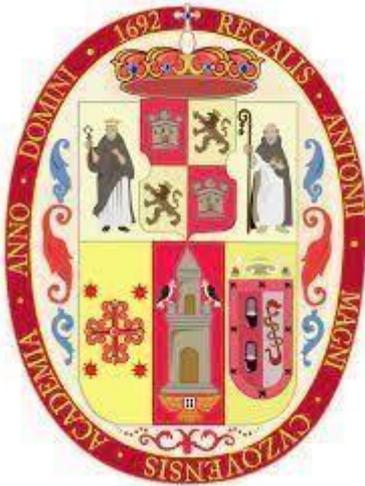


**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO**
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



“INFORME TÉCNICO DE LABOR PROFESIONAL EN EL BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ-INTERBANK COMO EJECUTIVO DE NEGOCIOS BANCA PEQUEÑA EMPRESA (PYME) CON UNA EXPERIENCIA DE 3 AÑOS”

INFORME PRESENTADO POR:

Bach. FRID HAMELIN CAMERO CRUZ

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

**EN LA MODALIDAD DE TRABAJO DE
EXPERIENCIA PROFESIONAL.**

DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN:

Dr. FREDY LOAIZA MANRIQUE

CUSCO-PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

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

El que suscribe, Asesor del trabajo de investigación/tesis titulada: Informe técnico de labor profesional en el Banco Internacional del Perú - Interbank como Ejecutivo de Negocios Banca pequeña Empresa (Pyme) con una experiencia de 3 años.

presentado por: Bach. Frid Hamelin Camero Cruz con DNI Nro.: 46406978. presentado por: con DNI Nro.: para optar el título profesional/grado académico de contador público.

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 02 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 4..%.

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

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

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

Cusco, 06 de Junio de 2024.....

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Frid Hamelin Camero Cruz
Dr. Frid Hamelin Camero Cruz
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE CONFORMIDAD

Post firma.....

Nro. de DNI...23920930.....

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

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid: 27259:359566828

NOMBRE DEL TRABAJO

informe tecnico Labor Profesional Frid C
amero. (1).docx

AUTOR

FRID HAMELIN CAMERO CRUZ

RECUENTO DE PALABRAS

15366 Words

RECUENTO DE CARACTERES

78677 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

52 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

512.9KB

FECHA DE ENTREGA

Jun 6, 2024 11:05 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 6, 2024 11:06 AM GMT-5

● 4% de similitud general

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

- 4% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de trabajos entregados
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material bibliográfico
- Material citado

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL Cusco
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

[Firma manuscrita]
Dr. *[Nombre]* *[Apellido]*
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACION DE CONFIABILIDAD

2/06/06/2024

11:20

DEDICATORIA:

El presente informe técnico va dedicado en primer lugar a Dios por darme el don de la perseverancia que sin ÉL, nada sería posible.; a mis padres Alejandro Camero Girau, a mi madre Primitiva Cruz Sanchez, que siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona, a mi esposa Ruth Mariagracia Santos Bellido mi consejera y compañera de vida , a mis hermanas Grisbeth, Nayflor y Marsia por contar siempre con ellas y estar en mi etapa como estudiante y profesional, a mi tía Epifania Cruz Sánchez por ser como una madre conmigo y apoyarme siempre, a mis abuelos, familiares, amigos y docentes de la facultad de ciencias contables y financieras. Dado que sin el apoyo de ellos no podría culminar este trabajo y como tal mi carrera profesional.

Gracias al esfuerzo y empuje por toda mi familia logro culminar esta etapa de mi vida profesional, y el inicio de retos mayores ya como Contador público, todo este informe da a conocer mi labor como ejecutivo en el banco Interbank, y la experiencia adquirida en el sistema financiero y el crecimiento no solo profesional sino también como persona.

