

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA ECONÓMICA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA ECONÓMICA**



**ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGO PARA REDUCIR EL NIVEL  
DE MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DEL SEGMENTO  
PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA DEL BANCO DE CRÉDITO  
DEL PERÚ DE LA CIUDAD DE JULIACA PERIODO 2014-2015.**

**INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL**

**Presentado por**  
**Bach. JESSIKA ADJANI GUERRA VASQUEZ**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**INGENIERO ECONOMISTA**

PUNO – PERU

2018

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD DE INGENIERÍA ECONÓMICA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA ECONÓMICA**

**ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGO PARA REDUCIR EL NIVEL  
DE MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DEL SEGMENTO  
PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA DEL BANCO DE CRÉDITO  
DEL PERÚ DE LA CIUDAD DE JULIACA PERIODO 2014-2015.**

**INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL**

**PRESENTADO POR:**

Bach. JESSIKA ADJANI GUERRA VASQUEZ




Para optar el título profesional de:

**INGENIERO ECONOMISTA**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

**PRESIDENTE**

:   
\_\_\_\_\_

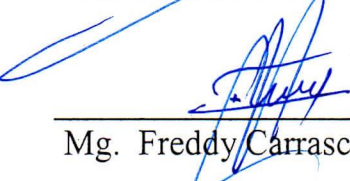
Dr. Juan Ludgerio Aguilar Olivera

**PRIMER MIEMBRO**

:   
\_\_\_\_\_

M.Sc. Richard Rene Poma Cañazaca

**SEGUNDO MIEMBRO**

:   
\_\_\_\_\_

Mg. Freddy Carrasco Choque

**DIRECTOR**

:   
\_\_\_\_\_

Dr. Cristobal Rufino Yapuchura Saico

Línea: Economía de la empresa.

Sublínea: Morosidad bancaria.

Fecha de sustentación 18/12/2018

**DEDICATORIA**

*A mis padres Nery y Divan por su  
constante apoyo en la culminación de mi  
mayor anhelo.*

## AGRADECIMIENTO

- A mis padres, esposo e hijos, por inspirarme en la conclusión de esta meta tan importante.
- Al Director del presente informe, por el apoyo en la culminación del presente informe.
- A los Docentes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano, por compartir sus conocimientos y experiencias profesionales con mí persona.

*Jessika Adjani Guerra Vásquez*

## ÍNDICE

LISTA DE TABLAS	
LISTA DE FIGURAS	
LISTA DE SIGLAS	
RESUMEN.....	9
INTRODUCCION.....	11
<b>CAPÍTULO I: REPORTE DE ACTIVIDAD PROFESIONAL.....</b>	<b>13</b>
1.1 LISTADO DE CARGOS Y BREVE DESCRIPCIÓN DE LABORES REALIZADAS .....	13
1.2 DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN MOTIVO DE ESTUDIO.....	16
1.2.1 CARACTERÍSTICAS DE LA INSTITUCIÓN .....	16
1.2.2 UBICACIÓN .....	18
1.2.3 ORGANIZACIÓN.....	18
1.2.4 OBJETIVOS INSTITUCIONALES .....	23
1.2.5 ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES .....	23
1.2.6 VALORES INSTITUCIONALES.....	24
<b>CAPÍTULO II: EXPOSICIÓN ANALÍTICA DEL INFORME PROFESIONAL 25</b>	
2.1 DESCRIPCIÓN ANALÍTICA Y PROBLEMÁTICA DEL TEMA DE TRABAJO .....	25
2.2 EL PROBLEMA OBJETO DE ESTUDIO .....	27
2.3 OBJETIVOS DEL INFORME PROFESIONAL .....	28
2.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	28
2.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	29
2.4 ANTECEDENTES, MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL DEL INFORME .	29
2.4.1 ANTECEDENTES .....	29
2.4.2. MARCO TEÓRICO .....	33
2.4.3. MARCO CONCEPTUAL .....	45
2.5 MÉTODOS PARA LA OPERACIONALIZACIÓN DE LOS OBJETIVOS .....	53
2.6 ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y RESULTADOS.....	54
2.7 SOLUCIONES TEÓRICAS Y APORTES PLANTEADOS .....	90
2.8 CONCLUSIONES .....	93
2.9 RECOMENDACIONES.....	95
BIBLIOGRAFÍA .....	96

**LISTA DE TABLAS**

Tabla 1: Clasificación del deudor según las centrales de riesgo .....	36
Tabla 2: Estructura de las colocaciones del sistema financiero.....	55
Tabla 3: Tipos de crédito del sistema financiero .....	57
Tabla 4: Tasa de morosidad según tipo de entidad financiera (Porcentaje) .....	57
Tabla 5: Captaciones del sector financiero (2010-2014) Millones de nuevos soles.....	58
Tabla 6: Participación de mercado del BCP periodo del 2012 Al 2015 (%).....	59
Tabla 7: Participación de mercado del BCP según el tipo de crédito periodo 2014 y 2015 (%) .....	60
Tabla 8: Evolución de la estructura de crédito según categoría del riesgo del deudor BCP Agencia Juliaca 2014 (%) .....	63
Tabla 9: Evolución de la estructura de crédito según categoría del riesgo del deudor BCP Agencia Juliaca 2015 (%) .....	64
Tabla 10: Mora del cliente La Ruletita entre 2014 y 2015 (S/) .....	82

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Estructura orgánica del Banco de Crédito del Perú.....	19
Figura 2: Estructura orgánica del Banco de Crédito del Perú.....	20
Figura 3: Evolución del PBI 2002-2014 .....	25
Figura 4: Participación de las entidades del sistema financiero 2015 .....	56
Figura 5: Distribución de deudores (Porcentaje) .....	58
Figura 6: Captaciones del sector financiero (2010-2014) Millones de soles.....	59
Figura 7: Evolución de la morosidad según tipo de crédito 2014 y 2015 .....	61
Figura 8: Índice de morosidad del BCP 2012 – 2015 (%).....	61
Figura 9: Morosidad por tipo de crédito Dic. 2015 (%) .....	62
Figura 10: Evolución de la estructura de crédito .....	63
Figura 11: Evolución de la estructura de crédito según categoría del riesgo del deudor BCP Agencia Juliaca 2014 (%) .....	64
Figura 12: Evolución de la estructura de crédito según categoría del riesgo del deudor BCP Agencia Juliaca 2015 (%) .....	64
Figura 13: Evolución del gasto neto de provisiones del BCP (Millones de soles).....	65
Figura 14: Evolución del costo del riesgo del BCP (Porcentaje) .....	65
Figura 15: Pilares para otorgar un crédito .....	69
Figura 16: Etapas del otorgamiento de crédito. ....	70
Figura 17: Etapas de otorgamiento de crédito .....	76
Figura 18: Flujo del proceso de premora .....	85

**LISTA DE SIGLAS**

BCP	Banco de Crédito del Perú
SUNAT	Superintendencia Nacional de Administración Tributaria
IMF	Instituciones Microfinancieras
CMAC	Caja Municipal de Ahorro y Crédito
CRAC	Caja Rural de Ahorro y Crédito
SBS	Superintendencia de Banca y Seguros
COFIDE	Corporación Financiera de Desarrollo
EDPYME	Entidad de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa
RUC	Régimen Único de Contribuyente
TEA	Tasa Efectiva Anual
ASBANC	Asociación de Bancos del Perú
PYMES	Pequeñas y Medianas empresas



## RESUMEN

El informe de experiencia profesional titulado “Análisis de la gestión de riesgo crediticio para reducir el nivel de morosidad en el segmento de la pequeña y mediana empresa del Banco de Crédito del Perú, agencia Juliaca 2014 - 2015”. Tiene como objetivo analizar la gestión de riesgo crediticio para reducir el nivel de morosidad en el segmento de la pequeña y mediana empresa del Banco de Crédito del Perú. Los métodos que se utiliza son: método deductivo e inductivo. La gestión de riesgo crediticio del BCP se enfoca en la construcción de una gestión de riesgo sólido, empezando por la actualización de la estructura de gobierno para el apetito de riesgo, vinculando al BCP con sus unidades de negocio. Con el objetivo de consolidar una cultura de riesgos consistente con las mejores prácticas de la industria, el BCP dispuso programas y capacitaciones continuas de formación sobre gestión de riesgos para los colaboradores involucrados en la toma de riesgos. La gestión de riesgo crediticio los está relacionando con los procesos y herramientas utilizadas para la aprobación de créditos, con estos nuevos procesos el BCP espera mejorar sus resultados. El Banco de Crédito del Perú cuenta con un proceso de otorgamiento de crédito compuesto por tres pilares: Otorgamiento, seguimiento y recuperación. El BCP realiza una forma de controlar el nivel de riesgo crediticio, que es a través de una alerta premora.

Palabras clave: Gestión de cartera, morosidad, riesgo crediticio.

## ABSTRACT

The professional experience report entitled "Analysis of credit risk management to reduce the level of procrastination in the small and medium-sized business segment of Banco de Credito del Peru, agency Juliaca 2014 - 2015". Its objective is to analyze credit risk management to reduce the level of procrastination in the small and medium-sized business segment of Banco de Credito del Peru. The methods used are: deductive and inductive method. BCP's credit risk management focuses on the construction of sound risk management, starting with the updating of the governance structure for risk appetite, linking the BCP with its business units. With the aim of consolidating a risk culture consistent with the best practices of the industry, the BCP provided continuous training programs and training on risk management for employees involved in risk taking. The credit risk management is relating them to the processes and tools used for the approval of credits, with these new processes the BCP expects to improve its results. Banco de Credito del Peru has a credit granting process comprised of three pillars: Granting, monitoring and recovery. The BCP performs a way to control the level of credit risk, which is through a premora alert.

Key words: Portfolio management, procrastination, credit risk.

## INTRODUCCIÓN

En el año 2015, la morosidad en el Perú se incrementó en 37% con respecto al año anterior, cifra mayor en comparación al crecimiento de las colocaciones y captaciones del sistema financiero del mismo año.

Para Camargo (2004), el riesgo crediticio surge por la probabilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago inoportuno de las obligaciones pactadas, es decir la probabilidad de que el dinero prestado no sea devuelto en el tiempo y la forma pactadas.

En la evaluación del riesgo crediticio se realiza el análisis del crédito (cuantitativo y cualitativo), se desarrolla el proceso crediticio a fin de disminuir el riesgo de la cartera de crédito. Este proceso es determinante en la toma de decisiones respecto al riesgo que asumirá el Banco de Crédito del Perú, siendo el funcionario de negocio el responsable de realizar la evaluación.

El objetivo del informe de experiencia profesional es analizar la gestión de riesgo crediticio para reducir el nivel de morosidad en el segmento pequeña y mediana empresa del Banco de Crédito del Perú, agencia Juliaca, durante el periodo 2014 al 2015. Para alcanzar el objetivo, en el primer capítulo se presenta el reporte de la actividad profesional, cargo, funciones y descripción del Banco de Crédito del Perú motivo de estudio. En el segundo capítulo se desarrolla la descripción problemática del tema de trabajo.

Luego se presentan los objetivos que han sido propuestos en el informe. Se

muestra los antecedentes referentes a la gestión de riesgo crediticio, y el marco conceptual. Seguidamente se muestra los métodos para la operacionalización de los objetivos, en donde se presenta los métodos deductivo e inductivo, se determina la muestra, las técnicas de recolección de datos, el tratamiento de los datos o información obtenida.

Se muestra el análisis de información y los resultados del informe, en donde se analiza la gestión de riesgo de los créditos registrado durante el periodo 2014 al 2015. Finalmente, se presentan las soluciones teóricas, conclusiones y recomendaciones del informe.

## CAPÍTULO I

### REPORTE DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL

#### 1.1 Listado de cargos y breve descripción de labores realizadas

##### Cargos:

A. Institución: Promujer – Juliaca.

Fecha de Ingreso: 01 de abril del 2004.

Cargo: Asistente de créditos.

Del 01-04-2004 al 31-03-2005.

Funciones:

- Capacitación de asociaciones comunales sobre el tema de créditos grupales.
- Verificación de domicilio de cada socia y desembolso del crédito.
- Reuniones para el pago por parte cada uno de los socios.
- Recuperación de los créditos en conjunto con la junta directiva de la asociación.

B. Institución: Banco de Crédito del Perú – Juliaca.

Fecha de Ingreso: 01 de agosto del 2005.

Cargo: Asistente de créditos.

01-08-2005 al 31-12-2005

Funciones:

- Fiscalización y digitación de solicitudes PYME, orden administrativo.
- Apoyo incondicional a otras áreas.

Cargo: Analista de créditos.

Del 01-01-2006 al 30-04-2008

Funciones:

- Evaluación de crédito PYME y comercial.
- Revisión de expedientes.
- Realizar la evaluación de campo levantando información fidedigna.
- Elevar la propuesta de crédito para evaluación.
- Coordinar y monitorear la gestión de cobranzas periódicamente; trabajando en coordinación con el área de Cobranzas de Riesgos Banca Minorista.
- Proponer acciones de mayor eficacia o eficiencia a la gestión de cobranzas.
- Capacitación en temas de evaluación crediticia a los nuevos funcionarios de negocios.

Cargo: Funcionario de negocios

Del 01-05-2008 hasta la actualidad.

Funciones:

- Planificación de la gestión comercial de cartera, ejecución de acciones planificadas con clientes de cartera, elaboración de propuestas de crédito para los clientes de la cartera, administración y seguimiento de cartera.
- Planificación de los contactos proactivos que llevará a cabo durante el mes.
- Determinar el plan de acción y el tipo de contacto a establecer con cada cliente (presencial, con compañía del gerente de la oficina, telefónico o vía correo electrónico).
- Preparación para cada contacto proactivo, priorizando las visitas a los clientes.

- Conocer las necesidades del negocio del cliente.
- Realizar visitas o contactos, telefónicos o vía correo electrónico, de acuerdo al plan establecido.
- Generar confianza con sus clientes de manera que le proporcionen información verídica y completa.
- Utilizar la relación personal como una ventaja respecto de otros bancos.
- Hacer visitas no planificadas, convenientes desde el punto de vista geográfico, de clientes cercanos, a fin de reforzar la relación con el cliente y actualizar periódicamente la situación financiera y comercial del cliente.
- Identificar necesidades financieras de sus clientes.
- Conocer y mantener actualizado la situación financiera integral de cada cliente.
- Comprender claramente las pautas para el proceso de aprobación de créditos.
- Realizar la evaluación de campo levantando información fidedigna.
- Elevar la propuesta de crédito para evaluación en el comité de crédito.
- Recabar los documentos requeridos de los clientes.
- Hacer seguimiento a las operaciones que se encuentran en evaluación.
- Brindar al comité de crédito información suplementaria necesaria fuera de la documentación tradicional para demostrar el valor financiero.
- Atender a los clientes en el día a día.
- Educar al cliente con respecto a la atención en la oficina y respuesta a correos electrónicos y llamadas a la oficina.
- Ofrecer un servicio excelente mientras se encuentra fuera de la oficina.
- Convertir las solicitudes de servicio en oportunidades de venta.
- Garantizar que la cartera se mantenga en orden administrativo.

- Cobranzas actualizadas.
- Constitución de garantías.
- Mantener actualizado los expedientes de los clientes.
- Procesar documentos de conformidad con los procedimientos del BCP.
- Orientar al asistente en la administración de los requerimientos del día a día de los clientes.
- Identificar alertas tempranas de complicaciones de su cartera.
- Coordinar con cobranzas las acciones a tomar para ordenar a su cliente, de identificar alguna alerta.

## **1.2 Descripción de la institución motivo de estudio**

### **1.2.1 Características de la institución**

El Banco de Crédito del Perú, llamada durante sus primeros 52 años Banco Italiano, inicio sus actividades el 9 de abril de 1889, adoptando una política crediticia inspirada en los principios que habrían de guiar su comportamiento institucional en el futuro. El 01 de febrero de 1942, acuerda sustituir la antigua denominación social, por la de Banco de Crédito del Perú.

Así, el Banco Italiano, el primero en el país, cierra su eficiente labor después de haber obtenido los más altos resultados. Con el propósito de conseguir un mayor peso internacional, ha instalado sucursales en Nassau y en Nueva York, hecho que le ha convertido en el único Banco peruano presente en dos plazas financieras más importantes del mundo.



La expansión de sus actividades le ha creado la necesidad de una nueva sede para la dirección central. Con ese fin se ha construido un edificio de 30,000 m<sup>2</sup>, aproximadamente, en el distrito de la Molina. Luego, con el objetivo de mejorar sus servicios, ha establecido la red nacional de tele proceso, que a fines de 1988 conectaba casi todas las oficinas del país con el computador central de Lima; asimismo, crea la cuenta corriente y libreta de ahorro nacional, e instala una extensa red de cajeros automáticos.

En 1993, adquiere el banco popular de Bolivia, hoy banco de crédito de Bolivia. Un año más tarde, con el fin de brindar una atención aún más especializada, crea credifondo, una nueva empresa subsidiaria dedicada a la promoción de los fondos mutuos, al año siguiente crea credileasing, empresa dedicada a la promoción de arrendamiento financiero. Durante los 90, la oficina de representación en Santiago de Chile, desarrolló una interesante actividad, dado el notable incremento de capitales chilenos invertidos en empresas peruanas.

La recuperación de los jóvenes talentos que emigraron entre 1970 y 1990 al extranjero, fue otro aspecto importante de esa década, Esos profesionales, sólidamente formados en centros académicos y empresas importantes de los Estados Unidos y Europa, han contribuido a confirmar la imagen que siempre tuvo, un banco con espíritu moderno.

Al cumplir los 125 años en el mercado local, la institución cuenta con 375 agencias, más de 1,800 cajeros automáticos, más de 5,600 agentes BCP y más de

15,000 colaboradores, así como bancos corresponsales en todo el mundo.

El BCP trabaja permanentemente por asegurar la calidad de servicio que ofrece a sus clientes, tanto internos como externos. Por esta razón se ha comprometido a satisfacer las expectativas del cliente a través de su misión: “servir al cliente”. Además, el BCP ofrece ser un banco simple, dedicado, flexible y accesible, para estrechar un vínculo de permanente confianza y fidelidad con sus clientes.

El BCP cuenta con una cultura de calidad y una estructura de mejora continua para lograr la satisfacción total. Para lograrlo, realizó estudios para conocer cuáles son las expectativas y para medir la satisfacción del público con el servicio que ofrece. De esta manera, pudo analizar la relación de los clientes con el BCP y así estar más atentos a las necesidades de los clientes.

### **1.2.2 Ubicación**

El Banco de Crédito del Perú, se encuentra ubicado en la ciudad de Juliaca y cuenta en la actualidad con 4 agencias con las siguientes direcciones:

- Jr. Mariano Núñez 138 Urb. Cercado.
- Jr. Túpac Amaru 1176 Urb. Túpac Amaru.
- Jr. Jáuregui 255 Urb. Cercado.
- Calle Tumbes y Jr. San Martín local R3 Real Plaza Juliaca.

