, EL CLIENTE declara conocer y aceptar. Los montos antes mencionados, que constan en la HOJA RESUMEN, se devengarán a partir de la fecha de suscripción del presente contrato y podrán ser debitados automáticamente de cualquiera de las cuentas que mantenga EL CLIENTE en EL BANCO, aún cuando las mismas mantengan suficiente provisión de fondos o no.

En caso EL CLIENTE incumpla con cualesquiera de las obligaciones estipuladas en el presente contrato, quedará obligado a pagar la penalidad por pago tardío, adicional al interés compensatorio, según el cargo fijo acumulado al número de días de atraso fijado por EL BANCO para sus operaciones activas, el mismo que se devengará hasta la fecha en que se produzca la total cancelación de las cuotas impagas. La citada penalidad por pago tardío será exigible sin necesidad de que EL CLIENTE sea requerido al pago, de conformidad con el artículo 1333° del Código Civil.

Asimismo, EL CLIENTE reconoce y acepta que cuando las condiciones del mercado así lo ameriten y sin necesidad de intervención, autorización previa o confirmación posterior por su parte, se realizará:

(i) La modificación y/o establecimiento de nuevas tasas de interés, comisiones, penalidades y gastos aplicables (incluyendo la prima de seguro referida en la cláusula cuarta). Dichas modificaciones entrarán en vigencia a los cuarenta y cinco (45) días calendario de comunicadas a EL CLIENTE mediante los mecanismos de comunicación establecidos en la presente cláusula.

(ii) La modificación de cualesquiera de las condiciones en el crédito materia del presente contrato diferentes a tasas de interés, comisiones, penalidades y gastos (incluyendo el monto de la línea de crédito). Dichas modificaciones entrarán en vigencia a los cuarenta y cinco (45) días calendario de comunicadas a EL CLIENTE mediante los mecanismos de comunicación establecidos en la presente cláusula.

No obstante, lo indicado en el párrafo precedente, en caso de cambios que resulten beneficiosos para EL CLIENTE, tanto éste como EL BANCO acuerdan que la información sobre dichos cambios serán comunicadas a través de Scotia en línea www.scotiabank.com.pe.

En caso los cambios impliquen una modificación del cronograma, EL BANCO emitirá un cronograma con las nuevas condiciones en la oportunidad que corresponda.

Las partes acuerdan que se utilizarán como mecanismos de comunicación la publicación en cualquiera de los medios de comunicación que EL BANCO tenga a su disposición, avisos escritos al domicilio de EL CLIENTE y/o comunicados en televisión y/o radio y/o periódicos y/o mensajes por medios electrónicos y/o avisos en sus locales y/o página web y/u otros medios que EL BANCO cuente a su disposición. En dichas comunicaciones se indicará de manera expresa que EL CLIENTE podrá dar por concluido el presente contrato conforme a lo señalado en el mismo. La permanencia o continuación en el uso de los servicios por parte de EL CLIENTE, significará su total aceptación a las referidas modificaciones, por lo que de no estar conforme con ellas, EL CLIENTE deberá, manifestarlo por escrito dentro de los 5 días de recibida la comunicación y/o tomado conocimiento de la misma, cesando en ese caso el servicio no aceptado, previo pago de lo adeudado y demás obligaciones directa o indirectas que EL CLIENTE mantenga.

Compensación

EL CLIENTE autoriza a EL BANCO a hacer suya cualquier suma de dinero, bien o valor en general que por cualquier concepto le hubiese depositado o entregado a aquel, para aplicarlo al pago de sus deudas en caso exista algún incumplimiento de las mismas.

Imputación de los pagos que efectúe EL CLIENTE

Cualquier pago que efectúe EL CLIENTE se aplicará primero a los gastos, luego a los intereses y finalmente al capital, salvo que EL BANCO fije un orden de imputación distinto.

Pagos anticipados

EL CLIENTE podrá realizar pagos anticipados de sus cuotas por vencer del crédito y/o de los montos desembolsados bajo la línea de crédito, según corresponda. Dichos pagos anticipados serán efectuados de la siguiente forma:

b) EL CLIENTE deberá encontrarse al día en sus pagos.

S.0028/06.2016



De verificarse cualesquiera de las causales de incumplimiento antes indicadas, EL BANCO podrá optar por dar por vencidos todos los plazos de las obligaciones de EL CLIENTE y en consecuencia solicitar el pago inmediato de las mismas; o en su defecto, resolver el Contrato de conformidad con lo establecido en el artículo 1430° del Código Civil y exigir el pago total del crédito insóluto, previa deducción de las cuotas pagadas. En ambos casos el importe de las obligaciones vencidas e insolutas incluirán los intereses compensatorios y moratorios señalados en la HOJA RESUMEN.

En las causales de resolución establecidas en los literales a) al d), la resolución de pleno derecho operará desde la fecha en que esta decisión es comunicada a EL CLIENTE. En las causales de resolución establecidas en los literales del e) al i), EL BANCO comunicará la resolución de manera posterior a EL CLIENTE. Este aviso posterior se efectuará en un plazo no mayor a los 7 días calendario de producida la resolución.