Frid Hamelin, Camero Cruz

ÍNDICE:

1. CONTENIDO DEL INFORME TÉCNICO	1
1.1- INTRODUCCIÓN(ANTECEDENTES):	1
1.2.-OBJETIVOS:	4
1.3.-RESUMEN:	5
1.4 JUSTIFICACIÓN:	7
2.- CUERPO DEL INFORME:	7
2.1. CRÉDITOS VIGENTES (1401 CRÉDITO VIGENTE).	8
2.2 CRÉDITOS REESTRUCTURADOS (1402).	21
2.3 CRÉDITOS REFINANCIADOS (1405.02).	22
2.4 CRÉDITOS VENCIDOS (1404)	24
2.5 CRÉDITOS EN COBRANZA JUDICIAL. (1405)	25
3.DIAGNÓSTICO (DESCRIPCIÓN Y EVALUACIÓN)	26
3.1 OTORGAMIENTO O EVALUACIÓN DE CRÉDITOS:	26
4. IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS EN EL AREA:	41
4.1. MORA HEREDADA	42
4.2 PRODUCTOS PASIVOS EN METAS MENSUALES.	43
4.3 LA CONTRALORÍA INTERNA.	45
5. RESUMEN DE PROBLEMAS Y ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.	46
5.1. RESUMEN DE PROBLEMAS:	46
5.2 ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	48

1. CONTENIDO DEL INFORME TÉCNICO

1.1- INTRODUCCIÓN(ANTECEDENTES):

La elaboración de este informe técnico ha sido posible gracias a los conocimientos adquiridos desde mi experiencia laboral en el ámbito profesional, desempeñando el cargo de Ejecutivo de Negocios Banca Pequeña Empresa (PYME) en la Institución Financiera del Banco Internacional del Perú (Banco Interbank),

Inicié mis labores el 06 de agosto del 2018 como Ejecutivo de negocios banca pequeña empresa, estuve durante 2 meses en capacitación de las políticas de riesgos de créditos y políticas de evaluación para otorgar créditos empresariales de banca pequeña empresa.

El proceso de capacitación fue en el área de riesgos del banco, donde tuvimos que realizar varios cursos de capacitación y actualización, vinculados a:

- Actualización contable, principios contables y fundamentos contables.
- Políticas de créditos banca pyme.
- Manual de evaluación de créditos pyme
- Análisis de estados financieros (Estado de situación financiera, Estado de ganancias y pérdidas, flujo de caja, cambios en el patrimonio neto).
- Análisis de EEFF comparativos horizontal y vertical (variaciones de los estados financieros por años y por cada cuenta contable).
- Análisis de ratios financieros (Ratio capital de trabajo, Ratio de Liquidez, Ratio de solvencia, Ratio prueba acida, Ratio Patrimonial (Endeudamiento), Ratio de rotación de inventario, Ratio de ciclo de negocio.
- Proceso crediticio de promoción hasta desembolso de crédito.
- Taller matemática financiera
- Taller de técnicas de negociación.

Luego de aprobar estos cursos dimos 2 exámenes, el primer examen de conocimiento de políticas crédito banca pyme, posteriormente examen práctico de una empresa, donde nos piden organizar los estados financieros en base a la información brindada, análisis de ratios financieros y capacidad de pago, en base a deudas en el sistema financiero(SBS, Infocorp, central de riesgos) y en base al crédito pyme a otorgar; que se calcula según el promedio de ventas declaradas(PDTS, Reporte tributario) y no declaradas(sustentadas con cuadernos de venta, notas de débito, Boucher de depósitos de compras, guías de remisión, sistema Excel interno de la empresa).

Luego de Aprobar estos exámenes, nos dieron la facultad de aplicar todos los créditos (Atributo de aprobación) hasta el monto de s/50,000 a nuevos clientes y créditos por campaña aprobadas hasta s/180,000, Líneas revolventes, compra de deudas, créditos estacionales, capital de trabajo, en el caso de campañas preaprobadas todos los créditos pasaban por la aprobación del área de Admisión de Riesgos Banca Pyme.

En el cargo existen diferentes niveles como ejecutivo:

- Ejecutivo junior
- Ejecutivo intermedio
- Ejecutivo senior

Que posteriormente el banco decidió estandarizar las metas de forma igual para todos los ejecutivos; Cabe mencionar que se pudo tener un rendimiento profesional sobresaliente logrando el cumplimiento de las metas mes a mes y teniendo el reconocimiento como uno de los mejores ejecutivos banca pyme del sur.

