

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

Escuela Académico Profesional de Administración

Trabajo de Suficiencia Profesional

**Acciones como funcionario pyme orientadas a  
garantizar el cumplimiento de los 4 ejes estratégicos  
del Banco de Crédito BCP-Oficina El Tambo 2017**

María Elena Canchucaja Gutarra

Para optar el Título Profesional de  
Licenciada en Administración

Huancayo, 2019

Repositorio Institucional Continental

Trabajo de Suficiencia Profesional



Obra protegida bajo la licencia de [Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/peru/)

**Asesor:**

Mg. Leónidas Jesús Chávez Avilés

**Agradecimiento:**

A mis padres, por haber facilitado y motivado la realización del presente informe.

## Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos .....	ii
Lista de Figuras .....	vii
Lista de Tablas.....	viii
Resumen .....	ix
Introducción.....	xi
<b>Capítulo I. Aspectos Generales de la Empresa y/o Institución.....</b>	<b>1</b>
1.1. Datos Generales de la Institución – BCP.....	1
1.2. Actividades Principales de la Institución y/o Empresa .....	2
1.3. Reseña Histórica de la Institución y/o Empresa .....	3
1.4. Organigrama de la Institución y/o Empresa .....	3
1.5. Visión, Misión y Valores.....	4
1.5.1. Visión .....	4
1.5.2. Misión.....	4
1.5.3. Valores.....	4
1.6. Cuatro Eje Estratégicos .....	4
1.6.1. Crecimiento eficiente: .....	4
1.6.2. Gestión de riesgo sobresaliente: .....	4
1.6.3. Clientes contentos:.....	6
1.7. Principios Culturales del Banco de Crédito BCP .....	6
1.7.1. Cliente Céntrico:.....	6
1.7.2. Potenciamos Tu Mejor Tú:.....	6
1.7.3. Sumamos Para Multiplicar: .....	7
1.7.4. Mínimo Damos lo Máximo: .....	7
1.7.5. Emprendemos y Aprendemos: .....	7

1.8. Bases Legales .....	7
1.8.1. Constitución de las Empresas del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros .....	7
Artículo 12. Constitución de Empresas.....	7
Artículo 13. Estatuto Social.....	7
Artículo 14. Modificaciones Estatutarias. ....	8
Artículo 15. Denominación Social. ....	8
Artículo 16. Capital Mínimo. ....	8
1.9. Descripción del Área Donde Realiza sus Actividades Profesionales.....	9
1.10. Descripción del Cargo y de las Responsabilidades del Bachiller en la Institución y/o Empresa .....	10
1.10.1. Respecto a mis Roles y Responsabilidades:.....	10
<b>Capítulo II. Aspectos Generales de las Actividades Profesionales.....</b>	<b>13</b>
2.1. Antecedentes o Diagnóstico Situacional .....	13
2.1.1. Antecedentes.....	14
2.2. Identificación de Oportunidad o Necesidad en el Área de Actividad Profesional ..	15
2.3. Objetivos de la Actividad Profesional .....	16
2.4. Justificación de la Actividad Profesional .....	17
2.4.1. De las buenas prácticas de atención al cliente.....	17
2.5. Resultados Esperados .....	18
2.5.1. De las buenas prácticas de atención al cliente según el RIT. ....	18
<b>Capítulo III. Marco Teórico.....</b>	<b>20</b>
3.1. Bases Teóricas de las Metodologías o Actividades Realizadas.....	20
3.1.1. El enfoque en la calidad de servicio y la satisfacción del cliente.....	20

3.1.1.1. ¿Qué es satisfacción?.....	20
3.1.1.2. ¿Quién es el cliente?.....	20
3.1.1.3. ¿Cómo se mide la satisfacción del cliente? .....	20
3.1.1.4. El cliente bancario .....	21
3.1.1.5. Teorías de la calidad.....	21
3.1.1.6. Calidad.....	21
3.1.1.7. La calidad del servicio bancario .....	22
3.1.1.8. Medida de la calidad del servicio. ....	22
3.1.2. El enfoque de la motivación .....	22
3.1.2.1. Motivación.....	22
3.1.3. El enfoque del riesgo crediticio.....	23
3.1.3.1. Gestión de riesgos.....	23
3.1.3.2. Sistema de Gestión Integral de Riesgos .....	24
3.1.3.3. Gestión del Apetito por Riesgo .....	25
<b>Capítulo IV. Descripción de las Actividades Profesionales .....</b>	<b>26</b>
4.1. Descripción de Actividades Profesionales.....	26
4.1.1. Actividades Profesionales Realizadas .....	26
4.1.2. Planificar la gestión comercial y de riesgos de los clientes.....	26
4.1.3. Ejecuta las acciones comerciales y de riesgos velando por la experiencia de los clientes. ....	26
4.2. Aspectos Técnicos de la Actividad Profesional .....	27
4.2.1. Metodologías .....	27
4.2.2. Técnicas.....	28

4.2.2.1. Calidad de cartera y cobertura.....	28
4.2.3. Instrumentos .....	30
4.2.3.1. Apetito de riesgo.....	30
4.2.3.2. Cultura de riesgos .....	30
4.3. Propuesta de Mejora para el BCP.....	31
<b>Capítulo V Resultados.....</b>	<b>33</b>
5.1. Resultados Finales de las Actividades Realizadas.....	33
5.1.1. Reglas Generales .....	33
5.1.2. Para contabilizar la venta en estos casos debes:.....	33
5.2. Logros Alcanzados .....	34
5.2.1. Logros Individuales. ....	35
5.2.2 Logros Colectivo. ....	36
5.2.3. Planificador de cliente a visitar por trimestre.....	36
5.3. Dificultades Encontradas.....	37
5.4. Planteamiento de Mejoras .....	38
5.4.1. Metodologías propuestas.....	39
5.4.2. Descripción de la implementación .....	39
5.4.2.1. Diseño de la App .....	39
5.4.2.2. Diseño de la ficha digital – Ubicación geográfica.....	40
5.4.2.3 Diseño del protector de pantalla .....	41
5.5. Análisis .....	41
5.6. Aporte del Bachiller en el Empresa y/o Institución.....	42
<b>Conclusiones.....</b>	<b>44</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>45</b>

<b>Referencias</b> .....	46
Apéndice A. Hojas de Visita de Campo .....	47
Apéndice B. Ficha Técnica de Agencias .....	49
Apéndice C Roles y Responsabilidades .....	50
Apéndice D. Políticas del Segmento Pequeña Empresa.....	67
Apéndice E. Tabla referencial de márgenes brutos por sector y actividad.....	123

## Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Estructura orgánica del Banco de Crédito BCP .....	5
<i>Figura 2.</i> Cuadro de ejes estratégicos .....	6
<i>Figura 3.</i> Saldos promedios anuales.....	27
<i>Figura 4.</i> Participación de mercado banca minorista.....	28
<i>Figura 5.</i> Ratio de cartera atrasada (%)......	29
<i>Figura 6.</i> Índice de morosidad por producto segmento negocios .....	29
<i>Figura 7.</i> Propuestas de para mantener el liderazgo en el sector .....	32
<i>Figura 8.</i> Fechas para la validación de perfil de clientes nuevos.....	34
<i>Figura 9.</i> Códigos de campaña.....	34
<i>Figura 10.</i> Resultados individuales.....	35
<i>Figura 11.</i> Reporte de resultados por agencia.....	36
<i>Figura 12.</i> Planificador de clientes.....	37
<i>Figura 13.</i> Diseño de app propuesta para optimizar tiempo en campo.....	40
<i>Figura 14.</i> Ubicación de cliente con el uso de Google Map .....	40
<i>Figura 15.</i> Propuesta de protector de pantalla.....	41
<i>Figura 16.</i> Cuadro de gestión de cobranza sector 355072 .....	43

**Lista de Tablas**

Tabla 1 <i>Análisis FODA del Área Pyme del BCP</i> .....	13
--	----

## Resumen

El presente informe trata sobre las actividades desarrolladas en el Área de Canales de atención, específicamente como funcionario Pyme, la propuesta de mejora para el Área en el que me desempeño, y este se convierta en una herramienta de consulta y seguimiento a los futuros profesionales que deseen desempeñarse en esta área del Banco de Crédito BCP.

En el contenido del informe se desarrolla en cinco capítulos (I, II, III, IV y V). En el primer capítulo se describe los aspectos generales de la institución financiera, su reseña histórica, la actividad principal, su misión y visión y la descripción del departamento donde vengo desarrollando mis actividades.

En el segundo capítulo, se realiza un diagnóstico del estado situacional del área de Canales de Atención, con la finalidad de que se convierta en un material de consulta para los futuros profesionales que desean desempeñarse como Funcionarios Pyme, y esto permita el logro de sus objetivos profesionales y personales.

En el tercer capítulo, se realiza una descripción de la base teórica a través del cual permite identificar las principales definiciones vinculadas al logro de los 4 ejes estratégicos del Banco, el proceso crediticio, motivación laboral, la satisfacción de cliente, la gestión de riesgos y el crecimiento eficiente que debe apuntar toda organización y principalmente el Banco de Crédito BCP, institución en la cual laboro.

En el cuarto y quinto capítulo se describen la actividad profesional que se viene realizando, así como el planteamiento de acciones de mejora en los procesos de las actividades que desempeño en el banco de crédito, las conclusiones y los resultados de las actividades realizadas en función al plan de trabajo asignado.

Finalmente, producto de las actividades desarrolladas, se busca que el proceso de otorgamiento de créditos evolucione y permita la inclusión financiera de cierto sector de

la población que durante muchos años no tenían acceso al sistema financiero, con ello cumplir nuestra visión como banco el de ser referente de banco a nivel nacional.

## Introducción

En la actualidad las organizaciones, se enfrentan un mundo globalizado y competitivo, orientado a mantener niveles de productividad y efectividad acorde a las exigencias del mismo, requiriéndose que su personal sea, tanto productivo como eficaz, de tal manera que esta consiga un crecimiento sostenido y eficiente logrando satisfacer las expectativas de sus clientes como el centro de nuestras decisiones y que viva una experiencia de marca única, resulta ser todo un reto, en estos escenarios, las empresas son organizaciones constituidas con un fin específico, para generar un bien o servicio, conformadas por personas inmersas en una estructura debidamente jerarquizada, con funciones vinculadas con el logro de la misión y visión, que les permite crear una filosofía.

En ese sentido sabemos cuán importante es la motivación de los empleados y a través de ello la satisfacción de los clientes, así determinaremos la posición de la empresa en el corto, mediano y largo plazo, por ello es importante, guardar buenas relaciones con nuestros clientes ya sea porque, brindamos un servicio o un producto, todo ello se logra gestionando los riesgos en cada operación lo que al final nos permitirá un crecimiento eficiente.

Todos estos logros se deben al fortalecimiento de la gestión de riesgos, en línea con las mejores prácticas internacionales. El Banco estableció su *Risk Appetite Statement* e implantó el apetito de riesgo para sus productos de Banca Minorista, a través de su Comité de Riesgos, que administra los riesgos de su actividad considerando las mejores prácticas y cumpliendo con los requerimientos legales y regulatorios de cada oficina en la que opera. La Gestión Corporativa de Riesgos, a nivel Credicorp, está regulada en las Políticas Corporativas de Credicorp. En ellas, se detallan los principios generales, las funciones y responsabilidades de las diferentes gerencias.

El objetivo del presente informe es mostrar las acciones e iniciativas asociadas a la División de Canales de Atención sean coordinadas a través, del área en el que me desempeño como Funcionario Pyme, de tal manera que se garantice el cumplimiento de los 4 ejes estratégicos como son: crecimiento eficiente, gestión de riesgo sobresaliente, clientes contentos y colaboradores motivados.

## **Capítulo I. Aspectos Generales de la Empresa y/o Institución**

### **1.1. Datos Generales de la Institución – BCP**

El BCP es una sociedad anónima abierta, constituida con aportes privados, desde 1995, forma parte del Grupo Credicorp, el holding financiero más importante del Perú. El BCP provee servicios especialmente diseñados para clientes corporativos a través de sus divisiones de Banca Corporativa y Banca Empresa, mientras que su división de Banca Minorista se encarga de las pequeñas empresas y clientes individuales. A su vez, el BCP cuenta con una serie de empresas subsidiarias que le permiten ofrecer productos específicos: Credibolsa SAB: Sociedad agente de bolsa que opera en la Bolsa de Valores de Lima, y presta asesoramiento en operaciones bursátiles. Credifondo: Administradora de fondos mutuos. Creditítulos Sociedad Titulizadora S.A.: Compra activos y los convierte en productos financieros negociables (titulización). Inmobiliaria BCP S.A. Inversiones BCP Ltda. Banco de Crédito de Bolivia y sus subsidiarias. Gremios Asociación de Bancos (ASBANC), Cámara de Comercio de Lima (CCL), Asociación de Exportadores (ADEX) y Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía (SNMPE). Cámaras de Comercio de provincias Alto Amazonas, Arequipa, Cajamarca, Chepén, Chincha, Cusco, Huancayo, Huánuco, Huaraz, Ilo, Juliaca, La Libertad, Lambayeque, Moyobamba, Piura, Quillabamba, Tacna, Talara, Tarapoto, Ucayali y Yurimaguas. Otros Cámara de Comercio Peruano-Alemana, Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM), Cámara de Comercio Peruano Italiana y Cámara de Comercio Peruano Argentina. Con el fin de garantizar un tratamiento justo y equitativo a nuestros grupos de interés, además de asegurar que la gestión de nuestra organización se base en la transparencia y la confianza para la generación de valor, la estructura de gobierno del BCP ejerce sus funciones en conformidad con los 26 principios del Buen Gobierno Corporativo difundidos por instituciones nacionales como la Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores (CONASEV) y la Bolsa de Valores de Lima, así como por las prácticas internacionales

adoptadas por organismos como la Corporación Andina de Fomento (CAF) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). El Directorio del BCP está conformado por 13 miembros titulares. En el 2009, se llevó a cabo la elección del nuevo Directorio en la Junta Obligatoria Anual de Accionistas. Los miembros del Directorio, a su vez, eligieron a los integrantes del Comité Ejecutivo, del Comité de Auditoría y del Comité de Administración de Riesgos.

## **1.2. Actividades Principales de la Institución y/o Empresa**

El Banco de Crédito BCP como parte del sistema financiero peruano, dado que su actividad principal es la intermediación financiera, se rige bajo las leyes de la República del Perú y está sujeto a la regulación de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) respecto al tipo de actividades que puede desarrollar, el ámbito geográfico en el que puede operar, los requerimientos mínimos de capitalización y provisiones, los límites de exposición, los requerimientos de información que deben ser proporcionados, los mecanismos para un efectivo control interno y la administración de riesgos. Además, entre otras reglamentaciones pertinentes a su actividad, el BCP cumple con las leyes y normas del régimen laboral de la actividad privada, que abarcan aspectos de contratación y beneficios laborales, así como normas sobre seguridad y salud en el trabajo. De igual manera, el BCP está sujeto a la Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud (Ley 26790), al otorgar servicios de salud a sus colaboradores a través de la Entidad Prestadora de Salud (EPS-Pacífico) y ESSALUD. Asimismo, el Banco, conforme a ley, brinda a sus colaboradores la opción de afiliarse al Sistema Nacional de Pensiones-ONP (D.L. 19990) o al Sistema Privado de Pensiones-AFP (D.L. 25897). Por último, el BCP se rige bajo la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros (Ley 28587) y su Reglamento (Res. SBS N° 1765-2005), a fin de mejorar el acceso a la información sobre servicios financieros de los usuarios y el público en general. Ello les permitirá tomar decisiones informadas con relación a

las operaciones y servicios de las empresas que desean contratar o utilizar.

### **1.3. Reseña Histórica de la Institución y/o Empresa**

El Banco de Crédito BCP, llamada durante sus primeros 52 años Banco Italiano, inició 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, se acordó sustituir la antigua denominación social, por la de Banco de Crédito del Perú. Así, el Banco Italiano, el primero en el país, cerró su eficiente labor después de haber obtenido los más altos resultados de nuestra institución. Con el propósito de conseguir un mayor peso internacional, cuenta con sucursales en Nassau y en Nueva York, hecho que convirtió en el único Banco peruano presente en dos de las plazas financieras más importantes del mundo. La expansión de nuestras actividades creó la necesidad de una nueva sede para la dirección central. Con ese fin se construyó un edificio de 30,000 m<sup>2</sup>, aproximadamente, en el distrito de La Molina. Con el objetivo de mejorar los servicios a fines de 1988, se instaló la red de teleprocesos que conectaba casi todas las oficinas del país con la central de Lima; asimismo, se creó la Cuenta Corriente y Libreta de Ahorro Nacional, e instalación de una extensa red de cajeros automáticos.

En 1993, adquirió 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, se creó Credifondo, una nueva empresa subsidiaria dedicada a la promoción de los fondos mutuos; al año siguiente se creó Credileasing, empresa dedicada a la promoción del arrendamiento financiero. Durante los '90, apertura una oficina de representación en Santiago de Chile desarrollando una interesante actividad, dado el notable incremento de los capitales chilenos invertidos en empresas peruanas.

### **1.4. Organigrama de la Institución y/o Empresa**

El organigrama del Banco de Crédito BCP fue aprobado y publicado con número de

política N° 4130.020.03.89, del 10 de abril de 2018, el cual presenta el organigrama del Banco de Crédito BCP, con las Gerencias de División, conforme a la estructura organizacional aprobada por el Directorio el cual se muestra a continuación:

### **1.5. Visión, Misión y Valores**

El Banco de Crédito del Perú, tiene la siguiente, visión y misión valores, como se detalla:

#### **1.5.1. Visión**

“Ser un banco simple, transaccional, rentable y con personal altamente capacitado y motivado”.

#### **1.5.2. Misión**

“Servir al cliente”.

#### **1.5.3. Valores**

- Ética (se basa en principios morales)
- Cliente (Nos debemos a nuestros clientes)
- Nuestra gente (profesionales con valores y morales)

### **1.6. Cuatro Eje Estratégicos**

#### **1.6.1. Crecimiento eficiente:**

El crecimiento eficiente consiste en el mayor aprovechamiento de los recursos disponibles en el menor tiempo, con los menores costos.

#### **1.6.2. Gestión de riesgo sobresaliente:**

La gestión de riesgos es el proceso de identificar, analizar y responder a factores de riesgo, en beneficio de los objetivos del Banco de Crédito. Es proactiva, en lugar de reactiva.

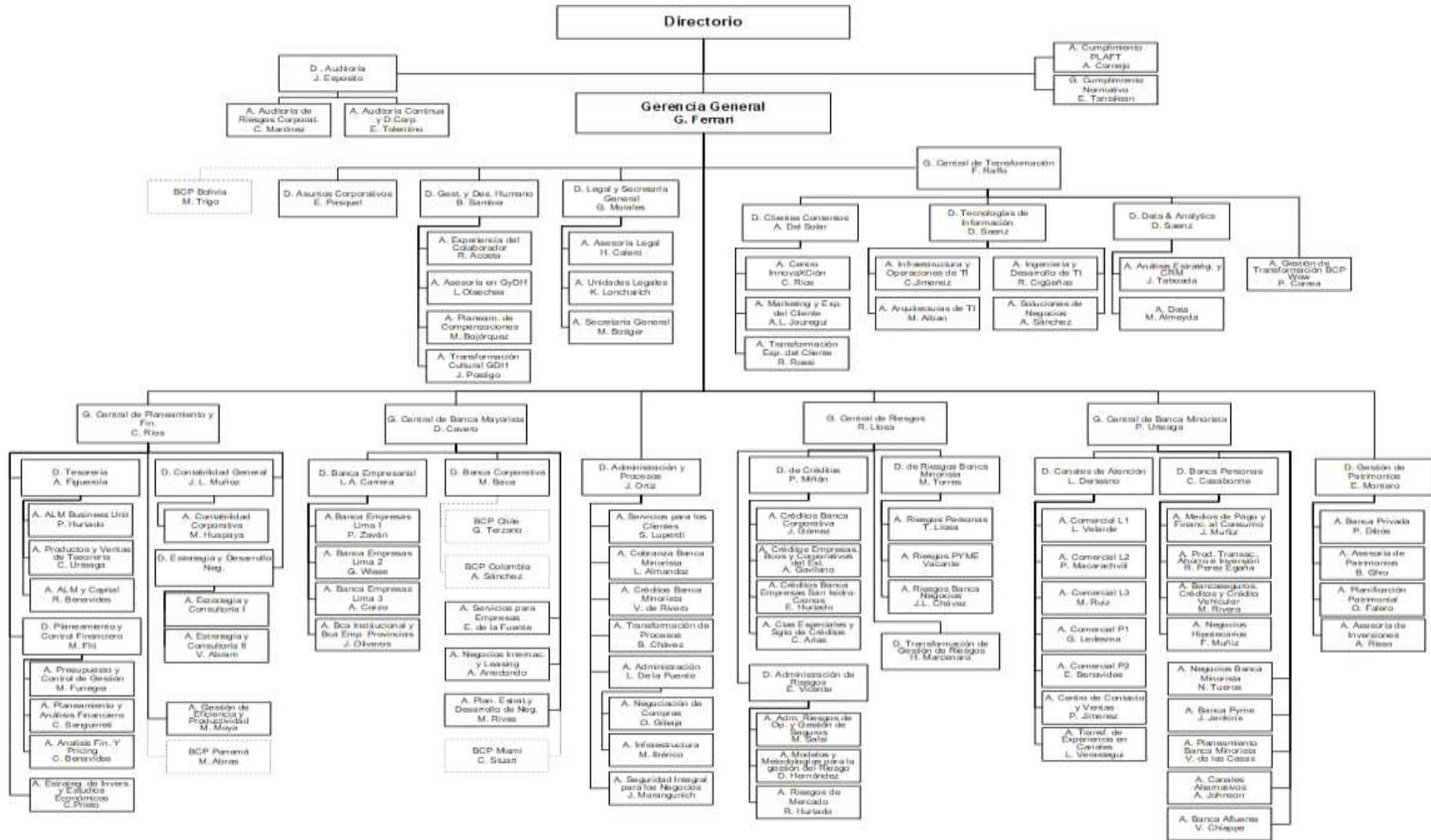


Figura 1. Estructura orgánica del Banco de Crédito BCP  
 Fuente: Política de organización y funciones del BCP

### 1.6.3. Clientes contentos:

La satisfacción de nuestros Clientes es el punto fundamental sobre el cuál gira el sistema del Banco de Crédito. Busca que las expectativas previas sean igualadas o superadas por la prestación recibida. Consiguiendo de esta manera la fidelización del cliente.



Figura 2. Cuadro de ejes estratégicos

## 1.7. Principios Culturales del Banco de Crédito BCP

### 1.7.1. Cliente Céntrico:

Nuestros clientes están en el centro de todas nuestras decisiones. Por eso cada producto, cada servicio, cada solución y cada decisión, son para los clientes, por los clientes y con los clientes. Buscamos entregarles siempre una experiencia única, basada en un servicio más simple, ágil y cercano.

### 1.7.2. Potenciamos Tu Mejor Tú:

Nuestro crecimiento personal y profesional no tiene límites. El límite lo pones tú. Mientras más grandes seamos como personas, más grande será el BCP. Sacamos lo mejor de cada uno cuando nos retamos, reconocemos, aprendemos y compartimos entre todos, sin importar el puesto que tengamos.

### **1.7.3. Sumamos Para Multiplicar:**

Nuestras metas y desafíos están conectados. Ganamos todos o perdemos todos. Somos un único equipo. Nos organizamos para agilizar nuestro trabajo. Colaborando con generosidad y sumando nuestros talentos, multiplicamos nuestro valor.

### **1.7.4. Mínimo Damos lo Máximo:**

El compromiso con la excelencia es parte de nuestro día a día. Dejamos todo en la cancha en cada cosa que hacemos y no estamos dispuestos a ceder ni un centímetro. Nos apasionan los desafíos y enfrentamos cada reto con actitud y disposición para llegar al mejor resultado.

### **1.7.5. Emprendemos y Aprendemos:**

Somos un banco innovador y no le tenemos miedo al cambio. Damos la bienvenida a las ideas, vengan de quien vengan.

## **1.8. Bases Legales**

### **1.8.1. Constitución de las Empresas del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros**

#### ***Artículo 12. Constitución de Empresas.***

Las empresas deben constituirse bajo la forma de sociedad anónima, salvo aquellas cuya naturaleza no lo permita. Para iniciar sus operaciones, sus organizadores deben recabar previamente de la Superintendencia, las autorizaciones de organización y funcionamiento, ciñéndose al procedimiento que dicte la misma con carácter general. Tratándose de las empresas que soliciten su transformación, conversión, fusión o escisión, éstas deberán solicitar las autorizaciones de organización y de funcionamiento respecto del nuevo tipo de actividad.

#### ***Artículo 13. Estatuto Social.***

La escritura social y el estatuto han de adecuarse a la presente ley en términos que obliguen a las empresas a cumplir todas sus disposiciones, y deben ser inscritos en el Registro

Público correspondiente. Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito y Cajas Municipales de Crédito Popular se registrarán por la legislación que les es propia y las normas que señala la presente ley.

***Artículo 14. Modificaciones Estatutarias.***

Toda modificación estatutaria se sujeta a la regla indicada en el primer párrafo del artículo anterior y debe contar con la aprobación previa de la Superintendencia, sin la cual no procede la inscripción en los Registros Públicos. Se exceptúan las modificaciones derivadas de aumentos del capital social, a que se refiere el primer párrafo del artículo 62, que, sin embargo, deben ser puestas en conocimiento de la Superintendencia. El pronunciamiento debe emitirse en el plazo de treinta (30) días hábiles de presentada la respectiva solicitud; de lo contrario, se tendrá por aprobada la modificación propuesta.

***Artículo 15. Denominación Social.***

En la denominación social de las empresas debe incluirse específica referencia a la actividad para que se las constituye, aun cuando para ello se utilice apócopos, siglas o idioma extranjero. Les es prohibido utilizar la palabra "central", así como cualquier otra denominación que confunda su naturaleza. En la denominación social es obligatorio se consigne expresamente la expresión que refleje la naturaleza de la empresa, según corresponda. No es necesario que figure el término sociedad anónima o la abreviatura correspondiente.