### **1.2.3 Organización**

Es el diseño que sirve de base para el funcionamiento adecuado, coordinado,

equilibrado e integrado de la organización, presenta las diversas interrelaciones existentes entre los diferentes elementos que lo conforman, por lo que el Banco de Crédito del Perú cuenta con organigrama, donde se tiene las unidades orgánicas (Directorio, gerencia general, división, departamentos, unidades y secciones) correspondientes.

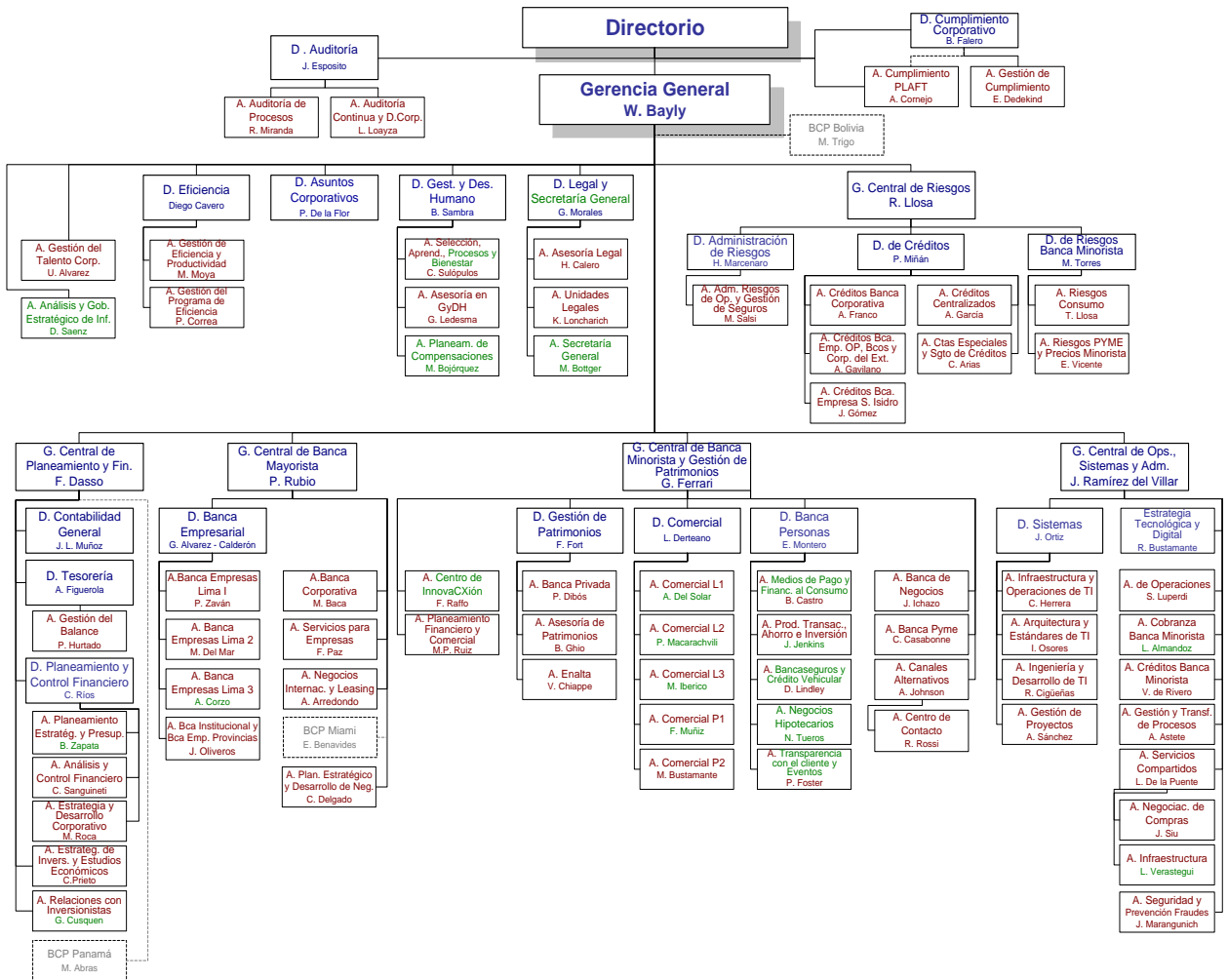
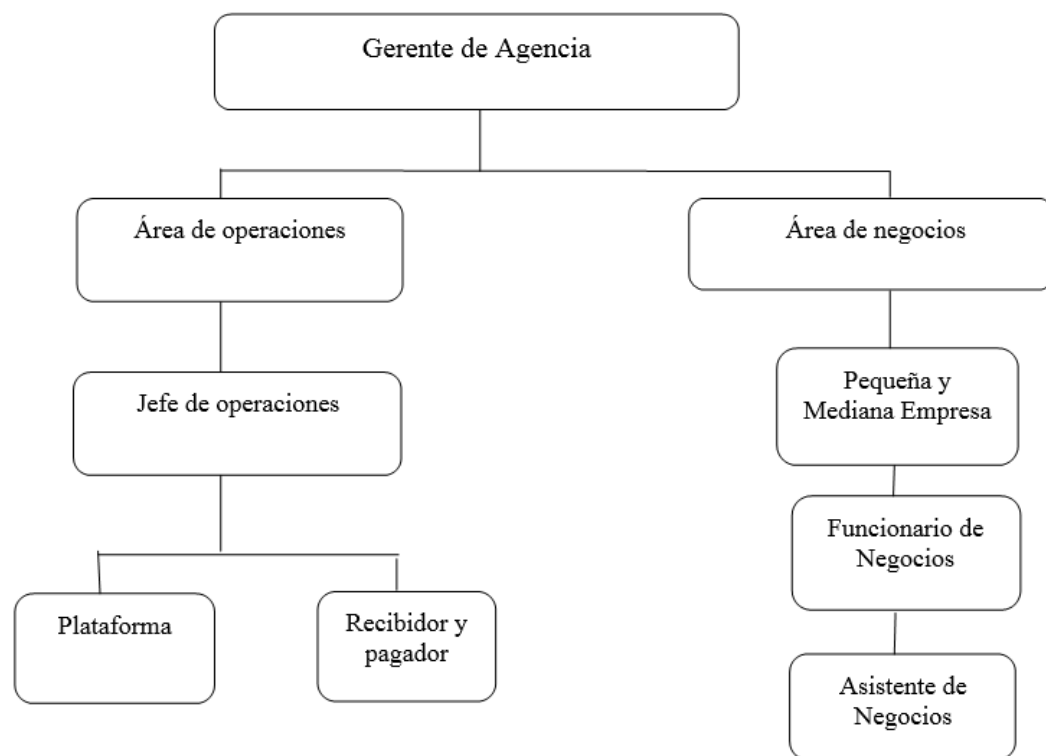


Figura 1: Estructura orgánica del Banco de Crédito del Perú

Fuente: MOF, Banco de Crédito del Perú - 2015



**Figura 2: Estructura orgánica del Banco de Crédito del Perú**

Fuente: Memoria Anual, Banco de Crédito del Perú - 2015

Gerente de agencia

Funciones:

- Ejercer la representación legal e institucional dentro de su jurisdicción y de acuerdo a los poderes otorgados por Banco de Crédito del Perú.
- Definir las estrategias de trabajo que garanticen que la agencia alcance posicionamiento institucional y un porcentaje significativo del mercado en el ámbito de su jurisdicción, de acuerdo a la gestión realizada en productos de créditos y de captaciones.
- Asegurar que el proceso de captación, evaluación, aprobación y recuperación de la cartera de créditos asignada al personal de negocios, se realice de acuerdo a las políticas, procedimientos establecidos.
- Administrar la cartera de créditos teniendo como objetivo el cumplimiento

de las metas del plan de negocios aprobado para la agencia.

#### Jefe de operaciones

##### Funciones:

- Administrar y asegurar el abastecimiento oportuno de bienes y servicios que garanticen el normal desarrollo de las actividades en las oficinas asignadas.
- Asegurar la provisión oportuna y eficiente de recursos financieros, de acuerdo a la necesidad de efectivo para las colocaciones, así como, para los gastos administrativos y propios de la oficina.
- Administrar los procesos de la gestión de desarrollo del personal asignado.
- Brindar información oportuna y veraz sobre las características, requisitos y demás condiciones asociadas a los productos y servicios que otorga la entidad conforme a lo dispuesto en el reglamento de transparencia de información y el sistema de atención al usuario.

#### Funcionario de negocios

##### Funciones:

- Promocionar los productos de la organización, identificar y proponer a quien corresponda las oportunidades de negocio que permitan el crecimiento y diversificación de la cartera de créditos y de captaciones de la oficina.
- Ejecutar las estrategias establecidas para la fidelización de clientes
- Evaluar y calificar a los clientes, cuyas solicitudes haya promovido o le hayan sido asignadas.
- Elaborar los expedientes de crédito que sustenten las operaciones de crédito y refinanciamientos.

- Aprobar las operaciones de crédito que correspondan a su nivel de autonomía.
- Realizar acciones de seguimiento y recuperación de los créditos asignados a su cartera.
- Reportar al gerente de agencia los casos de créditos con problemas de recuperación, proponiendo la solución más conveniente.

#### Asistente de negocios

##### Funciones:

- Recibir y revisar los documentos que presenta el solicitante de un crédito para confirmar que cumple con los requisitos solicitados para su evaluación.
- Registrar información en el sistema: registro de clientes, registro de solicitudes y registro de documentos por solicitud.
- Consultar con las centrales de riesgo a fin de obtener información de la condición del solicitante del crédito en el sistema financiero.
- Registrar las solicitudes y expedientes de créditos de los clientes potenciales, sin antecedentes crediticios negativos.
- Registro y evaluación de firmas y poderes para los expedientes de personas jurídicas.

#### Recibidor pagador

##### Funciones:

- Registrar todas las operaciones de captaciones y colocaciones realizadas por los clientes, en el sistema transaccional respectivo.
- Administrar los fondos de caja chica

- Realizar el cuadro de caja por las operaciones de captaciones y colocaciones.

#### 1.2.4 Objetivos institucionales

##### Visión

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

##### Misión

“Promover el éxito de nuestros clientes con soluciones financieras adecuadas para sus necesidades, facilitar el desarrollo de nuestros colaboradores, generar valor para nuestros accionistas y apoyar el desarrollo sostenido del país”.

#### 1.2.5 Estrategias institucionales

La visión del BCP ratifica como el banco líder del sistema financiero nacional y como un sinónimo de vigencia, modernidad y compromiso con el Perú. La estrategia es el norte de todo lo que realizan, por ello se sostiene sobre cuatro grandes ejes:

- Colaboradores motivados: Sus colaboradores son el motor de su organización. Por ello, se han trazado el reto de convertirse en la mejor opción para trabajar en el país.
- Clientes contentos: Quiere que el cliente esté en el centro de sus decisiones y que viva una experiencia de marca única. Por él renuevan su imagen y su promesa, y trabajan hasta convertirse en el “Banco más enfocado en sus clientes”.
- Gestión del riesgo sobresaliente: Lidera el mercado peruano durante 126 años, siendo modelo en la gestión del riesgo.

- Crecimiento eficiente: Se propone seguir creciendo, pero de manera eficiente, garantizando su liderazgo en el mercado por 126 años más.

### **1.2.6 Valores institucionales**

- Satisfacción del cliente: Ofrece a los clientes una experiencia de servicio positiva a través de los productos, servicios, procesos y atención.
- Pasión por las metas: Trabaja con compromiso y dedicación para exceder las metas y resultados, y lograr el desarrollo profesional en el BCP.
- Eficiencia: Cuida los recursos del BCP como si fueran los propios.
- Gestión al riesgo: Asume el riesgo como elemento fundamental en el negocio y toma la responsabilidad de conocerlo, dimensionarlo y gestionarlo.
- Transparencia: Actúa de manera abierta, honesta y transparente con sus compañeros y clientes y brinda información confiable para establecer con ellos relaciones duraderas.
- Disposición al cambio: Tiene una actitud positiva para promover y adoptar los cambios y mejores prácticas.
- Disciplina: Ordenado y estructurado para aplicar consistentemente los procesos y modelos de trabajo establecidos.

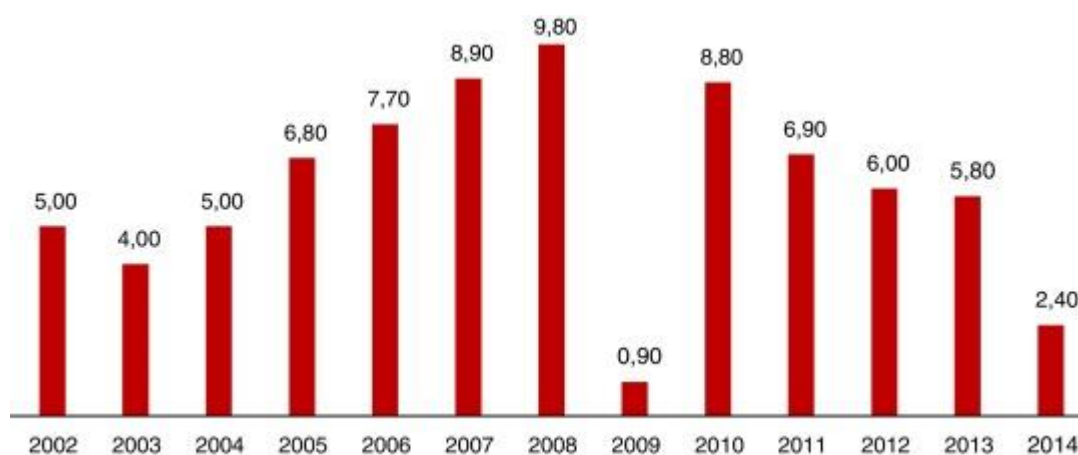


## CAPÍTULO II

### EXPOSICIÓN ANALÍTICA DEL INFORME PROFESIONAL

#### 2.1 Descripción analítica y problemática del tema de trabajo

El Perú es una de las economías que ha presentado un más rápido crecimiento en Latinoamérica, entre 2002 y 2014 la tasa de crecimiento promedio fue del 6,0%, en un entorno de baja inflación (2,6% en promedio). Un contexto externo favorable, políticas macroeconómicas prudentes y reformas estructurales en distintos ámbitos se combinaron para dar lugar a este escenario de alto crecimiento y baja inflación. Sin embargo, el país puede estar entrando en un periodo desafiante, ya que el impulso del crecimiento se desaceleró en el 2014 al registrar una expansión de solo el 2,4%, según cifras del BCRP. El grafico muestra la evolución del PBI desde el 2002 hasta el 2014.



**Figura 3: Evolución del PBI 2002-2014**

Fuente: BCRP 2015

El sistema financiero mostró durante 2014 un crecimiento moderado acorde con el desenvolvimiento de la actividad económica y de los principales indicadores financieros, los cuales confirmaron que el sistema se mantuvo estable y solvente. Esto fue debido a que la regulación prudencial y la supervisión basada en riesgos permitieron

que las empresas del sistema financiero estuvieran en condiciones ideales para hacer frente a los efectos de la desaceleración económica del país. Por otro lado, las estrategias agresivas de crecimiento adoptadas por algunas empresas que operaban en el sector de microfinanzas, que tuvieron un enfoque hacia la cantidad, muy por encima de la calidad de sus carteras, ocasiona algunos problemas de morosidad en este sector.<sup>1</sup>

La ciudad de Juliaca desde la década de los noventa, experimenta un rápido crecimiento de micro créditos, por el ingreso de nuevas entidades bancarias al mercado peruano, la disminución de las tasas de interés y la consiguiente flexibilización de los requisitos para acceder a los créditos. Esta oferta crediticia ayuda mucho al crecimiento de los pequeños y micro empresarios, de ahí la gran importancia de las micro finanzas en el desarrollo de la economía local.

La competencia en el mercado financiero y el apetito de riesgo de algunas entidades han generado problemas de sobreendeudamiento de sus clientes, que han deteriorado sus carteras de crédito, es decir, es la principal razón del actual sobreendeudamiento crediticio, y en consecuencia el origen de las altas tasas de morosidad registradas en el sistema financiero.

Respecto a la calidad de cartera del BCP, se aprecia un incremento en los ratios de morosidad en el 2015, en relación al 2014, cabe precisar que la morosidad del banco está concentrada principalmente en los segmentos de pequeñas y medianas empresas los cuales participan con el 37.07% y 23.25% de la cartera atrasada del ejercicio del 2015. Al analizar la morosidad del BCP en el 2015, registró 10.45% en el segmento pequeña empresa y 5.38% en el segmento mediana empresa.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Bolaños, Edmundo R.Lizarzaburu (2016) Evolución del sistema financiero peruano y su reputación bajo el índice Merco. Período: 2010-2014. Suma de Negocios

<sup>2</sup> Memoria del BCP, 2015

## 2.2 El Problema objeto de estudio

### Problema

El repago de los créditos constituye uno de los factores claves de las transacciones crediticias. En estas transacciones, las instituciones financieras no conocen las intenciones reales de los prestatarios respecto a la voluntad de su repago y tampoco tienen control sobre las acciones que puedan emprender para afectar su capacidad de pago. Del mismo modo se tiene información limitada o parcial de eventos externos, tales como siniestros o sucesos económicos que también afectan la capacidad de repago de los prestatarios.<sup>3</sup>

Por todo ello los créditos están rodeados de riesgos, como el riesgo de impago de los créditos que se le otorga, el riesgo de liquidez cuando las entidades no son capaces de hacer frente a sus obligaciones con sus depositantes, y naturalmente el riesgo de mercado que afecta a su cartera de activos y pasivos. El primer tipo de riesgo llamado también riesgo crediticio, es una variable muy importante en el sistema financiero, ya que la causa principal que han sufrido algunos sistemas financieros y ciertas entidades de tamaño considerable, ha sido la morosidad. Una elevada cartera morosa constituye un serio problema que compromete la viabilidad de largo plazo de la institución y finalmente del propio sistema. Es por ello la gran importancia y uno de los principales pilares de los objetivos funcionales del Banco de Crédito del Perú, la gestión de riesgo crediticio para reducir los niveles de morosidad en el segmento de la pequeña y mediana empresa.

---

<sup>3</sup> Francisco Galarza, Carolina Trivelli, Javier Alvarado “Arreglos no convencionales en los mercados de créditos”. *Aportes: Revistas Universidad del Pacífico*, pg. 51

En el desarrollo de sus actividades, el Banco de Crédito del Perú enfrenta riesgos externos relacionados principalmente a la coyuntura del país y riesgos internos relacionados a la incertidumbre inherente a las operaciones que realiza.

## **Planteamiento del problema**

Planteamiento del problema general

¿Cuál es el modelo de gestión del riesgo crediticio para reducir el nivel de morosidad en el segmento de la pequeña y mediana empresa del Banco de Crédito del Perú, agencia Juliaca, durante el periodo 2014 al 2015?

Planteamiento de los problemas específicos

¿Cuáles son los procesos para un buen otorgamiento de crédito?