Todo esto se logró gracias a la formación que recibí en las aulas de mi casa de estudios de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras-UNSAAC, todos los conocimientos adquiridos para un análisis situacional económica, financiera y patrimonial de una empresa o negocio desde la parte contable y los riesgos que conlleva poder reflejar la verdadera situación económica de una empresa, que en términos contables una fotografía actual de la empresa.

La labor que realizaba era de promocionar, evaluar, Aprobar y hacer seguimiento y cobranza de la cartera de clientes asignada. Para poder desempeñar el puesto pasamos

por varios exámenes y poder tener el atributo comercial que da la libertad de poder realizar las visitas a clientes, sin la necesidad de la compañía del supervisor o analista de riesgos.

Luego de los diferentes procesos de capacitación pude empezar como ejecutivo banca pyme en Interbank, debido a que ya tenía experiencia en el cargo como analista de créditos en la Caja Piura por 3 años, gracias a eso conozco el sistema financiero, los negocios, el tema de negociación con clientes del sector microempresa y pequeña empresa, donde el trabajo fue más arduo debido a que no se tenía una base de datos preaprobada o aprobada, se tenía que realizar promoción en los mercados, ferias, zonas comerciales y galerías (barridos promocionales), en los cuales visitábamos a clientes y poder ofrecerles los productos y servicios en base a sus necesidades.

Mis labores en Interbank que es motivo de desarrollo del presente informe técnico profesional, se direccionan a la colocación de nuevos clientes.

Para un mejor entendimiento del desarrollo del presente informe profesional, detallo los puestos como ejecutivos en el banco, donde tiene diferentes metas de colocación y productos:

- Ejecutivo JUNIOR PYME: Para clientes del régimen RUS y Régimen especial, con ventas mayor a 15,000 hasta 50,000 de ventas, clientes con campañas aprobadas y preaprobadas con productos como capital de trabajo, créditos por campaña, estacionales con posición deudora hasta 100,000 con 2 bancos como máximo.
- Ejecutivo INTERMEDIO PYME: Clientes del régimen MYPE Tributario, con ventas mayor a 50,000 hasta 100,000 de ventas, clientes con campañas aprobadas y preaprobadas con productos como capital de trabajo, créditos por campaña, estacionales, leasing, con posición deudora de s/100,000 hasta 1'000,000 que trabaje con 4 entidades financieras como máximo.
- Ejecutivo SENIOR PYME: Clientes del régimen General, con ventas mayor a 100,000, clientes con campañas aprobadas y preaprobadas con productos

como capital de trabajo, créditos por campaña, estacionales, leasing, trading, planillas, cobro simple, con posición deudora mayor a 1'000,000 hasta 3'500,000 que trabaje con 5 entidades financieras como máximo.

- En base al cumplimiento de las metas y logro de objetivos, cada ejecutivo puede ascender, con una mejora salarial y mayor asignación de nuevos productos.

Mi labor como ejecutivo de negocios banca pequeña empresa estaba compuesta por metas mensuales de colocación de créditos(capital de trabajo, compra de deuda, activo fijo, leasing, créditos estacionales) con más de 90 clientes a mi cargo, en la gestión de cartera el banco nos pide brindar el mejor servicio y asesoría a nuestros clientes para que puedan estar fidelizados solo con el banco y no sean desertores que se vayan con la competencia, y así poder brindarles otros productos como pasivos y activos financieros.

Mi experiencia de trabajo en Interbank la explicaré en el desarrollo del informe, donde daré a conocer las metas y productos que se nos asignan para el cumplimiento de la meta y percibir comisiones mes a mes, que motivan a esforzarse y poder cumplir con todas las metas asignadas como ejecutivo y como agencia, la medición se realiza de forma mensual.

1.2.-OBJETIVOS:

El presente Informe Técnico del trabajo profesional desempeñado por mi persona en el Banco Internacional del Perú(Banco Interbank), tiene como objetivo cumplir con los requisitos bajo la modalidad de titulación por experiencia profesional, cuyo propósito es dar a conocer las funciones propias del trabajo realizado acorde a mi carrera, donde me desempeñé profesionalmente durante 3 años consecutivos como ejecutivo de negocios Banca Pequeña empresa; con la finalidad lograr el título profesional de contador Público de acuerdo al reglamento de grados y títulos de la facultad de Ciencias Contables y Financieras.