OCTAVA: DACIÓN EN PAGO

En caso se verificase los supuestos indicados en la cláusula precedente, EL CLIENTE se obliga a entregar los bienes objeto del financiamiento u otro a discreción de EL BANCO en calidad de dación en pago, con el fin de cancelar y/o amortizar la deuda impaga.

EL BANCO se reserva el derecho de aceptar la dación en pago, en cuyo caso queda facultado a contratar los servicios especializados de un tercero a fin de tasar dichos bienes de acuerdo a su estado y a las condiciones de mercado, el costo de la tasación será de cuenta de EL CLIENTE. Si el valor del bien, según la tasación indicada, cubriese íntegramente la deuda impaga, EL BANCO procederá a cancelar la obligación. No obstante en caso el valor fuese menor o insuficiente, EL BANCO se reserva el derecho de cobrar la diferencia.

EL CLIENTE autoriza a cualquier persona que se encuentre en su domicilio entregue los bienes a EL BANCO o a un tercero designado por éste, con la sola comprobación de la ocurrencia de cualesquiera de los supuestos señalados en la cláusula sexta.

NOVENA: DECLARACIONES

EL BANCO no asume ninguna responsabilidad alguna respecto a la entrega oportuna de los bienes y las condiciones de funcionamiento y calidad de los mismos, incluidos el servicio de garantía y post-venta. EL CLIENTE declara que el crédito que recibe de EL BANCO será necesariamente utilizado en beneficio de la sociedad conyugal, de ser el caso.

De conformidad con las normas vigentes, la información proporcionada para la obtención del presente crédito tiene carácter de declaración jurada.

Si EL BANCO llegara a establecer falsedad de toda o parte de la información solicitada podrá iniciar las acciones penales correspondientes.

DÉCIMA: FIANZA

EL FIADOR se obliga frente a EL BANCO en forma solidaria, incondicionada, irrevocable e ilimitada, a fin de garantizar todas las deudas y obligaciones directas e indirectas, existentes o futuras, incluyendo intereses, gastos, costos, costas, tributos y/o todo otro concepto derivado de las obligaciones que EL CLIENTE asuma frente a EL BANCO. Así, ante cualquier incumplimiento de EL CLIENTE, el FIADOR se obliga a pagar el importe vencido e insóluto del presente crédito a sólo requerimiento de EL BANCO. La presente fianza se otorga por tiempo indefinido, asimismo, el FIADOR autoriza a EL BANCO a cargar el importe de la deuda en cualesquiera de las cuentas que mantenga en EL BANCO. El FIADOR acepta desde ya cualquier prórroga o modificación que pudieran acordar las partes contratantes respecto de las obligaciones asumidas por EL CLIENTE.

DÉCIMO PRIMERA: CESIÓN

Si EL BANCO decidiese ceder los derechos que se derivan del presente contrato, incluidas las garantías, la comunicación fehaciente de esta cesión podrá ser realizada indistintamente por EL BANCO o por el cesionario en cualquier momento, incluso en el momento mismo en que el cesionario exija al CLIENTE el pago de las cuotas que conforman el crédito.

DÉCIMO SEGUNDA: AUTORIZACIÓN PARA MANEJO DE BASE DE DATOS

EL BANCO es una institución financiera que forma parte del grupo económico internacional de The Bank of Nova Scotia (en adelante el "Grupo Scotiabank"). El Grupo Scotiabank ejerce el control sobre un conjunto de empresas del sistema financiero, seguros y de AFP, así como sobre empresas vinculadas al mercado de valores, entre otras, tanto en el Perú como en el extranjero, las cuales, por razones de sinergias, mayor eficiencia y calidad de servicios, comparten procesos de negocio, estructuras gerenciales y sistemas tecnológicos de alcance transfronterizo, dentro de los alcances permitidos por la ley.

La información sobre la identificación del CLIENTE, o datos que permitan hacerlo identificable (p.e. datos biométricos), así como sobre la información personal, financiera, crediticia, incluyendo información calificada como datos sensibles por la ley, proporcionada, de forma oral, escrita o electrónica, por EL CLIENTE u obtenida a través de otras personas, sociedades y/o instituciones (públicas o privadas, nacionales o extranjeras) es considerada como Datos Personales. Cuando el CLIENTE sea persona jurídica o patrimonio autónomo, el BANCO podrá acceder a los Datos Personales respecto de cada persona autorizada,

S.0028/06.2016



c) Al aceptar pagos anticipados, EL BANCO procederá a la reducción de intereses compensatorios correspondientes.

En el supuesto que el pago anticipado fuera realizado por un tercero, este no podrá instruir su aplicación a reducir la cuota o el plazo, en razón a lo cual las partes acuerdan que, salvo que el Cliente instruya de manera expresa y oportuna lo contrario, dicho prepago será aplicado a reducir el monto de la cuota incrementando el plazo residual del préstamo.

Cancelación anticipada

EL CLIENTE podrá cancelar anticipadamente el total de su crédito y/o del (de los) monto(s) desembolsado(s) bajo la línea de crédito, según corresponda. Dicha cancelación anticipada estará sujeta a la reducción de intereses compensatorios que corresponda.