***Artículo 16. Capital Mínimo.***

Para el funcionamiento de las empresas y sus subsidiarias, se requiere que el capital social, aportado en efectivo, alcance las siguientes cantidades mínimas:

***A. Empresas de Operaciones Múltiples:***

- Empresa Bancaria: S/. 14 914 000,00
- Empresa Financiera: S/. 7 500 000,00
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito: S/. 678 000,00

- Caja Municipal de Crédito Popular: S/. 4 000 000,00
- Entidad de Desarrollo a la Pequeña y Microempresa - EDPYME: S/. 678 000,00
- Cooperativas de Ahorro y Crédito autorizadas a captar recursos del público: S/. 678 000,00
- Caja Rural de Ahorro y Crédito: S/. 678 000,00

*B. Empresas Especializadas*

- Empresas de Capitalización S/. 7 500 000,00 inmobiliaria
- Empresas de Arrendamiento S/. 2 440 000,00 financiero
- Empresas de Factoring S/. 1 356 000,00
- Empresa Afianzadora y de S/. 1 356 000,00 garantía
- Empresas de Servicios S/. 1 356 000,00 fiduciarios
- Empresas Administradoras S/. 3 400 000,00" Hipotecarias

*C. Bancos de Inversión: S/. 14 914 000,00*

*D. Empresas de Seguros*

- Empresa que opera en un solo ramo (de riesgos generales o de vida): S/. 2 712 000,00
- Empresa que opera en ambos ramos (de riesgos generales y de vida): S/. 3 728 000,00
- Empresa de Seguros y de Reaseguros: S/. 9 491 000,00
- Empresa de Reaseguros: S/. 5 763 000,00

### **1.9. Descripción del Área Donde Realiza sus Actividades Profesionales**

La división de canales de atención depende de la gerencia central de banca minorista, es esta división del banco está conformada por la red de agencias (Canal Ventanilla, Plataforma, ejecutivos de Negocio Bex y Pyme). La División está conformada por las siguientes áreas:

- Área Comercial Lima 1

- Área Comercial Lima 2
- Área Comercial Lima 3
- Área Comercial Provincias 1
- Área Comercial Provincias 2
- Área de Ventas Minoristas
- Gerencia de Gestión y Desarrollo Comercial

Específicamente la división de canales de atención, pretende demostrar de qué forma cada puesto contribuye a la excelencia en la gestión de la división comercial, con ello establecer la base para el seguimiento y para el proceso de evaluación del desempeño y puntualmente respecto al área en donde realizo mis actividades profesionales, trabajo de forma directa con el Jefe Ejecutivo Banca PyME quien a su vez informa sobre mi desempeño al Área comercial provincias 2, y cumplir con los requerimientos mínimos respecto a la línea de carrera en el área al cual pertenezco. Aquí es el jefe ejecutivo Banca PyME el responsable de dirigir a los Ejecutivos Banca PyME, en la colocación de productos activos, pasivos y transaccionales, con la finalidad de incrementar la rentabilidad del segmento y mantener una adecuada gestión del riesgo, siempre velando en brindar una excelente experiencia del cliente.

#### **1.10. Descripción del Cargo y de las Responsabilidades del Bachiller en la Institución y/o Empresa**

Actualmente me desempeño como Ejecutivos Banca PyME, este puesto es el principal punto de contacto entre el BCP y los clientes PyME, además de buscar incrementar la rentabilidad de la cartera de clientes la cual tengo a mi cargo, mantener una adecuada gestión del riesgo, y garantizar la excelente experiencia de los clientes.

##### **1.10.1. Respecto a mis Roles y Responsabilidades:**

- Planificar la gestión comercial y de riesgos de los clientes, esto se logra analizando la información relevante de los clientes utilizando las herramientas disponibles,

planificar los contactos proactivos que llevará a cabo durante el mes, determina el plan de acción y el tipo de contacto a establecer con cada cliente y por último se establece una reunión con mi jefe inmediato y validar mis planes de acción.

- Ejecutar las acciones comerciales y de riesgos velando por la experiencia de los clientes, esto se logra preparando para cada contacto priorizando las visitas, comprende todos los productos, servicios y beneficios. Analiza la situación del negocio utilizando las herramientas disponibles y levantando información. Realiza visitas o contactos, telefónicos o vía mail de acuerdo con el plan establecido. Brinda una asesoría personalizada de acuerdo con la necesidad identificada del cliente. Actualiza periódicamente la situación financiera y comercial del cliente
- Generar propuestas de Créditos y gestiona los saldos de su cartera, esto se logra, genera propuestas de Créditos – comerciales en base a las necesidades de los clientes, comprende claramente las pautas para el proceso de aprobación de Créditos, hace seguimiento a las operaciones que se encuentran en evaluación y manejando las expectativas de los clientes.
- Genera acciones de mitigación de riesgos y cobranza.
- Evalúa el riesgo del cliente y genera bloqueos preventivos en caso de identificar una situación de riesgo, hacer seguimiento diario a la cartera en mora identificando alertas tempranas, realiza contactos telefónicos y visitas a clientes en mora en los plazos establecidos, coordina con cobranzas campo las acciones a tomar para ordenar y dar alternativas de solución a sus clientes, de acuerdo con los plazos definidos en la Metodología de Gestión Efectiva.
- Administra y hace seguimiento de su cartera.

Cumple con los procesos crediticios, procesos operativos y políticas vigentes, revisa el estado de las garantías en trámite, sobregiros y seguros buscando mantener la cobertura ante

cualquier eventualidad, envía oportunamente los expedientes de los clientes a Archivo Central, realiza solución a las solicitudes de sus clientes y se mantiene informado de los reclamos de su cartera.

## Capítulo II. Aspectos Generales de las Actividades Profesionales

### 2.1. Antecedentes o Diagnóstico Situacional

En la actualidad la gran mayoría de empresas del sector tiene como protagonista a sus clientes, pues son su razón de ser de las empresas, entonces son ellos el pilar fundamental en los negocios.

Tabla 1

#### *Análisis FODA del Área Pyme del BCP*

	Fortalezas	Debilidades
Factores internos	1. Segmento pyme líder en el sector financiero 2. Amplia gama de canales digitales 3. Puesta en Marcha de estrategias constantes, según el mercado pyme 4. Responsabilidad y Compromiso de los directivos y colaboradores. 5. Disponibilidad de equipos e instalaciones con excelentes condiciones. 6. Constante publicidad y promoción de los productos pyme	1. Procesos burocráticos. 2. Tasas de interés elevadas. 3. Cobros de comisiones por operaciones 4. Falta de estudio de mercado por zonas, para que la designación de metas vaya acorde a la realidad de mercado. 5. Deficiencia de aplicativos acorde a la necesidad del colaborador.
Factores Externos	Oportunidades 1. Crecimiento de mercado (Mypes) en la Ciudad de Huancayo y distritos aledaños. 2. Amplia Cartera de Clientes 3. Alianzas estratégicas con otras Empresas. 3. Receptividad por parte de la población.	Amenazas 1. Digitalización de los Bancos de la competencia 2. Desastres Naturales 3. Problemas políticos 4. Tasas de Interés bajas en Cajas y Cooperativas.

### **2.1.1. Antecedentes**

Otero (2006), se propuso demostrar que la relación con el cliente es un elemento fundamental para la fidelización de estos y lo importante que estos son, ya que ellos en la investigación demuestran en su mayoría un grado de satisfacción cada vez que se acercan a transaccionar.

Se demostró que el nivel de satisfacción se encuentra en un nivel aceptable, ya que la investigación permitió averiguar qué tan predispuestos se encuentran los colaboradores a realizar bien su trabajo, cumpliendo las pautas de atención al cliente antes mencionados, lo que conlleva a que el cliente se encuentre satisfecho y por ende se pueda fidelizar. También se determina que el Gerente tiene conocimiento de las características menos deseables que comenten los colaboradores a la hora de atender a un cliente, los mismos que son muy beneficiosos para poder implementar el nuevo sistema y así lograr hacer más eficiente y eficaz la labor de los colaboradores para con los clientes.

Razuri (2002), manifiesta que los factores de mayor relevancia que motivan a los clientes a la realización de sus operaciones son la poca afluencia de público y la rapidez con que se realizan las operaciones.

En la investigación se determinó que, respecto a sus consultas y reclamos, el cliente percibe que son tratados de una manera buena todos los temas e inquietudes que lo aquejan.

Kotler y Keller citados en Ibarra Morales, Espinoza Galindo, & Casas Medina, (2014), definen la satisfacción del cliente como “una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas el cliente queda insatisfecho. Si los resultados son están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado”.

## 2.2. Identificación de Oportunidad o Necesidad en el Área de Actividad Profesional

Es importante indicar los logros alcanzados durante el año 2017, a pesar de muchos eventos que no permitieron lograr los objetivos esperados, superando por cuarto año consecutivo un complejo contexto internacional y local. Los resultados alcanzados corroboran la fortaleza y el claro enfoque en ser el banco líder en todos los segmentos y productos que ofrecemos, para generar valor a nuestros accionistas y para apoyar al desarrollo sostenido del país.

Según el MEF la economía peruana creció 2.5%, pero con una demanda interna que solo se expandió 1.3%. El bajo crecimiento refleja los efectos negativos de eventos como el Fenómeno El Niño, que afectó fuertemente la zona centro y norte del Perú. Además, el caso Lava Jato que impide la recuperación de la inversión privada, factor clave para continuar con el crecimiento y desarrollo de nuestro país. A todo lo anterior, se sumó el complicado escenario político.

A pesar de ello presento un listado de los hechos que destacan durante este año:

- El lanzamiento del proyecto “Transformación”, el cual ha unido y consolidado dos proyectos que venían siendo desarrollados por el banco: La transformación digital y la transformación cultural.
- La definición del nuevo propósito del banco, en línea con el nuevo enfoque del proyecto: Transformar planes en realidad. Para esto, se establecieron los nuevos principios culturales con los que el banco regirá sus operaciones: “somos clientes céntricos”, “potenciamos tu mejor tú”, “sumamos para multiplicar”, “mínimo damos lo máximo”, “emprendemos y aprendemos” y “seguros y derechos”.
- La definición del objetivo de ser el banco con el mejor servicio al cliente en el 2021, para lo cual aspiramos ser: WOW! en tres dimensiones: Gerencia WOW!, Equipo WOW! y Experiencia del Cliente WOW!

- La consolidación de nuestro modelo de riesgos en Banca Minorista, de manera que podamos capturar el potencial de estos segmentos, logrando un crecimiento con rentabilidad, y asumiendo un riesgo razonable.
- El continuo progreso en el programa de eficiencia en BCP, donde hemos conseguido sentar los cimientos para asegurar la sostenibilidad de este proyecto, principalmente sobre la base de una cultura de crecimiento eficiente.
- El desempeño sobresaliente del Banco de Crédito, que ha dado lugar a una organización con un modelo de negocio fortalecido, que nos permite seguir apoyando a nuestros clientes de la pequeña y microempresa; al mismo tiempo de convertirse en un importante centro de rentabilidad.

### **2.3. Objetivos de la Actividad Profesional**

El colaborador del Banco de Crédito tiene como objetivo desarrollar una conducta profesional recta, objetiva, imparcial, independiente y honesta. Asimismo, demostrar siempre integridad, ética y transparencia en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades, debiendo actuar sin anteponer los intereses propios a los de sus clientes, en beneficio de éstos y del buen funcionamiento del mercado en el cual participa el grupo económico de Credicorp. Con el compromiso de dar un trato justo y equitativo a sus clientes, accionistas, inversionistas, proveedores, competidores, colaboradores y autoridades, debiendo el colaborador conocer y respetar las obligaciones que tiene la Corporación para con ellos. Ninguna persona podrá aprovecharse de otra a través de manipulación, encubrimiento, uso indebido de información confidencial, declaración falsa sobre hechos relevantes u otras prácticas de trato injusto.

El Banco de Crédito espera que sus colaboradores propicien un ambiente laboral donde prime el respeto, el profesionalismo y la dignidad humana. El Banco de Crédito rechaza todo elemento que posea un carácter despectivo, discriminatorio, ofensivo u hostil hacia una o un grupo de personas.

## **2.4. Justificación de la Actividad Profesional**

### **2.4.1. De las buenas prácticas de atención al cliente**

Artículo 18. Establece las obligaciones de los colaboradores y funcionarios del Banco, respecto a las buenas prácticas que deben cumplir, a fin de garantizar una excelente calidad de atención a nuestros clientes y usuarios, la misma que está orientada a satisfacer sus necesidades y crear una relación de confianza basada en el buen trato, la cordialidad, la confianza, y el respeto de los derechos de nuestros clientes, fortaleciendo de esta manera nuestra Misión Social basada en nuestros valores institucionales.

Artículo 19. Son obligaciones aplicables a los trabajadores y funcionarios del Banco responsables de atender a clientes y usuarios:

- Atender a todos los clientes de manera justa y equitativa, en forma clara, transparente y responsable.
- Cumplir las disposiciones legales vigentes en materia de protección al consumidor y de transparencia de información.
- Cumplir las políticas generales de atención, así como las pautas de calidad de atención establecidas por el Banco para cada canal de atención.
- Manejar con absoluta reserva la información de nuestros clientes, ya sea aquella de índole personal o la que pueda derivarse de las operaciones que nuestros clientes realicen con el Banco, sujetándose a las leyes aplicables sobre la protección y privacidad de la información, uso y transferencia de datos personales de nuestros clientes, a fin de salvaguardar el derecho de privacidad de estos.
- Absolver las consultas que los clientes puedan formular de manera previa a la celebración de cualquier contrato referidas a las características de los productos y servicios ofrecidos, así como del contenido de los contratos, utilizando para ello todas las herramientas que el Banco pone a su disposición incluyendo la entrega de

material físico con la información solicitada.

- Recibir los reclamos y/o requerimientos que puedan presentar los clientes ya sea de manera individual o grupal y derivar los mismos a los canales de atención correspondientes a fin de que sean respondidos de manera oportuna.

## **2.5. Resultados Esperados**

El informe es cualitativo, donde se describirá las propuestas de mejora y su implementación será progresiva por parte de la División de Canales de atención del Banco de Crédito BCP, con la finalidad de brindar información a los usuarios de los servicios y fortalecer la transparencia y promover las buenas prácticas en la organización.

### **2.5.1. De las buenas prácticas de atención al cliente según el RIT.**

**Art. 43°.** El presente capítulo establece las condiciones que los trabajadores del Banco deben de cumplir a efectos de cumplir con el modelo de buenas prácticas del Banco, cuyo objeto es garantizar una excelente calidad de atención a nuestros clientes y usuarios, la misma que está orientada a satisfacer sus necesidades y crear una relación de confianza basada en el buen trato, la cordialidad, la confianza, y el respeto de los derechos de nuestros clientes, fortaleciendo de esta manera nuestra misión, valores y principios.

**Art. 44°.** Son obligaciones aplicables a los trabajadores del Banco responsables de atender a clientes y usuarios las siguientes:

- Atender a todos los clientes de manera justa y equitativa, en forma clara, transparente y responsable, teniendo siempre presente las reales necesidades de los clientes.
- Cumplir las disposiciones legales vigentes en materia de Conducta de Mercado.
- Cumplir las políticas generales de atención, así como las pautas de calidad de atención establecidas por el Banco para cada canal de atención.
- Manejar con absoluta reserva la información de nuestros clientes, ya sea aquella de

índole personal o la que pueda derivarse de las operaciones que realicen con el Banco, sujetándose a las leyes aplicables sobre la protección y privacidad de la información, uso y transferencia de datos personales de nuestros clientes, a fin de salvaguardar el derecho de privacidad de estos.

- Mantenerse capacitado en materias correspondientes a la protección al consumidor y transparencia de información, con el objetivo de tener conocimiento, cumplir y hacer cumplir los derechos que la normativa vigente brinda a nuestros clientes y usuarios. Para este efecto, deberán cumplir la capacitación ofrecida por el Banco.
- Absolver las consultas que los clientes puedan formular de manera previa a la celebración de cualquier contrato referidas a las características de los productos y servicios ofrecidos, así como del contenido de los contratos, utilizando para ello todas las herramientas que el Banco pone a su disposición incluyendo la entrega de material físico con la información solicitada.
- Proporcionar al cliente una vez celebrado un contrato, en caso corresponda el juego de copias correspondientes de los documentos firmados por él y de persistir alguna duda o consulta por parte del cliente absolver la misma con la mayor claridad posible.

Recibir los reclamos y/o requerimientos que puedan presentar los clientes ya sea de manera individual o grupal y derivar los mismos a los canales de atención correspondientes a fin de que sean respondidos de manera oportuna.

## Capítulo III. Marco Teórico

### 3.1. Bases Teóricas de las Metodologías o Actividades Realizadas

#### 3.1.1. El enfoque en la calidad de servicio y la satisfacción del cliente

##### 3.1.1.1. *¿Qué es satisfacción?*

Considerando el término satisfacción, en su segunda acepción, se puede afirmar que es la “razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria” (RAE, 2016); sin embargo, desde la óptica del Marketing, satisfacción “es el grado en que el desempeño percibido concuerda con las expectativas del comprador”. (Armstrong & Kotler, 2003). Las expectativas generalmente se relacionan a experiencias anteriores, recomendaciones de otros compradores o lo que ofrece la publicidad de los productos, en tal sentido se debe cuidar de establecer expectativas a un nivel correcto. Si son muy bajas, se puede satisfacer a quienes compran, pero no atraer a más compradores, si son muy altas, se corre el riesgo de decepcionar a los compradores.

##### 3.1.1.2. *¿Quién es el cliente?*

El término Cliente en su primera acepción, se puede afirmar a la “Persona que compra en una tienda, o que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa” (RAE, 2016); sin embargo, en lo que refiere a Marketing, el cliente es “la persona que adquiere un bien o servicio para su uso propio o ajeno a cambio de un precio determinado por la empresa y aceptado socialmente. Constituye el elemento fundamental por y para el cual se crean los productos en las empresas”. (Bastos Boubeta, 2007). Sin duda alguna, el cliente es una variable fundamental en el proceso de ventas y el tenerlo satisfecho conlleva a incrementar los ingresos de la empresa por considerarse un activo debido a que probablemente vuelva a usar y/o comprar los servicios o productos o simplemente dará una buena opinión de la compañía.

##### 3.1.1.3. *¿Cómo se mide la satisfacción del cliente?*

Kotler define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una

persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (Armstrong & Kotler, 2003).

#### ***3.1.1.4. El cliente bancario***

Un cliente bancario puede definirse como aquella persona natural o jurídica que puede interactuar con las entidades financieras y que celebra un vínculo contractual donde se establecen derechos y obligaciones con la misma. Por tanto, el hecho de tener un producto bancario (mediante vínculo contractual), le determina su categoría de "cliente". Entonces, para la entidad en investigación un cliente es aquel que posee, por lo menos una cuenta de ahorros (bajo cualquier modalidad), o por lo menos un crédito de cualquier modalidad (incluyen tarjeta de crédito).

#### ***3.1.1.5. Teorías de la calidad***

Según Garvín, las definiciones de calidad se agrupan en definiciones: (a) trascendentes, (b) basadas en el producto, (c) basadas en el usuario, (d) basadas en la producción; y, (e) basadas en el valor. Las primeras definiciones (las trascendentes) tratan a la calidad como algo innato, algo absoluto y universalmente reconocido. Las segundas definiciones consideran a la calidad como algo medible. Las siguientes (basadas en el usuario) son ligadas a la satisfacción, implicando que un producto de mayor calidad es aquel que satisface de mejor manera las necesidades del cliente. Las penúltimas definiciones relacionan a la calidad con el cumplimiento de especificaciones de producción. Las últimas definiciones (basadas en el valor) tratan a la calidad en términos de costos y precios ("satisface necesidades a un precio razonable"). (Sangüesa, Mateo, & Ilzarbe, 2006).

#### ***3.1.1.6. Calidad***

Según Juran citado en Fontalvo H. y Vergara S., 2010, (p. 22) concibe la calidad como "la adecuación al uso" también la define como "las características de un producto o servicio que le proporcionan la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes".

### **3.1.1.7. La calidad del servicio bancario**

#### *El Servicio*

Se define al servicio como la generación de un bien intangible que proporciona bienestar a los clientes (Fontalvo H. & Vergara S., 2010, p. 23).

### **3.1.1.8. Medida de la calidad del servicio.**

Para que se mantenga una ventaja competitiva es necesario contar con unos indicadores que permitan establecer la medida de la calidad en los servicios, la correcta gestión de la calidad de servicio consiste en saber medirlo para esto es importante apoyarse en la retroalimentación. (Fontalvo H. & Vergara S., 2010, p. 25).

#### *El Servicio Bancario*

Se puede definir al servicio bancario como aquel o aquellos servicios con los que las entidades aportan su capacidad técnica, física, moral o económica con la que a diferencias de las operaciones activas o pasivas haya transferencia de recursos a sus clientes. (Escoto L., 2007, p. 36). Entonces es necesario anotar que habrá diferente conceptual entre servicio y operación bancarias, que para la presente investigación ambos términos estarán englobadas en “servicio”.

#### *Operación Bancaria*

Se define como operación bancaria a los negocios y contratos entre el banco y los clientes. (Escoto L., 2007, p. 36). En base a esto puede identificarse dos tipos: Operaciones pasivas: “son aquellas que las entidades financieras captan del mercado el dinero necesario para la atención a su actividad.” (Escoto L., 2007, p. 36). Operaciones activas: “son aquellas que le permiten a la entidad financiera colocar en el mercado los recursos obtenidos mediante operaciones.” (Escoto L., 2007, p. 36).

## **3.1.2. El enfoque de la motivación**

### **3.1.2.1. Motivación.**

La motivación laboral determina el éxito empresarial como el logro de los objetivos

personales, también es un fenómeno y su tratamiento permite explicar, según la necesidad del tema a estudiar.

González (2008) afirma que es un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable. La motivación es una mediación, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la forma de la realización de sus actividades, es por ello por lo que requiere también esclarecer el de su eficiencia lo que dirige hacia el logro de dichas actividades de manera que tenga éxitos en su empeño.

La motivación es un tema de interés social, científico, psicológico, cultural, empresarial, muchos autores se han dedicado a indagar, investigar, analizar qué es la motivación y cómo ésta afecta nuestra vida. Leontiev (1979, p. 6, en Olvera. 2013) considera que el motivo es “Un objeto que responde a una u otra necesidad y que es reflejado bajo una forma u otra por el sujeto que conduce su actividad”.

Madrigal (2009) refiere que la motivación, es el ensayo mental preparatorio de una acción para realizar con diligencia, y está relacionada con las palabras motivar, disponer del ánimo del individuo, para que proceda de un determinado modo y motivo, causa o razón que mueve para algo. La palabra motivación deriva del latín *motus*, lo que mueve, es decir, aquellos factores internos y externos que mueven al individuo para actuar de una determinada manera.

### **3.1.3. El enfoque del riesgo crediticio**

#### ***3.1.3.1. Gestión de riesgos***

Según el comité de Basilea, la gestión de riesgos es: “La planificación y puesta en marcha de estrategias y metodología para el control de riesgos; así como el seguimiento y evaluación de su eficacia. La gestión de riesgos implica también coberturas, planes de contingencia u otros planes de acción preventivos que reduzcan la probabilidad de pérdida en

las exposiciones financieras que se asumen en un determinado momento del tiempo.

Es un mecanismo que permite identificar de forma oportuna amenazas, y estas pueden impactar de forma directa en los resultados proyectados de la institución financiera, su implementación obedece a políticas institucionales con la finalidad de manejar y mitigar el riesgo inherente a la actividad financiera.

La Gestión Corporativa de Riesgos, a nivel Credicorp, está regulada en las Políticas Corporativas de Credicorp. En ellas, se detallan los principios generales, las funciones y responsabilidades de las diferentes gerencias. A continuación, se detallan los riesgos que la gestión corporativa cubre:

- Riesgo de Crédito y Contraparte.
- Riesgo Operacional
- Riesgo de Liquidez
- Riesgo de Mercado
- Riesgo Estratégico
- Riesgo Reputacional
- Riesgo Técnico de Seguros

### ***3.1.3.2. Sistema de Gestión Integral de Riesgos***

Según el Reporte de Sostenibilidad del BCP 2017, la Gerencia Central de Riesgos tiene por finalidad consolidar la gestión de estos, logrando así una visión integral independientemente de las áreas de negocio. Sus principales funciones son:

- Implementar políticas, procedimientos, metodologías y acciones con el fin de identificar, medir, monitorear, mitigar, informar y controlar los distintos tipos de riesgos a los que se encuentra expuesto el Banco.
- Asegurar que los riesgos asumidos por el Banco estén enmarcados dentro de la política aprobada por el Directorio.

- Difundir en toda la Organización la importancia de la adecuada administración de riesgos.
- Comunicar oportunamente a las distintas unidades del Banco la información necesaria para gestionar los diferentes riesgos a los que están expuestas y minimizar el impacto de estos en el logro de sus planes y objetivos.
- Brindar a las distintas unidades de la Gerencia Central de Riesgos las pautas necesarias a fin de optimizar los resultados de su gestión alineando los proyectos de cada una de ellas en base a un plan estratégico integral.
- Contribuir activamente en el diseño e implementación de las iniciativas estratégicas de todas las demás subsidiarias de Credicorp.

### ***3.1.3.3. Gestión del Apetito por Riesgo***

Según el Reporte de Sostenibilidad del BCP 2017, las declaraciones cualitativas y cuantitativas que guían al BCP en la determinación del monto y tipo de riesgo que está dispuesto a asumir en la consecución de los objetivos estratégicos y financieros se concretan en el marco del apetito por riesgo, el cual es aprobado anualmente por el Directorio. Con esto se busca definir un perfil de riesgo deseado por el Directorio, el mismo que se manifiesta a través de 5 pilares estratégicos:

- Solvencia
- Liquidez
- Beneficio y crecimiento
- Estabilidad de resultados
- Estructura de balance.

## **Capítulo IV. Descripción de las Actividades Profesionales**

### **4.1. Descripción de Actividades Profesionales**

#### **4.1.1. Actividades Profesionales Realizadas**

Los Ejecutivos de Banca PyME, son el principal punto de contacto entre el BCP y los clientes PyME, sus principales objetivos son:

- Cuando tienen cartera asignada: buscar incrementar la rentabilidad de su cartera de clientes, mantener una adecuada gestión del riesgo, y garantizar la excelente experiencia de los clientes.
- Cuando no tienen cartera asignada: captar nuevos clientes que pueda formar parte de una nueva cartera, mantener una adecuada gestión del riesgo, y garantizar la excelente experiencia de nuestros clientes.

#### **4.1.2. Planificar la gestión comercial y de riesgos de los clientes.**

El Ejecutivo cuenta con planes de acción alineados a las metas comerciales, de riesgos y de acuerdo con las pautas de experiencia BCP contenidos en el modelo y protocolo de Gestión Efectiva, para ello realizará las siguientes acciones:

- Analiza la información relevante de sus clientes utilizando las herramientas disponibles.
- Planifica los contactos proactivos que llevará a cabo durante el mes.
- Determina el plan de acción y el tipo de contacto a establecer con cada cliente.
- Se reúne con su jefatura inmediata para validar sus planes de acción.

#### **4.1.3. Ejecuta las acciones comerciales y de riesgos velando por la experiencia de los clientes.**

El Ejecutivo comprende la situación del cliente, realiza colocaciones de forma efectiva y toma acciones de mitigación de riesgos, todo ello cumpliendo el flujo del proceso, las políticas crediticias y de acuerdo con las pautas de experiencia BCP contenidos en el modelo

y protocolo de Gestión Efectiva, para ello se prepara para cada contacto priorizando las visitas:

- Comprende todos los productos, servicios y beneficios.
- Analiza la situación del negocio utilizando las herramientas disponibles y levantando información.
- Realiza visitas o contactos, telefónicos o vía mail de acuerdo con el plan establecido.
- Brinda una asesoría personalizada de acuerdo con la necesidad identificada del cliente.
- Actualiza periódicamente la situación financiera y comercial del cliente.

## 4.2. Aspectos Técnicos de la Actividad Profesional

### 4.2.1. Metodologías

Al analizar el portafolio de Banca Minorista el cual registró un desempeño positivo. Este crecimiento fue resultado de la expansión lograda en términos de volumen, principalmente en el segmento Pyme, y, en menor medida, en los segmentos Hipotecario y Negocios. Es importante mencionar que la mayor parte de la expansión que se presentó en todos los segmentos de la Banca Minorista fue en Moneda Nacional.