1.3.-RESUMEN:

El presente informe técnico de experiencia profesional realizado en la División Comercial puesto de confianza Ejecutivo de Negocios Banca Pequeña Empresa (PYME) en la cual me desempeñé, Administrando, colocando y realizando seguimiento al otorgamiento de créditos a los clientes del segmento pequeña y mediana empresa, constituido por el sector de servicios (Turismo), comercio, industria y producción, administrando una cartera de clientes importantes para brindar productos y servicios financieros (7 millones de soles); en base a una cartera rentable (tasas de interés) y con indicadores de mora menores al 5% en base al seguimiento de cobranza del indicador de mora temprano, intermedio y tardío.

Al momento de evaluar y perfilar a los clientes se debe realizar de la manera más clara y real en base a la verdadera capacidad de pago de cada cliente, y así poder ofrecerle el mejor producto acorde a las necesidades como podría ser un capital de trabajo, una compra de deuda (menor tasa a la competencia), un crédito vehicular o leasing (arrendamiento financiero), un crédito por campaña (navidad, fiestas patrias, época escolar, día de la madre), un crédito estacional con pagos de 90 o 120 días. Para luego proceder a solicitar los documentos para la evaluación (PDTs, reporte tributario. Declaración anual (DDJJ ANUAL) y otros), y poder ingresar la información cualitativa (datos básicos de la empresa o persona natural) e información cuantitativa (nivel de ventas, nivel de endeudamiento, total de activos, pasivos y patrimonio) ingresados en el sistema SDA (Sistema de gestión de créditos) y al CICCIS (ingreso de datos básicos de empresa o persona natural).

Mientras el cliente posee la solvencia moral frente a su capacidad de pago disminuida podemos darle soluciones como reprogramaciones, refinanciamientos para poder ayudar a cada cliente en base a las necesidades y soluciones que mejoren su situación actual.

De ser el caso que el cliente ya no posee la capacidad de pago ni la solvencia moral se deriva al área de cobranza judicial (área legal del banco).

En el banco los trabajadores estamos totalmente comprometidos con la atención al cliente mediante un seguimiento constante de las necesidades de cada persona natural y persona jurídica, otorgando nuevos préstamos, paralelos, mejorando las tasa y condiciones de cada préstamo para así tener una relación larga y poder fidelizar al cliente con el banco.

Para poder tener el éxito en el sistema financiero y ser uno de los mejores bancos del Perú, es necesario estar actualizado con las nuevas normas y políticas de las entidades que supervisan al sistema financiero (Superintendencia de banca y seguros, banco central de reserva, Indecopi); para tal caso el banco realiza cursos de actualización y asignación de metas de forma mensual en productos activos y pasivos acorde a la competencia del mercado financiero.

Palabras Claves: Créditos, Solvencia moral, Capacidad de Pago, Colocaciones.

1.4 JUSTIFICACIÓN:

El principal motivo a presentar este informe es aprovechar la oportunidad para cumplir mi propósito de titularme como Contador Público pese a las dificultades que me tocó vivir y no es un impedimento a mi edad para concretar lo que en algún momento dejé pendiente y por supuesto desde mi experiencia profesional donde actualmente me desempeño con más de 7 años de experiencia en el sistema financiero como analista de créditos, entre los cuales posee 03 años en el Banco Internacional del Perú(Interbank) como Funcionario de negocios Banca Pequeña Empresa (PYME). Y poder dar a conocer todo lo aprendido y mi desempeño que realicé conjuntamente con los conocimientos adquiridos, con los estudios realizados en mi casa de estudios Facultad de Ciencias Contables y Financieras-UNSAAC.

2.- CUERPO DEL INFORME:

Consiste en transmitir el informe correspondiente a la política de créditos contemplada en el plan contable para instituciones financieras. Y poder dar a conocer el tratamiento contable del otorgamiento de créditos en sus diferentes modalidades o etapas.