EL CLIENTE podrá efectuar pagos anticipados con la conformidad de EL BANCO. En caso EL CLIENTE realice un prepago total del préstamo, deberá pagar la Penalidad por Cancelación Anticipado que se indica en la HOJA RESUMEN que EL CLIENTE declara conocer y aceptar. Los prepagos se imputarán en la forma que EL BANCO determine, en cuyo caso este último comunicará a EL CLIENTE el nuevo cronograma de pagos, el que para todos los efectos sustituirá al consignado en la HOJA RESUMEN.

La citada comisión será cargada automáticamente en cualquiera de las cuentas del CLIENTE y podrá ser modificada por el BANCO, en cualquier momento, lo cual será comunicado por el BANCO al CLIENTE. Dicha comunicación formará parte integrante del Contrato y tendrá el carácter de definitiva y concluyente para este último.

Mandato con representación

Sin perjuicio de lo expuesto, EL CLIENTE se obliga a otorgar a favor de un tercero que EL BANCO designará oportunamente un mandato con representación, facultándolo a concretar la transferencia del (de los) bien(es) que adquiere mediante el presente financiamiento, cuando dicho financiamiento está destinado a la adquisición de bienes de consumo y/o capital de trabajo. El mandato se otorgará de acuerdo a las condiciones y plazos que estime EL BANCO, en el supuesto que EL CLIENTE incurra en situación de morosidad o incumplimiento en el pago. En tal sentido, EL CLIENTE se obliga a suscribir los documentos públicos y privados que sean necesarios para concretar el mandato, previo requerimiento por escrito de EL BANCO.

Información periódica

EL CLIENTE podrá consultar el estado de situación del crédito y/o la línea de crédito en el momento que lo desee a través de los funcionarios de crédito correspondientes ubicados en la red de agencias de EL BANCO.

TERCERA: DE LA LÍNEA DE CRÉDITO

En caso EL BANCO otorgue a EL CLIENTE una línea de crédito, la misma se regirá por las condiciones del presente contrato y en particular por las condiciones señaladas en la presente cláusula:

La línea de crédito que se otorga tiene el carácter de revolving y de libre disponibilidad.

Queda claramente establecido que EL BANCO no aceptará sobregiros en la línea de crédito. Asimismo, EL BANCO podrá suspender la utilización de la línea de crédito, en los casos que EL CLIENTE incumpla con el pago oportuno de las obligaciones a su cargo, según los estados de cuenta referidos en la presente cláusula.

La línea de crédito será cancelada por EL CLIENTE a través de los pagos mensuales que realizará en la misma moneda de la línea de crédito, por los importes que EL BANCO indique en los cronogramas correspondientes a cada desembolso, por concepto de capital, intereses, seguro de crédito, comisión de mantenimiento y tributos correspondientes que constan en la HOJA RESUMEN.

EL CLIENTE deberá efectuar los pagos efectuados, directamente a la cuenta corriente abierta para tal fin, la misma que se indica en LA SOLICITUD, o bajo la modalidad que EL BANCO previamente le indique.

El plazo de la línea de crédito es anual, renovable en forma automática por periodos iguales, siempre y cuando EL CLIENTE haya cumplido en pagar sus cuotas en la forma y en los plazos establecidos, y reúna o mantenga las condiciones establecidas en EL BANCO para tal efecto.

SEGUROS

CUARTA: SEGURO DE DESGRAVAMEN

Las partes acuerdan que el Banco, sin estar obligado a ello, podrá contratar y mantener vigente, por cuenta y costo del Cliente, un seguro de desgravamen que cubra el riesgo de incumplimiento en el pago de las obligaciones del Cliente por causa de muerte o invalidez total y permanente, hasta por la cobertura máxima del saldo de capital adeudado, de

S.0028/06.2016



acuerdo a los términos de este tipo de pólizas, con una Compañía de Seguros a su satisfacción y que consta en la Hoja Resumen. Si el *Cliente* eligió contratar el seguro a través del *Banco*, el *Banco* no asume ninguna responsabilidad vinculada a la cobertura, límites y exclusiones de la póliza de seguro antes mencionada, ésta se limita solo a la contratación o renovación del mismo, con sus condiciones. El *Cliente* tendrá a disposición los folletos informativos otorgados por la compañía de seguros de conformidad con lo señalado en el Reglamento Marco de Comercialización de Productos de Seguros aprobado por Resolución SBS N° 2996-2010 y/o sus modificatorias.

En caso de ocurrir un siniestro cubierto por el seguro, y en tanto se informe oportuna y documentadamente la ocurrencia de dicho siniestro, ya sea al *Banco* o a la Compañía de Seguros que emite la póliza, el *Banco* cobrará directamente la indemnización que corresponda para su aplicación a las obligaciones del *Cliente*.

El *Cliente* asegurado autoriza a la Compañía de Seguros contratada por el *Banco*, en caso de ocurrir un siniestro que requiera de la cobertura de la póliza contratada, a acceder a la historia clínica en el momento que lo requiera para las evaluaciones correspondientes. En caso de incumplimiento a lo indicado en la presente cláusula, el *Cliente* asegurado perderá todo tipo de derecho de indemnización.