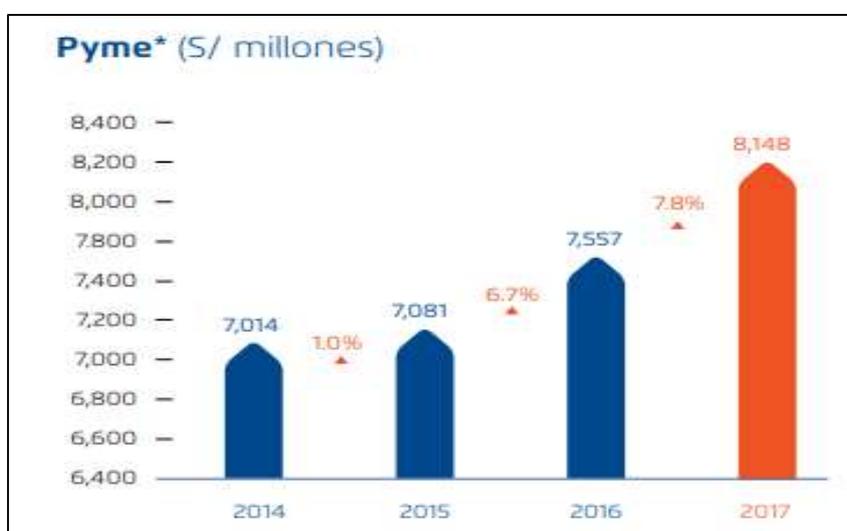


Figura 3. Saldos promedios anuales.

Fuente: Reporte anual BCP-2017

En el portafolio de Banca Minorista, el crecimiento fue liderado por el segmento de Pyme, el cual registró una expansión en saldos promedios diarios de 7.8%. Sin embargo, la participación de mercado de BCP Individual se redujo ligeramente en este segmento, pasando de 13.6% en el 2016 a 12.7% en el 2017. Vale aclarar que mantiene el segundo lugar en este mercado, superado solo por Mibanco. En los demás segmentos, BCP se mantuvo como líder de mercado, excepto en Banca Negocios, en el que se mantiene en el segundo lugar. Las participaciones de mercado en cada segmento se pueden observar en el siguiente gráfico.

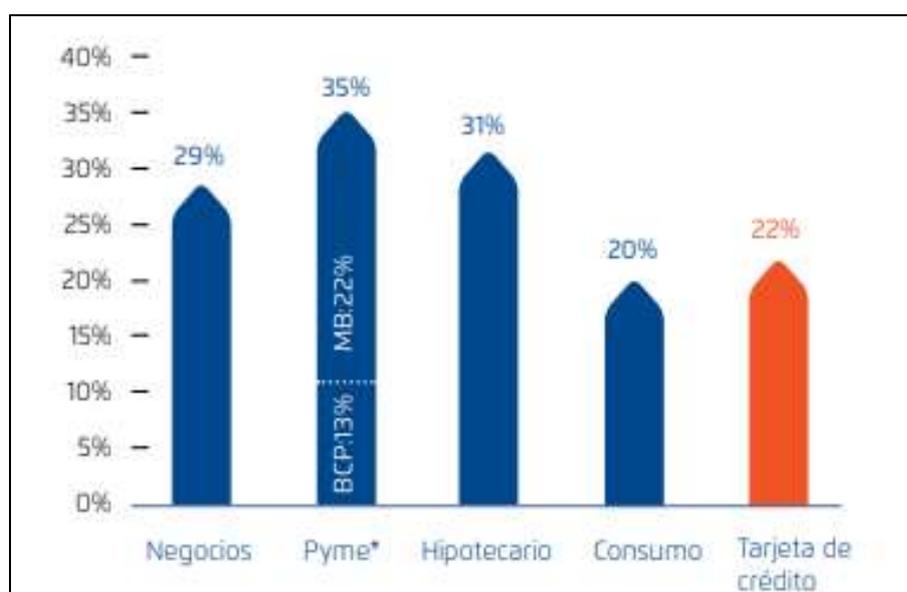


Figura 4. Participación de mercado banca minorista.

Fuente: Reporte anual BCP-2017

## 4.2.2. Técnicas

### 4.2.2.1. Calidad de cartera y cobertura

Al culminar el 2017, el índice de cartera atrasada de BCP consolidado ascendió a 3.17%, 0.27 puntos básicos por encima del 2.90% registrado al cierre del 2016.

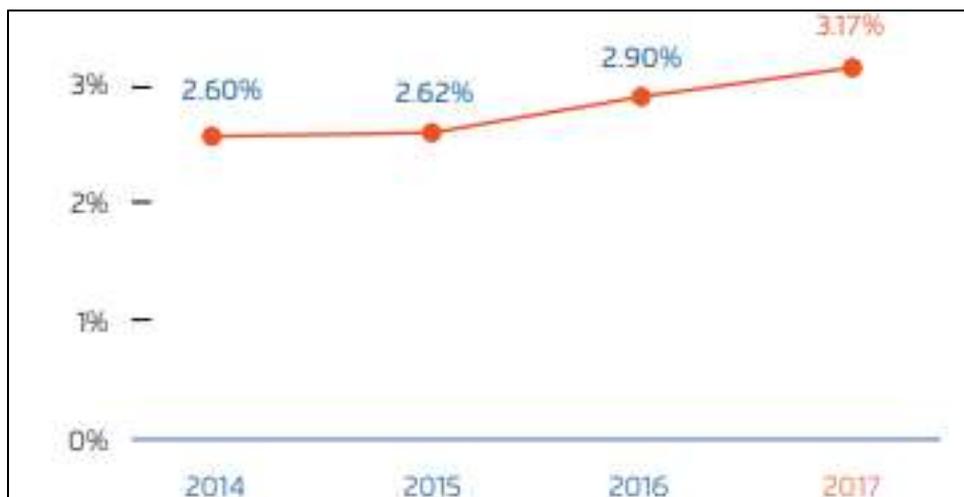


Figura 5. Ratio de cartera atrasada (%).

Fuente: Reporte anual BCP-2017

En el segmento Negocios, el índice de morosidad se incrementó ligeramente en 10 puntos básicos con relación al nivel del 2016 (4.59% y 4.49% en el 2017 y 2016, respectivamente). Lo anterior, estuvo en línea con el bajo crecimiento de las colocaciones, medidas en saldos contables, de este segmento. Aun así, el nivel de morosidad sigue dentro del apetito de riesgo de la organización. Es importante resaltar que los clientes de este segmento cuentan con un alto nivel de cobertura en garantías reales (inmuebles), que asciende aproximadamente a 70%.



Figura 6. Índice de morosidad por producto segmento negocios

Fuente: Reporte anual BCP-2017

### **4.2.3. Instrumentos**

El segmento Pyme está constituido por clientes con deudas de hasta S/ 1.2 millones en el sistema financiero. El segmento compuesto por 575 mil clientes, 6% más que al cierre del 2016. La utilidad neta del segmento fue de S/ 419 millones, 23% más que la utilidad obtenida en el 2016, siendo nuevamente la banca que más aporta a la utilidad neta Minorista con 35.8% de la utilidad. El segmento Pyme ha tenido un crecimiento en colocaciones de 7% y una disminución en provisiones de 17% respecto al año anterior, esto refleja la excelente gestión del riesgo que se ha implementado en el segmento. Esto ha permitido mejorar los ratios de provisiones entre ingresos a pesar de la ligera disminución en spread activo. Por el lado pasivo, los depósitos en Banca Pyme crecieron en 9% y esto además vino acompañado de un mayor spread pasivo, el cual se incrementó en 7%.

#### ***4.2.3.1. Apetito de riesgo***

El apetito de riesgo se define como la cantidad y el tipo de riesgo que el Banco puede soportar y desea aceptar con el fin de alcanzar sus objetivos de negocio, al mismo tiempo que establece las máximas desviaciones que la organización está dispuesta a tolerar. Actualmente, contamos con tableros de apetito para el BCP y por unidades de negocio (Banca Mayorista, Banca Corporativa, Banca Empresa, Banca Minorista y Tesorería). Durante el 2017, como parte de la integración del apetito de riesgo a la gestión, en la Banca Minorista se desplegaron límites de concentración para portafolios de alto riesgo y alta incertidumbre, y límites de origen para PYME.

#### ***4.2.3.2. Cultura de riesgos***

Con el objetivo de consolidar una cultura de riesgos alineada con las mejores prácticas de la industria, el Banco cuenta con programas de formación y capacitaciones continuas. Durante el 2017, por el lado de la Banca Minorista se continuó con la Certificación de Riesgos y se desplegó la capacitación de Gestión Global de Riesgos *Retail*. Además, se llevó a cabo el

piloto de Educación Financiera Personalizada para clientes PYME de alto riesgo, cuyos principales resultados fueron la reducción de la mora y el ahorro en provisiones, así como el avance en satisfacción y fidelización de los clientes capacitados.

### **4.3. Propuesta de Mejora para el BCP**

- Para enfrentar todos los cambios que vienen ocurriendo en el mundo, sobre todo los relacionados a los clientes, y mantener nuestro liderazgo en el sector financiero a futuro. Para ello el objetivo es claro, convertirnos en el Banco con el mejor servicio al cliente al 2021 y ser la empresa con el mejor servicio al cliente al 2024. Para ello proponemos reinventarnos y evolucionar, replanteando nuestra forma de trabajo, nuestra forma de gestionar y por sobre todo transformar nuestra cultura.
- Implementar reuniones a inicio de mes con la finalidad de identificar posibles casos de clientes con problemas de sobreendeudamiento el cual impactara en los resultados propuestos por el banco en coordinación con el Comité de Gestión y riesgos orientados a identificar y mitigar los riesgos inherentes a la actividad y sus posibles agentes vinculados.
- Implementar el Programa Educación Financiera BCP dirigido a escolares y estudiantes de educación superior. El objetivo es asegurar que esta población cuente con las herramientas necesarias para gestionar de manera adecuada sus recursos económicos, permitiéndoles desarrollar y cumplir con sus planes de vida.
- Fomentar el acceso a la educación superior de calidad a jóvenes talentosos, altamente motivados, y con dificultades económicas, con el objetivo de transformar sus vidas a través de la educación, generar movilidad social en sus entornos, y de esta manera, contribuir al desarrollo del país. Además del financiamiento necesario, se les brinda un programa de desarrollo del talento para que los beneficiarios alcancen su máximo potencial y se inserten exitosamente al mundo laboral.

- Desarrollar una estructura que permite mantener un ambiente de control donde la integridad, honestidad y transparencia prevalezcan en las acciones de los colaboradores, y en la que cada uno de ellos entienda que su deber al formar parte del BCP es conducirse dentro de las restricciones establecidas por la regulación local y extranjera referida a la mitigación del riesgo de corrupción y/o soborno.
- Diseñar un área descentralizada que permita identificar y prevenir de forma oportuna actos de corrupción, con los principales grupos de interés y colaboradores.
- Implementar propuestas de rebajas de tasa, en caso clientes pyme tengan propuestas en otros bancos (tasas de interés más bajas).

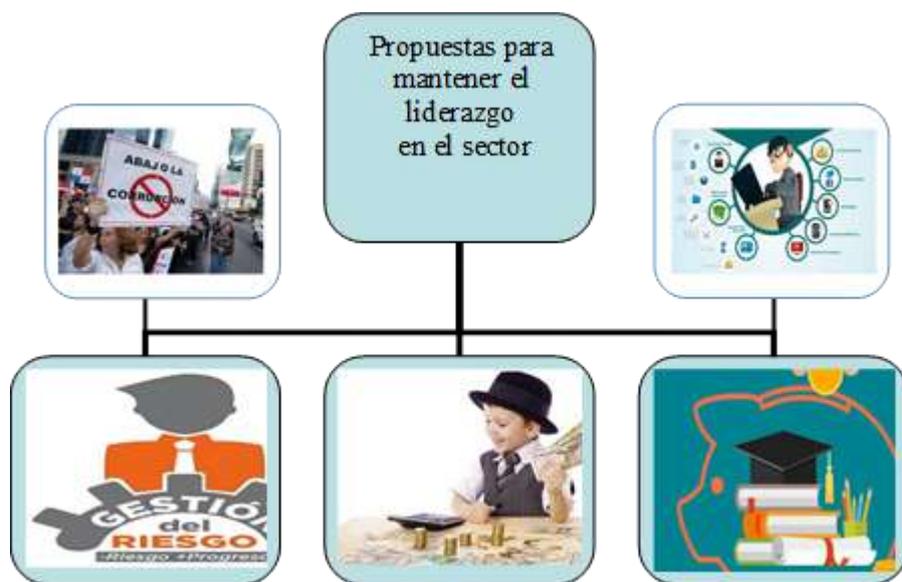


Figura 7. Propuestas de para mantener el liderazgo en el sector  
Fuente: Elaboración propia

## Capítulo V Resultados

### 5.1. Resultados Finales de las Actividades Realizadas

En cuanto a los resultados finales de las actividades realizadas, este se realiza en función de una campaña que tiene una duración de 3 meses denominada campaña multiproducto (CPM), el cual tiene su respectivo tratamiento dependiendo del puesto que desempeñas en el Banco, en mi caso que me desempeño como funcionario PYME.

#### 5.1.1. Reglas Generales

En primer lugar, detallaré las reglas generales y luego la forma en cómo se contabiliza para el logro de metas:

- Solo se contabiliza las ventas realizadas a clientes que:
- Pertenezcan a mi cartera durante la CMP.
- Clientes nuevos (fuera de su cartera) que sean del mismo perfil que el portafolio.
- Para conocer el perfil de los clientes nuevos es obligatorio el uso de la herramienta de EXTRA BCP.
- Los clientes que no hayan sido consultados en la herramienta no serán considerados como ventas válidas.
- Sólo en los casos de Grupo Económico (GE), Riesgo Único (RU), migración de PPNN a PPJJ y cambio de razón social no es necesario el uso de la herramienta Perfilador Pyme

#### 5.1.2. Para contabilizar la venta en estos casos debes:

- Enviar un correo al Buzón "STC - Segmentación Clientes " solicitando la caracterización del cliente previo al ingreso de la solicitud de venta. Si no es caracterizado dichas ventas NO serán consideradas en el reloj comercial.
- Enviar el correo con el sustento obligatorio para cada caso.
- Respetar el plazo de atención del Buzón "STC - Segmentación Clientes". (72 horas)

- Indicar en el asunto del correo enviado al Buzón: “Grupo Económico”, “Riesgo Único”, “Migración de PN a PJ” o “Cambio de Razón Social”, según corresponda, para que se dé prioridad al caso.

Producto	Fecha
Activos	Ingreso de solicitud en MIC
Cuenta Corriente	Apertura de cuenta
POS - Nuevas afiliaciones	Referido o fecha de afiliación (los que se gestionan con el nuevo proceso de afiliación POS)
POS - Migración	Solicitud
TOKEN y Telecrédito	Afiliación
Cobranza Libre	Ingreso de la primera letra o factura negociable del cliente

Figura 8. Fechas para la validación de perfil de clientes nuevos.

Fuente: Reporte anual BCP-2017

Producto	Cod. Campaña	Nombre De Campaña
Efectivo de Negocio	E20	Activo Fijo LMN Inmueble
Efectivo de Negocio	E21	Activo Fijo LMN Mueble
Efectivo de Negocio	E22	Compra de Deuda LMN
Línea Múltiple de Negocios	B83	Regularización DBAN LMN
Línea Múltiple de Negocios	E17	Activo Fijo LMN Inmueble
Línea Múltiple de Negocios	E18	Activo Fijo LMN Mueble
Línea Múltiple de Negocios	E19	Compra de Deuda LMN
Línea Múltiple de Negocios	E66	Mediano Plazo Leasing LMN
Línea Revolvente	E64	Ampliación de Línea LMN
Negocio Comercial	E37	Activo Fijo LMN Mueble
Negocio Comercial	E38	Activo Fijo LMN Inmueble

Figura 9. Códigos de campaña

Fuente: Reporte anual BCP-2017

## 5.2. Logros Alcanzados

Esta sección compuesta por los resultados que obtuve durante el año 2017, es decir las 4 campañas multiproducto (CMP), en primer lugar, presentaré los resultados de forma individual y luego, los resultados obtenidos como agencia.

### 5.2.1. Logros Individuales.

En la siguiente tabla se muestra los resultados obtenidos, en los diversos productos el cual se mide de forma semanal, entre ellos tenemos:

Capital de trabajo (CEN, TSN), Activo Fijo, Transaccionales (clave digital, PoS, cobranza libre, telecrédito y cuenta corriente) el cual refleja un resultado del 91.12% al 22/09/2017 y cerrando con un 101.75% al cierre de campaña, como se puede verificar en el simulador de plan de acción, diseñado con la finalidad de hacer un seguimiento sobre los avances y cumplimiento de metas establecidas por el Banco de Crédito BCP.



Figura 10. Resultados individuales

Fuente: RepoSimulador plan de acción semanal BCP-2017

### 5.2.2 Logros Colectivo.

El siguiente cuadro muestra los resultados obtenidos durante el año 2017, con un cumplimiento de 110.8% como agencia, en los diversos productos de la campaña multiproducto, como se aprecia en la figura N° 10.



Figura 11. Reporte de resultados por agencia  
Fuente: Reporte Resultados por Agencia BCP-2017

### 5.2.3. Planificador de cliente a visitar por trimestre.

Esta herramienta nos permite planificar el trabajo que se realizará durante el mes de la mencionada campaña, este planificador se realiza el primer día hábil del mes, resaltando el tipo de cliente, la prioridad en la atención, el saldo de cartera, la actividad y la calificación en las centrales de riesgo, también nos permite realizar un seguimiento de los clientes que tuvimos un primer contacto y luego ofrecer algún que se adapte a sus necesidades, también nos permite

hacer visitas de cobranza por pagos tardíos.

Logo	Foto	ID	Nombre	Categoría	Estado	Prioridad	Fecha	Ubicación	Valor	Estado	
		0002115	Dicar Urbana Representaciones Y Servicios Comerciales S/ Servidor S/ R.L.	CLIENTE	A	PRORIDAD		09421811	Escalera Peru S.A.A (1878)	30.000,00	0,00
		2041005	Berta Vilayana Vilayana	CLIENTE	B		J. Antonio De Saa 9.310	Chica-Juni 09421792	Urbano Banco De La Alcazuela S.A (1708)	PERDIDA	0,00
		4242411	Beto Duk, As Reinas	CLIENTE	A	PRORIDAD			Caja Municipal De Almas Y Cuentas Huancayo (1701)	18.507,47	0,00
		2042105	Betty Magaly Bani-Torres	CLIENTE	C		J. Eusebio 1004	Huancayo-Juni 04102099	Banco De Crédito Del Peru (12181)	PERDIDA	0,00
		0042145	Boris Demond Huertanac A.C.	CLIENTE	A	PRORIDAD 4		09421420	(F)	0,00	0,00
		0514405	Carly Rosari Calero Aguilá	CLIENTE	B		Av. Ciudad Universitaria 9.200	El Tumbor-Juni 08010234	Bayme Crédito Anonimo S.A (118)	PERDIDA	0,00

Barra superior: Meta COP (Miles) 0,00 | Potencial de cobro 3.225.905,1 | Aplicación 30,00 | Límite Potencial 867.771,50

FILTROS	
Número de Considerados	134
Del total de la cartera	134
DATOS BÁSICOS Y ACCIONES COMERCIALES	
VISITAS PLANIFICADAS EN EL AÑO	
VISITAS REALIZADAS EN EL AÑO	
<input type="button" value="Aplicar Filtros"/> <input type="button" value="Limpiar Filtros"/>	

RESUMEN DE PLANIFICACIÓN Y CONTACTABILIDAD DEL MES						
	Visitas Planificadas	Total de Contactabilidad	S1	S2	S3	S4
VISITA COMERCIAL	42	0	0	0	0	0
VISITA FLUIDO	12	0	0	0	0	0
VISITA COBRANZA	-	1	1	0	0	0
SATISFACCIÓN	-	0	0	0	0	0
TOTAL	54	0	0	0	0	0

Figura 12. Planificador de clientes  
Fuente: Planificador mensual BCP-2017

### 5.3. Dificultades Encontradas

Referente a las dificultades para el logro de los objetivos en el año 2017 numerosos episodios que marcaron el rumbo de la economía peruana, como el fenómeno El niño costero, y otros acontecimientos que impactaron en el incremento de las colocaciones, y que a pesar de ello se logró cumplir la meta trazada como banco y como agencia.

Otra dificultad encontrada es en los meses donde los colaboradores salimos de vacaciones, el reloj comercial sigue en marcha, es ahí que se bloquean los accesos y no se puede ingresar operaciones, por tanto, hay un desfase en el avance, lo cual dificulta llegar a la meta establecida por el banco. Ante ello se deben tomar las previsiones e indicar que para esos periodos no debe ser considerado al momento de la medición de metas y desempeño.

Respecto a los clientes heredados por funcionarios que ya no laboran en el banco, se debe dar un tratamiento especial (es decir ubicarlos y conseguir un compromiso de pago),

dejamos de lado el cumplimiento de metas por atender a estos clientes, cuya característica es que se encuentran con pagos retrasados en sus cuotas o simplemente dejaron de pagar.

#### **5.4. Planteamiento de Mejoras**

- Respecto al planteamiento de mejoras en primer lugar se debería hacer un reajuste en el reloj comercial, indicando la proporción de días laborados y la meta establecida para dicho periodo.
- En la metodología del BCP, está centrado en el cumplimiento de metas, estas tienen que ser establecidas de acuerdo con un objetivo, tanto al nivel institucional como por agencia, partiendo de ese punto considero que deberían planearse metas acordes a la realidad del mercado, ya que muchas veces se llega a la meta con productos que no requieren nuestros clientes y les cuesta adaptarse a estos nuevos productos principalmente tecnológicos.
- Diseñar una aplicación para el manejo de los productos en campo en el caso que podamos contactar a nuevos clientes, realizar los respectivos filtros (Equifax, SBS, SUNAT, si se encuentra caracterizado en el banco, etc.) y ofrecer los diversos productos del banco con ello optimizar mejor los tiempos en la atención al cliente.
- Plantear un mapa de identificación de zonas vulnerables, para realizar visitas en horarios establecidos y sirva como referencia para los funcionarios que recién se inician como funcionario nuevos clientes.
- Establecer una campaña para personal que llega a su meta antes del plazo establecido con días libres, reconocimientos a través de cursos de especialización subvencionadas por el banco esto con la finalidad de crecer como profesionales y aspirar a puestos de mayor jerarquía dentro del banco o sus subsidiarias.
- Proponer el diseño de una base de datos de clientes insatisfechos y que al final impacte en la medición de los indicadores de satisfacción realizados por el banco y

que de una manera perjudique el trabajo que se viene desarrollando para el logro este eje estratégico.

#### **5.4.1. Metodologías propuestas**

- Se plantea el diseño de una ficha digital con la finalidad de realizar un mejor control y seguimiento de los clientes que se visitarán en la semana.
- Se realizarán visitas diarias a 5 clientes, previamente filtrados que se encuentren en el planificador de ventas, el mismo que se contrasta con la ficha de visita al cliente, el cual se reporta con el supervisor a las 3:00 pm del día siguiente de realizada la visita, y verificar si se cerró alguna venta o se reporta como un crédito denegado, ya sea por tasa de interés, no cumple con el perfil para ser clientes del banco.
- Planificar las visitas por ubicación geográfica del negocio, domicilio con la finalidad de minimizar el tiempo y reducir los costos en esta etapa de la venta del crédito.
- Establecer horarios de visita a los clientes de acuerdo con la actividad comercial, esto con la finalidad de ubicarlo en el negocio y observar la magnitud de este y tener una visión general del cliente y del negocio.
- Llevar un impreso nuestras pautas de atención al cliente con la finalidad de cumplir con el establecido por nuestra área, y tener una buena calificación al momento de que realicen la encuesta de satisfacción.

#### **5.4.2. Descripción de la implementación**

##### ***5.4.2.1. Diseño de la App***

Proponer el siguiente diseño e implementación de esta app con los siguientes filtros:

- Filtros en Centrales de riesgos (Equifax, SBS, etc.)
- Consulta SUNAT
- Consulta si se encuentra caracterizado

- Si cuenta con campaña, hasta que monto y tasa propuesta.



Figura 13. Diseño de app propuesta para optimizar tiempo en campo.  
Fuente: Elaboración propia

#### 5.4.2.2. Diseño de la ficha digital – Ubicación geográfica

Para la ficha digital se propone, el siguiente modelo:

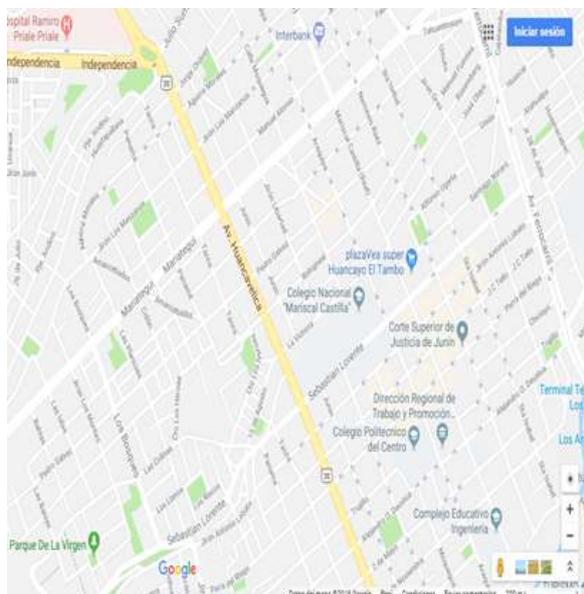


Figura 14. Ubicación de cliente con el uso de Google Map  
Fuente: Captura de imagen de ubicación actual.

Respecto a la ubicación geográfica del negocio y domicilio se propone utilizar Google Maps como una aplicación directa, que previamente se diseñó con el área de tecnologías del banco.

#### 5.4.2.3 Diseño del protector de pantalla

Se plantea el diseño de un protector de pantalla con el flujo de atención al cliente:



Figura 15. Propuesta de protector de pantalla.  
Fuente: Elaboración propia

### 5.5. Análisis

- Las campañas multiproducto son trimestrales, en este periodo se debe llegar al 100% de la meta establecida, por lo que se ha realizado un análisis, que para no llegar apresuradamente el último mes a la meta, realizando ventas sin una exhaustiva y buena evaluación, se debe tener una meta mensual como oficina, cada mes se deberá llegar al 33,33% de la meta total, así se tendrá un avance equilibrado en el tiempo.
- Para tener control del riesgo sobresaliente, se usará herramienta de GC (Gestión de

cobranza), la cual reporta clientes en mora, con el número de días de retraso de pago, por tanto, se hará un seguimiento con llamadas, mensajes, visitas conjuntas, desde el 1er día y conseguir que cliente esté al día en sus pagos.

- Para tener clientes contentos, al finalizar la atención, se le recalca “Me encuentro feliz de ayudarlo, si tiene algún aspecto de mejora que pueda recomendarme se lo agradecería”, este *speech* ayuda a que cliente se sienta en confianza para darnos puntos los cuales debemos mejorar.