¿Cuáles son las estrategias que permite controlar el nivel de riesgo crediticio?

## **2.3 Objetivos del informe profesional**

### **2.3.1 Objetivo general**

Analizar el modelo de gestión del riesgo crediticio para reducir el nivel de morosidad en el segmento de la pequeña y mediana empresa del Banco de Crédito del Perú, agencia Juliaca, durante el periodo 2014 al 2015

### 2.3.2 Objetivos específicos

- Determinar los procesos para un buen otorgamiento de crédito.
- Identificar las estrategias que permite controlar el nivel de riesgo crediticio.

## 2.4 Antecedentes, marco teorico y conceptual del informe

### 2.4.1 Antecedentes

**Añez, Manfredo (2015) "Aspectos básicos del Análisis de Créditos". Lugar de publicacion <http://www.monografias.com/trabajos5/asba/asba.shtml>.** Indica que a lo largo de toda la evolución del riesgo crediticio y desde sus inicios el concepto de análisis y criterios utilizados han sido los siguientes: Desde principios de 1930 la herramienta clave de análisis ha sido el balance. A principios de 1952, se cambiaron al análisis de los estados de resultados, lo que más importaban eran las utilidades de la empresa. Desde 1952 hasta nuestros tiempos el criterio utilizado ha sido el flujo de caja. Se otorga un crédito si un cliente genera suficiente caja para pagarlo, ya que los créditos no se pagan con utilidad, ni con inventarios ni menos con buenas intenciones, se pagan con caja.

Actualmente, los riesgos a los que están expuestas las entidades financieras, por la naturaleza misma y la de sus actividades, los riesgos crediticios son principalmente por operaciones de mercado. Las causas por las que los clientes no cumplen con los pagos de los créditos otorgados, que se dan por factores aleatorios (inversiones mal realizadas por parte de los clientes), son por mala evaluación crediticia y altos niveles

de endeudamiento. Los errores por el cual los créditos de las instituciones de micro finanzas caen en morosidad se presentan por:

- a) Malas inversiones o destino del préstamo diferente al negocio principal que realizan los clientes.
- b) Mala aplicación de la metodología crediticia.
- c) Tentación de incrementar carteras sacrificando su calidad.
- d) Administración de cartera deficiente por parte de funcionarios de créditos.

La calidad de cartera crediticia de las entidades financieras, por años, se afirma que han ido incrementando su cartera de morosidad, con respecto al promedio de mora que maneja el sistema financiero a nivel nacional, por lo tanto, su nivel de eficiencia y rentabilidad han disminuido.

**Canaza Condori, Doris N. (2010), “Proceso de otorgamiento de créditos y control del riesgo crediticio en CMAC Tacna - 2010” Informe profesional UNA Puno.** Con respecto al otorgamiento de créditos, indica que dentro del proceso de otorgamiento de créditos es importante realizar el análisis de los factores cuantitativos, aplicando preguntas cruzadas y análisis de los factores cualitativos, estas variables están ligadas a la cultura, conducta e historia del solicitante y así determinar la solvencia moral; así mismo realizar la visita al negocio sin previo aviso a fin de evitar un probable montaje del negocio, no dejarse influenciar por la prisa del cliente; finalmente realizar el análisis del crédito y determinar la capacidad de endeudamiento elaborando balance de la situación, estado de ingresos y egresos, flujo de caja, análisis de los indicadores financieros. Concluye que una buena evaluación reduce el riesgo de cartera crediticia y para ello es importante seguir el proceso de otorgamiento de crédito.

**Apaza Gonzales, Eleuterio (1998) Análisis de la colocación de créditos en la Caja Municipal Arequipa – agencia Juliaca periodo 1995-1998”, Informe profesional UNA Puno.** Manifiesta que la capacidad de pago del prestatario se determina mediante la formulación y análisis del balance y el estado de resultados estandarizado por el analista de créditos, que muestran la situación económica y financiera de la empresa. La situación personal y familiar influye fuertemente en la voluntad de pago de los prestatarios, siendo de vital importancia conocer aspectos de la personalidad del cliente y su experiencia crediticia con otras instituciones financieras; verificar en los reportes de la central de riesgos, que proporciona información sobre la posición financiera y antecedentes negativos de los clientes en el sistema financiero. La central de riesgo evita el sobreendeudamiento que ocasiona la morosidad de los créditos.

**Aguilar, G; Camargo, G y Morales, R (2004). “Análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano” Informe final de investigación. Instituto de Estudios Peruanos.** Respecto al acceso al crédito, concluyen que los problemas más importantes de acceso al crédito son las tasas de interés, falta de garantías, documentos necesarios para poder obtener un préstamo y la capacidad de pago de las unidades empresariales, que están representados por el 41%, 30%, 12% y 11% respectivamente. Las unidades empresariales afrontaron diferentes problemas en el pago de su crédito siendo los más relevantes las altas tasas de interés a los que pactaron los préstamos (42%), la disminución de las ventas (41%) y los aspectos tributarios (11%)

**Cahuana, Z (2015) “Análisis de la evaluación de créditos y su incidencia en la tasa de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Túpac Amaru, Año 2012”**

**informe de experiencia profesional UNA Puno**, concluye que los factores que determinan la morosidad en los crédito otorgados en su agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca en el año 2012, está determinada por el tipo de cliente, el monto de crédito y el número de créditos obtenidos en otros bancos, adicionalmente el tipo de cliente preferencial determina una probabilidad de disminución de mora del 10%; el monto de crédito aumenta el 9% de morosidad y número de créditos otorgados en otros bancos determina un incremento 5% la probabilidad de mora. A ello incorpora las deficiencias en la evaluación, insuficiente levantamiento de información y percepción para el otorgamiento de créditos errores que se presenta en las informaciones presentadas para la aprobación del crédito.

**Quecaño, J. J. (2011) “Gestión de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A - Agencia Puno” Informe de experiencia profesional UNA Puno**, manifiesta que la morosidad es como consecuencia del resultado de un sistema de recuperación imperfecto por parte del analista de crédito y ausencia de seguimiento a los vencimientos; la morosidad es contagiosa, tienen una tendencia a diseminarse y empeorarse, conduciendo a niveles altos en sus indicadores de incumplimiento, a menos que se controle en forma progresista.

**Pally, U (2016) “Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Agencia Juliaca periodo 2013 – 2014” Informe de experiencia profesional UNA Puno**, indica que el funcionario de créditos es el artífice y responsable de todo el proceso crediticio realizado y tiene una relación directa con el nivel de morosidad a través de las buenas prácticas y del buen manejo del riesgo crediticio, por ello es importante que una



institución financiera cuenta con políticas, reglamentos y procedimientos de créditos para la evaluación, proceso, otorgamiento y recuperación de créditos, y estas deben ser actualizadas constantemente de acuerdo a cambios y parámetros que establece la superintendencia de banca y seguros.

#### **2.4.2. Marco teórico**

##### **Sistema financiero**

El sistema financiero está conformado por el conjunto de Instituciones bancarias, financieras y demás empresas e instituciones de derecho público o privado, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguro, que operan en la intermediación financiera (Actividad habitual desarrollada por empresas e instituciones autorizadas a captar fondos del público y colocarlos en forma de créditos e inversiones).

##### **Clasificación de los créditos según la SBS**

A continuación, se resume las situaciones para calificar a los 8 tipos de créditos de acuerdo a la página de SBS:

- **Créditos corporativos:** Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que han registrado un nivel de ventas anuales mayor a 200 millones de soles en los 2 últimos años.
- **Créditos a grandes empresas:** Créditos otorgados a personas jurídicas nivel de ventas anuales a 20 millones de soles y menores a 200 millones de soles en los 2 últimos años.

- Créditos a medianas empresas: También son créditos otorgados e personas jurídicas nivel de endeudamiento en el sistema financiero mayor a 300 mil soles en los últimos 6 meses, sin incluir créditos hipotecarios.
- Créditos a pequeña empresa: Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización, prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas nivel de endeudamiento en el sistema financiero mayor a 20 mil soles y menor a 300 mil soles en los últimos 6 meses, sin incluir créditos hipotecarios.
- Créditos a microempresas: Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización, prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas nivel de endeudamiento en el sistema financiero menor a 20 mil soles en los últimos 6 meses, sin incluir créditos hipotecarios.
- Créditos de consumo revolvente: Son aquellos créditos revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial. Nivel de endeudamiento en el sistema financiero menor a 300 mil soles.
- Créditos de consumo no revolvente: Son aquellos créditos no revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial. Nivel de endeudamiento en el sistema financiero menor a 300 mil soles en los últimos 6 meses, sin incluir créditos hipotecarios.
- Créditos hipotecarios para vivienda: Son aquellos créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorgan amparados con hipotecas debidamente inscritas, sea que estos créditos

se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario para determinar el nivel de endeudamiento en el sistema financiero se tomara en cuenta la información de los últimos 6 meses de los reportes crediticios remitidos por la SBS.

### **La Clasificación del deudor**

La clasificación del deudor está determinada principalmente por su capacidad de pago, definida por el flujo de fondos y el grado de cumplimiento de sus obligaciones.

La clasificación de los deudores de una cartera de créditos responde a cinco categorías denominadas con los siguientes números:

- Categoría Normal (0): Esta es la clasificación ideal, pues si la tienes quiere decir que puedes hacer frente a todas las deudas y pagar en tiempo y forma tus compromisos asumidos.
- Categoría con Problemas Potenciales (1): Si tienes esta clasificación crediticia, ten cuidado, pues de lo contrario pasarás a la clasificación 2 o 3, que puede comprometer seriamente tu perfil financiero. 8 y 60 días.
- Categoría Deficiente (2): Si estás en este casillero, se entiende que tienes dificultades para hacer frente a todos tus compromisos financieros. En este nivel se encuentran quienes tienen incumplimientos entre 60 y 120 días.
- Categoría Dudosa (3): En este caso se entiende que las probabilidades de que el deudor cumpla con sus compromisos son muy bajas. Tus incumplimientos sobrepasan los 120 días (pero son menores a 365 días).

- Categoría Pérdida (4): Esta es la categoría más complicada y de la que te será más difícil poder salir. Si te encuentras en esta categoría, entonces tus deudas serán consideradas incobrables y tu reputación ante INFOCORP y la Central de Riesgos no puede ser más baja. De Pérdida, la deuda tendrá que ser mayor a 365 días.

Estos rangos establecen los períodos de atraso permitidos para los ocho tipos de crédito consignados en la Resolución SBS N° 11356-2008.

**Tabla 1: Clasificación del deudor según las centrales de riesgo**

<b>Categoría de riesgo</b>	<b>En Créditos Corporativos, a Grandes Empresas y a Medianas Empresas</b>	<b>En Créditos a Pequeñas Empresas, Microempresas de Consumo Revolvente y Consumo No Revolvente</b>	<b>En Créditos Hipotecarios para Vivienda</b>
0 Normal	Puntual en el pago	0 - 8 días	0 - 30 días
1 P. Potenciales	1 - 60 días	9 - 30 días	31 - 60 días
2 Deficiente	61 - 120 días	31 - 60 días	61 - 120 días
3 Dudoso	121 - 365 días	61 - 120 días	121 - 365 días
4 Perdida	más de 365 días	más de 120 días	más de 365 días

Fuente: SBS, centrales de riesgos

### **Determinantes de la morosidad bancaria,**

Se distinguen 2 factores: De carácter macroeconómicos y microeconómicos.

### **Factores macroeconómicos**

Según Camargo (2004)<sup>4</sup> existe una relación negativa entre ciclo económico y

<sup>4</sup> Aguilar, G; Camargo, G y Morales, R (2004). “Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano” Informe final de investigación. Instituto de Estudios Peruanos.

morosidad. Es decir, que la morosidad de los créditos tiene un carácter contracíclico, esto es, que en fases de expansión de la actividad económica disminuyen los retrasos en los pagos de los créditos mientras que en las fases recesivas la morosidad crediticia se incrementa. Sin embargo, la relación entre morosidad y ciclo económico puede no ser inmediata y pueden existir más bien rezagos entre el efecto del ciclo y la morosidad de los créditos. En efecto, la expansión de la actividad económica puede contribuir a la reducción del incumplimiento en los pagos futuros reduciendo con ello la morosidad futura.

Otro aspecto relacionado con los determinantes macroeconómicos de la morosidad es la restricción de liquidez que enfrentan los agentes sean éstos empresas o familias y que puede generar problemas en su capacidad de pago. Cuanta menos liquidez posean las empresas y/o familias, mayor la posibilidad de retrasarse en el pago de sus deudas.

En resumen, los determinantes macroeconómicos de la morosidad se pueden clasificar en cuatro grandes grupos: variables relacionadas con el ciclo de la actividad económica, las que afectan el grado de liquidez de los agentes, aquellas variables que miden el nivel de endeudamiento de los mismos y aquellas relacionadas con la competencia en el mercado crediticio. La forma en que cada uno de estos grupos de variables contribuye a determinar el comportamiento de la morosidad en los créditos bancarios genera hipótesis de comportamiento que deben ser evaluadas empíricamente. De esta manera, se esperan relaciones negativas entre el ciclo económico, la liquidez de los agentes y la morosidad crediticia, mientras que se espera una relación positiva (o indeterminada) entre endeudamiento de las familias y empresas y la morosidad.

### **Factores microeconómicos**

El incremento en el número de agencias significa tener acceso a una mayor variedad de mercados, pero puede generar dificultades en el seguimiento y control, con tendencia a empeorar la capacidad de evaluación y de recuperación, por ello se debe evaluar una política que busque optimizar sus controles para buscar a los mejores clientes, con mayor capacidad de pago, con esto tendría una mejor calidad del solicitante de crédito, y se reduciría el riesgo crediticio.

Según Camargo (2004)<sup>5</sup> una política crediticia expansiva, la diversificación de la cartera de colocaciones por tipo de crédito y sectores, la eficiencia de la empresa en el manejo del riesgo, la presencia de garantías, la solvencia y otros incentivos que tienen las entidades para expandirse y el poder de mercado de la entidad, son importantes factores en la determinación de la morosidad observada en las colocaciones de una institución crediticia.

### **Gestión bancaria**

En la gestión bancaria <sup>6</sup>, los costos de las crisis financieras, en particular, los problemas financieros que desencadenaron la crisis asiática, europea y americana han replanteado la necesidad de revisar y mejorar los sistemas de vigilancia y los mecanismos de supervisión del sistema financiero, producto de ello es la aparición de diversos estudios y, sobre todo, de Basilea III. En este contexto, surge la necesidad en ciertos países y sus respectivos reguladores de fortalecer sus sistemas bancarios, enfocados en la solidez de las instituciones bancarias, para reducir así la posibilidad de

---

<sup>5</sup> Aguilar, G; Camargo, G y Morales, R (2004). “Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano” Informe final de investigación. Instituto de Estudios Peruanos.

<sup>6</sup> Bolaños, Edmundo R.Lizarzaburu (2016) Evolución del sistema financiero peruano y su reputación bajo el índice Merco. Período: 2010-2014. Suma de Negocios

un contagio e impacto reputacional. Por ello es importante analizar el desempeño de la banca local, identificar tendencias y resultados para determinar su relación con el ámbito internacional.

### **Indicadores de gestión bancaria**

**Índice de morosidad:** El índice de morosidad resulta importante no solo para la empresa o entidad financiera, puesto que esta información también permitirá al regulador financiero, según cuál sea la situación del sistema, implementar políticas para mantener o mejorar la calidad de las carteras de colocaciones

Según la Superintendencia de Banca y Seguros, se evidencia el reporte de tres indicadores de calidad de cartera que cuantifican en valores relativos el nivel de cartera morosa o de mayor riesgo crediticio. Los indicadores son: cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada.

- El indicador de cartera atrasada, se define como el ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales.
- El indicador de cartera de alto riesgo, es un ratio de calidad de activos más severo, incluyendo en el numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas; no obstante, el denominador es el mismo, las colocaciones totales.
- El indicador de cartera pesada, presenta características más diferenciadas. Se define como el ratio entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas sobre los créditos directos y contingentes totales. Es de señalar que, para el caso de los créditos a la microempresa, estas clasificaciones son efectuadas exclusivamente en función de los días de morosidad y por la totalidad del saldo deudor. Por otro lado, éste es un indicador

más fino de la calidad de la cartera al considerar, a los ocho días de atraso, la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora (y no sólo éstas) como cartera atrasada.

**Captaciones:** Hacen referencia a la cantidad de dinero que tienen las personas, tanto naturales como jurídicas, como depósitos/ahorros en la institución financiera. Los bancos trabajan de manera constante buscando siempre atraer estos recursos con la menor tasa posible y que impliquen plazos de devolución lo más amplios posibles. La cantidad de depósitos captados estará en función de la confianza y del rendimiento que prometan a sus depositantes

**Colocaciones:** Son los préstamos/créditos otorgados a los diferentes participantes del mercado. Por lo usual, el proceso de estandarización que siguen los bancos tiene un esquema que empieza con la calificación legal de la persona, referencias bancarias y comerciales, evaluación de garantías y capacidad de pago de la persona.

**Patrimonio y apalancamiento:** Definido como el conjunto de aportes de los inversionistas/propietarios y las ganancias retenidas propias de la misma empresa.

### **Riesgo**

El riesgo alcanza la máxima importancia en la actividad habitual y diaria de las Entidades Bancarias, debido concretamente a la particularidad como intermediarias que éstas poseen: actuar a la vez como tomadores y cedentes de dinero desencadena riesgos. La palabra “Riesgo” proviene del Italiano rísico o rischio; que a su vez proviene del árabe rizq “lo que depara la providencia”. Este concepto se compone de diferentes



significados y connotaciones dependiendo del autor o autores que lo traten, y el contexto en el que se mueva.

En el lenguaje financiero; el riesgo tiene una connotación especial ya que destaca por excelencia en la actividad bancaria, y se genera por la posibilidad de la no devolución de la financiación otorgada al prestatario en las condiciones pactadas con el mismo, como consecuencia del deterioro de su capacidad de pago. Por ello es muy importante conocer el riesgo en el ámbito financiero, en base a que las decisiones financieras de máxima importancia tienen como objetivo predecir el futuro, para adelantarse a posibles contingencias y asumir el menor riesgo posible. A veces aceptar más riesgo, es lograr mayor Rentabilidad. Por lo tanto, Riesgo es: “La incertidumbre, probabilidad o posibilidad de que ocurra una amenaza, hecho peligroso, daño o contingencia cuyas consecuencias afecten negativamente a un tercero”

### **Clasificación de los riesgos financieros**

Según la SBS<sup>7</sup> los riesgos pueden agruparse en diferentes categorías, las que se menciona a continuación:

#### Riesgo de crédito

La posibilidad de pérdidas por la imposibilidad o falta de voluntad de los socios deudores o contrapartes, o terceros obligados para cumplir completamente sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance general.

#### Riesgo de mercado

La posibilidad de pérdidas en posiciones derivadas de fluctuaciones en los

---

<sup>7</sup> Resolución SBS N° 13278-2009. Publicado el 22.10.2009

precios de mercado.