En caso que el *Cliente* no desee contar con el seguro ofrecido por el *Banco*, tiene la opción de contratar uno por su cuenta y endosarlo a favor del *Banco*, siempre que el mismo brinde coberturas y plazos similares o mayores requeridos por el *Banco*, asumiendo el *Cliente* el costo de la comisión por el estudio y administración de póliza endosada que se encuentra señalada en la Hoja Resumen. En defecto a lo antes indicado, el *Cliente* autoriza al *Banco*, de forma irrevocable a contratar un seguro de desgravamen cuyas condiciones se encuentran descritas en la página web del *Banco*.

El *Cliente* declara haber recibido previamente toda la información referente al seguro detallado en los numerales precedentes, incluyendo el nombre de la Compañía de Seguros, los riesgos cubiertos, monto de la prima, exclusiones y el plazo para realizar los reclamos. Asimismo, declara haber recibido conforme el Certificado de Seguros correspondiente.

QUINTA: SEGURO DEL BIEN, SOAT y GPS

Las partes acuerdan en que es obligación y de responsabilidad del *Cliente* el que durante la vigencia del crédito y mientras mantenga obligaciones de pago con el *Banco*, el/los bien/es cuya adquisición se ha financiado en mérito al presente contrato y sobre los cuales se haya requerido constituir garantía en respaldo del crédito y/o de las obligaciones a cargo del *Cliente* ante el *Banco*, identificados en el Anexo 1 del Contrato de Garantías Mobiliarias correspondiente, deberá mantenerse suficientemente asegurado por cuenta y costo del *Cliente*.

Para efectos de la obligación antes indicada, el *Cliente* podrá optar entre tomar el seguro del bien a través de la póliza que el *Banco* ofrezca para el presente producto crediticio o proceder directamente y por su propia cuenta a contratar una cobertura de seguro a través de una compañía de seguros y mediante póliza/s que cubra/n debidamente, a satisfacción del *Banco* y según sus requerimientos, los riesgos siguientes: Daño Propio (que incluya choque, vuelco, volcadura, incendio, robo total y parcial), Riesgos Políticos (que incluya huelgas y conmociones civiles, daño malicioso, vandalismo y terrorismo), Riesgos de la Naturaleza (que incluya temblor, terremoto, huayco y otros riesgos naturales), Responsabilidad Civil ante Terceros, de Ausencia de Control para Responsabilidad Civil, de Ausencia de Control para Daño Propio, con cláusula de uso de vías no autorizadas, y demás riesgos a los cuales se encuentre/n o pueda/n encontrarse sujeto/s el/los bien/es que se grava/n por el presente contrato, hasta por el/los importe/s correspondiente al valor comercial de bien. Las condiciones requeridas por el *Banco* por los seguros endosados se encuentran publicados en la página web del *Banco*.

En este último supuesto, además de la obligación de pagar la/s prima/s correspondiente/s, el *Cliente* tiene la obligación de endosar y entregar a favor del *Banco* la/s respectiva/s póliza/s así como los documentos que sustenten el pago de las primas de manera inmediata dentro de los Siete (07) días posteriores a la firma del presente contrato como condición previa al desembolso y/o, en caso de renovaciones, al vencimiento de la póliza, sin perjuicio de que las renovaciones de la cobertura deben efectuarse de manera inmediata al vencimiento no debiendo en ningún momento existir algún período de falta de cobertura del seguro contratado por el *Cliente*.

S.0028/06.2016

Scotiabank

En caso de incumplimiento en la presentación de los documentos antes indicados en el plazo establecido, el Banco estará facultado para tomar directamente el/los seguro/s objeto de esta cláusula por cuenta y cargo del propio Cliente, sin necesidad de comunicación previa en cuyo caso el importe de las primas mensuales del seguro serán cargadas a las cuotas del crédito por vencer. Lo anterior implicará la modificación del cronograma de pagos del crédito incrementándose la cuota con el importe de la prima mensual aplicable de acuerdo al tarifario de seguros y Hoja Resumen del presente contrato, lo que el Cliente declara conocer y aceptar. El nuevo cronograma de pagos se enviará al domicilio del cliente en un plazo no mayor a los 30 días calendario inmediatos siguientes a la modificación de su cronograma.

Queda establecido que en caso de ocurrir un siniestro que de acuerdo con la compañía aseguradora sea considerado como pérdida total, será decisión del Banco optar entre la aplicación de la indemnización que reconozca y pague la referida compañía, a cubrir el saldo de la deuda pendiente de pago hasta donde alcance el importe de la indemnización.

En los casos de cancelación de créditos respaldados por una garantía que respalda varios créditos, cuyo seguro se cobra a través de las cuotas del cronograma del préstamo que se cancela, el seguro de la garantía que respalda varios créditos se incluirá en las cuotas del cronograma de cualquiera de los créditos vigentes respaldados por esta garantía, a elección del BANCO.

SOAT.- Tratándose de garantía sobre vehículos automotores, sin perjuicio de lo anterior el Cliente se encuentra obligado a contratar y mantener al día el respectivo Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT, de acuerdo a las normas vigentes sobre la materia, de ser el caso. El Cliente tendrá a disposición los folletos informativos otorgados por la compañía de seguros de conformidad con los señalados en el Reglamento Marco de Comercialización de Productos de Seguros aprobado por Resolución SBS N° 2996-2010.