### **5.6. Aporte del Bachiller en el Empresa y/o Institución**

- En el cumplimiento de metas, el BCP propone una meta trimestral del 100%, y mi promedio de contribución en año 2017 ha sido de 110%, incrementando la rentabilidad.
- El BCP propone que sus colaboradores seamos integrales, vendiendo todos sus productos y no llegar a la meta con un solo producto, ya que cada producto tiene un peso, del cual se distribuye para el pago de comisiones del colaborador y para la rentabilidad del Banco.
- Se ha logrado una disminución de mora, incrementando los saldos de la cartera, realizando gestiones de cobranza: temprana, media y tardía, notificando a fiadores, personas relacionadas, etc, y reportándolos a las centrales de riesgo, al realizar gestiones descritas, en el 2017 se logró reducir la mora de mi cartera de 6% a un 4%.
- Incremento de la transaccionalidad digital, el año 2016 los productos transaccionales del banco son promovidos desde la alta gerencia debido a la rentabilidad que proporcionan al banco y al mínimo riesgo que este producto representa, son ingresos netamente líquidos que no provisionan, en el año 2016, del total de mi cartera solo un 20% usaba los productos transaccionales digitales, y para

el año 2017, se capacitó a los clientes, visitándolos en sus negocios, enseñando a usar el app del BCP (Banca Móvil BCP), en consecuencia los clientes mismos eran los que solicitaban adquirir estos productos digitales del Banco, es así que el uso de este producto en mi cartera se incrementó a 35%.

- Incremento de la buena reputación del banco, a través de mi atención de calidad, que se mide mediante el índice de satisfacción de los clientes, se verifica en la medición semanal que realiza el banco a través de encuestas con llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes.

Fecha	Días en Mora	Contacto de Cobranza	Cof Cuenta Cobranza	Moneda	Saldo	Saldo Total	Canal de Pago	EIC	Título	Contacto Cobranza	Nº Contacto	
2. Dic. 2017	44	N	16030000000000000000	USD	21877.84	71791.91	NTONING	00000000000000000000	COND. LIDERALCAZAR WIDER LUIS	Demora Banco Multibanco	Car. 00000000	001710000
3. Dic. 2017	38	3	11440000000000000000	USD	11981.00	11981.00	NTONING	00000000000000000000	GRUPO ALCAZAR WIDER LUIS	Whale Posible	Car. 00000000	001710000
3. Dic. 2017	38	3	11440000000000000000	USD	14708.28	14708.28	NTONING	00000000000000000000	GRUPO ALCAZAR WIDER LUIS	Whale Posible	Car. 00000000	001710000
3. Dic. 2017	38	3	11440000000000000000	USD	30741.00	30741.00	NTONING	00000000000000000000	GRUPO ALCAZAR WIDER LUIS	Whale Posible	Car. 00000000	001710000
3. Dic. 2017	38	3	11440000000000000000	USD	33798.87	33798.87	NTONING	00000000000000000000	GRUPO ALCAZAR WIDER LUIS	Whale Posible	Car. 00000000	001710000
3. Dic. 2017	38	3	11440000000000000000	USD	31936.48	31936.48	NTONING	00000000000000000000	GRUPO ALCAZAR WIDER LUIS	Whale Posible	Car. 00000000	001710000
3. Dic. 2017	38	3	11440000000000000000	USD	7187.80	7187.80	NTONING	00000000000000000000	GRUPO ALCAZAR WIDER LUIS	Whale Posible	Car. 00000000	001710000
3. Dic. 2017	38	3	11440000000000000000	USD	48114.40	48114.40	NTONING	00000000000000000000	GRUPO ALCAZAR WIDER LUIS	Whale Posible	Car. 00000000	001710000
3. Dic. 2017	38	3	11440000000000000000	USD	34107.01	34107.01	NTONING	00000000000000000000	GRUPO ALCAZAR WIDER LUIS	Whale Posible	Car. 00000000	001710000
3. Dic. 2017	38	3	11440000000000000000	USD	44008.48	44008.48	NTONING	00000000000000000000	GRUPO ALCAZAR WIDER LUIS	Whale Posible	Car. 00000000	001710000
3. Dic. 2017	38	3	11440000000000000000	USD	34004.80	34004.80	NTONING	00000000000000000000	GRUPO ALCAZAR WIDER LUIS	Whale Posible	Car. 00000000	001710000
3. Dic. 2017	38	3	11440000000000000000	USD	90301.50	90301.50	NTONING	00000000000000000000	GRUPO ALCAZAR WIDER LUIS	Whale Posible	Car. 00000000	001710000
3. Dic. 2017	38	3	11440000000000000000	USD	33649.34	33649.34	NTONING	00000000000000000000	GRUPO ALCAZAR WIDER LUIS	Whale Posible	Car. 00000000	001710000
3. Dic. 2017	38	3	11440000000000000000	USD	40188.70	40188.70	NTONING	00000000000000000000	GRUPO ALCAZAR WIDER LUIS	Whale Posible	Car. 00000000	001710000
3. Dic. 2017	38	3	11440000000000000000	USD	11024.11	11024.11	NTONING	00000000000000000000	GRUPO ALCAZAR WIDER LUIS	Whale Posible	Car. 00000000	001710000
3. Dic. 2017	38	3	11440000000000000000	USD	640.00	640.00	NTONING	00000000000000000000	GRUPO ALCAZAR WIDER LUIS	Whale Posible	Car. 00000000	001710000
3. Dic. 2017	38	3	11440000000000000000	USD	388.00	388.00	NTONING	00000000000000000000	GRUPO ALCAZAR WIDER LUIS	Whale Posible	Car. 00000000	001710000

Figura 16. Cuadro de gestión de cobranza sector 355072

## Conclusiones

1. La combinación de los 4 ejes estratégicos, son elementos muy importantes, cuando se aplican de manera constante, coherente, eficiente, ya que de esta manera puede ayudar a incrementar índices de satisfacción con los clientes contentos, contar con un buen criterio en el otorgamiento de créditos y gestionar el riesgo sobresaliente, estas acciones nos impulsan hacia un crecimiento eficiente (obtener los mismos y mejores resultados con un menor costo y presupuesto), el movimiento de estos ejes solo es posible manteniendo una alta motivación del trabajo individual y de todo el equipo.
2. El éxito de la aplicación de los 4 ejes estratégicos conllevará al consecuente incremento de la rentabilidad de los accionistas, el mantenimiento de un negocio sólido, el incremento de la participación de Mercado y la trascendencia del Banco a través del tiempo y generaciones (manteniéndolo como líder en el Mercado).
3. Para tener éxito como Funcionario Pyme en el cumplimiento de los ejes estratégicos del banco, se requiere visión comercial, análisis del riesgo, conocimiento del producto, liderazgo, pensamiento comercial, pasión por las metas, trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales.
4. El fin del Banco de Crédito es brindar productos que impulsen el desarrollo económico de los clientes, haciendo posible que los sueños de estos se hagan realidad. Sirva como documento informativo para jóvenes que deseen insertarse en el mundo laboral vinculado a las finanzas del BCP.

### **Recomendaciones**

1. Los pilares estratégicos deben ser analizados temporalmente para ver si se está logrando el propósito principal, de esta forma verificar que no se esté desviando del objetivo y que esta esté acorde a las necesidades temporales y futuros del banco.
2. El Banco de Crédito debe realizar un mayor esfuerzo para que los ejes lleguen a todo nivel, tanto interno como externo. Que también puedan intervenir sus proveedores y aliados estratégicos, toda la cadena de suministro debe aportar valor a la banca, estos enmarcados dentro de los ejes estratégicos que se está planteando.
3. El banco debe promover la participación de todos los colaboradores y tener al día el Sistema de control de estos a fin de que no solo quede en una filosofía subjetiva sino en una constante práctica que desarrollen todos los colaboradores dentro de un proceso sistémico de alcance de metas en base a esos principios.
4. Se debe contar con documentación digital de fácil alcance para poder realizar consultas; tanto para antiguos y nuevos colaboradores, para pedir referencias y así saber a qué fuente recurrir cuando se encuentren algunas discrepancias o alguna casuística no contemplada en las explicaciones o data principal, esta documentación debería estar normada, pauteada y también actualizada de acuerdo con las necesidades de la organización.

## Referencias

- Aguilar Andia, G. y. (2004). Análisis de la morosidad de las instituciones Microfinancieras (IMF) en el Perú. Lima - Perú: Instituto Peruano de la Pontificia - Universidad Católica del Perú.
- Armstrong, Gary y Kotler. Philip; (2003) "Fundamentos de Marketing". Editorial Pearson-Prentice Hall. 6a Ed; Pág. 14-15 y 502-503.
- Barquero, J. (2003), "Marketing de clientes". Editorial McGraw-Hill. España
- BCP, R. d. (2017). Perú.
- Gitma, L. J. (2007). Principios de Administración Financiera. México: Décima Edición - Editorial Pearson.
- Leónidas, C. (Setiembre 2015). Influencia de los factores de morosidad en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en los periodos 2008-2012. En R. I. Perú. Huancayo - Perú.
- Medina Moreno, A. (2009). Administración de Riesgos en el Sistema Financiero. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Paricio Carlos, G. J. (Marzo del 2013). Indicadores Alternativos de Riesgo de Crédito en el Perú: Matrices de Transición Crediticia Condicionadas al Ciclo Económico. En S. y. Documento de trabajo de la Superintendencia de Banca.
- Portocarrero Maish, F. (1999). Microfinanzas en el Perú: Experiencias y Perspectivas. Lima - Perú: Centro de Investigación de la Universidad del Pacifico y PROPYME.
- <https://www.bvl.com.pe/hhii/B80005/20180228225201/REPORTE32DE32SOSTENIBILIDAD32BC> Reporte de Sostenibilidad del Banco de Crédito BCP-2017 (2017).
- <https://ww3.viabcp.com/Connect/ViaBCP2018/Personas/Relaciones%20con%20Inversionistas/Memoria%20BCP%20Final.pdf>

## Apéndice A. Hojas de Visita de Campo

Cliente :  
 Evaluador :  
 Fecha de Visita:

IDC/RUC :  
 Matrícula :

I. Datos del Balance, consignar los activos y pasivos del negocio.

### Cuentas Por Cobrar

Clientes	Valor
Incobrables(en %)	

### Inventario

Productos en Tránsito	U. De Medida	Cantidad	P. De costo

Productos en Proceso	U. De Medida	Cantidad	P. De costo	% de Avance

Materia Prima	U. De Medida	Cantidad	P. De costo

### Otros Activos Corrientes

### Otros Activos No Corrientes

Descripción	Valor	Descripción	Valor

### Activo Fijo

Descripción	Antigüedad (En Años)	Uso Previsto (En Años)	Cantidad	Valor Unitario

### Cuentas por Pagar Comerciales

Descripción	Valor



### Apéndice B. Ficha Técnica de Agencias

	VENTANILLA	PLATAFORMA	EXPERIENCIA EN AGENCIA	EENN BEX	EENN PYME
<b>Fuente</b>	Teller	MIC / NMIC Aperturas Actualización de Datos	Ventanilla Plataforma	Planificador MIC / NMIC Aperturas	Planificador MIC / NMIC Aperturas
<b>Metodología</b>	Online	Online	Online	Online	Telefónico
<b>Filtros</b>	Sólo clientes, NO Archivo Negativo	Sólo clientes, NO Archivo Negativo	Sólo clientes, NO Archivo Negativo	Sólo clientes de su cartera, NO Archivo Negativo	Sólo clientes de su cartera, NO Archivo Negativo
<b>Muestra mínima</b>	15 encuestas trimestrales	15 encuestas trimestrales	30 encuestas trimestrales	7 encuestas trimestrales <i>mínimo 4</i>	7 encuestas trimestrales <i>mínimo 4</i>
<b>Indicador</b>	Satisfacción Experiencia en agencia Satisfacción Canal	Satisfacción Experiencia en agencia Satisfacción Canal	Satisfacción Experiencia en agencia Satisfacción Canal	Satisfacción EENN	Satisfacción EENN
<b>Agrupación</b>	Nivel Agencia	Nivel Agencia	Nivel Agencia	Nivel Matrícula	Nivel Matrícula

## **Apéndice C Roles y Responsabilidades**

### División de Canales de Atención

A continuación, se explican brevemente 5 roles (puestos) claves de la División de Canales de Atención (DCA).

- Ejecutivo Banca PyME – Nuevos Clientes
- Ejecutivo Banca PyME Portafolio Clásico
- Ejecutivo Banca PyME Portafolio Oro
- Ejecutivo Banca PyME Portafolio Platino
- Ejecutivo de Negocios – Banca Exclusiva

Los objetivos de la definición de roles en la DCA son los siguientes:

- Asegurarse de que los colaboradores comprendan, en términos concisos, cómo desempeñar sus funciones de manera eficaz y qué tipos de resultados se esperan de su puesto.
- Demostrar de qué forma cada puesto contribuye a la excelencia en la gestión de la DC. Establecer la base para el seguimiento y para el proceso de evaluación del desempeño.

Los elementos utilizados en la definición de los Roles y Responsabilidades de cada función son:

- Denominación del cargo – el nombre utilizado para especificar un puesto.
- Objetivo – una breve exposición que resume el aporte único que hace cada función.
- Actividades Principales – los componentes claves de un rol, que suelen ser 5, que se mantienen estables con el paso del tiempo. Se muestran enumerados en el documento. Pasos claves – ¿Cómo lo logro? Son los pasos necesarios para realizar adecuadamente.
- una actividad principal. Los pasos claves podrían cambiar si el BCP optimiza sus

procesos y metodología.

- Resultados esperados – ¿Qué resultados esperan de mi trabajo? Son los resultados cuantitativos y cualitativos que son el producto de realizar adecuadamente una actividad principal.

Mejora continúa

La División de Gestión y Desarrollo Humano (GDH), junto con las Gerencias de la DCA, pondrán al día estas funciones, de forma periódica, a fin de incorporar mejoras en los procesos de negocios de la DCA.

## **Jefe Ejecutivo Banca PyME**

### **Misión**

El Jefe Ejecutivo Banca PyME es el responsable de dirigir a los Ejecutivos Banca PyME - Nuevos Clientes a su cargo, en la colocación de productos activos, pasivos y transaccionales, con la finalidad de incrementar la rentabilidad del Segmento y mantener una adecuada gestión del riesgo, siempre velando en brindar una excelente experiencia del cliente.

### **Mis roles y responsabilidades**

*1. Valida y hace seguimiento al plan de visitas del Ejecutivo.*

¿Cómo lo logro?

- Revisa la planificación de las visitas programadas por los Ejecutivos Banca PyME.
- Revisa la descarga de las acciones comerciales y de riesgo programadas.
- Define y realiza los acompañamientos necesarios a los Ejecutivos Banca PyME para asegurar la efectividad de la visita, así como el correcto levantamiento de información.
- Realiza visitas juntamente con el Ejecutivo Banca PyME a clientes que se encuentran en mora y pre mora. Hace seguimiento diario, semanal y mensual,

(según el caso) y valida la evolución del cumplimiento de las metas de los Ejecutivos Banca PyME a cargo (reloj comercial, satisfacción de clientes, etc.).

¿Qué resultados se espera de mi trabajo?

- El equipo de Ejecutivos a su cargo realiza una adecuada planificación de sus visitas, cumpliendo con el número de visitas necesarias para concretar las metas.
- Asegurar la efectividad de las visitas: detectar necesidades comerciales, control adecuado del riesgo y cumplimiento de las pautas de Experiencia BCP contenidos en el modelo y protocolo de Gestión Efectiva.

*2. Capacita a los EENN a su cargo.*

¿Cómo lo logro?

- Realiza refuerzos continuos a los Ejecutivos Banca PyME sobre: los productos que ofrece el BCP, aplicación de la política crediticia, procesos, y satisfacción de clientes.
- Entrena a los Ejecutivos Banca PyME en el desenvolvimiento comercial a través de observaciones en las visitas de acompañamiento y retroalimentación continua.

¿Qué resultados se espera de mi trabajo?

- El equipo de Ejecutivos a su cargo conoce los productos del Banco, comprenden y aplican correctamente la política crediticia y concretan ventas efectivas, asegurando el cumplimiento de las pautas de Experiencia BCP contenidos en el modelo y protocolo de Gestión Efectiva.
- Las observaciones de Contraloría son mínimas y mantienen sus autonomías vigentes.

*3. Apoya en la evaluación de la visita de campo y en la gestión del riesgo.*

¿Cómo lo logro?

- Realiza visitas aleatorias buscando validar la existencia del negocio evaluado por los Ejecutivos.
- Guía y brinda soporte a los Ejecutivos en la evaluación crediticia de clientes en función a la información recabada en la visita de campo.
- Verifica que el Ejecutivo esté tomando la información correcta para la evaluación del cliente a fin de medir el riesgo.
- Se asegura que la documentación que se recaba es fidedigna.
- Valida que el Ejecutivo esté cumpliendo la política crediticia y las pautas de Experiencia BCP contenidos en el modelo y protocolo de Gestión Efectiva.

¿Qué resultados se espera de mi trabajo?

- El equipo de Ejecutivos a su cargo está en la capacidad de realizar evaluaciones adecuadamente, cumpliendo el flujo del proceso, las políticas crediticias y las pautas de Experiencia BCP contenidos en el modelo y protocolo de Gestión Efectiva.

4. *Gestiona el clima laboral de su equipo.*

¿Cómo lo logro?

- Conduce regularmente reuniones individuales con el miembro de su equipo. Observa, realiza seguimiento y evalúa el desempeño de los Ejecutivos a su cargo.
- Brinda *feedback* oportunamente con relación al desempeño integral de sus indicadores comerciales, satisfacción de cliente y operativos.
- Reconoce oportunamente el desempeño destacado del Ejecutivo.
- Comunica clara y oportunamente las principales noticias e información del Banco, DCA o cualquier otro tema que sea necesario transmitir.

¿Qué resultados se espera de mi trabajo?

- El equipo de Ejecutivos se encuentra satisfecho con el clima laboral y esto les

permite estar enfocados en cumplir y superar sus objetivos comerciales y de riesgos.

## **Ejecutivos Banca PyME - Nuevos Clientes**

### **Misión**

Los Ejecutivos Banca PyME - Nuevos Clientes son el principal punto de contacto entre el BCP y los clientes PyME, sus principales objetivos son:

Cuando tienen cartera asignada: buscar incrementar la rentabilidad de su cartera de clientes, mantener una adecuada gestión del riesgo, y garantizar la excelente experiencia de los clientes.

Cuando no tienen cartera asignada: captar nuevos clientes que pueda formar parte de una nueva cartera, mantener una adecuada gestión del riesgo, y garantizar la excelente experiencia de nuestros clientes.

### **Mis roles y responsabilidades**

*1. Planifica la gestión comercial y de riesgos de los clientes.*

¿Cómo lo logro?

- Analiza la información relevante de sus clientes utilizando las herramientas disponibles. Planifica los contactos proactivos que llevará a cabo durante el mes.
- Determina el plan de acción y el tipo de contacto a establecer con cada cliente. Se reúne con su jefatura inmediata para validar sus planes de acción.

¿Qué resultados se espera de mi trabajo?

El Ejecutivo cuenta con planes de acción alineados a las metas comerciales, de riesgos y de acuerdo con las pautas de Experiencia BCP contenidos en el modelo y protocolo de Gestión Efectiva.

*2. Ejecuta las acciones comerciales y de riesgos velando por la experiencia de los clientes.*

¿Cómo lo logro?

- Se prepara para cada contacto priorizando las visitas:
- Comprende todos los productos, servicios y beneficios.
- Analiza la situación del negocio utilizando las herramientas disponibles y levantando información. Realiza visitas o contactos, telefónicos o vía mail de acuerdo con el plan establecido.
- Brinda una asesoría personalizada de acuerdo con la necesidad identificada del cliente. Actualiza periódicamente la situación financiera y comercial del cliente.

¿Qué resultados se espera de mi trabajo?

El Ejecutivo comprende la situación del cliente, realiza colocaciones de forma efectiva y toma acciones de mitigación de riesgos, todo ello cumpliendo el flujo del proceso, las políticas crediticias y de acuerdo con las pautas de Experiencia BCP contenidos en el modelo y protocolo de Gestión Efectiva.

*3. Genera propuestas de Créditos y gestiona los saldos de su cartera.*

¿Cómo lo logro?

- Genera propuestas de Créditos – comerciales en base a las necesidades de los clientes. Comprende claramente las pautas para el proceso de aprobación de Créditos.
- Hace seguimiento a las operaciones que se encuentran en evaluación, manejando las expectativas de los clientes.

¿Qué resultados se espera de mi trabajo?

El Ejecutivo desarrolla propuestas de Créditos con una visión de largo plazo alineado a la política crediticia, buscando asegurar el crecimiento de la cartera, y de acuerdo con las pautas de Experiencia BCP contenidos en su modelo y protocolo de Gestión Efectiva.

*4. Genera acciones de mitigación de riesgos y cobranza.*

¿Cómo lo logro?

- Evalúa el riesgo del cliente y genera bloqueos preventivos en caso de identificar una situación de riesgo. Hace seguimiento diario a la cartera en mora identificando alertas tempranas.
- Realiza contactos telefónicos y visitas a clientes en mora en los plazos establecidos.
- Coordina con cobranzas campo las acciones a tomar para ordenar y dar alternativas de solución a sus clientes, de acuerdo con los plazos definidos en la Metodología de Gestión Efectiva.

¿Qué resultados se espera de mi trabajo?

El Ejecutivo tiene conocimiento de la situación de cada cliente permitiendo tomar acciones que mitiguen riesgo y mantengan la calidad de la cartera.

*5. Administra y hace seguimiento de su cartera.*

¿Cómo lo logro?

- Cumple con los procesos crediticios, procesos operativos y políticas vigentes.
- Revisa el estado de las garantías en trámite, sobregiros y seguros buscando mantener la cobertura ante cualquier eventualidad.
- Envía oportunamente los expedientes de los clientes a Archivo Central.
- Realiza solución a las solicitudes de sus clientes y se mantiene informado de los reclamos de su cartera.

¿Qué resultados se espera de mi trabajo?

El Ejecutivo mantiene un bajo porcentaje de errores por transacción, así como un elevado ratio de aceptación de Créditos, lo cual le permite mantener su autonomía de visita y cumplir con las pautas de Experiencia BCP contenidos en su modelo y protocolo de Gestión Efectiva.

## **Ejecutivos Banca PyME - Portafolio Clásico**

### **Misión**

Los Ejecutivos Banca PyME responsables del Portafolio Clásico, son un importante punto de contacto entre el BCP y los clientes PyME. Sus principales objetivos son: mantener el orden de su cartera, mantener una adecuada gestión del riesgo, y garantizar la experiencia BCP en los clientes.

### **Mis roles y responsabilidades**

#### *1. Planifica la gestión comercial y de riesgos de los clientes.*

- Revisa la información de las acciones comerciales y de riesgos predefinidas de sus clientes utilizando las herramientas disponibles.
- Planifica los contactos proactivos y determina el plan de acción que llevará a cabo durante el periodo definido por la Metodología de Gestión Efectiva.
- Se reúne con su jefatura inmediata para validar sus planes de acción.

Resultados esperados: El Ejecutivo cuenta con planes de acción alineados a las metas comerciales, de riesgos y de acuerdo con las pautas de Experiencia BCP contenidas en el modelo y protocolo de Gestión Efectiva.

#### *2. Ejecuta las acciones comerciales y de riesgos velando por la experiencia de los clientes.*

- Se prepara y prioriza los contactos dependiendo de las necesidades del cliente:
- Comprende todos los productos, servicios, procesos y los beneficios de cada uno.
- Analiza la situación del negocio levantando información y utilizando las herramientas disponibles. Realiza contactos presenciales, telefónicos o virtuales, de acuerdo con el plan establecido.
- Actualiza periódicamente la situación financiera y comercial del cliente.

Resultados esperados: El Ejecutivo comprende la situación del cliente, realiza

colocaciones de forma efectiva y toma acciones de mitigación de riesgos, todo ello cumpliendo el flujo del proceso, las políticas crediticias y de acuerdo con las pautas de Experiencia BCP contenidas en el modelo y protocolo de Gestión Efectiva.

*3. Genera propuestas de Créditos y de actualización de Flujos.*

- Genera propuestas de Créditos y de actualización de flujos en base a las necesidades detectadas en los clientes. Conoce y aplica correctamente las pautas, procesos crediticios y políticas vigentes para el proceso de aprobación de Créditos.
- Hace seguimiento a las operaciones que se encuentran en evaluación, manejando las expectativas de los clientes.

Resultados esperados: El Ejecutivo desarrolla propuestas de Créditos con una visión de largo plazo alineado a la política crediticia, buscando asegurar el crecimiento de la cartera, y de acuerdo con las pautas de Experiencia BCP contenidas en el modelo y protocolo de Gestión Efectiva.

*4. Administra, hace seguimiento a su cartera y genera acciones de mitigación de riesgos y cobranzas.*

- Mantiene el orden administrativo y crediticio de su cartera:
- Cumple con los procesos crediticios, procesos operativos y políticas vigentes.
- Revisa el estado de las garantías activadas y en trámite, seguros y sobregiros.
- Envía en los plazos establecidos los expedientes a Archivo Central. Realiza acciones de mitigación de riesgos y cobranzas:
- Evalúa el riesgo del cliente y genera bloqueos preventivos en caso de validar la existencia de riesgo.
- Hace seguimiento diario a la cartera en mora identificando alertas tempranas.
- Realiza contactos presenciales o telefónicos a clientes en mora en los plazos establecidos.

- Coordina con cobranzas campo las acciones a tomar para ordenar y dar alternativas de solución a sus clientes, de acuerdo con los plazos definidos en la Metodología de Gestión Efectiva.

Resultados esperados: El Ejecutivo ejecuta acciones que mitiguen el riesgo y mantengan la calidad de la cartera, en base a la información recibida. Además, se espera que el Ejecutivo mantenga un bajo porcentaje de errores por operación, así como un elevado ratio de aceptación de Créditos, lo cual le permitirá mantener su autonomía de visita.

*5. Atiende y brinda solución oportuna a las necesidades de los clientes.*

- Atiende a los clientes en el día a día, en temas administrativos y operativos.
- En cada contacto (presencial o virtual) con el cliente utiliza los factores claves de éxito establecidos en el protocolo de Gestión Efectiva.
- En caso el cliente no esté caracterizado:
- Usa la metodología definida para identificar el segmento del cliente y derivar al Ejecutivo correspondiente, en caso aplique.
- Brinda asesoría y ejecuta la venta a los clientes que según la metodología deba atender él mismo, de acuerdo con la necesidad identificada del cliente.

Resultados esperados: El Ejecutivo es el punto de contacto en la Agencia para todos los clientes PyME, en especial aquellos que no disponen de uno.

### **Ejecutivos Banca PyME - Portafolio Oro**

#### **Misión**

Los Ejecutivos Banca PyME responsables del Portafolio Oro, son el principal punto de contacto entre el BCP y los clientes PyME. Sus principales objetivos son: buscar incrementar la rentabilidad de su cartera de clientes, mantener una adecuada gestión del riesgo, y garantizar la excelente experiencia de los clientes.

## **Mis roles y responsabilidades**

### *1. Planifica la gestión comercial y de riesgos de los clientes.*

- Analiza la información relevante de los clientes de su cartera utilizando las herramientas disponibles.
- Planifica los contactos proactivos y determina el plan de acción que llevará a cabo durante el periodo definido por la Metodología de Gestión Efectiva.
- Se reúne con su jefatura inmediata para validar sus planes de acción.