#### Riesgo de liquidez

La posibilidad de pérdidas por incumplir con los requerimientos de financiamiento y de aplicación de fondos que surgen de los descalses de flujos de efectivo, así como por no poder cerrar rápidamente posiciones abiertas, en la cantidad suficiente y a un precio razonable.

#### Riesgo de operación

La posibilidad de pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas del personal, de la tecnología de información, o eventos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y de reputación.

#### Riesgo de reputación

La posibilidad de pérdidas por la disminución en la confianza en la integridad de la institución que surge cuando el buen nombre de la cooperativa es afectado. El riesgo de reputación puede presentarse a partir de otros riesgos inherentes en las actividades de una organización.

#### Riesgo estratégico

La posibilidad de pérdidas por decisiones de alto nivel asociadas a la creación de ventajas competitivas sostenibles. Se encuentra relacionado a fallas o debilidades en el análisis del mercado, tendencias e incertidumbre del entorno, competencias claves de la cooperativa y en el proceso de generación e innovación de valor.

## Gestión del riesgo

La gestión del riesgo<sup>8</sup> implica tomar decisiones fundamentadas acerca del nivel de riesgo que debe tolerarse y de cómo mitigar y gestionar el riesgo que se acepte. Una buena gestión limita los riesgos vinculados con productos, servicios o transacciones específicos. Es posible utilizar métodos cuantitativos para identificar, supervisar y controlar los distintos factores pertinentes para evaluar el riesgo. Una gestión de crédito bien ejecutada puede ayudar a aumentar la credibilidad del mercado y a crear nuevas oportunidades de crecimiento. Sin embargo, si el riesgo es mal administrado, es posible que los inversionistas, los prestamistas, los prestatarios y los ahorristas dejen de confiar en la organización, que los fondos disminuyan y que la institución no pueda cumplir con sus objetivos y finalmente, tenga que salir del mercado.

Las organizaciones financieras enfrentan muchos riesgos que amenazan su viabilidad y sostenibilidad a largo plazo. No es posible controlar desastres y conflictos, pero sí prepararse para esas situaciones y minimizar sus impactos. Los problemas internos, como los riesgos de mercado, crédito, liquidez, determinación de precios, operación, cumplimiento y jurídicos pueden gestionarse. El análisis cuidadoso, el seguimiento y la evaluación, los informes precisos y una cultura de crédito sólida se combinan para ofrecer los mecanismos de control necesarios para una gestión de riesgo satisfactoria.

Un cálculo de riesgo fundamentado permite que una institución evalúe nuevas oportunidades de mercado, garantice que las operaciones existentes se mejoren constantemente y ofrezca bienes y servicios competitivos y eficaces a sus clientes. El

---

<sup>8</sup> Portal Fin Dev, Gestión del riesgo, recuperado de <http://www.findevgateway.org/es/gesti%C3%B3n-del-riesgo-aspectos-b%C3%A1sicos>

desafío radica en promover una cultura que recompense la gestión adecuada del riesgo, sin desalentar la adopción de este mismo.

La gestión del riesgo crea un marco integral para administrar los diversos riesgos financieros y no financieros que afrontan las instituciones financieras. Incluye la formulación de políticas y procedimientos para identificar, medir, supervisar y controlar estos riesgos. Asimismo, entraña contar con recursos adecuados de personal, en términos de un oficial principal de riesgos o gerente de riesgos, un auditor interno y comités de gestión del riesgo o de auditoría interna a nivel del consejo de administración. En el marco de una gestión acertada del riesgo se procura lograr un equilibrio respecto de los riesgos que a la institución financiera le conviene asumir y la manera de reducir al mínimo las pérdidas generadas por esos riesgos.

### **Dificultades que afrontan las instituciones financieras para implementar la gestión del riesgo**

En primer lugar, a nivel del consejo de administración pueden surgir varios problemas, entre ellos la falta de compromiso de sus miembros, la falta de asignación de prioridades o el desconocimiento de lo que la gestión del riesgo entraña para el consejo. Además, es posible que el consejo no sepa con claridad cuál es su función en materia de mitigación de los riesgos. Asimismo, puede considerar que no cuenta con metodologías o herramientas adecuadas y, por lo tanto, que su margen de acción es limitado. Por otra parte, los consejos pueden crear problemas para sí mismos cuando esperan hasta que un riesgo alcanza un nivel crítico, en vez de encarar la gestión del riesgo como un tema de discusión regular y frecuente.

De igual modo que el consejo, la administración superior y el personal afrontan dificultades cuando no han asignado prioridad a la gestión del riesgo para administrar el cúmulo creciente de riesgos que deben afrontar y para operar sin contratiempos y de manera sostenible. Asimismo, algunas instituciones carecen de personal calificado y capacitación para implementar una gestión acertada del riesgo. Otra dificultad es la falta de herramientas, recursos y orientaciones en materia de gestión del riesgo. No obstante, existen recursos y mejores prácticas que la industria no conoce, organiza, promueve ni implementa adecuadamente.

### **El apetito de riesgo**

Cada institución opera dentro de ciertos límites cuando asume riesgos estratégicos para avanzar en la consecución de sus objetivos comerciales y su misión social. Este margen se denomina apetito de riesgo y refleja la tolerancia y la cultura de riesgo. Abarca todas las formas de riesgo, entre ellas los riesgos estratégicos, operativos, financieros, en materia de cumplimiento y relacionados con la reputación. La determinación del apetito de riesgo es importante para asegurarse de que se ha identificado y gestionado adecuadamente todo el espectro de riesgos.

#### **2.4.3. Marco conceptual**

**Actividad económica.** - Se le llama a cualquier proceso donde se generan e intercambian productos, bienes o servicios para cubrir las necesidades de las poblaciones. La actividad económica permite la generación de riqueza dentro de una comunidad (ciudad, región y país) mediante la extracción, transformación y distribución de los recursos naturales o bien de algún tipo de servicio y recurso.

**Amortización.**- Financieramente es el reembolso del principal de los préstamos.

**Análisis financiero.** - Es una técnica o herramienta que, mediante el empleo de métodos de estudio, permite entender y comprender el comportamiento del pasado financiero de una entidad y conocer su capacidad de financiamiento e inversión propia. El análisis financiero se lleva a cabo mediante el empleo de métodos, mismos que pueden ser horizontales y verticales. Los métodos horizontales permiten el análisis comparativo de los estados financieros. Los métodos verticales son efectivos para conocer las proporciones de los diferentes conceptos que conforman los estados financieros con relación al “todo”.

**Apalancamiento.**- Relación entre capital propio y crédito invertido en una operación financiera. Al reducir el capital inicial que es necesario aportar, aumenta la rentabilidad obtenida. El incremento del apalancamiento también aumenta los riesgos de la operación, pues indica menor flexibilidad o mayor exposición a la insolvencia o incapacidad de atender los pagos.

**Balance general.** - El balance general, balance de situación o estado de situación patrimonial es un informe financiero contable que refleja la situación económica y financiera de una empresa en un momento determinado. El estado de situación financiera se estructura a través de tres conceptos patrimoniales, el activo, pasivo y patrimonio neto, desarrollados cada uno de ellos en grupos de cuentas que representan los diferentes elementos patrimoniales.

**Calificación de riesgo crediticio.** - Estudio económico-financiero de un sujeto emisor de valores que tiene por objeto analizar la solvencia económica del mismo. El análisis es realizado por las agencias de calificación y su resultado se sintetiza en una nota.

**Capital de trabajo.** - Partida del balance formada por los aportes realizados por los socios en una sociedad. Uno de los factores de producción, junto con la tierra y el trabajo, que se genera mediante la acumulación de riqueza. En Cuentas Nacionales, el

capital hace referencia a los activos producidos que se utilizan repetida o continuadamente, en procesos de producción durante más de un año.

**Cartera morosa.** - Comprende la cartera pesada más la cartera refinanciada y/o reestructurada.

**Cartera pesada.** - Incluye, además de la cartera vencida y en litigio, documentos en cartera y créditos incobrables o de difícil recuperación.

**Cartera atrasada.** - Es la suma de los créditos vencidos y en cobranza judicial.

**Cartera reestructurada.** - Son aquellos créditos que están sujetos a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo, según sea el caso, conforme a la Ley General del Sistema Concursal, Ley N° 27809.

**Cartera refinanciada.** - Comprende aquellos créditos directos, cualquiera sea su modalidad, cuyos plazos y/o montos de contrato original han sido modificados, debido principalmente a dificultades en la capacidad de pago del deudor.

**Cartera vencida.** - Comprende el capital de los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento.

**Centrales de riesgo.** - Servicio que prestan los bancos centrales de cada país. Analiza la información suministrada por las entidades de crédito sobre los riesgos bancarios asumidos por personas o empresas, con objeto de identificar a los prestatarios que puedan tener problemas de reembolso. En el Perú, la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú tiene información consolidada y clasificada sobre los deudores de empresas y entidades del sistema financiero, que está a disposición de las mismas, así como del Banco Central de Reserva del Perú.

**Cliente bancario.** - Cliente bancario es aquella persona que contrata un producto o servicio con una entidad financiera.

**Colocación.** - Préstamos realizados por una institución financiera. Comprende las cuentas que registran los préstamos por el dinero puesto a disposición de los clientes bajo distintas modalidades autorizadas, en función al giro especializado de cada entidad, provenientes de recursos propios, de los recibidos del público en depósito y de otras fuentes de financiamiento.

**Créditos directos:** Representa los financiamientos que, bajo cualquier modalidad, las empresas del sistema financiero otorguen a sus clientes, originando a cargo de éstos la obligación de entregar un monto de dinero determinado. Corresponde a la suma de los créditos vigentes, reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial.

**Créditos indirectos o créditos contingentes:** Son las operaciones de crédito fuera de balance por las cuales la empresa asume el riesgo crediticio ante el eventual incumplimiento de un deudor frente a terceras personas. Considera los avales otorgados, cartas fianza otorgadas, cartas de crédito y aceptaciones bancarias.

**Créditos vencidos.** - En el caso de los créditos comerciales, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 15 días. En el caso de los créditos a microempresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 30 días.

**Estados financieros.** - Resumen ordenado de la información contable de una sociedad acumulada mediante procesos de identificación de los hechos contables, su valoración y registro. Están destinados a informar a acreedores, proveedores, clientes, socios, en definitiva, a todos aquellos que posean algún interés en la marcha de la empresa. El Plan General de Contabilidad denomina Cuentas Anuales a los estados financieros de cierre de ejercicio.

**Fianza.** - Operación financiera por la cual una persona natural o jurídica (fiador), generalmente un banco, garantiza las operaciones de otra (deudor principal).

**Garantía.** - Es un activo realizable, incluido el dinero, afectado jurídicamente para



asegurar el cumplimiento de las obligaciones de los participantes de un sistema de pagos o de liquidación de valores, derivadas de la ejecución de órdenes de transferencia de fondos o de valores y de los saldos netos resultantes de su compensación.

**Gestión integral de riesgos.** - La gestión integral de riesgos es un proceso, efectuado por el Consejo de Administración, la gerencia y el personal aplicado en toda la cooperativa y en la definición de su estrategia, diseñado para identificar potenciales eventos que pueden afectarla, gestionarlos de acuerdo a su apetito por el riesgo y proveer una seguridad razonable en el logro de sus objetivos.

**Hipoteca.** - Modalidad de crédito en la cual se deja como garantía bienes (generalmente inmuebles) como forma de asegurar el cumplimiento de una obligación. En caso de que esto no ocurriera, el acreedor tendría derecho a enajenar los bienes hipotecados y retener el producto de la venta.

**Insolvencia.** - Incapacidad permanente de una persona (generalmente jurídica) para pagar sus deudas a su vencimiento por falta de fondos. Típicamente una empresa deviene en insolvente cuando experimenta una fuerte caída de sus ingresos con relación a su deuda, o cuando sufre un incremento significativo en el costo de su deuda con relación a sus ingresos. Sin embargo, la situación de iliquidez no es necesariamente signo de insolvencia, siempre y cuando disponga de activos no corrientes a la venta con un valor suficiente para cubrir sus deudas.

**Interés.** - Precio pagado por el prestatario con un monto de dinero líquido, por el uso del dinero del prestamista con la finalidad de compensar a este último por el sacrificio de la pérdida de la disponibilidad inmediata del dinero, la disminución del valor adquisitivo del dinero por la inflación y el riesgo involucrado en el hecho de prestar dinero.

**Línea de crédito.** - Convenio acordado con una entidad financiera, escrito o no y por

plazo no estipulado, para la concesión en forma automática de un crédito que no exceda cierto límite y en el momento que el cliente lo requiera. Durante el período de vigencia de la línea de crédito, el prestatario puede disponer del mismo automáticamente.

**Liquidez.** - Concepto que expresa la facilidad con que un bien o activo puede ser convertido en dinero. El bien líquido por excelencia es el propio dinero, en función del cual se mide la iliquidez de los demás bienes, dependiendo ésta de la prontitud o facilidad con que en cada caso se puede hacer dicha transformación. Se entiende por liquidez también la disponibilidad inmediata de dinero de un banco, y mide la capacidad de una institución financiera del exterior para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo.

**Microfinanzas.** - El término Microfinanzas hace referencia a la prestación de servicios financieros a personas o grupos cuyo acceso a los sistemas bancarios tradicionales es limitado o inexistente en virtud de su condición socioeconómica. Dichos servicios financieros pueden ser mecanismos de ahorro, de inversión, o préstamos en cuyo caso se estaría hablando de microcrédito.

**Mora.** - Retraso en el cumplimiento de una obligación de cualquier naturaleza.

**Pasivos.** - Obligaciones de corto, mediano y largo plazo, de acreedores, de ofertantes y clientes, entre otros. Contablemente se utiliza para indicar todas las obligaciones que tiene una entidad. En un balance, el pasivo está ubicado al lado derecho o en el haber del balance general; es un concepto opuesto al de activos, clasificado de acuerdo con el criterio de exigibilidad decreciente, esto es, la prioridad implícita o legal de los acreedores a hacer efectiva su acreencia.

**Patrimonio.** - Es todo aquello que posee una organización, sea material o intangible, divisible o indivisible. El patrimonio constituye un respaldo, por tanto, tiene eminente contenido económico y financiero para la gestión. El patrimonio contable es igual a la

diferencia entre los activos y los pasivos totales de la empresa. Como partidas principales dentro del patrimonio se tienen al capital social y a los resultados acumulados.

**Préstamo.** - Los préstamos son activos financieros que: 1) Se crean cuando un acreedor (el prestamista) presta fondos directamente a un deudor (el prestatario) y 2) Se ponen de manifiesto en documentos no negociables. El prestatario está obligado a devolver, en los plazos y formas convenidas, la suma prestada y generalmente una cantidad adicional como interés compensatorio.

**Provisiones.** - Cuentas que reflejan pérdidas o ganancias no realizadas, que afectan el resultado del ejercicio y que pueden comprometer fondos de capital de trabajo en el próximo ejercicio. Se puede realizar provisiones para cuentas de cobranza dudosa, por fluctuación en el precio de títulos valores y/o por beneficios sociales, entre otros. Asimismo, comprende provisiones genéricas y específicas de los créditos directos. Las primeras son aquellas que se constituyen sobre los créditos de deudores clasificados en categoría normal. Las segundas son aquellas que se constituyen sobre los créditos de deudores a los que se ha clasificado en una categoría de mayor riesgo que la categoría Normal.

**Rating.** - Voz anglosajona equivalente a “calificación”. En términos financieros es el índice representativo del nivel de riesgo por el que se califican las emisiones de deuda de las empresas. Este enjuiciamiento se basa principalmente en la valoración histórica, aunque también en expectativas futuras. La valoración que se da al riesgo financiero de las obligaciones de una sociedad depende principalmente de su apalancamiento financiero, de la rentabilidad de los activos, de la estabilidad de los beneficios registrados en el pasado y el tamaño de la empresa. Los ratings son elaborados por

empresas especializadas en el análisis de riesgo, siendo las de mayor prestigio las norteamericanas Standard and Poros, Moody's y Fitch.

**Refinanciación.** - Extensión o renovación de un contrato vencido sea por una operación cambiaria o una operación en el mercado de dinero o metales. Al vencimiento de un contrato de depósito a plazo, préstamo o cambio de divisas, ambas partes se ponen de acuerdo en extender dicha operación por un periodo adicional y de acuerdo a los términos que se deciden para esa nueva operación.

**Rentabilidad.** - Capacidad de un activo para generar utilidad. Relación entre el importe de determinada inversión y los beneficios obtenidos una vez deducidos comisiones e impuestos. La rentabilidad, a diferencia de magnitudes como la renta o el beneficio, se expresa siempre en términos relativos.

**Riesgos.** - Es la probabilidad de ocurrencia de un evento adverso. También es entendido como el grado de incertidumbre que acompaña a una operación financiera o comercial. En términos generales se puede esperar que, a mayor riesgo, mayor retorno esperado. Existen varias clases de riesgos: de mercado, solvencia, jurídico, de liquidez, de tasa de cambio, de tasa de interés, entre otros.

**Sistema financiero.**- El sistema financiero está constituido por todas las sociedades o cuasi sociedades (fondos y fideicomisos) residentes dedicadas principalmente a la intermediación financiera o actividades financieras auxiliares (como la cobertura de riesgos y las prestaciones de jubilación).

**Tasa de interés.**- Precio que se paga por el uso del dinero. Suele expresarse en términos porcentuales y referirse a un período de un año.

**Tasa de interés moratoria.**- Interés que se cobra a fin de indemnizar la mora en el pago. En el Perú, es determinada por la libre competencia en el mercado financiero y se

costrará sólo cuando se haya pactado y únicamente sobre el monto de la deuda correspondiente al capital no pagado, cuyo plazo esté vencido.

**Utilidad neta.-** Ganancia obtenida por una empresa en un periodo determinado después de haber pagado impuestos y otros gastos.

## **2.5 Métodos para la operacionalización de los objetivos**

El informe es de carácter descriptivo y explicativo, por cuanto describe las características que identifican los diferentes elementos y componentes y su interrelación con la gestión del riesgo crediticio.

### **Método deductivo - inductivo**

Para alcanzar los objetivos planteados, se utiliza el método Deductivo, que permite encontrar principios y/o consecuencias no conocidos a partir de principios conocidos de la gestión del riesgo crediticio.

El método Inductivo permite que se pueda crear conclusiones a partir de los hechos, mediante la generalización de los comportamientos observados.

### **Técnicas y materiales para la recolección de datos**

Dentro de las técnicas y materiales de recolección de datos, se utiliza las siguientes:

#### **Revisión documental**

Mediante esta técnica se procede a la recopilación de información bibliográfica y fuentes de información documental, que se compilan de distintas fuentes del sistema financiero, así como del núcleo requerida para el estudio, entre ellas, reportes, notas

informativas, memorias del Banco de Crédito del Perú, SBS; trabajos de investigación, textos afines, etc.