GPS.- Asimismo, de ser condición para la cobertura del seguro y de acuerdo a sus especificaciones, es responsabilidad del Cliente la instalación oportuna de un dispositivo GPS en el vehículo.

Queda expresa e irrevocablemente convenido y entendido entre las partes que el Banco no asume responsabilidad en caso de no optar por la facultad que por esta cláusula y en el presente contrato se le concede, ni por las consecuencias que de ello se deriven, incluso por las que pudieran corresponder como consecuencia de infraseguro o sobreseguro.

SEXTA: GARANTÍAS ADICIONALES

En los casos en que, de acuerdo a la política de créditos de EL BANCO, EL CLIENTE se encuentre obligado a otorgar garantías adicionales, lo referente a las mismas se encontrará detallado en el contrato de constitución de garantía que se obliga a suscribir.

SÉPTIMA: CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL

Se consideran causales de incumplimiento contractual las siguientes:

- a) Si EL CLIENTE dejase de pagar una o más cuotas en los plazos establecidos.
- b) Si se produjera cualesquiera de los supuestos contemplados en el artículo 175° de la Ley 26702 sobre los bienes ofrecidos en garantía a favor de EL BANCO.
- c) Si el FIADOR es sometido a un proceso concursal o si es declarado en insolvencia.
- d) Si EL CLIENTE o EL FIADOR incumpliera cualesquiera de las obligaciones asumidas con EL BANCO, adicionalmente a las derivadas del presente contrato.
- e) Si media disposición legal o mandato de autoridad competente que así lo autorice u ordene;
- f) Si el Banco verificase que algún documento y/o la información brindada por el Cliente para la obtención del crédito o en cualquier otra documentación presentada por el mismo son inexactos, incompletos, inconsistentes o falsos, contraviniendo así lo establecido en el Artículo 179 de la Ley N° 26702 y en el artículo 3 de la Circular SBS N° 2197-2011 o las normas que las modifiquen o sustituyan.
- g) Si por aplicación de las normas prudenciales emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, el Banco detectase que EL CLIENTE viene realizando operaciones inusuales, irregulares y/o sospechosas o que puedan causar perjuicio a el Banco o a sus cliente, y siempre que el Cliente no haya acreditado la procedencia legal de sus fondos u operaciones en el plazo que establezca.
- h) Si EL BANCO tomase conocimiento que EL CLIENTE está siendo investigado por lavado de activos, delitos precedentes y/o financiamiento del terrorismo por las autoridades competentes o EL CLIENTE sea vinculado con personas naturales o jurídicas sujetas a investigación o procesos judiciales relacionados con el lavado de activos, delitos precedentes y/o el financiamiento del terrorismo.
- i) Si EL BANCO tomara conocimiento que EL CLIENTE se encuentra en situación de sobreendeudamiento, en aplicación de las normas referidas a la administración de riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas, EL CLIENTE.

S.0028/06.2016



socio, o integrante según corresponda.

EL CLIENTE, de forma libre, informada, previa y expresa, consiente que EL BANCO pueda dar tratamiento a los Datos Personales, es decir podrá acceder, recopilar, registrar, organizar, almacenar, conservar, elaborar, modificar, bloquear, suprimir, extraer, consultar, utilizar, transferir o procesar de cualquier otra forma prevista por la ley.

EL CLIENTE consiente que EL BANCO podrá dar tratamiento a los Datos Personales, de manera directa o por intermedio de terceros, lo cual incluye el tratamiento necesario para: (i) la ejecución directa o por intermedio de terceras personas de los servicios financieros contratados, incluyendo la evaluación de la capacidad de pago y comportamiento crediticio en el sistema financiero, (ii) el cumplimiento de las obligaciones legales aplicables a EL BANCO, (iii) enviar a EL CLIENTE ofertas comerciales, publicidad e información en general por cualquier medio, sobre otros productos o servicios que brinde EL BANCO y/o terceros vinculados, lo que se podrá realizar a través de terceras personas; (iv) gestionar el cobro de deudas, de ser el caso; y (v) usar, compartir o transferir los Datos Personales a otras empresas que conforman el Grupo Scotiabank o lo conformen en el futuro, así como a sus socios comerciales, o terceros (por ejemplo: otros bancos, imprentas, empresas de mensajería, auditoría, entre otros), tanto dentro como fuera del país, nacionales o extranjeros, públicos o privados, con la finalidad de realizar las acciones indicadas en los puntos precedentes o con la finalidad que éstos puedan directamente ofrecer o informar a EL CLIENTE, por cualquier medio, acerca de cualquier producto o servicio que comercialicen o puedan poner en su conocimiento publicidad comercial o institucional o comunicarle promociones comerciales.

EL CLIENTE conviene en que EL BANCO podrá conservar en sus registros los Datos Personales y darle tratamiento a éstos en los términos antes expuestos de forma indefinida, aun cuando EL CLIENTE pierda su condición como tal. Los Datos Personales serán almacenados en el banco de datos de clientes del cual EL BANCO es titular o cualquier otro que en el futuro podamos establecer. EL BANCO declara que ha adoptado las medidas necesarias para mantener segura la información.