Resultados esperados: El Ejecutivo cuenta con planes de acción alineados a las metas comerciales, de riesgos y de acuerdo con las pautas de Experiencia BCP contenidas en el modelo y protocolo de Gestión Efectiva.

### *2. Ejecuta las acciones comerciales y de riesgos velando por la experiencia de los clientes.*

- Se prepara y prioriza los contactos dependiendo de las necesidades de los clientes:
- Comprende todos los productos, servicios, procesos y los beneficios de cada uno.
- Analiza la situación del negocio levantando información y utilizando las herramientas disponibles.
- En base al conocimiento de sus clientes y de los productos, se determina la mejor oportunidad de venta cruzada, retención y captación de saldos.
- Realiza contactos presenciales, telefónicos o virtuales de acuerdo con el plan establecido a través de una atención personalizada con el fin de fidelizar al cliente.
- Levanta periódicamente información sobre la situación financiera y comercial del cliente.

Resultados esperados: El Ejecutivo comprende la situación del cliente, realiza colocaciones de forma efectiva y toma acciones de mitigación de riesgos, todo ello cumpliendo el flujo del proceso, las políticas crediticias y de acuerdo con las pautas de Experiencia BCP

contenidas en el modelo y protocolo de Gestión Efectiva.

*3. Genera propuestas de Créditos y de actualización de flujos.*

- Genera propuestas de Créditos y de actualización de flujos, en base a las necesidades de los clientes.
- Conoce y aplica correctamente las pautas, procesos crediticios y políticas vigentes para el proceso de aprobación de
- Créditos.
- Hace seguimiento a las operaciones que se encuentran en evaluación, manejando las expectativas de los clientes.

Resultados esperados: El Ejecutivo desarrolla propuestas de Créditos con una visión de largo plazo alineado a la política crediticia, buscando asegurar el crecimiento de la cartera, y de acuerdo con las pautas de Experiencia BCP contenidas en su modelo y protocolo de Gestión Efectiva.

*4. Administra, hace seguimiento de su cartera, y genera acciones de mitigación de riesgos y cobranza.*

- Mantiene el orden administrativo y crediticio de su cartera:
  - Cumple con los procesos crediticios, procesos operativos, y políticas vigentes.
  - Revisa el estado de las garantías activadas y en trámite, Seguros y sobregiros.
  - Envía en los plazos establecidos los expedientes de los clientes a Archivo Central.
- Gestiona el riesgo de su cartera:
- Evalúa el riesgo del cliente y genera bloqueos preventivos en caso de identificar una situación de riesgo.
  - Hace seguimiento diario a la cartera en mora identificando alertas tempranas.
  - Realiza contactos presenciales o telefónicos a clientes en mora en los plazos establecidos.

- Coordina con cobranzas campo las acciones a tomar para ordenar y dar alternativas de solución a sus clientes, de acuerdo con los plazos definidos en la Metodología de Gestión Efectiva.

Resultados esperados: El Ejecutivo tiene conocimiento de la situación de cada cliente permitiendo tomar acciones que mitiguen riesgo y mantengan la calidad de la cartera. Se espera además que el Ejecutivo mantenga un bajo porcentaje de errores por operación, así como un elevado ratio de aceptación de Créditos, lo cual le permitirá mantener su autonomía de visita.

*5. Brinda atención y asesoría personalizada a los clientes de su cartera.*

- Atiende a los clientes en el día a día, personalizando la atención y demostrando ser su socio activo que lo apoya en el crecimiento de la empresa.
- En cada contacto (presencial o virtual) con el cliente utiliza los factores claves de éxito establecidos en el protocolo de Gestión Efectiva.
- Realiza seguimiento a las solicitudes de Créditos, reclamos y otras gestiones de sus clientes, manteniéndolos informados acerca del estado.
- En caso el cliente no esté caracterizado:
- Usa la metodología definida para identificar el segmento del cliente y derivar al Ejecutivo correspondiente, en caso aplique.
- Brinda asesoría y ejecuta la venta a los clientes que según la metodología deba atender él mismo, de acuerdo con la necesidad identificada del cliente.

Resultados esperados: Clientes satisfechos y fidelizados con el Banco debido a la excelente experiencia brindada que nos ayudará a potenciar metas comerciales y de servicio, elevando la productividad del Ejecutivo.

## **Ejecutivos Banca PyME responsables de Portafolio Platino**

### **Misión**

Los Ejecutivos Banca PyME responsables de Portafolio Platino / Mixto son el principal punto de contacto entre el BCP y los clientes más rentables de acuerdo con las definiciones establecidas por el segmento. Su principal objetivo es buscar incrementar la rentabilidad de su cartera de clientes y fidelizarlos a través de una gestión personalizada, una comunicación oportuna de la propuesta de valor del segmento y garantizando la excelente experiencia de los clientes.

### **Mis roles y responsabilidades**

#### *1. Planifica la gestión comercial y de riesgos de los clientes.*

- Analiza la información relevante de los clientes utilizando las herramientas disponibles.
- Planifica los contactos proactivos y determina el plan de acción que llevará a cabo durante el periodo definido por la Metodología de Gestión Efectiva.
- Se reúne con su jefatura inmediata para validar sus planes de acción.

Resultados esperados: El Ejecutivo cuenta con planes de acción alineados a las metas comerciales, de riesgos y de acuerdo con las pautas de Experiencia BCP contenidos en el modelo y protocolo de Gestión Efectiva.

#### *2. Ejecuta las acciones comerciales y de riesgos velando por la experiencia de los clientes.*

- Se prepara y prioriza los contactos dependiendo de las necesidades de los clientes:
- Comprende todos los productos, servicios, procesos y los beneficios de cada uno.
- Analiza la situación del negocio levantando información y utilizando las herramientas disponibles.
- En base al conocimiento de sus clientes y de los productos, se determina la mejor

oportunidad de venta cruzada, retención y captación de saldos.

- Realiza contactos presenciales, telefónicos o virtuales de acuerdo con el plan establecido a través de una atención personalizada con el fin de fidelizar al cliente.
- Levanta periódicamente información sobre la situación financiera y comercial del cliente.

Resultados esperados: El Ejecutivo comprende la situación del cliente, realiza colocaciones de forma efectiva y toma acciones de mitigación de riesgos, todo ello cumpliendo el flujo del proceso, las políticas crediticias y de acuerdo con las pautas de Experiencia BCP contenidos en el modelo y protocolo de Gestión Efectiva.

### *3. Genera propuestas de Créditos y de actualización de flujos.*

- Genera propuestas de Créditos y de actualización de flujos, en base a las necesidades de los clientes.
- Conoce y aplica correctamente las pautas, procesos crediticios y políticas vigentes para el proceso de aprobación de Créditos.
- Hace seguimiento a las operaciones que se encuentran en evaluación, manejando las expectativas de los clientes.

Resultados esperados: El Ejecutivo desarrolla propuestas de Créditos con una visión de largo plazo alineado a la política crediticia, buscando asegurar el crecimiento de la cartera, y de acuerdo con las pautas de Experiencia BCP contenidos en su modelo y protocolo de Gestión Efectiva.

### *4. Administra, hace seguimiento de su cartera y genera acciones de mitigación de riesgos y cobranza.*

- Mantiene el orden administrativo y crediticio de su cartera:
- Cumple con los procesos crediticios, procesos operativos y políticas vigentes.
- Revisa el estado de las garantías activadas y en trámite, Seguros y sobregiros.

- Envía en los plazos establecidos, los expedientes de los clientes a Archivo Central.  
Gestiona el riesgo de su cartera:
- Evalúa el riesgo del cliente y genera bloqueos preventivos en caso de identificar una situación de riesgo.
- Hace seguimiento diario a la cartera en mora identificando alertas tempranas.
- Realiza contactos presenciales o telefónicos a clientes en mora en los plazos establecidos.
- Coordina con cobranzas campo las acciones a tomar para ordenar y dar alternativas de solución a sus clientes, de acuerdo con los plazos definidos en la Metodología de Gestión Efectiva.

Resultados esperados: El Ejecutivo tiene conocimiento de la situación de cada cliente permitiendo tomar acciones que mitiguen riesgo y mantengan la calidad de la cartera. Se espera además que el Ejecutivo mantenga un bajo porcentaje de errores por operación, así como un elevado ratio de aceptación de Créditos, lo cual le permitirá mantener su autonomía de visita.

*5. Brinda atención y asesoría personalizada a los clientes de su cartera.*

- Atiende a los clientes en el día a día, personalizando la atención y demostrando ser su socio activo que lo apoya en el crecimiento de la empresa.
- En cada contacto (presencial o virtual) con el cliente utiliza los factores claves de éxito establecidos en el protocolo de Gestión Efectiva.
- Realiza seguimiento a las solicitudes de Créditos, reclamos y otras gestiones de sus clientes, manteniéndolos informados acerca del estado.
- En caso el cliente no esté caracterizado:
- Usa la metodología definida para identificar el segmento del cliente y derivar al Ejecutivo correspondiente, en caso aplique.
- Brinda asesoría y ejecuta la venta a los clientes que según la metodología deba

atender él mismo, de acuerdo con la necesidad identificada del cliente.

Resultados esperados: Clientes satisfechos y fidelizados con el Banco debido a la excelente experiencia brindada que nos ayudará a potenciar metas comerciales y de servicio, elevando la productividad del Ejecutivo.

## Apéndice D. Políticas del Segmento Pequeña Empresa

Políticas

Políticas Generales

Fecha de Vigencia: 23/02/2018

Fecha de Publicación: 19/04/2018

### 1. Ámbito de Aplicación de la Política Crediticia

Lo indicado en la Política Crediticia aplica para todos los clientes segmentados como Q1N que son atendidos por el canal de evaluación PYME y LMP.

Los clientes que pertenecen a este segmento se definen como personas naturales con negocio o personas jurídicas con ventas anuales reales hasta S/. 5.6 millones.

### 2. Canal de Atención de las Solicitudes de Crédito

En el siguiente cuadro se presenta los canales de atención correspondientes tanto para Clientes de Sector Con Comportamiento<sup>1</sup> como Clientes de Sin Comportamiento<sup>2</sup>:

Segmento	Sector Restringido	Posición deudora BCP (incluyendo crédito a otorgar)	Canal de atención	
Q1N	No	Hasta S/ 1.2MM	PYME	LMP
		> S/ 1.2MM	LMN	LMN
	Sí	Hasta S/ 750M	PYME	LMP <sup>1</sup>
		> S/ 750M	LMN	LMN

- Los Clientes C1N no serán atendidos por canal Pyme o Línea Múltiple Pyme (LMP).
- La posición BCP incluye la posición de Riesgo Único o Grupo Económico.

<sup>1</sup> Se entiende como cliente con Comportamiento, a aquellos clientes que han mantenido saldo de activo mayor a S/ 1000 (incluye deuda Pyme, consumo, hipotecaria, comercial) con el BCP durante 6 o más meses en el año previo a la solicitud

<sup>2</sup> Se entiende como cliente sin comportamiento, a aquel cliente que no ha tenido operaciones de activo con el BCP, o que han mantenido saldo de activo mayor a S/ 1000 (incluye deuda Pyme, consumo, hipotecaria, comercial) con el BCP durante 5 o menos meses en el año previo a la solicitud.

### **3. Perfil del Cliente**

#### **3.1. Posición Deudora BCP**

- Hasta S/ 1.2MM, incluyendo el crédito a otorgar, si es que no es Sector Restringido.
- Hasta S/ 750M, incluyendo el crédito a otorgar, si es Sector Restringido.

#### **3.2. Ventas Anuales**

- Mínimas de S/ 120M reales.

#### **3.3. Tenencia de RUC**

- Para clientes con posición deudora BCP de hasta S/ 750M:
  - Se podrán atender a clientes con y sin RUC.
- Para clientes con posición deudora BCP entre S/ 750M y S/ 1.2MM:
  - Sólo se podrán atender a clientes con RUC.

#### **3.4. Antigüedad del Negocio**

- Se atenderá a clientes que cuenten como mínimo con 12 meses de experiencia en el negocio, sin tomar en consideración su situación de formalidad para acreditarla.

#### **Consideraciones:**

Para clientes sin RUC:

- Se deberá constatar durante la visita de campo que el inicio de operaciones sea como mínimo hace 12 meses.

Para clientes con RUC:

- La antigüedad del negocio se deberá verificar preferentemente con el RUC, considerando la fecha de inicio de actividades.
- En el caso que un negocio cambie de PN a PJ, se considerará la antigüedad del negocio de la primera en la medida que se mantengan las condiciones de propiedad, gestión, giro del negocio, ubicación entre otros.
- Se debe tener en cuenta el siguiente cuadro para atender adecuadamente al cliente

según su antigüedad en el negocio.

Experiencia en el negocio	Productos	Monto a Financiar
Entre 12 y 24 meses	TSN / CN CT	Solo se otorgarán montos entre S/ 20 mil y S/ 30 mil, o su equivalente en dólares
Mayor a 24 meses	Todos	Depende del producto
No es necesario acreditar experiencia mínima	Todos siempre y cuando estén cubiertos al 100% con garantía líquida	Hasta el monto de la garantía líquida y de acuerdo con los límites máximos del producto

### 3.5. Tipo de persona

Se atiende a personas naturales con negocio (PNN) y a personas jurídicas (PJ) .

### 3.6. Edad

Para clientes con posición deudora BCP de hasta S/ 750M:

- Entre 21 y 70 años .
- Para clientes con posición deudora BCP entre S/ 750M y S/ 1.2MM:
- Entre 25 y 70 años .

### 3.7. Clasificación BCP

Titular y Relacionados : Últimos dos meses con clasificación 100% Normal.

### 3.8. Clasificación SBS

- Titular, Accionista Mayoritario y Secundario, Gerente General y sus respectivos Cónyuges: Últimos dos meses con clasificación entre 95% y 100% Normal.
- Resto de Relacionados: Últimos dos meses con clasificación entre 80% y 100% Normal.

### 3.9. Viabilidad de evaluación de un cliente Pyme

- Sólo podrán ser evaluadas aquellas solicitudes en las que el correo de respuesta del

filtro MAER del cliente tenga como Decisión Final: Cliente sin observaciones. Esto significa que tanto el titular como los relacionados cumplan con los filtros crediticios que correspondan.

### **3.10. Número de entidades financieras**

Se considera dentro del número de entidades financieras a aquellas donde el cliente tenga deudas o líneas de crédito reportadas.

- Máximo 5 o 4 entidades financieras, incluyendo al BCP, de acuerdo con lo indicado en la ventana “Evaluación de la Solicitud” del modelado financiero.
- Para clientes PNN, solo se consideran las deudas o líneas de crédito del titular y se deberá considerar dentro del número de entidades financieras a aquellas donde el cliente tenga líneas de crédito o deudas de consumo e hipotecario.
- Para clientes PJ, solo se consideran las deudas o líneas de crédito de la empresa.
- En caso se exceda el número máximo de entidades financieras que le corresponde al cliente y se cuente con un sustento de cancelación de deudas en las entidades financieras en las que se excede esta restricción, no será necesario pedir excepción a Créditos PyME, salvo en los créditos evaluados por el canal Simplificado donde se deberá solicitar excepción al buzón de Excepciones PYME.

### **3.11. Sectores restringidos, prohibidos y especiales**

Sectores Restringidos:

- Para clientes con posición deudora BCP de hasta S/ 750M:
- Sólo se atenderán a clientes pertenecientes a sectores restringidos que cumplan el filtro de Score Mínimo, el cual se obtendrá luego de correr el modelado financiero y se visualizará en la ventana “Evaluación de la Solicitud” de dicho aplicativo.
- La atención de clientes sin comportamiento pertenecientes a sectores restringidos requiere ser aprobada por la instancia superior en autonomía crediticia. En la

ventana “Evaluación de la Solicitud” del modelado financiero, se indicará si la operación requiere o no solicitar la excepción correspondiente a Créditos.

- Los giros mostrados a continuación, deben ser considerados como sectores restringidos:
  - Acopiadores de granos, madera y mineral
  - Actividades de extracción
  - Agentes de aduanas
  - Agencias de viajes
  - Constructores de obras civiles e infraestructura
  - Dotación de personal (cooperativas de trabajo, “services”)
  - Minería Informal (extracción y comercialización)
  - Negocios sin punto fijo de venta y/o punto fijo de operación, que no pertenezcan a sectores restringidos.
  - Negocios ubicados en: galerías o ferias comerciales, sin autorización municipal o en litigio, que no pertenezcan a sectores restringidos.
  - Pesca extractiva, ganadería y avícola
  - Transporte interprovincial de pasajeros
- Para clientes con posición deudora BCP entre S/ 750M y S/ 1.2MM:
- No se atienden vía el canal Pyme. Deben ser derivados a LMN para su atención.

**Sectores Prohibidos:**

- No se atienden. No se dan excepciones para su atención.
- Los giros mostrados a continuación, deben ser considerados como sectores prohibidos:
  - Agricultura (siembra y cosecha)
  - Ambulantes

- Asociaciones y cooperativas
- Fabricación y comercialización de armas o explosivos, pirotecnia
- Juegos de azar, casinos y casas de cambio
- Negocios que atenten contra la propiedad intelectual
- Negocios que atenten contra la moral y las buenas costumbres
- Negocios sin punto fijo de venta y/o punto de operación, que pertenezcan a sectores restringidos
- Negocios ubicados en: galerías o ferias comerciales, sin autorización municipal o en litigio, que pertenezcan a sectores restringidos
- Sucesiones
- Transporte público urbano de pasajeros (incluye servicio de taxis)

#### **Sectores Especiales:**

- No se atienden en el segmento Pequeña Empresa.
- Son atendidos por el Área de Créditos Centralizados de la División de Créditos.
- Los giros mostrados a continuación, deben ser considerados como sectores especiales:
  - Agroindustria
  - Inmobiliaria

#### **4. Productos a ofrecer**

- **Moneda:**

Nuevos Soles o Dólares, de acuerdo con lo indicado en la ventana “Evaluación de la Solicitud” del modelado financiero.

Se debe tomar en cuenta que el financiamiento debe ser principalmente en Nuevos Soles, salvo que el cliente tenga como moneda principal de sus transacciones al dólar (a pesar de cumplirse esta última condición, el modelado financiero indicará si es viable

atender al cliente con financiamientos en dólares). En caso se requiera financiar al cliente en dólares, y la moneda principal no sea el dólar, se requerirá la opinión favorable del Gerente de Agencia. El Analista de Créditos BM Pyme debe validar que para estas operaciones se cuente con dicha opinión favorable, la cual debe adjuntarse en la sección de observaciones del Módulo Integrado de Créditos (MIC). No se requerirá dicha opinión en la medida que el producto sea Leasing.

- **Monto mínimo a otorgar:**

Para clientes con antigüedad de negocio entre 12 y 24 meses, el monto mínimo a otorgar será de S/ 20,000 o su equivalente en dólares.

Para clientes con antigüedad de negocio mayor a 24 meses, el monto mínimo a otorgar será de S/ 5,000 o su equivalente en dólares.

Este tope mínimo es para solicitudes presentadas en una misma fecha. Es decir, si el cliente solicita un solo producto, el monto mínimo que se aprobará deberá ser de S/ 5,000. Si el cliente presenta dos solicitudes al mismo tiempo, la suma de los montos aprobados deberá ser de S/ 5,000 como mínimo.

#### 4.1 Financiamiento de Capital de Trabajo

##### 4.1.1 Tarjeta Solución Negocios

Determinación de la Línea de Crédito	La determinación de la línea de crédito estará en función a la tasa, el flujo de caja neto, el sector económico, el nivel de ventas anual, el modelo de aprobación y determinación del monto a otorgar.			
Moneda	Nuevos Soles			
Monto mínimo	S/ 15,000			
	Perfil del Cliente		Límites del Producto	
Monto máximo <sup>3</sup>	Sector	Venta Anual Soles	Desde	Hasta
	Servicio	Hasta 500,000	S/ 50,000	S/ 90,000
		Hasta 1 MM	S/ 60,000	S/ 90,000
		Hasta 2 MM	S/ 100,000	S/ 150,000
		Hasta 2,5 MM	S/ 180,000	S/ 250,000
Mayores a 2,5 MM		S/ 200,000	S/ 300,000	

<sup>3</sup>Monto máximo de financiamiento de capital de trabajo vía TSN, por cliente. El monto máximo final por cliente lo determinará el Modelado Financiero

	Industria y Comercio	Hasta 500,000	S/ 60,000	S/ 110,000
		Hasta 1 MM	S/ 100,000	S/ 150,000
		Hasta 2 MM	S/ 150,000	S/ 210,000
		Hasta 2,5 MM	S/ 200,000	S/ 270,000
		Mayores a 2,5 MM	S/ 220,000	S/ 300,000
Plazos	18 o 24 meses, de acuerdo con lo indicado en la ventana “Evaluación de la Solicitud” del modelado financiero			
Periodo de Gracia	No se contempla periodo de gracia			
Garantías	Ver capítulo de garantías			
Consideraciones	Para clientes con posición deudora BCP entre S/ 750M y S/ 1.2MM: Si el monto de la línea de la TSN se encuentra entre S/ 175M y S/ 300M, deberá realizarse una revisión anual a la línea otorgada.			
Tasas	Ver Tasas y Tarifas vigentes			

### Bloqueos Aplicables

- **Con línea no Revolvente (Bloqueo H)**

Cuando se decida aprobar créditos de capital de trabajo en nuevos soles con alguna de las siguientes causales de excepción, podrá aprobarse el crédito vía la Tarjeta Solución Negocios (con bloqueo H):

1. Clientes que se encuentren en zonas alejadas.
2. Rango de edad, clientes con más de 70 años edad fuera de perfil atendidos por excepción.
3. Clientes con clasificación SBS mayor a 95%-100% Normal (últimos dos meses) con documentación que sustente la cancelación correcta de la deuda.
4. Cuando el modelado financiero lo indique en la ventana “Evaluación de la Solicitud” de dicho aplicativo
5. Si se presentara algún otro motivo excepcional que haga necesario que la TSN deba aplicarse con bloqueo H, el Ejecutivo de Negocios BPE deberá consultar con el Analista de Créditos BM Pyme y de allí informar al cliente de ello.

- **El bloqueo H se utilizará de la siguiente manera:**

- La tarjeta en estos casos deberá aprobarse en MIC con la marca relacionada al

bloqueo H por el Analista de Créditos BM Pyme o por el Ejecutivo de Negocios BPE. La marca se debe hacer en el campo que muestra la pregunta ¿Cuenta con bloqueo? En la pantalla “Datos para la aprobación”.

- Una vez aprobado, el sistema Visión Plus va a esperar como máximo un total de 45 días para que el cliente haga el retiro de todo su disponible.
- Luego de esa fecha, la tarjeta se bloqueará en forma automática en el sistema (con bloqueo H), no permitiendo nuevos retiros por parte del cliente y se quedará así hasta que se decida su desbloqueo en forma manual por parte del Ejecutivo de Negocios BPE.

- **Bloqueo Temporal T**

- El bloqueo T se caracteriza por ser un bloqueo temporal que no permitirá al cliente utilizar su tarjeta para realizar nuevas disposiciones de efectivo.
- Se aplicará cuando se den situaciones de riesgo que deban controlarse momentáneamente, como, por ejemplo:
  1. Desastres o circunstancias que originen o puedan originar el cierre del negocio.
  2. Implicancias internas o externas que afecten el negocio.
  3. A solicitud del cliente o fiador o relacionados al crédito.
  4. Otros que se crea conveniente.

### **Condiciones para Ampliaciones de Línea para TSN**

Las ampliaciones del monto del préstamo se basan en la evaluación de la capacidad de pago y en las políticas crediticias. Proceden considerando lo siguiente:

Ampliación de líneas de crédito
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Para clientes con antigüedad de negocio entre 12 y 24 meses, a los cuales se les haya brindado una TSN, ésta podrá ser ampliada como máximo hasta S/ 30M, siempre y cuando se cumplan las demás condiciones definidas para ampliación de líneas de crédito.</li> </ul>

- Se deberá usar el Modelo Financiero (Macro) de Ampliaciones.
- El monto de la ampliación estará determinado por el Monto Óptimo a Ampliar.
- El cliente no debe haber incurrido en atrasos > 30 días en los últimos 6 meses.
- Se podrá ampliar la línea en una tarjeta con bloqueo H, pero debe mantenerse dicho bloqueo luego de la ampliación.

### **Condiciones para Modificación de Plazo de TSN**

La modificación de los plazos de crédito se basa en la evaluación de la capacidad de pago. Procede considerando lo siguiente:

<b>Ampliación / reducción de plazos de líneas de crédito</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El cliente no debe haber incurrido en atrasos &gt; 30 días en los últimos 6 meses.</li> <li>• La tarjeta debe tener más de 6 meses de emitida.</li> <li>• El Ejecutivo de Negocios BPE debe solicitar conformidad al Sub Gerente de Créditos Pyme Centralizado, por correo, solo para los casos de reducción de plazo.</li> <li>• Para el caso de ampliación de plazo no es necesario conformidad, siempre y cuando se mantengan las otras condiciones del crédito y se cumplan las demás condiciones de la Política Crediticia.</li> <li>• Se podrá modificar el plazo de una tarjeta con bloqueo H, pero debe mantenerse dicho bloqueo luego de la modificación.</li> </ul>
<p>Nota: Tener en cuenta que las modificaciones de plazo o de tasa en la TSN se aplican en el cálculo de cuota y se harán efectivas cuando el cliente haya realizado un nuevo retiro o disposición de efectivo.</p>

#### **4.1.2. Crédito Negocios en Cuotas (CN)**

Son créditos cancelatorios no revolventes que se abonan en una cuenta de ahorros o cuenta corriente y que permite el pago de cuotas en forma estructurada (cuotas fijas iguales).

##### **4.1.2.1. CN Capital de Trabajo y CN Comercial Capital de Trabajo<sup>4</sup>**

<sup>4</sup> Si la operación va hasta USD 30M, se canaliza como CN Capital de Trabajo, y si supera los USD 30M, se canaliza como CN Comercial Capital de Trabajo

Moneda	Nuevos Soles y Dólares
Montos	Mínimo: USD 5,000 o S/ 15,000 Máximo: USD 400,000 ó S/ 1'200,000
Plazo	18 o 24 meses, de acuerdo con lo indicado en la ventana “Evaluación de la Solicitud” del modelado financiero
Periodo de Gracia	No se contempla periodo de gracia
Desembolso	La fecha de desembolso es la fecha de aprobación. Se efectúa en una cuenta de ahorros / corriente si es PN o PJ.
Tasas	Ver Tasas y Tarifas vigentes

#### 4.1.2.2. CN Campaña Estacional

Finalidad	Atender los requerimientos financieros de los clientes para afrontar campañas estacionales o necesidades específicas imprevistas.
Moneda	Nuevos Soles y Dólares
Montos	Mínimo: S/ 1,500 ó USD 500
Condiciones	Se paga hasta en dos cuotas y tiene hasta dos meses de periodo de gracia. Tener en cuenta que los intereses generados durante el periodo de gracia se capitalizan al principal al término de los días de gracia. Está dirigido a los clientes que no hayan tenido mora mayor a 30 días en los últimos 6 meses en el BCP
Tipos de Campañas	Escolar / Día de la Madre / Fiestas Patrias / Navidad Los montos máximos para estos créditos son hasta el 50% del crédito capital de trabajo. En caso el cliente requiera un monto mayor al porcentaje anteriormente mencionado, se podrá solicitar excepción. Esta campaña cuenta con una política crediticia específica comunicada oportunamente por las Áreas de Banca Pyme y Riesgos Pyme.
Garantías	Ver sección de garantías
Tasas	Ver Tasas y Tarifas vigentes

#### 4.1.2.3. CN Capital de Trabajo Flexible

Finalidad	Brindar a los clientes que requieren financiamiento de corto plazo la opción de estructurar el crédito en plazo y período de gracia de acuerdo con sus necesidades.
Moneda	Nuevos Soles y Dólares
Montos	Mínimo: USD 5,000 o S/ 15,000 Máximo: USD 400,000 ó S/ 1'200,000
Plazo	De 3 a 24 meses, de acuerdo con lo indicado en la ventana “Evaluación de la Solicitud” del modelado financiero
Periodo de Gracia	Hasta un máximo de 3 meses. Tener en cuenta que los intereses generados durante el periodo de gracia se capitalizan al principal al término de los días de gracia.
Tasas	Ver Tasas y Tarifas vigentes

#### 4.1.3. Compra de Deuda Capital de Trabajo

Definición	Esta modalidad de Crédito comprende el traslado de montos de préstamo desde alguna otra institución financiera, con el consentimiento expreso del cliente.  El monto a comprar corresponde al monto original del crédito otorgado por la otra institución o al saldo deudor al momento de presentar la solicitud.
Moneda	Nuevos Soles y Dólares
Montos	Mínimo: S/ 15,000 o USD 5,000 Máximo: S/ 1'200,000 o USD 400,000
Productos a ofrecer	Hasta el monto máximo definido por perfil del cliente <sup>5</sup> (S/ 230M, S/ 175M o S/ 90M) vía la TSN.  Hasta S/ 1.2MM o USD 400M vía CN Capital de Trabajo

<sup>5</sup>Revisar el punto 4.1.1 de la presente norma.