De acuerdo a la ley 26702 Ley de bancos, los créditos se clasifican en:

2.1 Créditos vigentes (1401).

2.2 Créditos reestructurados (1402).

2.3 Créditos refinanciados (1405.02).

2.4 Créditos vencidos (1405).

2.5 Créditos en cobranza judicial (1406).

2.1. CRÉDITOS VIGENTES (1401 CRÉDITO VIGENTE).

Se entiende por Crédito vigente a los Préstamos otorgados por las entidades financieras para el financiamiento de capital de trabajo, compra de activos fijos, leasing, hipotecarios. Donde el tratamiento contable financiero varia en base al pago de estos mismos.

Los Créditos vigentes se clasifican:

- ✓ Créditos a Corto Plazo
- ✓ Créditos a largo plazo

2.1.1. CRÉDITOS A CORTO PLAZO: Son créditos otorgados a un plazo máximo de 24 meses, Citamos algunos de ellos:

- a) Créditos para capital de trabajo.
- b) Línea Revolvente (capital de trabajo).
- c) Créditos estacionales (campañas).

a). CRÉDITO PARA CAPITAL DE TRABAJO:

Estos créditos para capital de trabajo, son créditos otorgados para la adquisición de mercadería, para poder aumentar el capital de la empresa, diversificar la mercadería, estos créditos se otorgan de 3 meses hasta 24 meses, con un cronograma de pagos, donde se le podría dar hasta 2 meses de gracia para el pago de la primera cuota, dependiendo a la necesidad del cliente, esta campaña es analizada por el área de riesgos, donde se realiza un prefiltrado de los clientes con buena calificación en el sistema financiero, donde el área encargada filtra de forma general a cada cliente y poder otorgar en base a ese análisis campañas aprobadas o pre- aprobadas

En la base de datos está cada cliente con el respectivo monto a otorgar, pero esto dependerá mucho se valide la posición deudora de cada cliente con invitación, ya que un cliente sin garantía, máximo solo puede tener dentro de su posición deudora el monto de s/150,00.00 caso contrario lo ideal es que el cliente este respaldado de una garantía hipotecaria y si hay un monto disponible con esa garantía se le otorgue el monto total de invitación por campaña o caso contrario se reduce el monto de la invitación hasta el tope de s/150,000.00 como posición deudora final, para ello se hace una verificación de todos los crédito otorgados al cliente, el monto de la garantía y que créditos ya van respaldados con esa garantía, hay casos particulares y está dentro de la política de créditos, de requerir el cliente un monto mayor a la invitación es posible se le otorgue bajo una solicitud de excepción debidamente sustentada; los requisitos para esta campaña son clientes con buena clasificación, no requieren de evaluación dado que son campañas aprobadas, en el caso de campañas preaprobadas se deberá realizar una evaluación completa para determinar su capacidad de pago y solvencia moral real de la empresa, posteriormente a la aprobación si es el caso de campañas ya aprobadas, solo ingresar en el sistema los requisitos necesarios del checklist, y posteriormente mandas al área de soporte centralizado para la revisión y desembolso del crédito y en el caso de los créditos pre aprobados, primero se envía todos los documentos de la evaluación al canal de admisión de riegos banca pyme, para la revisión por una analista, que nos dará un dictamen favorable o desfavorable de la operación de crédito, si fuera el caso que es aprobada, se manda todos los documentos firmados al área de soporte centralizado para su revisión y desembolso del crédito, ya teniendo la campaña aprobada se procede a contactar al cliente para la firma de los contratos (contrato del crédito negocios, hoja resumen, cronograma de pagos, seguro desgravamen, pagaré y anexo de hoja resumen) y posterior desembolso de la misma, a esto también se le adicionan la copia de los DNIs en caso haya titular y cónyuge quienes firmaron los contratos, una vez firmado los documentos se procede al envío al área de soporte centralizado, debidamente fedateados por el ejecutivo hoja por hoja todo el expediente, si esta todo conforme y ya se realizó el desembolso, tenemos que enviar todos los documentos adjuntados por valija a la central que es en lima para la revisión de las firmas y todo este conforme, terminando el proceso del desembolso y custodia del expediente.