EL CLIENTE declara que se le ha informado que tiene derecho a no proporcionar los Datos Personales. De no proporcionarlos, no se podrá dar tratamiento a los mismos tal como se señala de forma precedente. Asimismo EL CLIENTE puede revocar el consentimiento para tratar sus Datos Personales en cualquier momento. Para ejercer este derecho o cualquier otro que la ley establezca relacionado a Datos Personales deberá presentar una solicitud escrita en nuestras oficinas. Se podrán establecer otros canales para tramitar estas solicitudes, lo que será informado oportunamente por EL BANCO a través de la página web.

DÉCIMO TERCERA: JURISDICCIÓN y COMPETENCIA

Las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los jueces y Tribunales del domicilio de las partes indicado en la SOLICITUD. Toda variación domiciliaria deberá ser comunicada mediante conducto notarial a la otra parte para que tenga validez respecto del presente contrato. Las comunicaciones y demás notificaciones que con ocasión del presente contrato deban cursarse las partes entre sí deberán dirigirse al domicilio indicado en la SOLICITUD.

EL CLIENTE declara aceptar la totalidad de los términos y condiciones del presente contrato y de haber leído suscrito y recibido el presente documento y la Hoja Resumen al momento de la suscripción de los mismos.

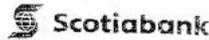
En señal de su conformidad, las partes suscriben el presente documento por duplicado.

_____ de _____ de _____
(CIUDAD)

EL CLIENTE

EL FIADOR

EL BANCO

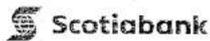


ANEXO DEL CONTRATO DE CRÉDITO Y/O LÍNEA DE CRÉDITO PEQUEÑA EMPRESA B Y MICROEMPRESA (PYME)
HOJA RESUMEN

Información de los Costos y Condiciones Crediticias. Ley 27768 / Ley 28587 y sus modificatorias / Resolución S.B.S N°8181-2012

| | | |
|---|--|--|
| Apellidos y nombres de EL CLIENTE: | | |
| Apellidos y nombres de el/la cónyuge de EL CLIENTE: | | |
| Producto 1: | Moneda: Soles <input type="checkbox"/> Dólares <input type="checkbox"/> | Monto Mínimo del Crédito/ Línea Crédito: |
| T.E.A. Fija (Compensatoria): % T.C.E.A. Tasa Costo Efectivo: % | Total de intereses: De acuerdo a cronograma adjunto | |
| Cantidad de Cuotas: | Periodo de gracia: días Periodicidad de Pago: | Seguro de desgravamen: Individual <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Solicito la entrega del cronograma final a la dirección que mantiene el Banco en sus sistemas. | | |
| Producto 2: | Moneda: Soles <input type="checkbox"/> Dólares <input type="checkbox"/> | Monto Mínimo del Crédito/ Línea Crédito: |
| T.E.A. Fija (Compensatoria): % T.C.E.A. Tasa Costo Efectivo: % | Total de intereses: De acuerdo a cronograma adjunto | |
| Cantidad de Cuotas: | Periodo de gracia: días Periodicidad de Pago: | Seguro de desgravamen: Individual <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Solicito la entrega del cronograma final a la dirección que mantiene el Banco en sus sistemas. | | |
| Producto 3: | Moneda: Soles <input type="checkbox"/> Dólares <input type="checkbox"/> | Monto Mínimo del Crédito/ Línea Crédito: |
| T.E.A. Fija (Compensatoria): % T.C.E.A. Tasa Costo Efectivo: % | Total de intereses: De acuerdo a cronograma adjunto | |
| Cantidad de Cuotas: | Periodo de gracia: días Periodicidad de Pago: | Seguro de desgravamen: Individual <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Solicito la entrega del cronograma final a la dirección que mantiene el Banco en sus sistemas. | | |
| PRODUCTO → | PEQUEÑA EMPRESA B Y MICROEMPRESA (PYME) | |
| Seguro Desgravamen sobre saldo deudor (Prima Bruta Mensual) ² | Titular | Titular + Cónyuge |
| | 0.079 % | 0.158% |
| Seguro al Bien (Prima Bruta Mensual) ³ | Inmuebles | Maquinarias y Equipos |
| | 0.028% (Sobre valor de fábrica) | 0.045% |
| Comisión por Portes | No aplica | |
| Comisión por Administración de Póliza Endosada ⁴ | US\$ 15 | |
| Gasto por Valuación/Tasación ⁵ | S/ 264 | |
| En caso de incumplimiento: | | |
| Penalidad por Pago Tardío: ⁶ | | |
| Día de Cobro | Monto S/ | Monto US\$ |
| Al día 1 | S/ 50.00 | US\$ 18.00 |
| Al día 3 | S/ 80.00 | US\$ 29.00 |
| Al día 5 | S/ 100.00 | US\$ 37.00 |
| Al día 9 | S/ 120.00 | US\$ 45.00 |
| Gastos Judiciales ⁷ | Se cobrarán según las tarifas relacionadas al proceso judicial | |