Condiciones	<p>Deberán ser ingresados como “Créditos Nuevos”.</p> <p>Cuando la deuda a comprar sea sin garantías, se exigirá que el monto a comprar sea como mínimo S/ 15,000 por operación. Dicho monto puede incluir deudas de varias entidades financieras que totalicen o superen el importe señalado.</p> <p>No se podrá comprar deuda de créditos de consumo o hipotecarios para vivienda.</p> <p>Es obligatorio que el Ejecutivo de Negocios BPE realice el envío del voucher de compra de deuda al Archivo Productos Personales, en un plazo máximo a ser recibido en Archivo de 15 días calendario desde la toma de Firmas</p>
Aprobación de monto adicional	<p>Solo en el caso de financiamientos con plazos menores o iguales a 24 meses se podrá otorgar un monto adicional al monto trasladado como compra de deuda, en la medida que la capacidad de pago del cliente justifique el monto a aprobar.</p> <p>En los casos de traslado de garantía hipotecaria, se aprobará un porcentaje adicional al monto de la deuda a comprar que permita cubrir los costos que implique el traslado de la deuda (tasación, gastos notariales, etc.)</p>
Plazos	<p>No podrán comprarse créditos con plazo original menor a 6 meses.</p> <p>Se buscará respetar los plazos vigentes que tenga el cliente con la otra entidad financiera, considerando que éstos no pueden superar el plazo máximo que le corresponde al cliente para la operación, el cual será mostrado en la ventana “Evaluación de la Solicitud” del modelado financiero. Si el plazo a considerar no forma parte de los plazos habilitados en el producto, se elegirá el plazo inmediato superior.</p>
Garantías	Ver sección de garantías.
Tasas	Ver Tasas y Tarifas vigentes

#### 4.1.4. Consolidación de Deudas de Corto Plazo

Son créditos que permiten la consolidación de deudas de Corto Plazo (Capital de Trabajo en cuotas) enfocadas en la necesidad de nuestros Clientes y el desarrollo de sus

capacidades de financiamiento de Capital de Trabajo en cuotas siempre que cumpla cualquiera de las siguientes modalidades.

	Con monto adicional al Saldo	Sin monto adicional al Saldo
Tipo Cliente	Con Comportamiento	
Moneda	Nuevos Soles	
Montos	Mínimo: S/ 40,000	
	Máximo: S/ 1'200,000	Máximo: Suma de las deudas a consolidar
Condiciones	<p>Deberán ser ingresados como “Créditos Nuevos”.</p> <p>No aplica para Campaña Estacional</p> <p>Es obligatorio que el Ejecutivo de Negocios BPE realice el envío del voucher para los casos en que el saldo incremente por compra de deuda al Archivo Productos Personales, en un plazo máximo a ser recibido en Archivo de 15 días calendario desde la toma de Firmas.</p> <p>El crédito más reciente deberá tener como mínimo un avance equivalente a 6 cuotas canceladas.</p>	
Plazos	<p>Mínimo: 12 meses</p> <p>Máximo: 24 meses</p>	
Periodo de Gracia	No aplica	
Garantías	Según indique el campo Exigencia de Garantías del Modelado Financiero	
Tasas	Ver Tasas y Tarifas vigentes	

## 4.2. Financiamiento de Activo Fijo

### 4.2.1. CN Activo Fijo y CN Comercial Activo Fijo

Dentro de los financiamientos de activo fijo se identifican dos modalidades que están en función al destino del crédito.

- **Financiamiento de Bienes Muebles:** considera financiamiento dirigido a la compra de máquinas, unidades de transporte para el negocio, equipo, etc. Estos bienes muebles podrán tener la condición de nuevo o usado.

- **Financiamiento de Bienes Inmuebles:** considera financiamiento dirigido a la compra o ampliación de locales comerciales. Se entiende que los inmuebles están destinados al negocio cuando al menos el 60% del mismo está destinado para este fin.

Características de ambas modalidades de crédito:

Monto a financiar	<u>Financiamiento de bienes inmuebles:</u> Hasta USD 15,000    100% Desde USD 15,001 a USD 30,000    90% Mayor a USD 30,000 80% <u>Financiamiento de bienes muebles:</u> Hasta 70%, 75%, 80% y 85% del valor del bien de acuerdo con lo indicado en la ventana “Evaluación de la Solicitud” del modelado financiero.
Moneda	Nuevos Soles y Dólares
Montos	Mínimo: S/ 40,000                      Mínimo: USD 13,333 Máximo: S/ 1’200,000                      Máximo: USD 400,000
Plazo	<u>Financiamiento de bienes muebles:</u> Hasta 60, 48 o 36 meses, de acuerdo con lo indicado en la ventana “Evaluación de la Solicitud” del modelado financiero. <u>Financiamiento de bienes inmuebles:</u> Hasta 144, 120, 96 o 72 meses, de acuerdo con lo indicado en la ventana “Evaluación de la Solicitud” del modelado financiero. Periodo de gracia hasta 2 meses
Consideraciones	Activo Fijo Inmueble: En caso el cliente requiera financiar la compra de un bien inmueble y además construir o remodelar ese mismo bien, se podrá generar una única operación crediticia. No aplica para AFI ya desembolsados. Activo Fijo Mueble: En caso el cliente requiera financiar la compra de dos o más bienes muebles, podrá hacerlo a través de una única operación crediticia.
Garantías	Activo Fijo Inmueble: Coberturada al 100% del monto de la operación

	con garantía hipotecaria. Activo Fijo Mueble: Ver capítulo de garantías.
Tasas	Ver Tasas y Tarifas vigentes

#### 4.2.2. Compra de Deuda Activo Fijo

Definición	Esta modalidad de Crédito comprende el traslado de montos de préstamo desde alguna otra institución financiera, con el consentimiento expreso del cliente. El monto a comprar corresponde al saldo del crédito al momento de presentar la solicitud. Se podrá aprobar con el mismo número de cuotas originales de pago que tenía el cliente en el crédito migrado.
Moneda	Nuevos Soles y Dólares
Montos	Mínimo: S/ 40,000 o USD 13,333 Máximo: S/ 1'200,000 o USD 400,000
Condiciones	Deberán ser ingresados como “Créditos Nuevos”. Cuando la deuda a comprar sea sin garantías, se exigirá que el monto a comprar sea como mínimo S/ 40,000 por operación. Se podrá considerar como parte de la compra de deuda el financiamiento de los gastos de constitución de garantías y notariales. Sólo se atenderá con el producto Crédito Negocios (CN) No se podrá comprar deuda de créditos de consumo o hipotecarios para vivienda. Cualquier financiamiento adicional deberá atenderse con un crédito en paralelo La Compra de Deuda de dos o más activos fijos deberá ser tratada mediante créditos independientes. Es obligatorio que el Ejecutivo de Negocios BPE realice el envío del voucher de compra de deuda al Archivo Productos Personales, en un plazo máximo a ser recibido en Archivo de 15 días calendario desde la toma de Firmas. En los casos de traslado de garantía hipotecaria, se aprobará un porcentaje adicional al monto de la deuda a comprar que permita cubrir los costos que implique el traslado de la deuda (tasación, gastos notariales, etc.)

Plazos	Se buscará respetar los plazos vigentes que tenga el cliente con la otra entidad financiera, considerando que éstos no pueden superar el plazo máximo que le corresponde al cliente para la operación, el cual será mostrado en la ventana “Evaluación de la Solicitud” del modelado financiero.  Si el plazo a considerar no forma parte de los plazos habilitados en el producto, se elegirá el plazo inmediato superior.
Garantías	Ver capítulo de garantías.
Tasas	Ver Tasas y Tarifas vigentes

### 4.2.3. Leasing

Definición	Es un producto de mediano plazo que permite canalizar el financiamiento de inversiones en activos fijos.  Consiste en la compra, por parte del BCP según instrucciones del cliente, de un activo para arrendárselo al cliente, contando éste con una opción de compra previamente acordada al final del cronograma de pagos.
Moneda	Nuevos soles y Dólares <sup>6</sup>
Montos	Se entiende como monto de financiamiento al valor de venta del bien menos la cuota inicial, el cual puede incluir el valor del seguro en caso fuera financiada por el BCP. En la cuota se podrá incluir o no el seguro que dará cobertura al activo por toda la vigencia del crédito.  <u>Leasing Mueble</u> Mínimo: S/ 70,000 o USD 21,000 Máximo: S/ 1’200,000 o USD 400,000  <u>Leasing Inmueble</u> Mínimo: S/ 180,000 o USD 60,000 Máximo: S/ 1’200,000 o USD 400,000

<sup>6</sup>No se requerirá opinión favorable del Gerente Regional para las operaciones en dólares.

Condiciones	<p>Para que el cliente pueda acceder a este producto deberá cumplir con:</p> <p>Ser una Persona Jurídica</p> <p>Estar sub-segmentado como Platino</p> <p>Correo de respuesta del filtro MAER que indique que puede acceder a este producto.</p>
% de Monto a financiar	Hasta 75%, 80% y 85% del valor del bien de acuerdo con lo indicado en la ventana “Evaluación de la Solicitud” del modelado financiero.
Plazos	<p><u>Financiamiento de bienes muebles:</u></p> <p>Hasta 60, 48 o 36 meses, de acuerdo con lo indicado en la ventana “Evaluación de la Solicitud” del modelado financiero.</p> <p><u>Financiamiento de bienes inmuebles:</u></p> <p>Hasta 144, 120, o 96 meses, de acuerdo con lo indicado en la ventana “Evaluación de la Solicitud” del modelado financiero.</p>
Periodo de gracia	Hasta 2 meses.
Pago	Cuotas mensuales
Garantías	<p><u>Financiamiento de bienes muebles:</u></p> <p>Ver sección de garantías</p> <p><u>Financiamiento de bienes inmuebles:</u></p> <p>Se considera que la garantía está dada por el valor de realización del bien.</p>
Sobre el bien a financiar	<p><u>Financiamiento de bienes muebles:</u></p> <p>Se podrá financiar vehículos nuevos que se adquieran a un proveedor nacional y cuyo uso sea para el negocio.</p> <p>No se podrán financiar los siguientes bienes:</p> <p>Camionetas rurales de más de 8 asientos (panel/van)</p> <p>Microbuses u omnibuses de hasta 50 asientos</p> <p><u>Financiamiento de bienes inmuebles:</u></p> <p>Se podrá financiar inmuebles terminados nuevos o usados cuyo uso sea para el negocio.</p> <p>El bien entregado en arrendamiento deberá estar asegurado necesariamente con una póliza "Contra todo riesgo" a satisfacción del Banco, la misma que puede ser contratada por el cliente o BCP a solicitud del cliente, de no ser así deberá traer un seguro que lo sustituya.</p>

Desembolso	Para revisar los requisitos y el proceso de desembolso de un Leasing Pyme puedes revisar la norma 3105.011.07 que también se encuentra disponible en la sección de Leasing Pyme de Enciclopedia.
Poderes	Ver Anexo 1

#### **4.2.4. Financiamiento de Proyectos Especiales**

Este producto ofrece financiamiento de locales comerciales, que tengan como objetivo la adquisición de terrenos, remodelación o construcción de mercados o galerías comerciales, dando la oportunidad al pequeño empresario de acceder a un local comercial que se edifique en condiciones adecuadas para su negocio.

Los financiamientos de galerías sin construcción deben regirse bajo la norma de Procesos de Galerías sin Construcción (3224.011.02)

Solo se financiará la adquisición de bienes futuros de proyectos financiados por el Área de Negocios Hipotecarios, aprobados y con proceso desplegado.

Los financiamientos de proyectos especiales siempre deberán realizarse en soles.

### **4.3. Financiamiento de Ventas**

#### **4.3.1. Crédito Negocios con Respaldo de Letras en Garantía**

Permite el financiamiento de créditos con el respaldo de letras en cobranza garantía, facilitando su pago en una sola cuota y hasta con dos meses de periodo de gracia.

Está dirigido a clientes que han logrado cierto desarrollo y que mantienen vínculos comerciales con empresas de Banca de Negocios, Banca Empresa o Banca Corporativa, que a su vez tienen relación con el BCP.

Este producto puede ser utilizado cuando el cliente requiere una operación puntual contra letras. Cuando el cliente tenga un requerimiento permanente o habitual, se sugiere trabajar bajo el producto Descuento de Letras.

Montos	Mínimo: S/ 1,500 o USD 500
Condiciones	<p>Se podrá financiar hasta el monto equivalente al total del importe de la letra menos los intereses y comisiones por cobrar, siempre que se demuestre un índice de eficiencia 1 de 90% y eficiencia 2 de 100%.</p> <p>Máximo 2 meses de periodo de gracia</p> <p>El pago se realiza en una sola cuota hasta 90 días después del desembolso (incluye el periodo de gracia)</p>
Requisitos	<p>El cliente debe cumplir con el perfil y requisitos del producto Crédito Negocios.</p> <p>La documentación para presentar es similar a lo establecido para el producto Crédito Negocios, sujetándose a la modalidad de reutilización.</p> <p>Calificarán letras aceptadas por empresas de Banca Corporativa, Banca Empresa o Banca de Negocios marcados como C1N, siempre que dichas empresas cuenten con:</p> <p>Rating BB+ o superior si son de Banca Empresa o Corporativa.</p> <p>Rating BBB+ o superior si son de Banca de Negocios.</p> <p>Clasificación SBS entre 95% y 100% Normal en los últimos dos meses.</p> <p>Clasificación BCP 100% Normal en los últimos dos meses.</p> <p>Efectividad 90% en primera y 100% en segunda.</p> <p>Grado de seguimiento diferente a “Salir”. Si un aceptante de características del punto anterior, supera los USD 30 mil de riesgo indirecto con el cliente, se requerirá conformidad de cargo en cuenta.</p> <p>Además, cuando los aceptantes sean de <u>Banca de Negocios (marcados como C1N)</u> y tengan CEM, debe considerarse que el monto total de deuda indirecta por descuento de letras no sea mayor a su CEM corriente.</p> <p>No será necesaria la visita de campo.</p>

Garantías	<p>La letra deberá quedar constituida como garantía y afectada a favor del BCP, para lo cual se deberá evidenciar este proceso dentro del módulo de garantías ubicado en el CONSIST (pantalla GAR-QGA). Sin embargo, el desembolso podrá ocurrir con la conformidad de ingreso de Multibanca de la letra.</p> <p>De no cumplir los aceptantes con lo establecido en la sección “Requisitos”, estas colocaciones se incluyen dentro de la posición deudora del cliente para efectos de exigencia de garantías reales.</p>
Tasas	Ver Tasas y Tarifas vigentes

#### 4.3.2. Línea de Descuento de Letras

Este producto contempla la aprobación de una línea de descuento de letras en el CONSIST, para efectos de que pueda servir como financiamiento de las ventas al crédito que realiza el cliente bajo la modalidad de letras.

Características	<p>Clientes y no clientes, que tengan la necesidad de financiamiento a través del producto.</p> <p>Evidenciado por la continuidad que demuestra manejando letras con sus proveedores o por nivel de ventas al crédito que refleja, así como por su efectividad (90% en primera y 100% en segunda) en caso se cuente con dicha información.</p>
Moneda	Nuevos Soles y Dólares
Montos	Sin monto mínimo
Plazo	Se aceptarán letras con un vencimiento máximo de 90 días
Período de renovación de líneas de descuento de letras	Las líneas de crédito deberán ser renovadas en un plazo no mayor a un año, deberán ser ingresadas en el CONSIST y activadas para poder realizar los desembolsos.
Criterio de aceptación de letras	Calificarán letras aceptadas por empresas de Banca Corporativa, Banca Empresa o Banca de Negocios marcados como C1N, siempre que dichas empresas cuenten con:

	<p>Rating BB+ o superior si son de Banca Empresa o Corporativa.</p> <p>Rating BBB+ o superior si son de Banca de Negocios marcados como C1N.</p> <p>Clasificación SBS entre 95% y 100% Normal en los últimos dos meses</p> <p>Clasificación BCP 100% Normal en los últimos dos meses</p> <p>Efectividad 90% en primera y 100% en segunda.</p> <p>Grado de seguimiento diferente a “Salir”.</p> <p>Si un aceptante de características del punto anterior, supera los USD 30M de riesgo indirecto con el cliente, se requerirá conformidad de cargo en cuenta.</p> <p>Además, cuando los aceptantes sean de <u>Banca de Negocios</u> (marcados como C1N) y tengan CEM, debe considerarse que el monto total de deuda indirecta por descuento de letras no sea mayor a su CEM corriente.</p>
--	---

#### **Descuento de letras – Metodología de evaluación crediticia**

Se evaluará bajo la metodología de Evaluación de Campo.

Para calcular el monto de la línea de crédito, se considerará el promedio de los últimos 6 meses de ventas al crédito, reconocidas a través de letras o algún otro documento de sustento (facturas) y cuyo solicitante del bien o servicio corresponda a Banca Empresa o Corporativa o Banca de Negocios clasificados de acuerdo con el criterio de aceptación de letras, multiplicado por tres (debido al plazo máximo de vencimiento de las letras = 90 días = 3 meses).

No se considerarán documentos emitidos por empresas relacionadas.

En los casos en que el solicitante tenga vigente una TSN y cuya línea de crédito haya sido determinada considerando las ventas que la empresa hace al crédito vía letras, el Ejecutivo de Negocios BPE, para sincerar el tipo de financiamiento que recibe el cliente, y de requerir éste una línea de descuento de letras deberá efectuar las siguientes acciones:

Separar de las ventas totales mensuales el % de monto que le corresponde por ventas al crédito que descuenta con letras.

Con ese valor realizar el cálculo del monto de línea de descuento de letras establecido en este manual.

Del % restante de ventas (que son de contado y de crédito sin uso de letras) tomar el 80% del

flujo antes de deudas.

Con ese monto se recalcula el monto de la TSN según los plazos establecidos en esos productos.

De ser un monto diferente al actual puede solicitar lo siguiente:

Reducir la línea en la medida que la tarjeta tenga un saldo acreedor (tener cuidado de no hacerlo sobre el saldo deudor pues si por ejemplo se reduce la línea estando utilizado al tope de esta, automáticamente estaría generándose un “sobregiro” que se cobraría al cliente en su siguiente facturación).

Bloquear la tarjeta para aminorar posibles riesgos futuros de sobre endeudamiento.

Cancelar la tarjeta, solamente en los casos en que se verifique un riesgo mayor en la operación y posición del cliente o en aquellos casos donde se pueda evidenciar que el cliente no utilice la TSN.

#### 4.3.3. Descuento de Facturas Negociables

Definición	Es una alternativa de financiamiento de corto plazo que permite a nuestros clientes recibir anticipadamente el pago de sus Facturas Negociables. El cliente entrega sus facturas negociables y recibe el pago de estas; mientras el BCP se encargará de la cobranza ante el aceptante al momento del vencimiento. Si el Aceptante no paga o no reconoce la factura el BCP podrá hacer el cobro al Emisor (cliente PyME).
Características	Este producto es ofrecido a través de una Lista Blanca centralizada proporcionada por Riesgos PyME. Estos clientes cuentan con alguna de las siguientes características: Clientes con Activos PyME caracterizados, con cuenta corriente. Clientes Activos y/o Pasivos PYME que hayan evidenciado tener relación comercial con clientes de Banca Mayorista (Empresa y Corporativa) a través de depósitos y/o transferencias bancarias (del Mayorista hacia la PyME), en al menos tres de los últimos doce meses. El cliente podrá hacer uso de la línea de descuento (con una o más facturas) sólo con los Aceptantes (en algunos casos, sus clientes de Banca Mayorista) establecidos en la Lista Blanca hasta el monto máximo establecido para él durante la vigencia de la campaña.

Moneda	Soles y Dólares
Montos	Monto Mínimo (total de facturas): S/ 10,000 o 3.3M dólares Monto máximo (total de facturas): S/ 350,000 o 116.7M dólares
Tasas	Consultar Tarifario del producto en Enciclopedia.
Plazo	Se aceptarán facturas con un vencimiento máximo de 90 días
Criterio de aceptación de facturas	<p>Se otorgará a clientes a quienes el correo de respuesta del filtro MAER indique que puede acceder a este producto.</p> <p>Esta respuesta incluye:</p> <p>IDC y nombre del cliente PyME que puede acceder al producto.</p> <p>IDC y nombres de los Aceptantes (clientes de la PyME) con los que puede utilizar el producto. Algunos clientes PYME podrán descontar facturas de cualquier deudor del listado de empresas de Banca Mayorista.</p> <p>Monto total de la línea de descuento de facturas, que podrá ser consumida con una o más facturas.</p> <p>Dependiendo del monto total de las facturas, se aplicará tarifario según rangos especificados en Enciclopedia.</p> <p>Para que un cliente y sus aceptantes aparezcan en el correo de respuesta de MAER han tenido que cumplir las siguientes condiciones:</p> <p><u>Emisor (PyME)</u></p> <p>Clasificación SBS entre 95% y 100% Normal en los últimos dos meses.</p> <p>Clasificación BCP 100% Normal en los últimos dos meses.</p> <p>No figurar en el Archivo Negativo BCP.</p> <p>Sin Deuda SBS Vencida, Judicial o Vendida.</p> <p><u>Aceptante (Banca Mayorista)</u></p> <p>Clasificación SBS entre 95% y 100% Normal en los últimos dos meses.</p> <p>Clasificación BCP 100% Normal en los últimos dos meses.</p> <p>No figurar en el Archivo Negativo BCP.</p> <p>Segmentado como Banca Empresa o Banca Corporativa.</p> <p>Rating BB o superior.</p> <p>Efectividad 1 y 2 mayor a 90% o Sin Efectividad.</p> <p>Grado de seguimiento diferente a 'Reducir' o 'Salir'.</p>
Consideraciones	<u>Levantamiento de flujo</u>

adicionales	<p>La evaluación no requerirá visita al cliente para levantamiento de flujo, salvo las siguientes excepciones:</p> <p>Cliente no cuenta con información de flujos.</p> <p>Cliente cuenta con información de flujos con antigüedad mayor a 12 meses.</p> <p><u>Sectores restringidos, prohibidos y especiales</u></p> <p>Aplica para clientes PyME en sectores restringidos, siempre y cuando el correo de respuesta MAER lo indique así.</p> <p>No aplica para clientes PyME en sectores prohibidos ni especiales.</p>
Solicitud de excepciones	<p>Se podrá solicitar una excepción a favor de un cliente PyME que no se encuentre en la base MAER sólo en los siguientes casos:</p> <p>Si el cliente PyME es emisor de factura electrónica, se realizará la validación de la factura con SUNAT a través de CAVALI.</p> <p>Si el cliente PyME es emisor de factura física, se solicitará la conformidad del funcionario del aceptante de B. Empresa o B. Corporativa.</p> <p>En ambos casos, las excepciones deberán ser enviadas al Jefe de Créditos.</p>

#### 4.4. Carta Fianza

Montos	Sin monto mínimo
Plazo	Máximo: 12 meses
Condiciones	<p>El cliente no deberá figurar en el Archivo Negativo BCP.</p> <p>El cliente deberá estar clasificado como Normal (entre 95% y 100%) en el Sistema Financiero, en los últimos dos meses.</p> <p>El cliente no deberá tener Créditos en Cobranza Judicial</p>

Características / Requisitos	<p>El cliente deberá sustentar con los contratos la necesidad y el monto de la línea de Carta Fianza solicitada.</p> <p>Se realiza evaluación del flujo del cliente a fin de validar la capacidad de repago en caso la fianza sea ejecutada.</p> <p>Se otorga al cliente ya facilitado,</p> <p>En el caso de clientes sin experiencia BCP se otorgará Carta Fianza solo con garantía líquida</p> <p>Para fianzas de cumplimiento de contratos (obra o licitación), se deberá validar que el monto del contrato subyacente no sea mayor a 6 meses de ventas.</p> <p>No será necesario tener línea en CONSIST, a menos que el cliente tenga la marca de segmentación C1N.</p> <p>Las cartas fianzas en Pyme que están respaldadas al 100% con garantía líquida y que tienen un plazo de vencimiento mayor a 1 año, no requerirán conformidad de Créditos para su emisión.</p>
Garantías	Ver sección de Garantías.
Tasas	Ver Tasas y Tarifas vigentes

#### 4.5. Tarjeta Visa Empresarial

Montos	<p>Mínimo: S/ 500 o su equivalente en dólares</p> <p>Máximo:</p> <p>Segmento Clásico y Oro: S/. 5,000 o USD 1,700</p> <p>Segmento Platino: S/. 10,000 o USD 3,400</p>
Moneda	Nuevos Soles y Dólares

Condiciones	<p>Dirigido a Personas Jurídicas</p> <p>Cliente debe cumplir Filtros MAER</p> <p>Se deberá brindar al cliente el monto que tiene pre-aprobado en MAER, sin requerimiento de garantías.</p> <p>Si el cliente no tiene un monto pre-aprobado, se le podrá brindar una línea sin requerimiento de garantías, en función al levantamiento de flujo. El cliente debe estar en capacidad de pagar el total de la línea de la tarjeta en el plazo de 12 meses.</p> <p>Permite disposiciones de efectivo</p> <p>El pago siempre será Full</p> <p>En caso de atraso en el pago, se bloqueará la tarjeta.</p> <p>Se considerará dentro de la posición deudora total del cliente.</p>
Garantías	Si el cliente desea un monto mayor al de MAER o el calculado en base al levantamiento de flujo, se podrá atender si el cliente trae garantía líquida por el monto adicional al 100%.
Tasas	Ver Tasas y Tarifas vigentes

#### 4.6. Crédito Multipropósito Pyme

Definición	<p>Es un producto de mediano plazo que permite canalizar el financiamiento de:</p> <p>Compra de inmuebles no saneados</p> <p>Prepago y/o cancelación de deuda en otras entidades</p> <p>Activos fijos muebles usados sin proforma</p> <p>Inversiones en negocios distintos al giro o actividad actual</p> <p>Otras necesidades siempre que tengan relación con actividades empresariales</p> <p>Este producto no está destinado para el financiamiento de necesidades de consumo o de uso personal</p>
Moneda	Nuevos soles
Montos	<p>Mínimo: S/ 40,000</p> <p>Máximo: S/ 1,200,000</p>
Plazos	Desde 36 hasta 72 meses
Gracia	1 mes
Pago	Cuotas mensuales

Condiciones	<p>Se otorgará a clientes en los cuales el correo de respuesta del filtro MAER indique que el cliente puede acceder a este producto.</p> <p>No aplica para clientes de sectores restringidos</p> <p>Aplica sólo para clientes con RUC</p> <p>Aplica sólo para el financiamiento de necesidades relacionadas con actividades empresariales.</p> <p>Se pueden tener dos o más créditos en paralelo hasta por el tope máximo del producto.</p>
Garantías	<p>La garantía deberá estar a nombre del titular del crédito (PN o PJ) o de alguno de los accionistas (PJ) con participación mayor o igual a 10% o de alguna de las empresas relacionadas de propiedad de algunos de los accionistas con participación mayor o igual a 20%</p> <p>Se exigirá fianza solidaria del propietario de la garantía</p> <p>La garantía (considerando el menor valor entre Realización y Afectación) deberá cubrir el financiamiento en al menos 150%.</p> <p>Para la aprobación de la solicitud, la garantía deberá contar con el bloqueo registral, al igual que para un financiamiento de Activo Fijo Inmueble.</p>

#### **4.7. Otros Productos para el Segmento Pyme**

En caso se presente la necesidad por parte de los clientes del segmento Q1N atendidos a través del canal PYME de contar con productos comerciales no considerados dentro del presente manual, la evaluación de dichos productos será realizada puntualmente a través del canal de evaluación de analistas de LMP.