Es responsabilidad del ejecutivo la custodia y revisión de las firmas al momento de tomar las firmas al cliente, en el caso de persona natural, poder revisar si el titular es soltero o casado, de ser soltero firmaría solo juego de pagares (solicitud de crédito, acuerdo de llenado de pagaré, pagaré, cronograma de crédito). En el caso de personas jurídicas que podrían ser E.I.R.L, en este caso como tiene un solo socio y representante legal, firmaría con sello de la empresa donde verificamos que el nombre de la empresa este en base a la consulta ruc que se hace para ver cuál es el correcto nombre de la empresa y abreviatura que podría usar en el sello, para poder firmar los documentos para el desembolso, adicionalmente el ejecutivo también tendrá que verificar el estudio de poderes de la empresa(que tenga la facultad de capital de trabajo y firma de contratos de pagares) y el representante legal como aval 1, de ser el caso que el representante legal tenga el estado civil de casado firmaría con su conyugue, esto depende directamente a la verificación del estado civil en RENIEC, para verificar la firma y el estado civil del representante legal.

Para mejor entendimiento damos a conocer el contenido del plan de pagos (cronograma de pagos):

- Nro. de cuotas.
- Fechas de pago.
- Saldo del préstamo.
- Capital de la cuota(alícuotas).
- Interés del préstamo(alícuotas).
- Seguro de desgravamen.
- Cuota mensual del préstamo (total a pagar).

Nro. de cuotas: Indica el número de cuotas otorgadas para pagar el préstamo, que podrían ser de 1 hasta 24 meses para capital de trabajo y en el caso de financiamiento para activos fijos de 3 a 48 meses con una garantía real de una hipoteca o leasing financiero.

Fechas de pago: Nos indica este ítem las fechas de pago del cronograma del préstamo, en la mayoría de casos el primer pago se realiza después de 30 días calendarios, o en el caso de que el cliente desea un mayor tiempo se podrá otorgar días de gracia para el primer pago, que podrían ser 60 hasta 90 días como máximo para realizar el primer pago de la cuota, solo estos días de gracia mayores a 30 días se dan en el caso fortuito de financiar maquinarias, e inmuebles por el caso de que se compraron y tardaran en llegar más de 30 días y recién poder empezar a generar ingresos para el pago de la primera cuota propuesta.

Cabe indicar que, si se paga según las fechas de pago estipuladas, no existirá un incremento de interés, más al contrario si el cliente pagara pasada la fecha de la cuota, se le calculara un interés moratorio diario, que en la mayoría de casos asciende a una penalidad en los bancos de 50 soles por todo el mes, es decir se tendrá que pagar la cuota más estos 50 soles adicionales, en el caso de las cajas, se cobra diariamente un interés moratorio de 1 a 2 soles diarios.

Saldo del Préstamo: Se entiende en este ítem al saldo de préstamo como la disminución por cada cuota pagada, se resta al saldo capital del préstamo, es decir si el cliente paga su primera cuota pagara un capital más un interés, y este capital restara al saldo capital del préstamo original, así empezando a disminuir la deuda pactada del préstamo inicial.

Capital de la cuota (Alícuotas): Indica que cada cuota del préstamo está compuesta por capital más interés, en este caso al pagar la primera cuota estaría pagando una parte capital y el otro interés, y por ende ir avanzando con el pago del préstamo, mientras más cuotas pague, el saldo capital ira disminuyendo mes a mes.

Interés del préstamo (Alícuotas): El interés viene a ser la tasa anual que se otorgó al préstamo (TEA) quiere decir si el banco te presto 50,000 y te cobra anualmente una tasa del 25%, tendrás que pagar al final de los 12 meses los s/50,000 más el interés que se pactó en el cronograma inicial. Por otro lado, se recomienda al cliente realizar amortizaciones antes de acabar el préstamo y así poder tener menores interés, es decir rebatir los intereses pactados, si el cliente lograra pagar 3 cuotas adelantadas, se le exonerara ese interés de las cuotas que aún no vencieron y teniendo un ahorro del cobro de interés.

Seguro de desgravamen: El seguro de desgravamen se coloca en la mayoría a todos los préstamos otorgados, que tiene como función cubrir el saldo capital del préstamo en caso de fallecimiento del titular y así poder liberar de deudas futuras a familiares. Esa es la principal función, el porcentaje de cobro es del 1.25% del total del préstamo. Que se cobra junto con la cuota, es decir está incluido en el cronograma pactado (capital+ interés +seg desgrav = cuota mensual).