### **Revisión estadística**

Mediante esta técnica se procede a la recopilación de datos estadísticos sobre las colocaciones de créditos provenientes de los reportes de cartera del Banco de Crédito del Perú, durante el periodo 2014-2015, y datos estadísticos del BCRP y SBS.

### **Materiales**

Los materiales son aquellos documentos utilizados en el informe, como: manual de organización y funciones, manual de créditos, catálogo de productos y metodología de evaluación crediticia del Banco de Crédito del Perú.

### **Tratamiento de los datos**

El procesamiento de la información recopilada implica la clasificación, sistematización y/o tabulación de los datos estadísticos, que se ha realizado de acuerdo a los objetivos propuestos en el informe.

## **2.6 Análisis de información y resultados**

### **Análisis del sistema financiero del Perú**

El sistema financiero está conformado por el conjunto de normas e instituciones bancarias, financieras y demás empresas e instituciones de derecho público o privado, debidamente autorizadas por la SBS y AFP, que se rigen por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguro y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (Ley 26702), que operan en la Intermediación financiera, y está compuesto por

la Banca Múltiple, las Empresas Financieras, las Entidades Microfinancieras no Bancarias, (CMAC, CRAC, Edpymes), las empresas de Arrendamiento Financiero, el Banco de la Nación y Agrobanco.

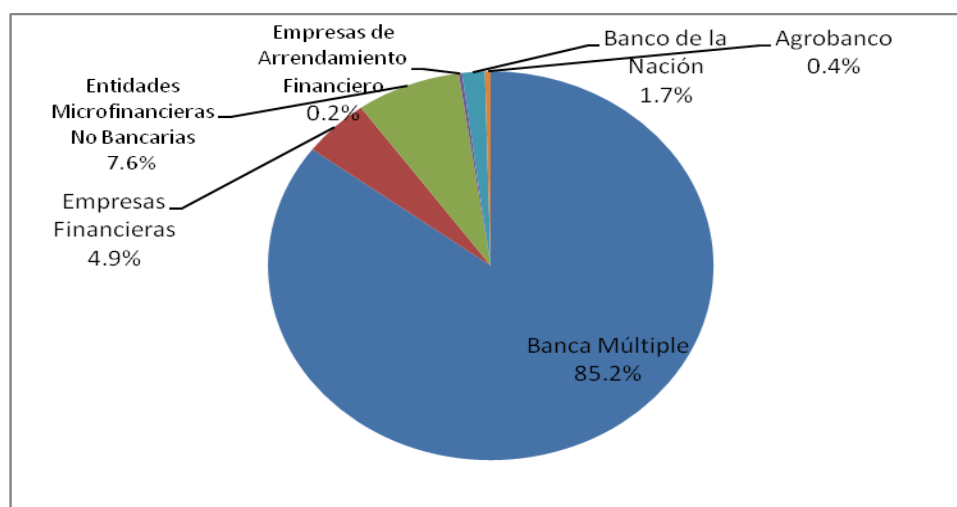
### Estructura de las colocaciones del sistema financiero

En el año 2015, las colocaciones del sistema financiero nacional fueron de 198,969,986 miles de soles lo que ha significado un aumento de 16.68 % con respecto al año anterior (170,513,513 miles de soles). Por su parte las colocaciones de la Banca Múltiple, Empresas Financieras, Entidades Microfinancieras no Bancarias, en conjunto, alcanzaron 194,386,232 miles de soles, cifra que representa el 97.7% del total de colocaciones del Sistema Financiero.

**Tabla 2: Estructura de las colocaciones del sistema financiero**

Entidades Financieras	N° de Empresas		Créditos		
	2014	2015	2014	2015	%
Banca Múltiple	16	16	S/144,165,311	S/169,555,458	85.2
Empresas Financieras	11	12	S/8,258,660	S/9,730,771	4.9
Entidades Microfinancieras No Bancarias	33	31	S/14,382,768	S/15,100,003	7.6
Empresas de Arrendamiento Financiero	2	2	S/413,805	S/466,877	0.2
Banco de la Nación	1	1	S/2,926,382	S/3,292,522	1.7
Agrobanco	1	1	S/366,588	S/824,355	0.4
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>63</b>	<b>S/170,513,513</b>	<b>S/198,969,986</b>	<b>100</b>

Fuente: Reporte estadístico SBS dic. 2014 y dic 2015



**Figura 4: Participación de las entidades del sistema financiero 2015**

Fuente: Superintendencia de Banca Seguros, elaboración propia

La Banca Múltiple cuenta con una participación del 85.2%, las Empresas Financieras con el 4.9%, las Entidades de Microfinanzas no Bancarias cuenta con el 7.6%, las Empresas de Arrendamiento Financiero cuenta con el 0.2%, el Banco de la Nación con el 1.7%, y Agrobanco con el 0.4% del total de colocaciones.

Tipos de créditos en el sector financiero:

Según tipo de crédito, destaca el crecimiento interanual orientado al segmento hipotecario (34,1 por ciento), crédito de consumo (26,1 por ciento), pequeña empresa (12,6 por ciento) y microempresas (7,7 por ciento), mientras que disminuye en 6,9 por ciento en el segmento corporativo, gran y mediana empresa; como se observa la tabla 3:



**Tabla 3: Tipos de crédito del sistema financiero**

Tipo de Crédito	Estructura % Dic -15	Diciembre		Var. % real
		dic-14	dic-15	
Corporativo, gran y mediana empresa	8,8	254 807,6	244 119,6	-6,9
Pequeñas empresas	35,5	852 067,6	987 100,6	12,6
Microempresas	25,7	644 355,3	713 831,5	7,7
Consumo	27,3	584 050,3	757 697,8	26,1
Hipotecario	2,7	54 523,6	75 194,2	34,1
En M/N	92,6	2 200 373,4	2 572 582,0	13,7
En M/E	7,4	189 431,0	205 361,6	5,4

Fuente: Reporte estadístico SBS dic. 2014 y dic 2015

### Morosidad en el sistema financiero

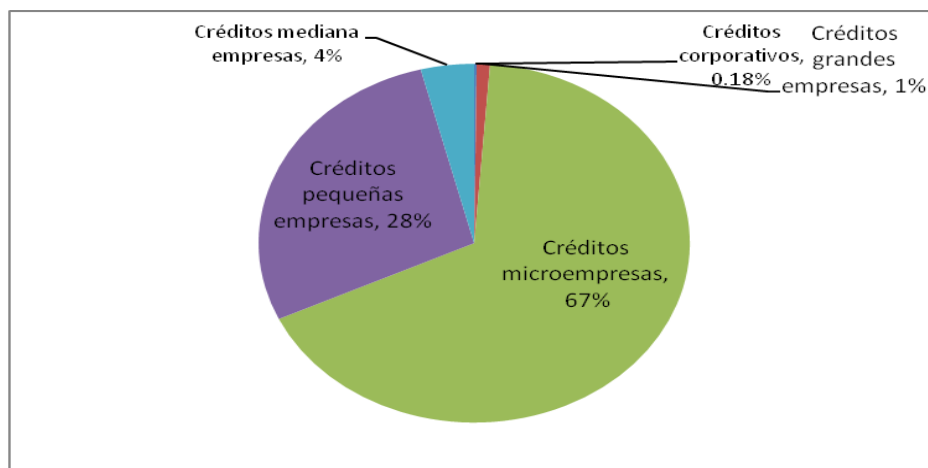
Por su parte, la morosidad en diciembre fue de 4,8 por ciento, mayor en 1,3 puntos porcentuales, respecto al mismo mes de 2014. La morosidad en las instituciones no bancarias (5,5 por ciento), se incrementaron en 1,5 puntos porcentuales; mientras que en la banca múltiple (4,1 por ciento) aumentaron en 0,9 puntos porcentuales; por su parte el Banco de la Nación y Agrobanco registraron una morosidad de 1,0 y 2,2 por ciento, respectivamente.

**Tabla 4: Tasa de morosidad según tipo de entidad financiera (Porcentaje)**

Entidades Financieras	2014	2015
Banca Múltiple	3.2	4.1
Empresas Financieras	3.3	4.1
Cajas Municipales	4.3	6.3
Cajas Rurales de Ahorro y Crédito	3.3	3.1
EDPYME	4	5.5
Empresas de Arrendamiento Financiero	-	-
Banco de la Nación	1	1
Agrobanco	1	2.2
Morosidad al 31 de Dic.	3.5	4.8

Fuente: Reporte estadístico SBS dic. 2014 y dic. 2015

En la figura 5 se observa que el 67% son clientes de microempresa, es decir clientes que en sus últimos seis meses sus deudas no superan los s/. 20 000 soles en el sistema financiero, seguido por clientes de pequeña empresa con 28%, es decir que más del 95% de los deudores que sus deudas no superan los 300 mil soles.



**Figura 5: Distribución de deudores (Porcentaje)**

Fuente: Superintendencia de Banca Seguros, elaboración Propia

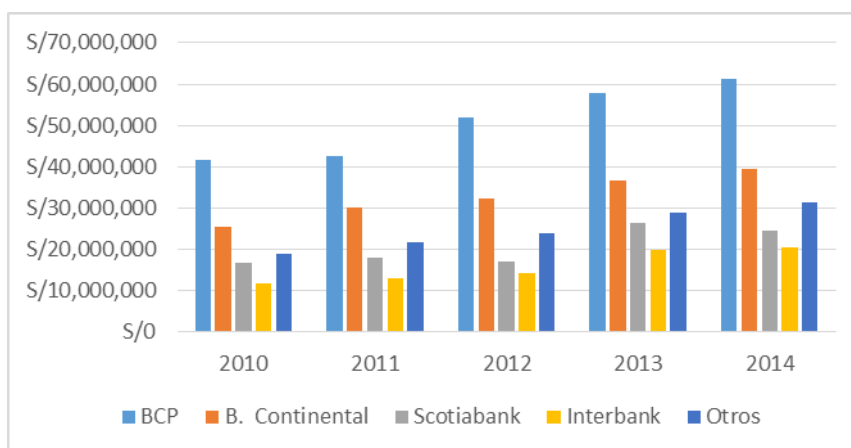
**Captaciones del sector financiero**

En el cuadro 5 se observa que el banco con mayor cantidad de captaciones (depósitos/ahorros) es del Banco de Crédito del Perú, con S/61,115,635, que representa el 35% del total de captaciones del sector financiero por bancos, siguiendo el Banco Continental con un 22%, Scotiabank con 14%, Interbank con 12% y los otros bancos representan el 17% restante.

**Tabla 5: Captaciones del sector financiero (2010-2014) Millones de nuevos soles**

	2010	2011	2012	2013	2014
BCP	S/41,688,538	S/42,507,308	S/51,986,891	S/57,851,408	S/61,115,635
B. Continental	S/25,515,182	S/29,988,684	S/32,178,065	S/36,810,742	S/39,607,045
Scotiabank	S/16,785,394	S/18,093,786	S/17,001,236	S/26,287,228	S/24,621,019
Interbank	S/11,783,391	S/12,887,372	S/14,332,373	S/19,913,852	S/20,581,234
Otros	S/18,956,855	S/21,637,895	S/23,824,847	S/28,724,344	S/31,245,050

Fuente: Reporte estadístico SBS 2010-2014



**Figura 6: Captaciones del sector financiero (2010-2014) Millones de soles**  
Fuente: Reporte estadístico SBS 2010-2014, elaboración propia.

### Análisis de la calidad de cartera del Banco de Crédito del Perú

#### Participación de mercado

Sobre la participación de mercado, al finalizar el ejercicio 2015, BCP mantiene el primer lugar del sistema bancario local en cuanto a captaciones, colocaciones y patrimonio, según se detalla en la tabla 6:

**Tabla 6: Participación de mercado del BCP periodo del 2012 Al 2015 (%)**

Participación del Sistema Bancario	Banco del Crédito del Perú			
	2012	2013	2014	2015
Créditos	34.10%	33.30%	34.20%	33.50%
Directos				
Depósitos	37.70%	34.10%	34.50%	33.70%
Totales				
Patrimonio	31.90%	32.30%	33.40%	34.40%

Fuente: Reporte estadístico SBS 2012-2015, elaboración propia.

## Colocaciones

Con relación al total de las colocaciones directas, el banco mantiene el liderazgo en casi todos los tipos de créditos, a excepción de los créditos microempresa, segmento en el que ocupa el segundo lugar detrás de su relacionada Mi banco.

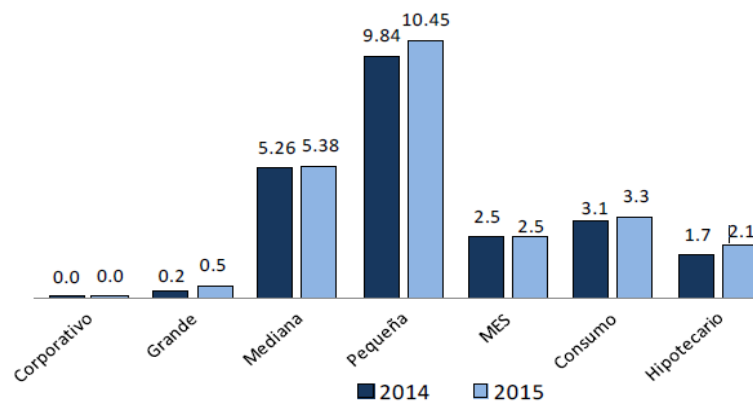
**Tabla 7: Participación de mercado del BCP según el tipo de crédito periodo 2014 y 2015 (%)**

Tipo de Crédito	Dic. 2014		Dic. 2015	
	Participación	Posición	Participación	Posición
Corporativos	46.7%	1°	41.2%	1°
Grandes Empresas	35.1%	1°	34.7%	1°
Medianas Empresas	28.5%	1°	31.7%	1°
Pequeñas Empresas	35.9%	1°	33.3%	1°
Microempresas	21.7%	2°	11.9%	2°
Consumo Revolvente	24.4%	2°	24.6%	1°
Consumo No Revolvente	28.9%	1°	27.6%	1°
Hipotecario	32.8%	1°	32.4%	1°

Fuente: Reporte estadístico SBS 2014-2015, elaboración propia

## Morosidad

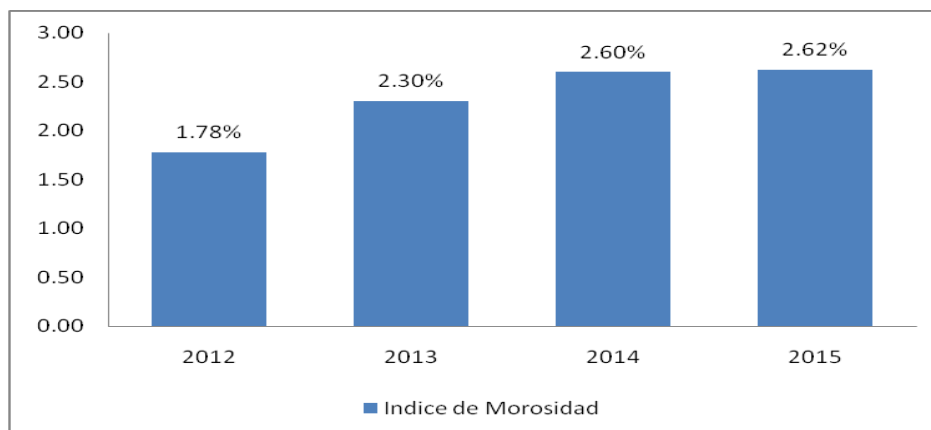
Respecto a la calidad de cartera del BCP, se aprecia un incremento en los ratios de morosidad en el 2015, en relación al 2014, cabe precisar que la morosidad del banco está concentrada principalmente en los segmentos de medianas y pequeñas empresas los cuales participan con el 37.07% y 23.25% de la cartera atrasada del ejercicio del 2015, lo que se puede apreciar en la figura 7:



**Figura 7: Evolución de la morosidad según tipo de crédito 2014 y 2015**

Fuente: Reporte estadístico SBS 2014-2015, elaboración propia

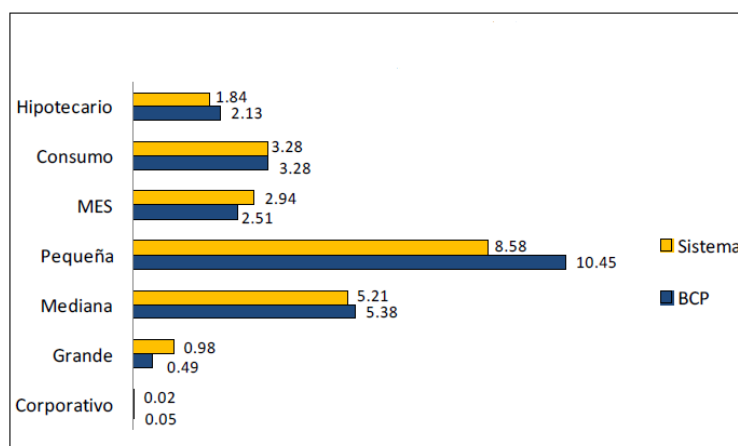
Al término del 2015, el índice de morosidad del BCP ascendió a 2.62%, mayor al 2.60% registrado al cierre del 2014 y ligeramente por encima del índice promedio del sistema bancario (2.54%). Cabe resaltar la tendencia creciente que muestra la evolución del índice en los últimos cuatro años, lo cual refleja, en gran parte al descontrol en los segmentos de la pequeña y mediana empresa, lo cual se vio afectado en el año 2015.



**Figura 8: Índice de morosidad del BCP 2012 – 2015 (%)**

Fuente: Memoria anual BCP 2015

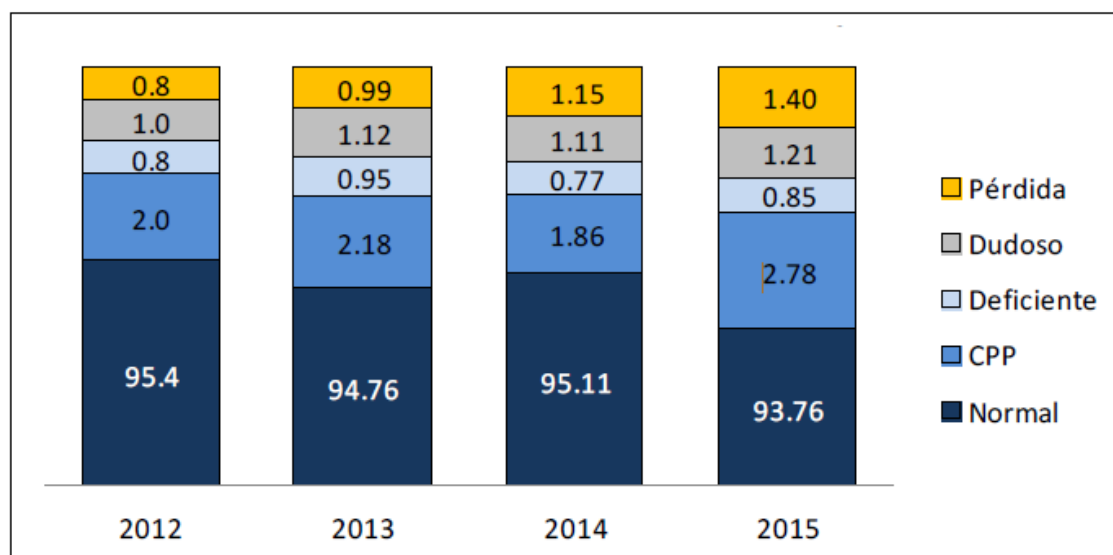
Al analizar la morosidad del BCP en el 2015, por tipo de crédito y en relación al sistema de banco múltiple, se observa que presenta indicadores de mora superiores en los segmentos de pequeña empresa, y mediana empresa.