#### **5. Cálculo del monto destinado al crédito**

Para el cálculo del monto del crédito se tomará en cuenta lo siguientes criterios:

##### **5.1. Flujo de caja antes de deudas financieras**

Para clientes con posición deudora BCP de hasta S/ 750M:

- Financiamientos en soles:
- Hasta 60%, 70%, 85% o 90%, de acuerdo con lo indicado en el modelado

financiero.

- Financiamientos en dólares:
- Hasta 54%, 63%, 77% o 81%, de acuerdo con lo indicado en el modelado financiero.

Para clientes Con y Sin comportamiento con posición deudora BCP entre S/ 750M y S/

1.2MM:

Financiamientos en soles:

- Hasta 60%, 70%, 80%, 85% o 90% de acuerdo con lo indicado en el modelado financiero.
- Financiamientos en dólares:
- Hasta 54%, 63%, 72%, 77% o 81% de acuerdo con lo indicado en el modelado financiero.

El flujo de caja antes de deudas hace frente a pagos de:

- Capital de Trabajo
- Largo Plazo (Activos Fijos y Leasing)
- Hipotecarios
- Cualquier otro crédito que no cuente con garantía líquida
- Deudas con otras entidades financieras

## **5.2. Apalancamiento (Deuda + Crédito / Patrimonio)**

Hasta 2 o 3, de acuerdo con lo indicado en el modelado financiero.

## **5.3. Monto tope para financiamientos de Capital de Trabajo**

El monto de financiamiento de capital de trabajo (sin incluir créditos campaña) se limita hasta 3 meses de venta, por cliente.

### **5.3.1. Tarjeta Solución de Negocios**

- El monto a aprobar deberá ser el monto denominado “Monto Óptimo” en el

modelado financiero, siempre y cuando cumpla las demás condiciones necesarias para la aprobación del crédito.

- Se podrán aprobar montos por debajo del “Monto Óptimo” cuando el Gerente de Agencia lo autorice y cumpla con las demás condiciones necesarias para la aprobación del crédito.
- No se podrán aprobar montos por encima del “Monto Óptimo”.

### **5.3.2. Ampliación de línea en la Tarjeta Solución Negocios**

- El monto a aprobar deberá ser el denominado “Monto a Ampliar Óptimo” en el modelado financiero, siempre y cuando cumpla las demás condiciones necesarias para la aprobación del crédito.
- En caso se requiera solicitar un monto distinto al “Monto a Ampliar Óptimo”, se deberá consultar la autonomía necesaria en el modelado financiero y solicitar la conformidad correspondiente a la autonomía.

#### **Documentación Requerida:**

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

a) Documentos Obligatorios: Todos los documentos deben estar fedateados (firma y sello)

<b>A solicitar al cliente (fotocopia simple): A solicitar al cliente (fotocopia simple):</b>
1. Documento de Identidad DNI o Carnet de Extranjería del titular, cónyuge y fiadores adicionales si los hubiera.
2. Recibo de servicios de vivienda <sup>7</sup>

<sup>7</sup>Si se trata de un cliente con comportamiento ya no será necesario que el cliente entregue la fotocopia del Recibo de servicios (siempre que se cuente con información previa en el MIC y no haya cambiado de domicilio).

Nota: Se entiende como cliente con comportamiento, a aquellos clientes que han mantenido saldo de activo (incluye deuda Pyme, consumo, hipotecaria, comercial) o pasivo positivo en soles o dólares con el BCP durante 10 o más meses en el año previo a la solicitud.

Luz, agua o teléfono, del último mes
<p>3. Declaración Jurada SUNAT</p> <p>Se presentan las 2 últimas DDJJ anuales y aplica sólo para clientes en Régimen General.</p>
<p>4. EEFF SBS6:</p> <p>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.</p>
4.1 Anexo comercial 1: Firmado por el cliente
<p>Licencia de Funcionamiento<sup>8</sup></p> <p>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</p>
5.1 Autorizaciones: Ver detalle en la sección de Documentación Requerida
<p><b>6. Documentos para sustentar ingresos adicionales</b></p> <p>Para 1era Categoría:</p> <p>Declaración Jurada de Impuesto a la Renta del último año (Formulario 175), o Pago de Impuesto a la Renta de últimos 3 meses (Formulario Virtual 1683)</p> <p>Para 2da Categoría:</p> <p>Declaración Jurada de Impuesto a la Renta del último año (Formulario 175)</p> <p>Para 4ta Categoría:</p> <p>Ingreso mayor a S/ 2,771: Pago impuesto por honorarios profesionales últimos 3 meses (Formulario Virtual 616)</p> <p>Ingreso menor a S/ 2, 771: Constancia empleo indicando ingresos, Constancia de suspensión de pago: Impuesto a la Renta e Impuesto Extraordinario de Solidaridad, emitido por Formulario Virtual 1609.</p> <p>Para 5ta Categoría:</p> <p>Boletas de Pago de los 2 últimos meses (4 meses si son ingresos variables). La última boleta deberá tener 45 días de emisión como máximo.</p>

<sup>8</sup>Si se trata de un cliente con comportamiento ya no será necesaria la Licencia de Funcionamiento (siempre que cuente con información previa en el MIC y siga vigente).

Nota: Se entiende como cliente sin comportamiento a aquel cliente que no ha tenido operaciones de activo o pasivo con el BCP, o que han mantenido saldo de activo (incluye deuda Pyme, consumo, hipotecaria, comercial) o pasivo positivo en soles o dólares con el BCP durante 9 o menos meses en el año previo a la solicitud

7. Fraccionamiento a la SUNAT (Sólo si el cliente cuenta con una deuda en cobranza coactiva) o Documentos de regularización de información negativa (en caso de que el cliente o fiador cuenten con información negativa)	
8. Voucher de cancelación de deuda o carta de no adeudo Para deudas reportadas en centrales de riesgo y que no son consideradas en la evaluación, adjuntar voucher de pago al file del cliente y comentarlo en la plantilla	
9. Recibo telefónico del celular post-pago Aplica si para cumplir con la política de requerimiento telefónico se ha ingresado el celular post-pago del titular o referidos.	
<b>Documentos de Evaluación a Adjuntar al File</b>	
10. Web Equifax Para el titular, cónyuge, fiador y relacionados	
Impresos BCP	
11. Solicitud de Fianza Sólo aplica para fiadores adicionales, quienes tendrán que presentar sustentos por ingresos o patrimonio	
<b>Documentos Obligatorios por Productos (fotocopias simples)</b>	
Activo Fijo Mueble	12.1 Proforma y Descripción del bien (características del artículo, precio, año de fabricación y firma de vendedor)  En caso la vigencia de la proforma venciera antes de que se culmine la evaluación, se considerará una vigencia adicional de 30 días.
Activo Fijo Inmueble	12.2 Presupuesto de Obra y Descripción detallada de la inversión (precios, cantidad de materiales, firma del cliente y del responsable de la elaboración de este). Si el presupuesto es elaborado por un Ingeniero Civil o Arquitecto, se deberá adjuntar la memoria descriptiva.  En caso de que un Maestro de Obras realice la construcción, deberá incluirse una descripción detallada de la obra a realizar.
Compra de Deuda	12.3 Cronogramas de pago o Estados de Cuenta de Créditos de las deudas a comprar
Ampliación de Línea TSN	12.4 Carta de conformidad del cliente ya sea para ampliaciones de línea aprobadas o las que se evalúan por proceso regular

b) Documentos de Evaluación: A solicitar al cliente para validar en la visita (no se

adjuntan al file)

<b>Documentación para la Evaluación</b> (sólo para validación en campo, no es necesaria fotocopia)
Libro o cuaderno de ingresos, guías de remisión, notas de venta, contratos de venta, facturas o boletas de las ventas y compras de bienes o servicios de los últimos 6 meses. Anotar número de teléfono de proveedor y clientes en HV para contrastar información,
Contrato de alquiler del local comercial. Anotar número de teléfono de arrendador en HV para contrastar información
Cronogramas de pago o estados de cuenta de créditos con otras entidades financieras
PDT's – Constancia de Presentación (No es necesaria para Régimen General). Validar que el comprobante de pago se encuentre sellado por la entidad receptora o con la constancia de presentación vía Web.
Sustento de mercadería en tránsito, vouchers de depósito, contratos de envío de mercadería
Sustentos de los activos fijos del negocio: En el caso de Bienes Muebles, se deberá validar: Facturas / contratos / boletas de compra-venta con descripción del bien / Tarjeta de propiedad vehicular En el caso de Bienes Inmuebles, se deberá validar: Declaración Jurada de Autovalúo (HR y PU) o Contratos de Compra Venta con anotación registral y con antigüedad menor a un año o Títulos COFOPRI o del Registro Predial Urbano o Copia Literal de Dominio, Ficha Registral con antigüedad máxima de dos meses, o Constancia de Posesión emitida por la Municipalidad respectiva, a nombre del solicitante y que esté habitado por él o Anticipos de legítima mientras que sea a un solo titular

**c) Documentos y/o Requisitos a solicitar en caso se requiera:**

A solicitar o tramitar cuando se pre-apruebe la operación:

Poderes de los Representantes Legales debidamente inscritos y vigentes (Aplica solo para PJ). El Representante Legal deberá acreditar poderes para Emitir/Girar/Suscribir/Firma/Expedir Pagaré y Poderes para préstamos o mutuos o créditos en general.	
Garantías: Ver sección de Documentación para Constitución de Garantías	
Cuenta ahorros (para PN, sólo para créditos en cuotas) o Cuenta corriente (para PJ) en el BCP. Por otro lado, 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.	
Activo Fijo Inmueble (compra de local)	Tasación: Para casos de compra de un bien inmueble y se requerirá una vez pre-aprobado el crédito para determinar la real valoración y el monto a financiar.
Trámites y consideraciones para la Firma del Contrato	
Declaratoria de Salud, solo en caso de que la posición deudora sea mayor a USD 150M. Asimismo, Pacífico Vida determina si es necesario solicitar exámenes médicos a los clientes.	
A solicitar o tramitar inmediatamente después del Desembolso	
Activos Fijos	El desembolso se efectúa en una cuenta de ahorros (PN) o cuenta corriente (PJ). Para bienes muebles, el desembolso es vía cheque de gerencia a nombre del proveedor. Para bienes inmuebles, se produce a la entrega del cheque de gerencia o a la firma del contrato notarial de compra venta.

#### 5.4. Detalle de Documentación Requerida

a) **Documentos Obligatorios:** Todos los documentos deben estar fedateados (firma y sello)

1. Documento de Identidad	DNI o Documento de Identidad o Carnet de Extranjería. Se presenta del solicitante, cónyuge y fiadores adicionales si los hubiera. Los documentos de identidad deben estar legibles. Debe verificarse estos documentos con relación a la solicitud en los siguientes campos a fin de validar la consistencia de la información:
---------------------------	---

	<p>estado civil, edad, nombres y apellidos.</p> <p>Si es iletrado o tiene algún impedimento físico cualquiera de los firmantes del contrato, se debe incluir en la solicitud un acta notarial de “Firma a Ruego”<sup>9</sup>.</p> <p>Si se trata de DNI vencidos, podrán ser evaluados, pero antes de la aprobación deben estar vigentes.</p>
2. Recibo de servicios de vivienda	<p>Se aceptará el último recibo de servicios de vivienda de luz o agua. Este recibo podrá tener una vigencia de 60 días. No se requiere estar cancelado.</p> <p>Para el caso de teléfono, podrá adjuntarse el recibo o el resultado de la consulta que proporciona la página Web de Telefónica.</p>
3. Declaración Jurada SUNAT	<p>Se trata de las dos últimas DDJJ presentadas ante la SUNAT, precisando que, durante los primeros meses de cada año, estará vigente la del año precedente al anterior hasta que venzan los plazos a presentar la del año anterior</p> <p>Sólo lo presentan los clientes que se encuentren en el Régimen General.</p> <p>Se presentan copias de las Declaraciones Juradas Anuales, las cuales se validarán con la Constancia de Presentación correspondiente, Comprobante de Pago, o con los sellos de la entidad receptora.</p> <p>Debe verificarse que el formulario esté fotocopiado por anverso y reverso, dado que la información también está en el reverso del formato.</p>
4. EEFF SBS	<p>Los EEFF solicitados por la normativa de SBS son 4:</p> <p>Balance General,</p> <p>Estado de Ganancias y Pérdidas,</p> <p>Estado de Cambios en el Patrimonio Neto, y</p> <p>Estado de Flujo de Efectivo.</p> <p>Los Estados Financieros mencionados anteriormente deberán presentar las Notas correspondientes a dichos Estados.</p> <p>Los EEFF están referidos a la declaración jurada que presenta el</p>

<sup>9</sup> Procedimiento notarial por el que se hace de conocimiento al iletrado las condiciones del crédito dando su conformidad con su huella digital, cuenta con la firma de un testigo a solicitud y en presencia de un notario público

cliente ante la SUNAT, es decir, se basan sobre lo que el cliente declara en sus libros contables. Teniendo los siguientes casos:

Régimen General: se presentan las 2 últimas DDJJ SUNAT más el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto y el Estado de Flujo de Efectivo.

Estos dos últimos EEEF, pueden obtenerse del SAFIC, al igual que las Notas a los EEEF. Para ello el Ejecutivo de Negocios BPE deberá ingresar la información de las dos últimas DJ SUNAT en el aplicativo SAFIC que lo generarán. Esto no aplica para los clientes de Régimen Especial ni tampoco para los del Régimen RUS.

Régimen Especial: se presentan en función a lo que se anote en sus libros de ventas y compras, y de tener el resto de libros contables. Deben ser firmados y por un contador colegiado. También puede cambiar a Régimen General y presentar sólo Balance Inicial firmado por contador colegiado.

Régimen RUS: el cliente no está obligado a llevar libros contables, por ello se tienen 2 opciones: a) que cambie a régimen general y de ser así, sólo presentará Balance Inicial, firmado por contador colegiado. y b) que un contador colegiado presente los EEEF de acuerdo con lo establecido a la norma SBS.

Los EEEF deben ser firmados por el cliente y un contador colegiado. Se aclara que no se requieren EEEF de situación, lo solicitado es por periodos de cierre anual (diciembre de cada año).

Adicionalmente a los EEEF solicitados, para los créditos comerciales se debe adjuntar el Anexo Comercial 1, debidamente firmado por el cliente.

Información solicitada por SBS cuando la deuda es mayor a S/ 500,000 Según Resolución SBS 11356 – 2008, las personas jurídicas, que cuenten con una deuda total (deuda directa y contingente) mayor a S/ 500,000, deberán presentar información de sus EEEF (Balance General y Estado de Ganancias y Pérdidas) dos veces al año: una que corresponda al ejercicio anual cuyo plazo de entrega no excede el 30 de junio del año posterior a dicho cierre; y otro correspondiente a una

	<p>fecha determinada (mayo, junio o julio) menor al período anual (EEFF intermedios) que será presentado en el plazo que no excederá del 30 de noviembre del año correspondiente. Esta información debe ser ingresada al SAFIC por el Ejecutivo de Negocios BPE que maneja la relación del cliente.</p>
5. Licencia de Funcionamiento	<p>Este documento es expedido por la municipalidad de la circunscripción, y cuenta con vigencia indeterminada.</p> <p>La presentación de la copia de la licencia de funcionamiento es obligatoria en los siguientes casos:</p> <p>Negocios dedicados al expendio y comercialización de combustibles</p> <p>Negocios dedicados a elaborar o comercializar medicamentos</p> <p>Negocios dedicados a elaborar o comercializar productos o insumos alimenticios.</p> <p>Centros educativos</p> <p>Centros que brinden servicios de salud en general</p> <p>En todos los demás tipos de negocio no se requerirá la acreditación de la licencia.</p> <p>Se debe verificar que el documento esté a nombre de la PNN o PJ.</p> <p>5.1 Autorizaciones</p> <p>Adicionalmente, en los casos señalados a continuación se debe presentar:</p> <p>Constancia de Osinergmin o Resolución de la Dirección General de Hidrocarburos del Ministerio de Energía y Minas:</p> <p>Aplica para grifos, estaciones de servicio y negocios de venta de gas</p> <p>Autorización del Ministerio de Salud:</p> <p>Aplica para farmacias, boticas y centros que brinden servicios de salud en general</p> <p>Autorización del Ministerio de Educación:</p> <p>Aplica para Colegios.</p>
7. Fraccionamiento a la SUNAT	<p>Aplica cuando la deuda en cobranza coactiva es mayor a S/ 3, 000.</p> <p>Para deudas coactivas menores a S/ 3,000 no será necesario presentar este documento.</p>

<p>9. Recibo Telefónico</p>	<p>Teléfono fijo: No se solicita recibo telefónico pero se debe validar la digitación de los teléfonos requeridos (Ver Sección de Requerimiento y Verificación Telefónica).</p> <p>Celular Post-Pago: Se solicita recibo telefónico a nombre del titular la línea telefónica. No se requiere estar cancelado.</p>
<p>12.1 Proforma y Descripción del bien</p>	<p>El documento suele ser una proforma de una entidad comercial cualquiera donde se detalla las características del bien a adquirir por el cliente, motivo por el cual está presentando la solicitud.</p> <p>En caso la proforma venciera antes de que se culmine la evaluación de la operación, se considerará una vigencia adicional de 30 días para dicho documento.</p>
<p>12.2 Presupuesto de Obra y Descripción detallada de la inversión</p>	<p>Si se tratara de un crédito para financiar la ampliación de local actual (no se contempla adquisición de terrenos para comenzar a construir), se deberá validar la presentación de un Presupuesto de Obra. Este documento debe tener la siguiente información básica:</p> <p>Nombre del cliente</p> <p>Dirección de la Obra</p> <p>Fecha de Presupuesto</p> <p>Vigencia de Presupuesto</p> <p>Tiempo de duración de la Obra</p> <p>Destino del proyecto: Construcción nueva, ampliación o remodelación</p> <p>Área a construir (m2)</p> <p>Área total del predio (m2)</p> <p>Monto de inversión (A detalle el monto de material y el de mano de obra)</p> <p>Descripción de la obra a ejecutar (Detalle de lo que se va a construir acorde a lo presupuestado)</p> <p>Lista de materiales a utilizar (cantidades unitarias)</p> <p>Nombre del Maestro de Obra/Ingeniero</p> <p>Nro. de DNI del Maestro de Obra/Ingeniero</p> <p>Firma del Maestro de Obra/Ingeniero</p>

## **5.5. Consideraciones relacionadas con la documentación**

a) Se debe tener en cuenta lo siguiente:

- El Ejecutivo de Negocios BPE, como parte del proceso de evaluación y del desarrollo de la visita al negocio, debe validar in situ, los documentos presentados con los respectivos originales para efectos de detectar alguna inconsistencia con relación a lo que se manifiesta en la solicitud o en la entrevista. Luego de esta validación de documentos, deberá firmarlos y sellarlos.
- Adicionalmente, se recuerda que toda documentación presentada por el cliente tiene carácter de declaración jurada, de acuerdo con lo establecido por la Ley General del sistema financiero.
- El Ejecutivo de Negocios BPE cuenta con 07 días calendario, contados desde el día siguiente a la fecha de firma del Contrato de Crédito Negocios, para enviar la documentación de las solicitudes aceptadas a Archivo Central. Únicamente, en el caso de Ampliaciones de Línea, dado que no se firma el Contrato de Crédito Negocios, los 07 días calendario se contabilizan desde el día siguiente a la fecha de aprobación de la solicitud.

### **Observaciones:**

#### **Persona Natural (firmantes)**

- Titular y cónyuge: Firman los documentos desde el Nro. 6 al Nro.12.
- Fiador: Firma los documentos Nro. 13 y 14.
- Conviviente: Firma el documento Nro. 14

#### **Persona Jurídica (firmantes)**

- Representante Legal: Firma los Documentos desde el Nro. 6 al Nro.12.
- Fiador / Representante Legal (como PN) / Accionista Mayoritario (como PN):  
Firman los documentos Nro. 13 y 14.

- Si el Representante Legal y Accionista Mayoritario son la misma persona, deberá firmar los Documentos Nro. 13 y 14 como PN; de lo contrario, solo el Accionista Mayoritario firma como PN.

## **7. Política de Créditos**

### **7.1. Visita de Campo**

- Consiste en el levantamiento de información socioeconómica familiar del cliente.
- La visita de campo es realizada por el Analista de Créditos BM Pyme o Ejecutivo de Negocios BPE con autonomía para realizar visitas.
- En caso se quiera otorgar financiamiento de Capital de Trabajo, se podrá usar la información recogida en la visita de campo realizada al cliente con una antigüedad máxima de 12 meses.
- En caso se quiera otorgar financiamiento de Activo Fijo, Leasing o Crédito Multipropósito Pyme, siempre deberá realizarse una visita de campo, independientemente del tiempo transcurrido desde el último levantamiento de información realizado al cliente.

### **7.2. Posición Deudora**

La posición deudora del cliente debe considerar la totalidad de deudas directas que mantiene el cliente en el BCP (incluida la Tarjeta Empresarial) y contingentes, con excepción de deudas de productos personales e hipotecarios. Es necesario, al momento de la evaluación, considerar como deudas del cliente, los créditos que se encuentren en los siguientes estados: Aceptación Condicional Requerida, Pre Aprobada, En Renegociación y Aprobado.

### **7.3. Garantías**

La garantía es un complemento a la evaluación crediticia.

- La política de garantías aplica para CN Capital de Trabajo, CN Comercial, CN Compra de Deuda Capital de Trabajo, CN Capital de Trabajo Flexible, CN Activo

Fijo, CN Compra de Deuda Activo Fijo, CN Campaña Estacional, TSN, Leasing Mueble y Créditos Contingentes.

- En el caso de Financiamiento de Proyectos Especiales, Leasing Inmueble y Descuento de Letras, no se requerirá garantías porque los mismos bienes respaldan el financiamiento.

### **7.3.1. Garantías Hipotecarias**

- El período de vigencia de una tasación para el segmento Pyme se encuentra definido en la norma de Seguro de Inmueble Pyme 3180.733.11. Luego de este periodo se deberá actualizar los valores con una nueva tasación.
- Si la garantía no cubre el crédito solicitado, deberá procederse a una ampliación de garantía y a una nueva tasación o de lo contrario deberán presentarse garantías hipotecarias adicionales.
- Se deberá solicitar excepción para el uso de garantías que respalden a dos o más clientes (que no sean proyectos de galerías financiados según lo indicado en la presente política Pyme). Para el trámite de la excepción deberá indicarse la relación de clientes que comparten dichas garantías (ver cuadro de excepciones - capítulo 6.5). Se exonera la excepción para garantías compartidas entre cónyuges o entre una persona jurídica y sus accionistas.
- En el caso de compra de deuda con garantía hipotecaria, se debe verificar que la garantía de la otra institución financiera respalde exclusivamente a la deuda pyme que se requiere comprar; caso contrario, no se podrá realizar la compra de deuda, a menos que el cliente presente otra garantía o cancele las otras deudas en la otra entidad financiera, con la finalidad de que el otro banco emita la cláusula de levantamiento de garantía una vez trasladada la deuda al BCP.
- Todos los financiamientos inmuebles vía CN Activo Fijo, requerirán estar cubiertos

al 100% con garantías hipotecarias.

- No se aceptará como garantía a inmuebles considerados “de uso social” (colegios, hospitales, clubes, entre otros), ni predios rurales.
- Se podrá aceptar como garantía un bien con condición de lesión, siempre y cuando el bien se encuentre completamente pagado y hayan transcurrido como mínimo 9 meses desde la fecha de la compraventa del bien.

### **Montos libres de garantía por cliente**

- Los montos libres de garantías que aplican para Financiamientos de Capital de Trabajo, Activo Fijo Mueble y Leasing Mueble se detallan a continuación:

Perfil del Cliente		Monto Libre de Garantía	
Sector	Venta Anual Soles	Desde	Hasta
Servicio	Hasta 500,000	S/ 50,000	S/ 90,000
	Hasta 1 MM	S/ 60,000	S/ 150,000
	Hasta 2 MM	S/ 100,000	S/ 250,000
	Hasta 2,5 MM	S/ 180,000	S/ 350,000
	Mayores a 2,5 MM	S/ 200,000	S/ 350,000
Industria y Comercio	Hasta 500,000	S/ 60,000	S/ 110,000
	Hasta 1 MM	S/ 100,000	S/ 150,000
	Hasta 2 MM	S/ 150,000	S/ 250,000
	Hasta 2,5 MM	S/ 200,000	S/ 350,000
	Mayores a 2,5 MM	S/ 220,000	S/ 350,000

- De acuerdo con lo indicado en la ventana “Evaluación de la Solicitud” del modelado financiero. Se requerirán garantías reales como mínimo por el 100% de la posición por encima del monto libre de garantías que le corresponda al cliente para la operación solicitada.
- Según la evaluación realizada, para determinar el monto libre de garantía final, el modelado financiero aplicará un factor según el riesgo del cliente. El monto que

deberán cubrir las garantías se mostrará en el campo “Exigencia de Garantías” del modelado financiero.

### **Montos libres de garantía en caso de existir vinculación de Riesgo Único y/o Grupo**

#### **Económico**

Tipo de Vinculación	Posición global libre de garantías hipotecarias	Requerimiento de Garantía Hipotecaria
Riesgo Único y Grupo Económico	Hasta S/ 350,000 o USD 116,667	Si la posición deudora excede de S/ 350, 000 o USD 116,667, se requerirán garantías reales como mínimo por el 100% de la posición por encima de S/ 350, 000 o USD 116,667.