S.0713/08.2016



| Constitución de Garantías Reales (Hipoteca / Garantía Mobiliaria) | |
|--|--|
| Gastos Notariales ⁸ | Según tarifario de Notaría de la localidad correspondiente |
| Gastos Registrales ⁹ | De acuerdo a aranceles de Registros Públicos |
| Levantamiento de Garantías¹⁰ | |
| Elaboración de Minuta de Levantamiento de Garantía Real (hipoteca y garantía mobiliaria) | US\$ 50 o S/ 165 |
| Elaboración de Minuta de Levantamiento de Garantía Mobiliaria Vehicular | US\$ 50 o S/ 165 |
| Comisión y Gastos Notariales | |
| Comisión por Estudio de Poderes | S/ 40 |
| Cartas Notariales | Según tarifario de Notaría de la localidad correspondiente |
| En caso de Cancelación Anticipada: | |
| Penalidad por Cancelación anticipada: ⁽¹³⁾ | 2% sobre el saldo capital deudor |

Las partes acuerdan que estos costos durante la vigencia del crédito podrán ser modificados por EL BANCO, de acuerdo a condiciones del mercado. EL BANCO se obliga a comunicar dichas variaciones de acuerdo con lo señalado en el contrato respectivo. La permanencia o continuación en el uso de los servicios por parte de EL CLIENTE, significarán su total aceptación a las referidas modificaciones, por lo que de no estar conforme con ellas, EL CLIENTE deberá, manifestarlo por escrito dentro de los 5 días calendario de recibida la comunicación y/o tomado conocimiento de la misma, cesando en ese caso el servicio no aceptado, previo pago de lo adeudado y demás obligaciones directa o indirectas que EL CLIENTE mantenga. EL CLIENTE se obliga a cumplir con las obligaciones de pago a su cargo en forma puntual y a constituir las garantías cuando corresponda. Ante el incumplimiento del pago según las condiciones pactadas, se procederá a realizar el reporte correspondiente a las Centrales de Riesgos con la calificación que corresponda, de conformidad con el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones vigente. Los intereses compensatorios se devengarán hasta que la deuda quede íntegramente cancelada en el plazo pactado.

EL CLIENTE podrá realizar pagos anticipados por el saldo del crédito, en forma total o parcial con la correspondiente reducción de intereses al día de pago. Cuando se produzca un pago anticipado parcial de la deuda, EL CLIENTE podrá optar por reducir el importe de las cuotas o disminuir el plazo del crédito por períodos anuales.

Todas las condiciones se refieren al tarifario a la fecha en que se emite la presente Hoja Resumen.

Las transacciones antes señaladas estarán afectas a los tributos de acuerdo a disposiciones legales vigentes. En lo que respecta al ITF, la tasa actual es de 0.005%.

Las condiciones especiales del crédito¹¹: El monto total a pagar por intereses, el monto total a pagar por el crédito¹², la tasa de costo efectivo anual (T.C.E.A.), el número de cuotas, el monto de la cuota, periodicidad y fecha de pago, se indicarán en el cronograma de pagos que se entregará a EL CLIENTE con el desembolso del préstamo y que forma parte del presente documento. EL CLIENTE declara conocer y aceptar que la primera cuota de pago correspondiente a EL CRÉDITO, incluirá los intereses compensatorios generados a partir del día del desembolso hasta el pago de la primera cuota.

EL CLIENTE recibirá, una vez desembolsado EL CRÉDITO, un cronograma de pagos en el que se detallan las fechas de vencimiento finales de las cuotas de EL CRÉDITO y demás información acerca del mismo. La no observación por EL CLIENTE de este cronograma en un plazo de 30 días o el pago de cualquiera de las cuotas que el mismo señale implica la aceptación del mismo. El cronograma de pagos podrá ser modificado por variaciones en EL CRÉDITO de acuerdo a lo establecido en los respectivos contratos.

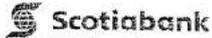
Los fiadores solidarios y/o avalistas respaldan la presente obligación así como cualquier otra obligación presente o futura, directa o indirecta que el cliente haya contratado o asuma durante su vigencia ante EL BANCO. La vigencia de la garantía será indefinida y sólo quedará liberada cuando el cliente no mantenga obligaciones pendientes con EL BANCO.

EL CLIENTE declara haber recibido la presente Hoja Resumen y el Contrato para su lectura y que EL BANCO ha absuelto todas sus preguntas, suscribiendo el presente documento y el Contrato con absoluto conocimiento de sus alcances en cuanto a derechos, obligaciones y responsabilidades contenidas.

El presente documento carece de valor si no está acompañado del respectivo contrato firmado por los representantes de EL BANCO.

¹ El Monto Definitivo se comunicará al momento del desembolso.

² MAPFRE PERÚ es la compañía de seguros que emite la póliza N° 6110610100007 en soles y N° 6110610100006 en dólares. Incluye 3% por Derechos de Emisión. Tasa mensual sobre la base de 30 días, considerando para el cálculo los días del mes en curso.