**Figura 9: Morosidad por tipo de crédito Dic. 2015 (%)**  
 Fuente: Reporte estadístico SBS 2015, elaboración propia

### Categoría de riesgo

Según estos indicadores, la medición de la calidad de cartera del BCP, se registró una contracción de la cartera normal cuya participación disminuyó de 95.11% a 93.76% entre los ejercicios analizados (2012-2015) esto principalmente debido al avance de la cartera con problema potencial que aumentó de 2% a 2.78% asociado a casos puntuales de clientes de la banca mayorista. Asimismo, la cartera crítica (deficiente + dudoso + perdida) aumentó de 3.03% a 3.46% entre ejercicios, situándose en una mejor posición que la banca múltiple y los bancos grandes (3.85% y 3.86% respectivamente).



**Figura 10: Evolución de la estructura de crédito**

Fuente: Reporte estadístico SBS 2012- 2015, elaboración propia

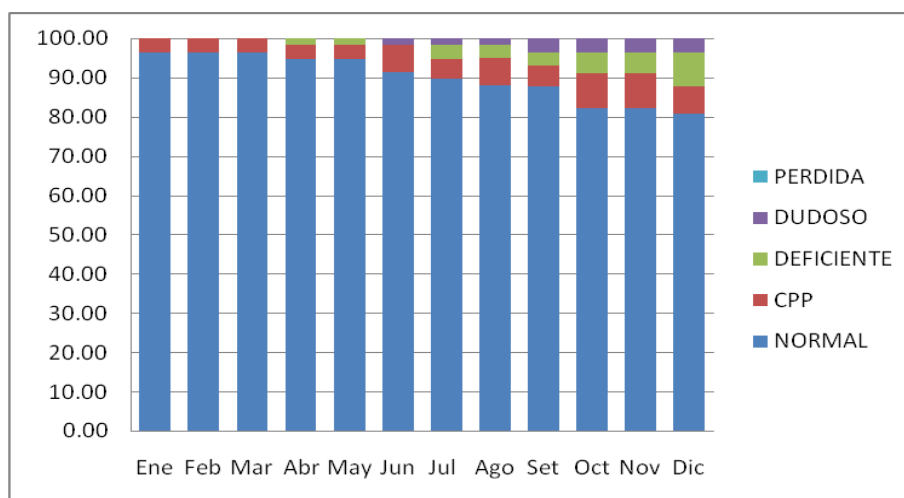
**Evolución de la estructura de crédito según categoría del riesgo del deudor BCP cartera de la Agencia Juliaca 2014-2015**

Como se observa en las tablas 8 y 9, los clientes con calificación de pérdida se incrementaron, en el 2014 no se tenía clientes con esta calificación, y en el 2015 los clientes de deficiente y dudoso pasaron al estado de perdida, pese a ello se redujo levemente el nivel de mora general de la cartera.

**Tabla 8: Evolución de la estructura de crédito según categoría del riesgo del deudor BCP Agencia Juliaca 2014 (%)**

Categoría	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
NORMAL	96.49	96.49	96.55	94.83	94.83	91.38	89.66	88.14	87.7	82.14	82.1	80.7
CPP	3.51	3.51	3.45	3.45	3.45	6.9	5.17	6.78	5.26	8.93	8.93	7.02
DEFICIENTE	0	0	0	1.72	1.72	0	3.45	3.39	3.51	5.36	5.36	8.77
DUDOSO	0	0	0	0	0	1.72	1.72	1.69	3.51	3.57	3.57	3.51
PERDIDA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Cartera de clientes, agencia Juliaca BCP 2014



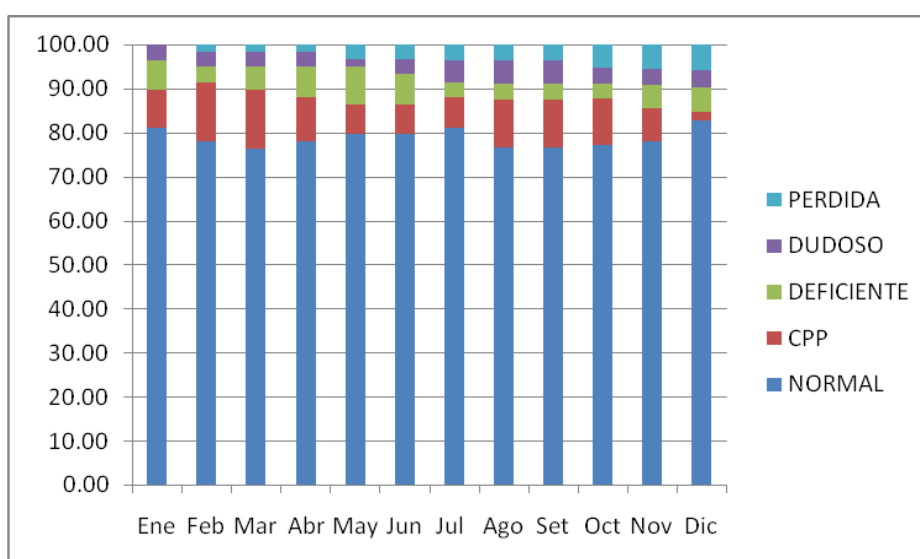
**Figura 11: Evolución de la estructura de crédito según categoría del riesgo del deudor BCP Agencia Juliaca 2014 (%)**

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 9: Evolución de la estructura de crédito según categoría del riesgo del deudor BCP Agencia Juliaca 2015 (%)**

Categoría	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
NORMAL	81.03	77.97	76.27	77.97	79.66	79.66	81.03	76.79	76.8	77.19	78.2	82.69
CPP	8.62	13.56	13.56	10.17	6.78	6.78	6.9	10.71	10.7	10.53	7.27	1.92
DEFICIENTE	6.9	3.39	5.08	6.78	8.47	6.78	3.45	3.57	3.57	3.51	5.45	5.77
DUDOSO	3.45	3.39	3.39	3.39	1.69	3.39	5.17	5.36	5.36	3.51	3.64	3.85
PERDIDA	0	1.69	1.69	1.69	3.39	3.39	3.45	3.57	3.57	5.26	5.45	5.77
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Cartera de clientes, agencia Juliaca BCP 2015



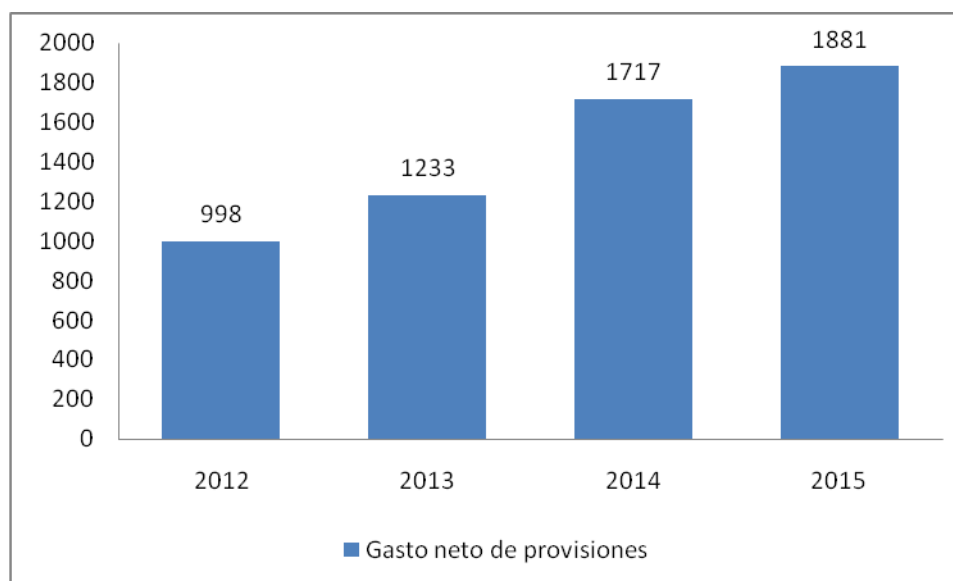
**Figura 12: Evolución de la estructura de crédito según categoría del riesgo del deudor BCP Agencia Juliaca 2015 (%)**

Fuente: Elaboración propia



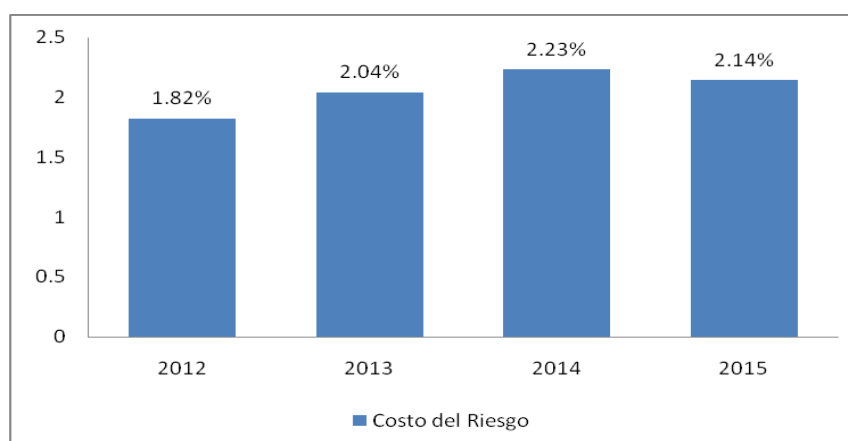
### Gasto neto de provisiones y costo del riesgo

Las provisiones para colocaciones se incrementaron ligeramente en 9.5% en línea con la evolución de la morosidad. Sin embargo, se redujo el costo del riesgo, el cual se situó en 2.14% en el 2015, menor al 2.23% del 2014.



**Figura 13: Evolución del gasto neto de provisiones del BCP (Millones de soles)**

Fuente: Memoria anual BCP 2015



**Figura 14: Evolución del costo del riesgo del BCP (Porcentaje)**

Fuente: Memoria anual BCP 2015

### Análisis de la gestión de riesgo crediticio en el Banco de Crédito del Perú

En el desarrollo de sus actividades, el Banco de Crédito del Perú enfrenta riesgos externos relacionados principalmente a la coyuntura económica del país y

riesgos internos relacionados a la incertidumbre inherente a las operaciones que realiza, las cuales pueden afectar el resultado esperado de la Entidad. En el caso del primer tipo de riesgos, que incluye factores como riesgo país, macroeconómico, cambiario y devaluatorio, el BCP busca prever la probabilidad de ocurrencia de los mismos.

En cambio, para el segundo tipo de riesgo, el adecuado entendimiento de los mismos permite establecer un perfil de riesgo, asociar una rentabilidad mínima por cada tipo de operación y asignar capital por tipo de negocio. Dado que la sostenibilidad del Banco depende primordialmente de la adecuada gestión de los riesgos internos, el Banco ha tipificado y desarrollado herramientas y procesos para administrar los riesgos de mercado, crediticio, liquidez y operacional.

Las políticas de administración de riesgos se basan en las siguientes consideraciones principales:

- Difusión e impulso a todo nivel de una sólida cultura de administración de riesgos.
- Eficacia de la administración de riesgos, que depende fundamentalmente: (i) de un adecuado seguimiento por parte de la alta dirección de la institución; (ii) del desarrollo, difusión y correcta aplicación de manuales de políticas, procedimientos y herramientas analíticas relevantes; y (iii) de la toma de decisiones informadas con respecto a los riesgos asumidos y sus implicancias.

### **Gerencia Central de Riesgos**

La Gerencia Central de Riesgos tiene como misión coordinar la aplicación de las metodologías más adecuadas para comprender y cuantificar todos los riesgos a los que están expuesto y tomar las medidas correspondientes para su correcta administración y control. En el 2015, el BCP ha realizado distintos esfuerzos en la construcción de un gobierno de riesgos sólido, empezando por la actualización de la estructura de gobierno para el apetito de riesgo, vinculando al BCP con sus unidades de negocio.

### **Apetito por riesgo**

El apetito por riesgo se define como la cantidad y tipo de riesgo que una empresa puede soportar y desea aceptar en la persecución de sus objetivos de negocio. Durante el 2015, se ha actualizado el marco general de apetito de riesgo BCP, incorporando, como principales elementos, una visión de mediano plazo y un carácter anticipativo que permite preservar un nivel adecuado de solvencia ante una situación de estrés.

### **Cultura de riesgos**

Con el objetivo de consolidar una cultura de riesgos consistente con las mejores prácticas de la industria, el BCP dispone con programas y capacitaciones continuas de formación sobre gestión de riesgos para los colaboradores involucrados en la toma de riesgos

Finalmente, el banco ha desarrollado programas de capacitación masivos en gestión integral de riesgos, que buscan informar a todo el personal del banco sobre las mejores prácticas de la industria y transmitir cómo las acciones y decisiones que toman en sus labores diarias pueden afectar el perfil de riesgos de la organización.

### **Gestión de riesgo crediticio**

El Directorio del BCP es el encargado de aprobar los objetivos, lineamientos y políticas para la administración de riesgos; los límites globales y específicos de exposición a los distintos tipos de riesgo y los mecanismos para la realización de acciones correctivas. El Directorio puede delegar al comité de riesgos, total o parcialmente, las facultades antes mencionadas.

El comité de riesgos se encarga de vigilar que la realización de las operaciones se ajuste a los objetivos, políticas y procedimientos para la administración de riesgos, así como a los límites globales y específicos de exposición al riesgo que hayan sido previamente aprobados.

El comité de riesgos se reúne mensualmente y está integrado por tres miembros del Directorio, el Gerente General, Gerente Central de Planeamiento y Finanzas, Gerente Central de Banca Mayorista, Gerente Central de Banca Minorista, Gerente Central de la División de Riesgos, Gerente de la División de Créditos y el Gerente de la División de Administración de Riesgos. Esta última unidad tiene como objetivo apoyar y asistir al Comité y a las demás unidades del BCP en la adecuada gestión de los riesgos derivados de las respectivas áreas de responsabilidad.

Los procesos y herramientas utilizadas por el Banco de Crédito del Perú, para la aprobación de créditos, evalúan los riesgos asociados a la poca disposición o imposibilidad de las contrapartes para cumplir sus obligaciones contractuales de manera independiente de las áreas de negocio.

## Procesos para un buen otorgamiento de crédito

El proceso de admisión utiliza como soporte a los Sistemas de Calificación (Rating y Scoring), que son modelos internos desarrollados para medir los riesgos (probabilidad de incumplimiento). Su aplicación adecuada proporciona beneficios directos en el negocio de colocaciones. En el 2015, el BCP se orienta a completar la cobertura del uso de los modelos.

Dado que el segmento PYME tiene características muy particulares, el banco tiene la necesidad de crear políticas específicas –alineadas a las políticas generales- para la atención y evaluación de este segmento. Estas políticas son dinámicas y se ajustan a la realidad de la situación del mercado, validados por modelos estadísticos.

La atención de los clientes PYME se basa en tres pilares que son:



**Figura 15: Pilares para otorgar un crédito**

Fuente: Manual de Créditos del BCP

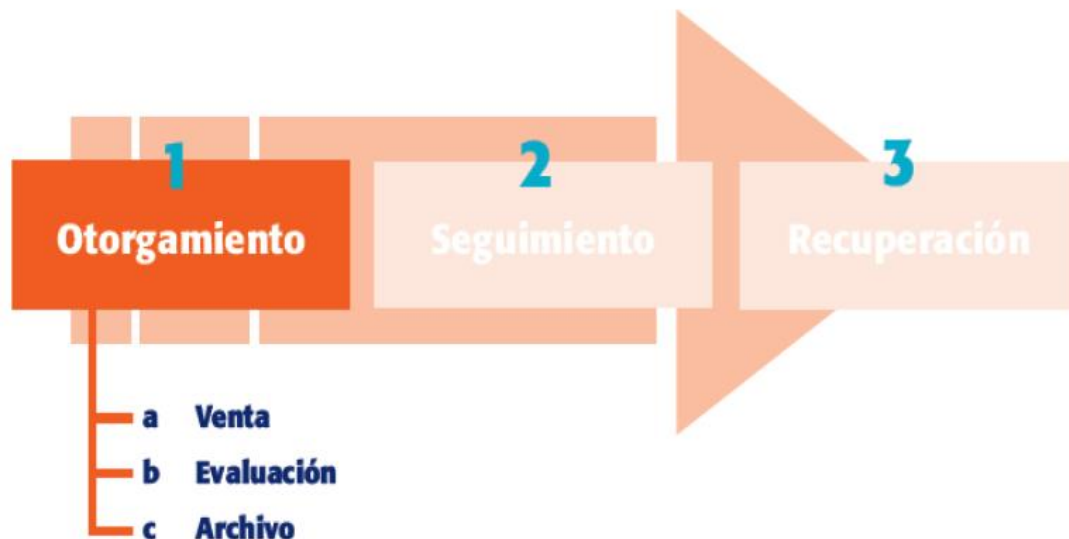
A continuación, se explica resumidamente cada uno de los tres pilares:

### Otorgamiento

Es el pilar en donde se materializa la relación comercial con un potencial cliente

ya que involucra el contacto, recojo de información, validación de la información, la aprobación de la propuesta planteada, la toma de firmas y el archivo de los documentos sustentatorios.

Dentro del pilar otorgamiento, se identifica 3 etapas:



**Figura 16: Etapas del otorgamiento de crédito.**

Fuente: Manual de Créditos del BCP

a) Venta.

En esta etapa se identifica al cliente y sus necesidades para ofrecer la mejor alternativa que pueda satisfacerla y que ayude al crecimiento del negocio.

Dentro de la venta, se debe considerar:

Clientes:

El segmento de micro y pequeña empresa muestra algunos indicadores o características en común que lo distinguen plenamente de otros segmentos de negocios. Para que se pueda identificar que producto ofrecer al cliente, a continuación, definimos cuales son las necesidades

del segmento y los principales aspectos a considerar:

- El propietario asume actividades poli funcionales.
- Inversión limitada en activos.
- Limitación en obtención de recursos financieros.
- El área de influencia de los negocios es pequeña y local.

Se puede precisar aún más las características de los clientes, según segmento:

- Segmento Micro finanzas:
  - Mayor énfasis en la unidad familiar que en la unidad de negocio.
  - Referencias en el entorno vecinal.
  - Capacidad de pago similar al estado de ganancias y pérdidas.
  - El flujo de caja del negocio es también usado en la familia.
  - Necesidades en capital de trabajo
- Segmento Pequeña Empresa.
  - Mayor énfasis en la unidad de negocio que en la familiar.
  - Referencias en el entorno de negocio (proveedores).
  - Capacidad de pago mediante ciclo comercial – Flujo

de Caja.