- De manera individual, cada integrante que forme parte de la vinculación de Riesgo Único o Grupo Económico no podrá exceder el monto libre de garantías que le corresponde de acuerdo con lo indicado en la ventana “Evaluación de la Solicitud” del modelado financiero.

#### **Relación máxima monto aprobado / valor de garantía**

Inmuebles <u>con</u> declaratoria de fábrica total	Inmuebles <u>sin</u> declaratoria de fábrica o con declaratoria de fábrica parcial	
100% del monto que resulte menor entre el Valor de Realización y Afectación	Valor comercial del inmueble $\leq$ USD 100,000	Valor comercial del inmueble $>$ USD 100,000
	100% del monto que resulte menor entre el Valor de Realización y Afectación	80% del monto que resulte menor entre el Valor de Realización y Afectación

- El tratamiento de las garantías se rige por el Reglamento de Garantías vigente.

- La constitución de garantías deberá contar con la conformidad del Analista de Créditos BM Pyme.
- El Analista de Créditos BM Pyme deberá validar que las garantías cuenten con bloqueo registral.
- En caso de solicitarse un crédito adicional y si la garantía no cubre el nuevo crédito solicitado, deberá procederse a una ampliación de garantía y a una nueva tasación, o de lo contrario deberán presentarse garantías hipotecarias adicionales

### **7.3.2. Garantías Líquidas**

- Se podrán otorgar créditos con garantía líquida para todas las modalidades de crédito descritos en la presente Política Crediticia. La moneda de la garantía líquida debe ser la misma que la del préstamo garantizado.
- Las garantías que se pueden utilizar son las siguientes: Depósitos a Plazo, CBME y Fondos Mutuos. En el caso de Fondos Mutuos sólo se pueden utilizar los siguientes productos:
  - BCP Corto Plazo Soles
  - BCP Corto Plazo Dólares
  - BCP Conservador Soles
  - BCP Conservador Dólares
- Se deberá validar la existencia del negocio mediante una visita de campo.
- Para el caso de Créditos Activo Fijo sólo se aceptará Depósitos a Plazo y CBME.
- El crédito no debe exceder el 100 % del valor de afectación de la garantía líquida para CBME, Cuentas a plazo y Fondos Mutuos.
- En caso el crédito exceda el 100% del valor de afectación, se evaluará normalmente.

### **7.3.3. Fianzas Solidarias**

- a). El Ejecutivo de Negocios BPE o el Analista de Créditos BM Pyme, según**

**corresponda, solicitarán la presentación de un fiador solidario (PN o PJ) en los siguientes casos:**

- Clientes entre 21 y 24 años necesariamente presentarán fiador, el cual puede ser por ingresos o patrimonio. Para el caso de cónyuges donde ambos estén involucrados en el negocio y al menos alguno de ellos tenga más de 25 años, no es necesario solicitar fiador adicional. En los casos en que el cliente entre 21 y 24 años constituya garantía hipotecaria a favor del banco, y ésta cubre el monto de la deuda, no se requerirá presentar fiador adicional.
- En los casos en los que se determine la existencia de un conviviente, esta persona deberá firmar una Fianza Solidaria en respaldo de la operación y ya no será necesaria su firma en el contrato de transparencia.
- Para clientes PJ con Posición Deudora BCP de hasta S/ 750M, en todos los casos se constituyen como fiador o fiadores solidarios, el socio o socios (accionista o accionistas) mayoritarios que sumen al menos el 50% del capital social del negocio y cuando el representante legal es diferente al socio mayoritario también debe firmar como fiador.
- Para clientes PJ con Posición Deudora BCP entre S/ 750M y S/ 1.2MM, en todos los casos se constituyen como fiador o fiadores solidarios, el socio o socios (accionista o accionistas) mayoritarios que sumen al menos el 80% del capital social de negocio y cuando el representante legal es diferente al socio mayoritario también debe firmar como fiador.
- Para PJ es obligatoria la presentación del propietario mayoritario como fiador solidario, entendiéndose como tal al socio o socios que conjuntamente sumen el 50% o más del total de la participación societaria. Esto no implica que el Analista de Créditos BM Pyme sobre la base de los criterios antes mencionados, solicite la

presentación de un segundo fiador solidario.

- Todo cliente que haya sido facilitado con un Crédito Negocios y que éste haya sido otorgado con fiador solidario; en la medida que este requerimiento aplique dada la pauta vigente, deberá regularizar la firma de este en los contratos correspondientes. Esto en caso de otorgársele un nuevo crédito con características que requiera fiador, una ampliación o una reutilización, con excepción de los casos en los cuales el contrato de fianza solidaria tenga características de “sábana”, es decir, que respalde todos los créditos directos y/o indirectos que el cliente adeude o pueda adeudar en el futuro, y el monto afianzado cubra el monto total de la deuda.
- Otras a consideración del Analista de Créditos BM Pyme.

**b) Los requisitos que deben acreditar los fiadores solidarios son los siguientes:**

- Similar perfil al establecido para el solicitante del crédito
- Como máximo la edad de los fiadores será de 75 años
- Contar con patrimonio e ingresos preferentemente con buena trayectoria crediticia en el BCP o en el Sistema Financiero (se le aplicarán las mismas políticas crediticias que al propietario mayoritario o al negocio si se trata de fiador PJ).
- No es requisito que el titular o fiador, residan en el domicilio que adjuntan como sustento de patrimonio. Asimismo, se puede considerar terrenos como parte de este.

En caso se identifique un fiador solidario por más de una operación crediticia se procederá así:

- En el caso de afianzamiento a través de patrimonio, el fiador podrá respaldar UNA única operación crediticia, mientras que, de tratarse de fiadores por Ingresos, éstos podrán respaldar las operaciones crediticias que les permita su capacidad de endeudamiento.
- Si el fiador solicitara en el futuro una facilidad crediticia, se le considerará en el

cálculo de la capacidad de pago un 20% de la cuota del préstamo afianzado.

- En caso se identifique un fiador por ingresos, su evaluación será del siguiente modo:
- Se parte de la premisa que el solicitante o afianzado, cubre de por sí mismo la capacidad de pago del crédito propuesto.
- Siendo así, el fiador por ingresos se constituye como un mejorador del crédito y debe cumplir con lo siguiente:

**Fiador por ingresos con rentas de 3era categoría:**

Documentación: Si está en régimen general, última declaración de pago SUNAT. En otros regímenes los últimos 3 pagos a SUNAT.

Determinación de capacidad de cobertura de cuota mensual: La capacidad de cobertura se determina utilizando la metodología de evaluación crediticia establecida para el titular (ver sección de Proceso de Evaluación Crediticia), para lo cual se utilizará el formato Excel que se emplea para los créditos hipotecarios de tercera categoría.

Cobertura sobre de cuota del crédito al afianzado:

- Si el fiador es cliente BCP, que el flujo de caja neto (descontando ya las cuotas de deudas del sistema) cubra al menos el 30% de la cuota del crédito a otorgar al afianzado.
- Si el fiador no es cliente BCP, que el flujo de caja neto cubra al menos el 60% de la cuota del crédito a otorgar al afianzado.

**Fiador por ingresos con rentas de 4ta o 5ta categoría:**

Documentación: Recibo de honorarios o boletas de pago de los últimos 3 meses o si es comisionista de los últimos 4 meses.

Además, si el fiador(es) no labora en empresa que sea cliente del BCP, debe presentar la constancia de los 2 últimos depósitos de CTS.

Determinación de capacidad de cobertura mensual: Metodología de evaluación

crediticia similar a la de consumo: se toma el 30% del ingreso total de la boleta, y de ese % se restan las cuotas de los créditos que pueda tener en el sistema el fiador(es).

Cobertura sobre de cuota del crédito al afianzado:

- -Si el fiador es cliente BCP o labora en empresa con facilidades crediticias en el BCP, el saldo que le quede del 30% de los ingresos brutos, descontando las cuotas mensuales de sus deudas vigentes, si las tuviese, cubra al menos el 30% de la cuota del crédito a otorgar al afianzado.
- -Si el fiador no es cliente BCP ni labora en empresa con facilidades crediticias en el BCP, el saldo que le quede del 30% de los ingresos brutos, descontando las cuotas mensuales de sus deudas vigentes, cubra al menos el 60% de la cuota del crédito a otorgar al afianzado.

De acuerdo con los contratos de la ley de transparencia el fiador solidario tiene tres opciones:

- Que sea fiador sin limitación de plazo o monto. En este caso no será necesario presentar contrato de fianza para cada desembolso o nueva facilidad crediticia.
- Que sea fiador con límite de monto más no de plazo. Se requerirá una nueva fianza si el monto a otorgar supera el monto de la fianza.
- Que sea fiador por una operación específica, Se solicitará para cada desembolso o nueva facilidad un nuevo contrato de fianza.

Esta característica del tipo de afianzamiento debe ser anotada obligatoriamente en el campo de observaciones del MIC, para conocer si estamos cubiertos en casos de ampliaciones de TSN.

## **7.4. Autonomías**

### **7.4.1. Autonomías para Visita de Campo**

Las políticas y procedimientos aplicables para la obtención, revalidación y retiro de la

Certificación de autonomía de visitas otorgada a los Ejecutivos de Negocios BPE se encuentran detallados en la Política para la certificación de autonomía de visita - 4255.010.02

## **7.4.2. Establecimiento y Excepciones aplicables al CEM**

### **7.4.2.1. Establecimiento de Línea CEM**

Para clientes con marca de segmentación Q1N o nuevos, únicamente será necesaria la generación de CEM para línea de Descuento de Letras (cualquiera sea el monto de esta).

Se podrá crear CEM para los clientes evaluados a través de LMP en función a sus necesidades.

Las líneas CEM deben ser renovadas cada doce meses.

Cuando se renueve o modifique dicha línea antes de este tiempo, el requerimiento de una nueva visita de campo es facultativo siempre que la última visita realizada no tenga una antigüedad mayor a 12 meses.

Se define lo siguiente, en cuanto a las modalidades de CEM:

- Creación: es cuando se atiende por primera vez a un cliente.
- Renovación: es cuando vence el período de revisión del CEM (normalmente 1 año)
- Modificación: Se puede proponer cuando por nuevas necesidades del negocio (mayores o menores ventas, reducción o aumento de costos, adquisición de activos fijos, siniestros, mayores contratos, etc) requiere nuevas o ajustes de facilidades crediticias antes del vencimiento del período de revisión inicialmente aprobado. Así la modificación del CEM no tiene una fecha o plazo definido pudiendo realizarlo el Ejecutivo de Negocios BPE o Analista de Créditos BM Pyme cuando ocurra lo señalado al inicio de este párrafo.

## **7.5. Proceso de Evaluación**

### **7.5.1. Score PYME**

- El sistema de aprobación de créditos se soporta en la utilización de un score el cual

se complementa con las variables financieras de los diversos grupos de riesgo de clientes para efecto de determinar la viabilidad o no de la operación presentada en función al binomio rentabilidad – riesgo de la operación.

- Como resultado de la aplicación del score y del modelo de aprobación y determinación del monto a otorgar, la solicitud se ubicará en una zona de aprobación (verde); aprobación condicionada a revisión del Analista de Créditos BM Pyme (amarilla) o en una zona de denegación (roja).
- La utilización del score es complementaria a que la operación haya aprobado las políticas crediticias para el segmento (antecedentes crediticios, límites del producto, entre otros). Si una operación no cumple con las políticas crediticias, debe ser denegada a pesar de que de acuerdo con el modelo de aprobación y determinación del monto a otorgar se ubique dentro de la zona verde.
- No se atenderán a clientes que no cumplan con el filtro de score mínimo de acuerdo con la ventana “Evaluación de la Solicitud” del modelado financiero.

### **7.5.2. Ratios Financieros**

El análisis cuantitativo comprende la lectura e interpretación de ratios financieros que se calculan en función a los datos recogidos en la visita al negocio y que sirven en la elaboración del balance y del estado de resultados. El principal ratio a observar es:

- Deuda a Patrimonio:
  - Capital de trabajo:  $\text{Deuda} + \text{préstamo} / \text{Patrimonio}$
  - Activo fijo:  $(\text{Deuda} + \text{préstamo}) / (\text{Patrimonio} + \text{aporte})$

En el cálculo del Patrimonio, se podrán considerar los activos productivos en el negocio, muebles e inmuebles, que se encuentran a nombre del Titular del Negocio.

Para el caso de PJ, se podrán considerar todos los activos fijos a nombre de la PJ, así no estén siendo usados en el negocio.

Otro ajuste a este indicador que debe realizarse en el MIC, es cuando se adquiere activos fijos o leasing o mediano plazo y debe dar un aporte en la adquisición del activo. La fórmula b) señala que el aporte o cuota inicial debe sumarse al patrimonio y hallar el indicador, cuyo valor debe anotarse en el campo de observaciones del MIC, a menos que el cliente ya haya dado su aporte (adelanto al proveedor o vendedor) evidenciado en algún documento verificable, que se anota en otros activos corrientes y donde no es necesario realizar el ajuste y el indicador de endeudamiento en el MIC es el válido.

### **7.5.3. Verificación Domiciliaria del cliente y fiador**

La verificación de domicilio es obligatoria para los clientes nuevos y se realizará mediante visita en los casos que la dirección del domicilio no coincida con la dirección del negocio o cuando no se pueda validar la dirección del domicilio mediante documentos.

Para clientes antiguos, se requerirá visita al domicilio cuando se cumplan las siguientes condiciones simultáneamente:

- Requiera visita de campo
- La dirección de domicilio es diferente a la dirección de negocio,
- La última verificación domiciliaria se haya realizado hace más de un año y
- No se pueda validar la dirección del cliente mediante documentos.

En los casos que se requiera visita domiciliaria, ésta podrá ser realizada por una empresa verificadora externa, por el Analista de Créditos BM Pyme, o por el Ejecutivo de Negocios BPE del cliente.

### **7.5.4. Requerimiento y Verificación Telefónica**

En relación con el requerimiento telefónico para clientes Pyme:

Se concederá la facilidad crediticia cuando el Titular del negocio proporcione su número de celular post-pago.

Cuando el Titular del negocio NO cuente con número de celular post-pago; se podrá

conceder la facilidad crediticia en cualquiera de los siguientes casos:

- a. El Titular del negocio deberá proporcionar el número de su teléfono fijo de su domicilio o del negocio
- b. Si el Titular sólo cuenta con número de celular prepago, deberá proporcionar:
  - Su número de celular prepago y
  - Dos referidos con número de celular post-pago o número de su teléfono fijo del domicilio o del negocio de los referidos (se entiende como referido al fiador o a un familiar consanguíneo que resida en el país)

A fines de mejorar la gestión de Cobranzas, y en la medida que sea posible, se deberá ingresar en observaciones MIC números de teléfonos de referidos adicionales.

El Ejecutivo de Negocios BPE debe validar la existencia de los números de teléfonos brindados por el cliente.

Se podrá utilizar como herramienta de verificación de los números de teléfonos, las páginas web oficiales de proveedores telefónicos y/o recibos telefónicos.

#### **7.5.5. Zonas Alejadas**

Las zonas alejadas se definen para las provincias (fuera de Lima Metropolitana) y están referidas a localidades donde no exista una Agencia cercana del BCP (a más de 1.5 horas en transporte regular de transporte).

La atención a estas zonas deberá contar con el informe favorable de las Jefaturas de las unidades de negocios, de créditos y de cobranzas, la cual se elevará al Área de Riesgos Pyme para su autorización y donde se definirá el perfil de cliente y el tipo de productos a ofrecer.

En zonas alejadas ya autorizadas, se atenderá a nuevos clientes que realicen visitas recurrentes (comerciales o financieras) a ciudades donde el BCP cuente con Agencias.

#### **7.5.6. Zonas Peligrosas**

Se encuentra disponible en Enciclopedia, un listado con las zonas peligrosas a nivel

nacional.

Las zonas peligrosas se subdividen en dos categorías: de mediana peligrosidad y de alta peligrosidad.

No se podrán realizar acciones comerciales en las zonas definidas como de alta peligrosidad. Lo anterior deberá ser validado por el EENN BPE.

### **7.5.7. Riesgo Único y Grupo Económico**

#### **Definición de Control:**

El control puede ser directo o indirecto.

- Directo: Si la PN (o grupo de PN) posee como mínimo el 50% de acciones de una PJ, el cual puede ser también a través de familiares o de otra PJ (se considera familiares solamente a padres, hijos, abuelos, hermanos, nietos, cónyuge y padres e hijos del cónyuge).
- Indirecto: Se entiende como control indirecto si la PN (o grupo de PN) posee en forma indirecta más del 50% de acciones de una PJ (por ejemplo, a través de terceros).

#### **Riesgo Único:**

Se considera que existe vinculación de riesgo único en los siguientes casos:

- Entre cónyuges
- Entre Personas Naturales y Personas Jurídicas con relación de propiedad. (PN posee más del 50% de las acciones de la Persona Jurídica)
- Entre Personas Naturales o Personas Jurídicas con relación de gestión. Se consideran los siguientes casos de relación de gestión:
  - Cuando las operaciones de una PN o PJ dependen significativamente de la otra (comparten local, maquinaria, recursos humanos, etc.)
  - Cuando una persona garantiza a la otra.

- Cuando una garantía respalda a dos o más personas. No se considerará casos de galerías o centros comerciales hipotecados en respaldo de obligaciones de junta de propietarios o grupo de personas que operan en dicha galería.

### **Grupo Económico:**

Se formará Grupos Económicos en los siguientes casos:

- Si una Persona Natural (o grupo de Personas Naturales) ejercen control sobre 2 o más Personas Jurídicas.
- Si una Persona Jurídica ejerce control sobre otra Persona Jurídica
- Cuando el Gerente o director de una de las PJ de un grupo controla a una PJ no considerada originalmente como parte del grupo económico.

### **Algunas consideraciones:**

- En caso de haber dos o más PJ con vínculo de Riesgo Único y cumplir con una relación de control, se constituirá Grupo Económico, caso contrario quedarán identificadas como Riesgo Único. Es deber del Ejecutivo de Negocios BPE o del Analista de Créditos BM Pyme, relacionarlos o solicitar su creación conforme a lo indicado, una vez identificados estos casos.
- Se precisa que si la posición deudora global de riesgo único o del grupo económico, supera los USD 400M o S/ 1.2MM (incluyendo el crédito que solicita cualquiera de sus integrantes), el canal de evaluación de esa solicitud será la Línea Múltiple de Negocios de la División de Riesgos Banca Minorista.

### **7.5.8. Clientes Altamente Formales**

Se define como cliente altamente formal a aquel cuyo porcentaje de ventas declaradas a la SUNAT es mayor o igual al 67% del total de sus ventas.

En estos casos, el Ejecutivo de Negocios BPE o Analista de Créditos BM Pyme tendrá la opción de utilizar el aplicativo SAFIC para el análisis financiero del negocio, siendo la visita

de campo opcional para el recojo de información financiera.

Adicionalmente se deberá ingresar datos financieros en forma agregada en el MIC, de manera que los Estados Financieros de este aplicativo resulten similares a los obtenidos en el SAFIC.

#### **7.5.9. Clientes que cuentan con locales anexos**

Se podrá considerar en la evaluación de un negocio, los flujos generados por aquellos locales anexos que cuenten con al menos 6 meses de funcionamiento, siempre y cuando mantengan el mismo giro de negocio y correspondan al mismo titular (PN o PJ).

#### **7.5.10. Cuota Presunta**

Cuando no se conozca con detalle el monto que periódicamente asume el cliente por las obligaciones mantenidas en el Sistema Financiero, se asumirá como cuota presunta el saldo del crédito dividido entre 12.

Asimismo, cuando se trate de un crédito a una sola cuota (pagaré o crédito de campaña) de otra entidad financiera, el monto del crédito se dividirá igualmente entre 12, y el monto resultante se pondrá como cuota mensual fija.

#### **7.5.11. Ingresos Complementarios**

De ser el solicitante casado, este podrá complementar sus rentas con las de su cónyuge, debiendo por lo menos cumplir el solicitante con el flujo de caja mínimo requerido para optar por el crédito solicitado, y considerando un máximo de 80% de la renta neta del cónyuge.

Si el solicitante declara tener otros ingresos adicionales, éstos podrán ser aceptados siempre y cuando se determine que son constantes en el tiempo, debidamente demostrables, y el monto no exceda el 80% del flujo de caja neto después de deudas, calculado sin considerar los ingresos adicionales.

#### **7.5.12. Determinación del Sector Económico**

En caso el cliente efectúe dos o más actividades económicas primará para la asignación

del Sector Económico aquella en la cual el negocio concentre el mayor porcentaje de sus ventas.

### **7.6. Manejo de Excepciones**

Las excepciones son un canal alternativo que se brindan a los clientes, con la finalidad de atender a clientes viables y que, por razones de negocio, características del cliente o condiciones del crédito, permitan al BCP incurrir en un riesgo adicional previamente evaluado.

Las propuestas de excepciones de los Ejecutivos de Negocio BPE, debidamente sustentadas y que no estén dentro de sus facultades, son decididas en las unidades de Créditos o la División de Riesgos Banca Minorista, según corresponda, en función al cuadro de autonomías adjunto.

El monto de la autonomía crediticia del exceptuador debe ser mayor o igual que la posición del cliente al cual se le otorga la excepción (incluyendo la nueva operación).

La aprobación de tasas en forma excepcional se administra por el Gerente de Producto y las Gerencias Comerciales delegadas para tal fin.

Se realizará control de las excepciones presentadas en el proceso de admisión Pyme, el mismo que deberá ser presentado en el Comité de Producto Pyme de manera trimestral.

### **Apéndice E. Tabla referencial de márgenes brutos por sector y actividad**

Según lo desarrollado, los factores claves que debemos tener en cuenta para poder desarrollar proyectos son los mismos que restringen el proyecto; es decir, el alcance, los costos, el programa y la satisfacción del cliente.

Sobre el ciclo de vida del proyecto, se tienen los siguientes:

- La primera fase, permite la identificación de una necesidad, un problema o una oportunidad; eso permitirá que el cliente solicite propuestas, sea a personas o a equipos de proyecto, para resolver el problema identificado.
- La segunda fase corresponde al desarrollo de una solución propuesta a la necesidad o al problema; es decir, es la presentación de una propuesta de solución al cliente.
- La tercera fase es la puesta en práctica de la solución propuesta, conocida también como desarrollo del proyecto; se prevé una planificación detallada y la puesta en práctica del plan que mejor satisface la necesidad del cliente y lograr el objetivo previsto.
- La cuarta fase del ciclo de vida es terminar el proyecto; en esta etapa se ponen en marcha la entrega de todos los documentos requeridos, la cancelación de los servicios prestados y la retroalimentación necesaria para conocer el nivel de satisfacción del cliente.

Documento aprobado por:	
Comité Táctico en la sesión 10/04/2018	
Reynaldo Llosa	Gerencia Central de Riesgos

Nº	Sector	Actividad	Margen Máximo Permitido
1	COMERCIO	Abarrotes al por menor	20%
2	COMERCIO	Abarrotes por mayor	10%
3	COMERCIO	Artículos para decoración / Regalos	44%
4	COMERCIO	Bazar / Librería	33%
5	COMERCIO	Bodegas / Tiendas	23%
6	COMERCIO	Carnes de res	30%
7	COMERCIO	Combustibles	15%
8	COMERCIO	Concesionarios en general	50%
9	COMERCIO	Confitería / Golosinas	35%
10	COMERCIO	Distribuidor de medicinas	37%
11	COMERCIO	Especiería	40%
12	COMERCIO	Farmacias / Boticas / Perfumes / Cosméticos	38%
13	COMERCIO	Ferreterías / Pinturas	30%
14	COMERCIO	Flores / Plantas / Jardinería	42%
15	COMERCIO	Frutas	30%
16	COMERCIO	Gaseosas / Cervezas / Licores / Cigarros	30%
17	COMERCIO	Licorería	30%
18	COMERCIO	Material de construcción	30%
19	COMERCIO	Menudencia	40%
20	COMERCIO	Mercería / Pasamanería	42%
21	COMERCIO	Minimarket	28%
22	COMERCIO	Naturistas	51%
23	COMERCIO	Óptica	64%
24	COMERCIO	Pescados / Mariscos	30%
25	COMERCIO	Piñatería	35%
26	COMERCIO	Productos para el agro	23%
27	COMERCIO	Relojería	35%
28	COMERCIO	Venta de alimento balanceado	27%
29	COMERCIO	Venta de artesanía	45%
30	COMERCIO	Venta de artículos de limpieza	38%
31	COMERCIO	Venta de artículos de pesca	25%
32	COMERCIO	Venta de artículos del hogar	38%
33	COMERCIO	Venta de artículos deportivos	20%
34	COMERCIO	Venta de artículos religiosos	40%
35	COMERCIO	Venta de bicicletas / coches	32%
36	COMERCIO	Venta de bisutería / joyas	52%

37	COMERCIO	Venta de cajones de madera	25%
38	COMERCIO	Venta de Calzado	33%
39	COMERCIO	Venta de carbón / leña	50%
40	COMERCIO	Venta de carnes de aves	32%
41	COMERCIO	Venta de cartonés	30%
42	COMERCIO	Venta de celulares / tarjetas telefónicas	25%
43	COMERCIO	Venta de chatarra	40%
44	COMERCIO	Venta de cochinilla	25%
45	COMERCIO	Venta de colchones	25%
46	COMERCIO	Venta de cueros e insumos	30%
47	COMERCIO	Venta de electrodomésticos	28%
48	COMERCIO	Venta de equipos de cómputo / equipo electrónico	25%
49	COMERCIO	Venta de forraje / alfalfa	30%
50	COMERCIO	Venta de gas	20%
51	COMERCIO	Venta de granos	22%
52	COMERCIO	Venta de huevos	21%
53	COMERCIO	Venta de instrumentos médicos quirúrgicos	39%
54	COMERCIO	Venta de instrumentos musicales	40%
55	COMERCIO	Venta de insumos para imprenta	35%
56	COMERCIO	Venta de insumos para panadería	25%
57	COMERCIO	Venta de juguetes	30%
58	COMERCIO	Venta de leche / derivados	40%
59	COMERCIO	Venta de lencería	34%
60	COMERCIO	Venta de lentes	45%
61	COMERCIO	Venta de llaveros / piezas	65%
62	COMERCIO	Venta de llaves	50%
63	COMERCIO	Venta de lubricantes	34%
64	COMERCIO	Venta de maletines / bolsos	38%
65	COMERCIO	Venta de máquinas / herramientas	35%
66	COMERCIO	Venta de mascotas / aves ornamentales	25%
67	COMERCIO	Venta de muebles	37%
68	COMERCIO	Venta de oxígeno industrial medicinal	40%
69	COMERCIO	Venta de pañales	20%
70	COMERCIO	Venta de plásticos	40%
71	COMERCIO	Venta de prendas de vestir	34%
72	COMERCIO	Venta de repuestos para autos o motos	35%
73	COMERCIO	Venta de telas / tejidos / lanas	33%
74	COMERCIO	Venta de vehículos	25%
75	COMERCIO	Verduras / Tubérculos	38%
76	COMERCIO	Vidriería	30%
77	INDUSTRIA	Aseñadero	60%
78	INDUSTRIA	Confecciones en cuero	43%
79	INDUSTRIA	Citazas de aves	35%