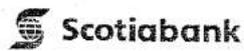
- ³ MAPFRE PERÚ es la compañía de seguros que emite la póliza para incendio N° 2010610100560 en soles y N° 2010610100559 en dólares, y la póliza de vehículos 30092 en dólares. Incluye 18% por IGV y 3% por Derechos de Emisión.
- ⁴ Por la revisión del endoso de la póliza o renovación de la misma, la cual se aplicará fuera del crédito, por única vez mediante cargo compulsivo en la cuenta del cliente, una vez efectuada la revisión de la documentación respectiva. El comprobante de pago por el cobro de dicha comisión se emitirá a fin de mes, a solicitud del cliente.
- ⁵ Solo para bienes ubicados dentro de la localidad e inmuebles hasta 700 m². Los gastos adicionales serán asumidos por el cliente.
- ⁶ Cobro de Penalidad por Pago Tardío con estructura por tramos para los Préstamos Pyme (Pequeña Empresa B y Microempresa) que rige a partir del primer día de atraso del pago de su cuota, aplicándose el cobro por importe fijo de acuerdo al plazo de atraso.
- ⁷ Las comisiones y gastos de cobranza extra-judicial y judicial serán los vigentes en el tarifario del Banco en el momento del incumplimiento.
- ⁸ Los gastos para la constitución de la garantía hipotecaria o garantía mobiliaria sobre vehículos serán cancelados por el cliente en las notarías autorizadas por el Banco.
- ⁹ Pueden variar según tarifario de SUNARP y son pagados por el cliente en Notaría.
- ¹⁰ El cliente declara que los fines del crédito son para el desarrollo de su actividad empresarial propia del objeto de su negocio.
- ¹¹ Conceptos no aplicables en los casos de líneas de crédito.
- ¹² Aplicable únicamente en el caso de pagos puntuales.
- ¹³ Aplica sólo para el caso de Persona Jurídica. Tanto para préstamos en Soles y US\$.

de del

| | |
|--|--|
| Sr(a). Cliente | Sr(a). Cónyuge del Cliente |
| Sr(a). Scotiabank Perú S.A.A. (El Banco) | Sr(a). Scotiabank Perú S.A.A. (El Banco) |

ORIGINAL – ARCHIVO

S.0713/08.2016



**REQUERIMIENTO PARA LA DISPOSICIÓN DE
LÍNEAS DE CRÉDITO PARA CAPITAL DE TRABAJO PEQUEÑA EMPRESA B Y
MICROEMPRESA (PYME)**

Fecha:

| Nombre o Razón Social del Cliente | | Documento de Identidad | | |
|-----------------------------------|-------------------|------------------------|--------------------|----------------------------------|
| | | Tipo: | Nro.: | |
| Cuenta Bantotal | | Cuenta a Abonar | | |
| | | Tipo: | Número: | |
| Condiciones de la Línea | | | | |
| Moneda: | Tasa: | Línea Aprobada: | Saldo de la Línea: | Saldo después de la utilización: |
| | | | | |
| Datos de la Utilización | | | | |
| Importe de la Disposición: | 1er. Vencimiento: | Último Vencimiento: | | |
| | | | | |
| Observaciones o Comentarios | | | | |
| | | | | |

El presente instrumento constituye addendum del Contrato de Crédito y/o Línea de Crédito suscrito por EL CLIENTE, a cuyos términos y condiciones queda sujeto.

| | | |
|------------------|---|---|
| Cliente Firma | Funcionario de Negocios / Pataforma Comercial Firma y Sello | Gerente de Agencia Firma y Sello (*) |
|------------------|---|---|

S.0363/07.2011



DECLARACION CONFIDENCIAL DE PATRIMONIO

Yo, _____ identificado con D.O.I.N° _____
de estado civil _____ y (nombre del cónyuge en su caso) _____
con D.O.I.N° _____

De conformidad con lo establecido por el artículo 179 de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros (D. Leg. 26702) declaro (amos) como bienes de mi (muestra) propiedad los siguientes:

1. BIENES INMUEBLES

| UBICACION | AREA DE TERRENO | AREA CONSTRUIDA | TIPO DE USO (a) | ESCRITURA PUBLICA (b) | RRPP (c) | VALOR DECLARADO |
|-----------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------------|----------|-----------------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| SUB-TOTAL | | | | | | |

(a) Industrial, comercial, vivienda, otros (b) la fecha y notario (c) Si el bien está inscrito en Reg. Pub. a su nombre anotar si

2. AUTOMOVILES Y VEHICULOS DE RECREACION

| MARCA Y TIPO | MODELO | AÑO DE FABRICACION | PLACA DE RODAJE | VALOR ESTIMADO |
|--------------|--------|--------------------|-----------------|----------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| SUB-TOTAL | | | | |

3. OTROS (Valores, Acciones, Participaciones, Obras de Arte, Joyas, etc.)

| DESCRIPCION | VALOR ESTIMADO |
|-------------|----------------|
| | |
| | |
| | |
| SUB-TOTAL | |

TOTAL PATRIMONIO DECLARADO

HIPOTECAS, PRENDAS Y FIANZAS OTORGADAS QUE GRAVAN EL PATRIMONIO DECLARADO

| DESCRIPCION |
|-------------|
| |
| |
| |

Dejo (amos) plena constancia que los datos que declaro (amos) son verdaderos y que lo (s) ofrezco (cernos) irrevocablemente en respaldo a los créditos directos e indirectos que tenga a bien concederme (nos) SCOTIABANK PERÚ S.A.A.

Lima, _____ de _____ de _____

DECLARANTE

CÓNYUGE DEL DECLARANTE

S.0170/08.2006 (Bx50x1)