- Alta reinversión del flujo de caja en el negocio.
- Necesidades en capital de trabajo y activo fijo.

Producto:

- Capital de Trabajo

Es la cantidad de recursos de corto plazo que requiere una empresa para la realización de sus actividades corrientes, como: las compras de materia prima, producción, las existencias de bienes, importaciones, exportaciones, el pago de sueldos, pago de servicios relacionados a la producción, cuentas por cobrar y/o caja mínima. Existen factores diferentes que intervienen en la necesidad de capital de trabajo, como: rubro y sector, ciclos operativos, inflación, etc.

Situaciones que crean necesidad de Capital de Trabajo:

- Rápido crecimiento en las ventas.
- Mejores o nuevos productos.
- Oportunidades de compra por promoción o volumen.
- Incremento en los plazos de las cuentas por cobrar.
- Pérdidas operativas.
- Elevada inversión en activo fijo (reposición de capital).



- Activo Fijo

Son las propiedades, bienes materiales o derechos que en el curso normal de los negocios no están destinados a la venta, sino que representan la inversión de capital o patrimonio de una dependencia o entidad en los bienes usados o aprovechados por ella, de modo periódico, permanente o semipermanente, en la producción o en la fabricación de artículos para venta o la prestación de servicios a la propia entidad, a su clientela o al público en general.

Consideraciones a tomar en cuenta en la adquisición de Activo Fijo:

- La adquisición de un bien a mediano plazo debe considerar los beneficios y costos que ocasionará en el negocio. Por eso, es recomendable que se confirme con el cliente si ha realizado la evaluación del impacto de la adquisición.
- Lo que se evalúa es la situación actual del negocio, no la futura. El cliente debe tener capacidad de pago sin considerar el impacto del activo fijo en futuros ingresos producto de la adquisición.
- Normalmente el crédito de activo fijo está asociado a una garantía, la misma que debe de contar con una tasación válida antes de la aprobación y que dé cobertura según la Política Crediticia.

- Ubicación y finalidad del inmueble a financiar (Depósito, tienda, taller, etc.) que guarde relación con la actividad principal del negocio.
- En caso de construcciones o ampliaciones considerar el impacto del tiempo estimado de culminación de la obra, si es que ésta influye en las ventas actuales.
- Incidencia de la adquisición y construcción en el normal desenvolvimiento del negocio.
- Se pueden definir dos motivos para la adquisición de un bien mueble: Reemplazo o sustitución (mejora de atributos del bien o servicio, o reemplazo por obsolescencia o mejora). Y ampliación (para ampliación de la capacidad instalada).

b) Evaluación.

Una vez identificado al cliente y las necesidades a cubrir se procede a evaluar el negocio, con la finalidad de reconstruir los estados financieros (flujo de caja, balance general, estado de ganancias y pérdidas y ratios financieros) para determinar la viabilidad de la operación y las condiciones de la misma.

A continuación, se muestra un resumen de los factores cualitativos y cuantitativos a tener en cuenta en el proceso de evaluación, para que la obtención de la información sea completa y segura.

- Factores cualitativos:

- Actividad: Experiencia del solicitante en el negocio, concentración de cliente, diversidad de actividades de negocio, competencia.
  - Administración: Antigüedad del negocio, contabilidad y calidad en la información, requisitos normativos, reinversión de las ganancias en el negocio.
  - Solicitante: Credibilidad del cliente, competencia y habilidades comerciales, ahorro y patrimonio personal, situación personal y familiar, diversidad de ingresos.
  - Acceso a créditos: Experiencia crediticia, financiera y persona; manejo de los productos que el banco le ha vendido, cartera de productos en el banco, finalidad de uso de créditos anteriores.
  - Operación: Finalidad de la operación
- Factores Cuantitativos:
- Información contable y realidad del negocio: Mide el potencial del negocio en base a las ventas, costo de ventas endeudamiento en el sistema inventario, activos, pasivos, gastos, administración, entre otros.
  - Estado de ganancias y pérdidas: Mide desempeño del negocio por sus resultados; generación de utilidades para cubrir intereses; detalle de línea de productos más rentables.
  - Balance general del negocio: Mide la situación financiera del negocio, se mide apalancamiento con respecto al crédito propuesto

- Flujo de caja: Sirve para determinar la capacidad de pago del negocio, efecto de la rotación de inventarios Cuentas por cobrar y Cuentas por pagar.

El proceso de evaluación está compuesto por 3 etapas:



**Figura 17: Etapas de otorgamiento de crédito**

Fuente: Manual Modulo Integrado de Evaluación.

Etapa 1: Evaluación de Escritorio / Uso de Filtros

Objetivos:

- Conocer los datos generales, financieros y patrimoniales presentados por el solicitante, validando el perfil.
- Obtener información bancaria, comercial y de entidades relacionadas de los aplicativos a disposición.

En esta etapa se utiliza el aplicativo MIC del BCP, donde se digita la solicitud, se filtra internamente al cliente y se revisa evaluaciones anteriores si los hubiera.

Toda la documentación presentada por los clientes deberá ser debidamente fiscalizada y fedateada. La fiscalización consiste en verificar que los documentos se encuentren completos y visibles.

Los documentos a presentar, junto con la solicitud para el ingreso de files a evaluación, obligatoriamente se encuentran definidos en la Política Crediticia del Banco de Crédito del Perú. Los documentos adicionales no son obligatorios. Esta información se puede solicitar o revisar en la visita de campo o posterior a ella, pero siempre previo al ingreso.

Luego se contrasta la información de los sistemas y documentación e información (teléfonos, proveedores, giros, etc.) sustentatoria contra la política crediticia.

Si presenta información negativa según política, se deniega la operación.

Etapa 2: Visita de campo

Objetivo:

Obtener la información que no se encuentra formalizada o sustentada en la documentación, dadas las características de los clientes de este segmento, con la finalidad de generar el flujo de caja real de la empresa a evaluar. Para tal efecto, se valida la consistencia de la información presentada u obtenida; se aprecia la gestión del negocio y el entorno familiar, y finalmente se obtiene la información cuantitativa y cualitativa para luego analizarla y tomar la decisión.

En esta etapa se coordina con el cliente el día y hora de la visita, se realiza la visita, y se obtiene y valida la información cuantitativa del negocio.

Etapa 3: Evaluación y toma de decisiones

Objetivo:

Procesar la información ingresada, analizar los resultados y definir la viabilidad de la operación y las condiciones de la misma.

En esta etapa se realiza el procesamiento y análisis de la información que consiste en la elaboración de los estados financieros (Balance General, Estado de Ganancias y Pérdidas, y flujo de caja), uso del score, y la realización de la propuesta de crédito de acuerdo al tipo de crédito, por último, se realiza la toma de decisión crediticia.

c) Archivo.

Para finalizar la etapa de otorgamiento, se debe tener la documentación completa y debidamente archivada. El proceso no culmina con el desembolso o la aprobación del producto sino con el archivo de toda la documentación según se indica en las normas de procedimientos del ejecutivo de negocios BPE.

### **Seguimiento**

Es el pilar en la cual el ejecutivo de negocios debe vigilar permanentemente a los clientes de su cartera, tratando de detectar, de manera anticipada, riesgos inherentes al negocio que pudieran afectar la relación comercial, ya sea de manera positiva (oportunidad de crecer), o de manera negativa (restringir al mínimo la relación

contractual con el cliente), para la ejecución de acciones oportunas.

El proceso de seguimiento de créditos, involucra la identificación temprana de clientes con potencial de deterioro a través de un sistema de seguimiento de alarmas críticas y/o preventivas y de variables de criterio experto (alerta premora), enfocando esfuerzos en la revisión de clientes con mayor criticidad.

En el segmento PYME, el banco ha creado un tablero de alertas tempranas para realizar un seguimiento activo al portafolio. Asimismo, el BCP ha optimizado la segmentación de riesgos, incluyendo nuevas variables de riesgo, rentabilidad, vinculación y conocimiento del cliente. Además, el banco ha mejorado la gestión de portafolio, al incorporar una visión cliente, una nueva segmentación comercial y una nueva segmentación de riesgos, es por ello que el funcionario PYME visita de manera periódica a todos los clientes para identificar y planificar acciones, esta visita se divide en 2 tipos:

a) Visitas de flujo de caja:

- Cuando exista una operación de por medio.
- Cuando se desee actualizar el flujo de caja del cliente.

b) Visita comercial:

- De mantenimiento.
- De mora (cobranza)

El funcionario de negocios es el responsable del control y seguimiento de sus clientes, desde el primer día de atraso hasta la recuperación total de la deuda.

Descripción de las actividades del proceso de control y seguimiento de créditos:

- Realiza en forma diaria la gestión de su cartera, teniendo como herramienta los reportes emitidos por el sistema.
- Mantiene niveles de morosidad que no exceden los límites fijados. Si exceden los límites determinados, el funcionario no podrá presentar créditos nuevos, dedicándose al control y recuperación de su cartera atrasada.
- Realiza la recuperación de créditos de acuerdo a las políticas y procedimientos para la gestión y recuperación de créditos

### **Recuperación**

La recuperación del crédito es importante en el Banco de Crédito del Perú a fin de mantener la calidad de cartera, se tendrá en cuenta los ratios bajos de mora e indicadores aceptables de cartera de alto riesgo.

El ejecutivo de negocios BPE participa proactivamente en las acciones de cobranza temprana y evitar mayor deterioro de la relación buscando las formas eficaces y oportunas de que el cliente cumpla con sus compromisos con el banco a fin de que la cartera no se deteriore, a continuación, se presenta las calificaciones que se le otorga al deudor.

El incumplimiento en el cronograma de pago del cliente trae como consecuencia incremento en la morosidad del BCP. El incremento de la morosidad genera un incremento en las provisiones de respaldo por los créditos en mora, mayores costos operativos, pérdidas, disfunción de la calidad del activo normal, vencida, refinanciada, judicial y como consecuencia ocasiona la disminución en la rentabilidad del BCP.



En este sentido el BCP establece un procedimiento de cobranza teniendo en cuenta los días de retraso para una adecuada recuperación de la cartera de créditos que se encuentren en condición de morosidad.

- Gestión telefónica lo realiza el analista de crédito o auxiliar de cobranza en una forma eficiente y económica de llegar al cliente.
- Gestión domiciliaria o visita domiciliaria es la forma más directa de llegar al cliente, si el cliente no es ubicado por vía telefónica o simplemente no responde positivamente cumpliendo con el pago de su adeudo, la visita es reiterativa tanto al domicilio como al negocio del deudor y sus avalistas.
- Negociación en oficina, en caso el cliente deudor requiera absolver dudas o principalmente dialogar con alguien respecto a sus posibilidades de pago y buscar una propuesta de pago que se adecue a los intereses del BCP.
- Enviar avisos de vencimiento con diferentes tenores a efecto de recordar el vencimiento de la obligación, requerir el pago o proponer formas de arreglo.
- Enviar cartas y requerimiento notarial, otorgando plazos para el pago e información al inicio de las acciones judiciales.

Finalmente, en la gestión de cobranzas, el BCP se ha enfocado en desarrollar una estrategia de control del nivel de riesgo crediticio. Esto se ha logrado mediante el desarrollo de modelos estadísticos para la cartera activa (personas y PYME); el desarrollo de un modelo de decisión para la cartera castigada y mediante la implementación de estrategias en base a la deuda total del cliente.

### **Estrategias para el control del nivel de riesgo crediticio**

Para este punto primero se analizó un caso interno en el BCP:

Se tiene como muestra al cliente que se le llamará LA RULETITA, tiene antecedentes con alerta de mora menor a 30 días en los meses de marzo y abril del 2014, tenía una línea de crédito (TSN) por el monto de S/ 60,000, al momento de la identificación se ha observado que el cliente tenía mora anterior menor a 30 días, el mismo que lo pago, de tal manera que se ha diagnosticado como un cliente sin problemas y no se ha visitado, sin embargo, veamos que paso en los siguientes meses:

**Tabla 10: Mora del cliente La Ruletita entre 2014 y 2015 (S/)**

MES	MONTO DE MORA	DÍAS DE ATRASO
dic-14	0	0
ene-15	0	0
feb-15	0	0
mar-15	S/.21,845	10
abr-15	S/.21,902	23
may-15	S/.22,000	52
jun-15	S/.22,083	77
jul-15	S/.22,309	83
ago-15	S/.21,740	111
sep-15	S/.22,050	140
oct-15	S/.22,402	171
nov-15	S/.22,901	202

Fuente: Elaboración propia 2016

Observamos en la tabla N° 10, el cliente se encuentra en una situación de mora y está en cobranza judicial con más de 200 días de mora, con calificación de dudoso y representa el 8% de mora de la cartera, el nivel de provisiones se ha incrementado, causando una provisión del 60% ya que no cuenta con garantía hipotecaria.

### **Estrategia de alerta premora**

Una alerta premora es una nueva estrategia que consiste en la identificación temprana de un cliente con riesgo elevado de entrar en mora en los próximos meses,

pero que al momento de su identificación se encuentra sin días de atraso en sus productos. El objetivo es visitar el negocio, actualizar el flujo de caja en el sistema del Banco de Crédito del Perú y en caso que el cliente lo necesite, el banco le ofrece algún producto premora y/o lo deriva a cobranzas (etapa en mora).

- Se envía como máximo 8 clientes premora al mes. Estas gestiones serán consideradas dentro de la meta del funcionario.
- Para premora serán válidos visitar a todos los clientes de la cartera, inclusive si fue visitado hace poco.
- Se mide mensualmente el cumplimiento de visitas realizadas (visita y levantamiento de flujo de caja) y la evolución de mora de estos clientes.
- La detección anticipada de un cliente riesgoso y su gestión para evitar que caiga en mora tiene un efecto directo en el nivel de morosidad y de provisiones de la cartera y la de la oficina.
- Tiene un efecto directo sobre el indicador de mora, así como del bono.
- Es un medio de actualización de la situación del cliente, así como de sus necesidades.

La identificación de los clientes con perfil “premora” se basa en el comportamiento histórico de sus productos activos, pasivos del BCP y el comportamiento que muestre en la SBS.

- La División de Riesgos Banca Minorista selecciona una lista de clientes Premora mensualmente, los cuales son gestionados a través de dos canales: División Comercial (8 máximo por funcionario de negocios) y cobranzas.

Se gestiona a nivel nacional, se consideran clientes de todas las carteras que tengan productos pyme activos.

- Este proceso se lleva a cabo por dos canales: División comercial (funcionario de negocios PYME) y cobranzas (funcionario de negociación). Cada mes los funcionarios de negocio Pyme gestionan máximo 8 clientes y el canal de cobranzas gestiona el resto de alertas de cada cartera del funcionario.
- El objetivo de esta gestión compartida es maximizar los esfuerzos en los clientes de alto riesgo, por tanto, es importante una comunicación constante y apoyo permanente entre funcionario pyme/ gerente y el equipo de cobranzas.
- Antes de realizar las gestiones el funcionario de negociación de las cobranzas se comunica con cada funcionario de negocios indicándole que datos del cliente necesita; además pueden ofrecerle algún producto premora en caso el cliente lo requiera, es importante que le proporcionen todos los datos de contacto y de situación del cliente a fin de facilitar la gestión.

En la figura 18 se muestra el flujo completo del proceso que se realiza para premora:



**Figura 18: Flujo del proceso de premora**

Fuente: Manual Módulo Integrado de Evaluación.

### Planificar mi alerta

- La gestión Premora se inicia con cada inicio de mes, A cada funcionario de negocio le llega como máximo ocho clientes al mes.
- Se tiene que ingresar al sistema del BCP, la planificación:

### Visitar al cliente premora

- El objetivo principal de este proceso es visitar al cliente a fin de diagnosticarlo; incluso si dicho cliente ya cuenta con alguna evaluación reciente.
- La visita solo es válida cuando se realice dentro del mes vigente (por ejemplo, una alerta del en el sistema a abril del 2016 se deberá visitar como máximo hasta el término de la planificación de ese mes).

- Realizar una pre-evaluación del estado del cliente antes de visitarlo, considerando tanto su comportamiento en el BCP como en la SBS en los últimos meses.
- En caso de no llegar a realizar la visita por algún motivo (cliente se encuentra de viaje, por ejemplo) igual se debe de diagnosticar al cliente con la información que se tenga disponible en el sistema.

### **Diagnóstico del cliente**

Una vez realizada la visita se diagnostica al cliente, en base al resultado de tu evaluación y al levantamiento de flujo de caja realizado. Se selecciona uno de los 5 diagnósticos que se muestran a continuación (cada tipo de diagnóstico tiene un conjunto de características asociadas que te pueden ayudar en su determinación):

- Desaparecido:
  - El negocio no existe y el cliente es inubicable (el negocio ya no existe en la dirección indicada, teléfonos inválidos y ninguna forma de contacto con el cliente).
- Grave:
  - Las cuotas de deudas en la SBS superan más del 100% del flujo de caja neto del negocio.
  - El negocio esta desatendido y/o inoperativo por problemas graves de salud del cliente o de familiares directos que imposibilitan la gestión del negocio por más de 60 días.
  - Estafa y/o robo que afectan directamente al flujo del negocio.
  - Negocio se encuentra clausurado por la Sunat o Municipalidad.

- Existen circunstancias extraordinarias que afectan al flujo del negocio:  
Huelga, incendios, terremotos, etc.
  - Se observa un incremento de deuda superior al 30% que no se ve reflejado en el negocio (desvío de fondos).
  - Incapacidad de utilizar el activo principal de trabajo.
- Leve:
- Las cuotas de deudas en la SBS representan entre el 80 al 100% del flujo de caja neto del negocio.
  - Estafa y/o robo menor que no afectan al flujo del negocio.
  - Se observa un incremento de deuda menor al 30% que no se ve reflejado en el negocio (desvío de fondos).
  - Se observa una disminución de ventas mayor al 20% pero que no afecta totalmente la capacidad de pago actual del cliente.
  - Existe un sobre-stock desactualizado que afecta el flujo de ventas del negocio.
- Transitorio:
- Se observa problemas temporales de salud del cliente.
  - Se observa problemas de liquidez temporal.
- Todo OK:
- Nada de lo anterior, el cliente no presenta ningún problema.

- El diagnóstico que se determine sobre el cliente, tiene que ser ingresado como máximo en la fecha de cierre del planificador del sistema
- En base al diagnóstico que se le dé al cliente se establece una acción a realizar que puede ser:
  - Desaparecido: Bloqueo Temporal de la línea de crédito (de forma obligatoria) hasta que cliente aparezca y se actualicen los datos.
  - Grave: Para estos clientes el enfoque y seguimiento deberá ser continuo. En este caso:
    - Si el cliente acepta se le podrá otorgar alguna facilidad premora (ampliación plazo y reducción de tasa) o derivarlo a cobranzas si requiere ser atendido con algún producto más específico (refinanciamiento, consolidación de deuda, etc.).
    - Si el cliente no acepta ningún producto o accionamiento se deberá de informar a Riesgos Banca Minorista para realizar un seguimiento focalizado al cliente.
  - Leve o Transitorio: Si el cliente lo requiere y/o necesita puede ser atendido con un Skip (máximo 60 días). Se deberá tener cuidado en ofrecer "Skip" ya que este producto se otorga una sola vez en la vida del cliente y en caso el cliente no haya perdido el flujo de repago que maneja (sólo para cliente con problemas muy temporales).
  - Todo OK. No realizar ninguna acción adicional.



### Colocación de productos premora

De acuerdo al diagnóstico y necesidad del cliente se puede ofrecer alguno de los productos premora establecidos (a discreción del funcionario de negocio). Estos productos son:

- Bloqueo Temporal de la línea de crédito (Bloqueo T)
  - Se aplica para clientes con diagnóstico “Desaparecido”.
  - El bloqueo es responsabilidad y a discreción de cada funcionario de negocio, así como el tiempo de vigencia del mismo.
- Ampliación de plazo – rebaja de tasa
  - Se aplica sólo para clientes con diagnóstico “*Grave*”.
  - La colocación de este producto generará que se marque al cliente como “*A Vigilar Riesgo Alto*”.
  - Otorgar reducción de tasa, en caso lo amerite.
  - Se puede realizar para tarjetas o crédito en cuotas.
  - Existen 4 opciones para este producto dependiendo del tipo de cliente:

#### Cliente sin garantías

OPCIÓN 1: Ampliar el plazo actual hasta 18 meses más y/o reducir la tasa actual en 3% máximo.

OPCIÓN 2: Si trae garantías o paga 3 cuotas como inicial, entonces puede ampliar el plazo actual hasta 36 meses más y/o reducir la tasa actual en 7% como máximo.

Cliente con garantías

OPCIÓN 1: Ampliar el plazo actual hasta 24 meses más y/o reducir la tasa actual en 3% máximo.

OPCIÓN 2: Si da cuota inicial (facturada y adelantada), entonces se puede ampliar el plazo actual hasta en 36 meses más y/o reducir la tasa actual en 5% como máximo.

La ampliación de plazo de este producto permitirá mantener la revolvencia de la línea de crédito en los siguientes plazos finales: 36, 48 y 60. Para el resto de plazos finales la tarjeta no será revolvente.

- SKIP

- El Skip es el aplazamiento del pago de la cuota hasta en 2 meses (periodo de gracia).
- Se aplica para clientes con diagnóstico “Leve” o “Transitorio”.
- Se puede realizar para líneas de crédito o créditos en cuotas.
- Sólo se permite un Skip por cliente.

## 2.7 Soluciones teóricas y aportes planteados

El realizar un buen el control de la gestión del riesgo de la cartera de clientes, se mantendrá y reducirá los niveles de morosidad de la cartera, los ratios de la cartera pesada que incide negativamente en los resultados económicos del BCP disminuirá. En ese sentido, se debe realizar las siguientes medidas o acciones para prevenir y recuperar la cartera morosa de créditos.

Medidas de prevención de la morosidad futura

- Informarse sobre nuevos clientes.
- Dejar claras las condiciones de pago en el momento de formalizar la operación.
- Documentar siempre correctamente las operaciones (expedientes crediticios).
- No dejar prescribir las deudas: que hoy alguien no pueda pagar no significa que no pueda hacerlo dentro de un año
- Tener un área con funciones específicas de seguimiento de crédito.
- Formar al equipo para detectar los impagos fraudulentos lo antes posible.
- No dar por fallida una deuda presumiblemente fraudulenta hasta haber descartado el fraude o haber agotado todos los medios legales de actuación contra el moroso.
- Tener especial precaución con operaciones significativas o que entrañen un riesgo legal o tributario especial (blanqueo de capitales, impuestos especiales) incluso con clientes habituales.
- Tener registros o ficheros físico o virtual obligatorios positivos o negativos que contengan el currículum financiero del solicitante.
- Reforzar la transparencia en las condiciones de oferta y publicidad de los créditos.

#### Medidas de contención de la morosidad latente

- Adoptar una nueva actitud ante la morosidad.
- Repasar la operación, calcular los ratios y los plazos de impago.
- Revisar la situación familiar y personal.
- Negociar plazos de cobro, buscar soluciones y facilidades de pago.

- Elaborar un Plan de acción.
- Ampliar garantías (obtener garantías reales que se revaloricen).
- Si no hay salida, ejecutar inmediatamente garantías si las tenemos.

## CONCLUSIONES

- El Banco de Crédito del Perú realiza un proceso de otorgamiento de crédito compuesto por tres etapas más sólidas: Otorgamiento, seguimiento y recuperación. Primero el otorgamiento es el pilar en donde se materializa la relación comercial con un potencial cliente. Segundo el seguimiento, es el pilar en la cual el Ejecutivo de Negocios BPE debe vigilar permanentemente a los clientes de su cartera, tratando de detectar, de manera anticipada, riesgos inherentes al negocio que pudieran afectar la relación comercial, ya sea ésta de manera positiva (oportunidad de crecer), o de manera negativa (restringir al mínimo la relación contractual con el cliente), para la ejecución de acciones oportunas. Y por último la recuperación, es el pilar en el cual, el Ejecutivo de Negocios BPE debe participar proactivamente en las acciones de cobranza temprana y evitar mayor deterioro de la relación buscando las formas eficaces y oportunas de que el cliente cumpla con sus compromisos con el banco.
- A finales del 2015, se observa un incremento en el índice de mora en el sector de pequeña empresa y deterioro de la cartera (clientes con calificación Problema Potencial pasan a una calificación más crítica), el BCP implementa una estrategia piloto llamada la Alerta Premora, que consiste en la identificación temprana de un cliente con riesgo elevado de entrar en mora en los próximos meses, pero que al momento de su identificación se encuentra sin días de atraso en sus productos (calificación Normal). Con esta nueva propuesta se espera que el disminuya el índice de mora.
- En el periodo 2014 - 2015 el Banco de Crédito del Perú fue líder en colocaciones, captaciones y patrimonio en el sector financiero, con participación en al cierre del 2015 de 33.5%, 33.7% y 34.4% respectivamente, pero al mismo tiempo su índice de morosidad se incrementó, siendo el sector de la Pequeña Empresa donde se observa mayor índice de mora (10.4%); a nivel de cartera en el mismo periodo, clientes con calificación Problema Potencial pasan a una calificación más crítica (Deficiente, Dudoso, Pérdida), por estos resultados el Banco de Crédito del Perú realiza distintos esfuerzos en la construcción de una

gestión de riesgo sólido, la gestión de riesgo crediticio los está relacionando con los procesos y herramientas utilizadas para el otorgamiento de créditos, también está consolidando nuevas estrategias de riesgos; con estos nuevos procesos el BCP espera mejorar sus resultados, sin embargo se necesita el apoyo de todos los trabajadores para poder cumplir con este objetivo.

## RECOMENDACIONES

- La gerencia de la división de administración de los riesgos del BCP debe desarrollar oferta especializada, segmentar la cartera de clientes y clasificarlos por perfiles de riesgo según las regiones del Perú.
- El directorio del BCP debe aplicar una política prudente en el otorgamiento de créditos y gestión de la calidad de cartera, ante un entorno de sobreendeudamiento, mayor riesgo e incremento de la oferta de crédito por partes de otras entidades financieras.
- El funcionario de negocio debe buscar más aliados en la búsqueda de información del cliente para el otorgamiento y recuperación del crédito, como información de trabajadores de otras entidades, o en los mismos trabajadores de la entidad.
- El Banco debe de contar con funcionarios con mejor perfil en cultura de riesgo, también proporcionar un excelente clima laboral a los trabajadores, quienes se sentirán motivados en cumplir eficientemente sus funciones.
- El funcionario siempre debe dar un buen trato al cliente, ya que un cliente fidelizado tiende a ser menos moroso, además que dará prioridad en el pago de sus obligaciones al BCP.

**BIBLIOGRAFÍA**

Aguilar Olivera, M. (2004). “El Financiamiento de las Micro y Pequeñas Empresas en Puno: Un Análisis de la Demanda de Créditos”. Puno.

Aguilar, G. (2004). “Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano”. Instituto de Estudios Peruanos.

Alvarado, F. G. (2014). Arreglos no convencionales en los mercados de créditos . *revistas.up.edu.pe/index.php/apuntes/article/viewFile/276/268*, 51.

AMBATO, D. G. (22 de julio de 2013). *SlideShare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/damscrop05/conceptos-de-analisis-financiero>

Andrade, M. y. (2006). “Morosidad Micro financiera vs bancos”. Revista de la Facultad de Economía BUAP .México, Año XI, N° 33, 145-148.

Añez, M. (2015). “Aspectos básicos del Análisis de Créditos”. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos5/asba/asba.shtml>

Apaza Gonzales, E. (2004). “Análisis de la Colocación de Créditos en la Caja Municipal Arequipa – Agencia Juliaca Periodo 1995-1998”. Puno: Informe profesional UNA Puno.

ASBA. (s.f.). Educacion Financiera. Obtenido de <http://www.asba-supervision.org/PEF/el-cliente-bancario/quien-es-el-cliente-bancario.shtml>

Avila Bustos, J. C. (s.f.). Medición y Control de Riesgos Financieros. 27.

Avila Rojas, L. (2009). Metodología de Investigación. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.

BCP. (2015). Manual de Crédito. Lima Peru.

BCP. (2015). Manual de Organización y Funciones. Lima Peru.

BCP. (2015). Manual Modulo Integral de Credito. Lima.

BCP. (2015). Memorial Anual 2015. Lima Peru.



- BCP. (2015). Procedimiento de Creditos. Lima Peru.
- BCRP. (MARZO de 2011). Glosario de Terminos Económicos. Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>
- Bolaños, E. R. (2016). Evolución del sistema financiero peruano y su reputación bajo el índice Merco. Período: 2010-2014. *Suma de Negocios*.
- Brachfield, J. (15 de agosto de 2013). Morosología, Nueva Disciplina de Ciencias Empresariales. Obtenido de [http://canalasesor.wke.es/ver\\_detalleArt.asp?idArt=56662&action=ver](http://canalasesor.wke.es/ver_detalleArt.asp?idArt=56662&action=ver)
- Brachfield, P. J. (2006). Las leyes europeas y españolas contra la morosidad descifradas y su aplicación práctica. Lucha contra la morosidad. Barcelona: Gestión 2000.
- Cahuana, Z. (2015). “Análisis de la evaluación de créditos y su incidencia en la tasa de morosidad de la Caja Arequipa – Agencia Túpac Amaru, Año 2012” UNA. Puno.
- Camargo, A. y. (2004). Análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano. Instituto de Estudios Peruanos.
- Canaza Condori, D. N. (2010). “Proceso de otorgamiento de créditos y control del riesgo crediticio en CMAC Tacna - 2010”. Puno: UNA Puno.
- Drucker, P., Shubert, D., Jacob, J., & Hesselbein, F. (1992). Misión y estrategia: cómo convertir buenas intenciones en resultados. S.I. Buenos Aires. *Fundación Peter Drucker*.
- Hernandez Sampiere, R., Fernandez Collado, C., & Pilar, B. L. (2003). Metodología de Investigación. Tercera Edición. Mexico.
- Jorión, P. (s.f.).
- Murrugarra Edmundo, A. E. (1999). Determinantes de morosidad en entidades microfinanzas: Evidencia de las EDPYMES. Lima.

- Omahe, K. (1982). La mente del estratega. Mexico: McGraw-Hill.
- Pally, U. (2006). "Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Credito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 – 2014". Puno.
- Portal Fin Dev - Gestion del riesgo. (s.f.). Obtenido de <http://www.findevgateway.org/es/gesti%C3%B3n-del-riesgo-aspectos-b%C3%A1sicos>
- Quecaño, J. J. (2011). "Gestion de la morosidad en la Caja Municipal De Ahorro Y Credito Tacna S.A - Agencia Puno". Puno.
- Rivas, V. (1987). El crédito en los bancos comerciales. Lima, Peru: Ediciones A.R.I.T.A. E.I.R.L.
- Saurina, J. (1998). "Determinantes de la morosidad de las cajas de ahorro españolas". En. España.
- SBS. (2002). "Reglamento para la administración de los riesgos de operación". Lima Peru: Resolución SBS N° 006 – 2002.
- SBS. (2003). Reglamento de gestión de riesgo crediticio. Lima Peru: Resolución N° 808.
- SBS. (10 de 01 de 2008). Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos. Lima, Peru: Resolución SBS N° 037-2008.
- SBS. (22 de 10 de 2009). Resolución 13278.
- SBS. (2015). Glosario de terminos. Obtenido de <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>
- SBS. (2015). Reporte Crediticia de Deudores. Obtenido de [SBS.www.sbs.gob.pe/clasificadoras-de-riesgo](http://www.sbs.gob.pe/clasificadoras-de-riesgo)

SBS. (2015). Términos e indicadores del Sistema Financiero. Lima Peru.

SBS. (2016). Obtenido de <http://www.sbs.gob.pe/>

SBS. (s.f.). Reportes Estadísticos SBS. Lima , Peru.

Wikipedia. (28 de febrero de 2013). Actividad Económica. Obtenido de

[https://es.wikipedia.org/wiki/Actividad\\_econ%C3%B3mica](https://es.wikipedia.org/wiki/Actividad_econ%C3%B3mica)

Wikipedia. (21 de agosto de 2014). Balance General. Obtenido de

[https://es.wikipedia.org/wiki/Balance\\_general](https://es.wikipedia.org/wiki/Balance_general)

Wikipedia. (2016). Microfinanza. Obtenido de

<https://es.wikipedia.org/wiki/Microfinanza>

# ANEXOS

**ANEXO 01  
PROPUESTA DE VISITA EJECUTIVO DE NEGOCIOS BPE**

<b>Producto</b>	
Moneda del Préstamo	Dirección
Falta definir moneda del préstamo	
Tipo de tasa	
Tasa (%)	
Plazo (meses)	

Falta definir moneda del préstamo	
Falta definir moneda del préstamo	0.00
Aporte %	0.00%
Solo llenar en el caso de solicitar AF, Leasing o CD AF	

Solo llenar en el caso de solicitar AF, Leasing o CD AF	
Propietario/ Proveedor del AF	0.00
Bien a dejar en garantía	0.00%

COMPRA DE DEUDA (llenar solo para compra de deuda)	
Entidad Financiera	Datos de la deuda a comprar

Otros ingresos	
Declaratoria de salud	
EE FF	
Nivel de formalidad (%)	
Comparativo de ventas (S/.)	
Poderes	

<b>Reporte de Evaluación</b>	
Tipo de cliente	
Giro del negocio	
Experiencia en el Giro	
Grupo económico / Riesgo único	
Clasificación Cliente	
PD Actual en US\$ (T.C. S/3.00)	
PD Final en US\$ (T.C. S/. 3.00)	
PD Grupo E o R.U. US\$ (T.C. S/ 3.00)	
Garantías Vigentes	
Licencia de funcionamiento	
Excepción	
Filtros	
Requiere Fiador?	
Conformidad del fiador	
Margen Bruto (%)	
Score Buro	
Autonomía de visita?	

<b>Locales Comerciales</b>	
Uso del local	Dirección

<b>Verificación Domiciliaria</b>	
Titular	
Nº solicitud de verificación titular	
Fiador	
Nº solicitud de verificación fiador	

<b>Análisis Financiero</b>	
Variaciones en principales cuentas	
Descripción del Negocio	
Margen de ventas	

<b>Referencias</b>	
Nombre/empresa	Tipo de referencia /Contacto/teléfono/comentarios

Excepciones
Sustentos

Garantías	
Número GAR / TIPO de GAR	VR/VA (el menor) US\$

¿Presentan declaratoria de FAB? (Llenar solo en el caso que el Valor comercial del Inmueble supere los US\$ 100M)
No requiere declaratoria

Opinión FF NN	
Opinión Analista de Crédito	

De acuerdo a lo indicado por el F.N. está pendiente de:	
Garantías	No se ha detallado esa información
Licencia de funcionamiento	No se ha detallado esa información
Excepciones	No se ha detallado esa información
Fiador	No se ha detallado esa información
Autonomía de visita	No se ha detallado esa información
Rebaja de TEA	No se ha detallado esa información
Declaratoria de salud	No se ha detallado esa información
EE FF	No se ha detallado esa información
Poderes	No se ha detallado esa información
Clasificación AP/AV	No se ha detallado esa información
Grupo Económico	No se ha detallado esa información

Fuente: Manual de procedimiento de créditos BCP 2015

**ANEXO 2  
DOCUMENTACIÓN REQUERIDA**

<b>DOCUMENTACIÓN REQUERIDA</b>		
<b>Documentos Obligatorios</b>	<b>Solicitud de Crédito</b>	
	<b>Cliente sin comportamien to*</b>	<b>Cliente con comportamien to**</b>
Documento de Identidad	<b>X</b>	<b>X</b>
Recibo de servicios de vivienda del último mes (Luz, agua o teléfono). No requiere estar cancelado.	<b>X</b>	
Cuenta ahorros o corriente en el BCP a nombre de la persona Natural (sólo para créditos en cuotas). En caso de descuento de letras se requiere cuenta corriente. No es necesario que la cuenta esté abierta al momento de la digitación de la solicitud.	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>Otros Documentos</b>	<b>Cliente sin comportamien to*</b>	<b>Cliente con comportamien to**</b>
<b>Declaración Jurada SUNAT</b> Se presentan las 2 últimas DDJJ anuales y aplica sólo para clientes en Régimen General	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>EEFF SBS<sup>6</sup>:</b> Para clientes con Posición Deudora (incluye el monto de la nueva facilidad a otorgar y deuda reportada sin considerar deudas de Hipotecario, Vehicular y Consumo) en el Sistema Financiero mayor a S/.300 mil.	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>Licencia de Funcionamiento</b>  Sólo para negocios de expendio de combustibles, los que elaboren o comercialicen medicamentos o insumos alimenticios, centros educativos y centros que brinden servicios de salud en general	<b>X</b>	
<b>Proforma del activo fijo a adquirir y breve descripción de la inversión a realizar</b> Aplica para los productos Activo Fijo y Leasing.	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>Fianza Solidaria</b> Sólo para los casos de accionista mayoritario de PJ. En caso el cliente haya firmado la fianza con la opción de cobertura de todos los productos y sin limitación de monto, solo se le exigirá una vez y será anotado en comentarios del MIC.	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>Tarjeta de Propiedad Vehicular</b> Sí es declarado en solicitud	<b>X</b>	



Impreso de la web de filtros e historial crediticio de Central de Riesgos <sup>9</sup>	X	X
--	---	---

**Nota: Para el caso de PJ tomar en cuenta la documentación que corresponde al Socio Mayoritario**

---

<sup>9</sup> La Central de Riesgos a usar será la que el Área de Riesgos Pyme y Precios Minorista indique.