Cuota Mensual del Préstamo: Se entiende a la cuota mensual como el pago que se debe realizar por el préstamo adquirido mes a mes por el tiempo pactado, en la mayoría de casos la cuota mensual es fija es decir el mismo monto todos los meses, en esta cuota está incluida los costos y gastos por el préstamo. Ejemplo:

Cuota mensual= Capital + interés + Seg. desgravamen + costos

Ejemplo del Cronograma de pagos:

Aprobado el crédito para capital de trabajo, el banco establece el cronograma de pagos que puede adoptar el siguiente modelo:

Se otorga un Préstamo por S/50,000 a 12 Meses con tasa 24% a la empresa ferretera ABC SAC. para la compra de mercadería, dedicada al rubro ferretero con más de 15 años, ubicada en av. Huayruropata N°1590 Wánchaq/Cusco/Cusco.

Adicionalmente para un mejor entendimiento tenemos la formula como se calcula la cuota fija mensual

CRONOGRAMA DE PAGOS								
CLIENTE: Empresa Ferretera ABC SAC MONTO: S/ 50,000 PLAZO: 12 MESES TEA: 24% PRODUCTO: CAPITAL DE TRABAJO								
								
NRO	Fecha	SALDO	CAPITAL	INTERES	Seg.Desgrav	ITF	CUOTA	CUOTA FINAL
1	1-Abr-24	S/ 46,272.02	S/ 3,727.98	S/ 1,000.00	39.50	S/ 0.21	S/ 4,727.98	S/ 4,767.69
2	1-May-24	S/ 42,469.48	S/ 3,802.54	S/ 925.44	39.50	S/ 0.21	S/ 4,727.98	S/ 4,767.69
3	1-Jun-24	S/ 38,590.89	S/ 3,878.59	S/ 849.39	39.50	S/ 0.21	S/ 4,727.98	S/ 4,767.69
4	1-Jul-24	S/ 34,634.73	S/ 3,956.16	S/ 771.82	39.50	S/ 0.21	S/ 4,727.98	S/ 4,767.69
5	1-Ago-24	S/ 30,599.44	S/ 4,035.29	S/ 692.69	39.50	S/ 0.21	S/ 4,727.98	S/ 4,767.69
6	1-Set-24	S/ 26,483.45	S/ 4,115.99	S/ 611.99	39.50	S/ 0.21	S/ 4,727.98	S/ 4,767.69
7	1-Oct-24	S/ 22,285.14	S/ 4,198.31	S/ 529.67	39.50	S/ 0.21	S/ 4,727.98	S/ 4,767.69
8	1-Nov-24	S/ 18,002.86	S/ 4,282.28	S/ 445.70	39.50	S/ 0.21	S/ 4,727.98	S/ 4,767.69
9	1-Dic-24	S/ 13,634.94	S/ 4,367.92	S/ 360.06	39.50	S/ 0.21	S/ 4,727.98	S/ 4,767.69
10	1-Ene-25	S/ 9,179.66	S/ 4,455.28	S/ 272.70	39.50	S/ 0.21	S/ 4,727.98	S/ 4,767.69
11	1-Feb-25	S/ 4,635.27	S/ 4,544.39	S/ 183.59	39.50	S/ 0.21	S/ 4,727.98	S/ 4,767.69
12	1-Mar-25	0	S/ 4,635.27	S/ 92.71	39.50	S/ 0.21	S/ 4,727.98	S/ 4,767.69
TOTALES			50000.00	6735.76	474.00		2.50	57212.26

1. DATOS DEL EJERCICIO DEL PRESTAMO A OTORGAR			
PRESTAMO	S/ 50,000.00		
TEA	24%	INTERES MENSUAL	2%
PLAZO MENSUAL	12		
CUOTA MENSUAL	?		
		r	Interes mensual
		n	Numero de meses
2. FORMULA PARA CALCULAR LA CUOTA MENSUAL DE UN PRESTAMO			
		$\frac{2/100 * 50,000}{1 - (1 + 2/100)^{-12}}$	$\frac{0.02 * 50,000}{1 - (1 + 0.02)^{-12}}$
		$\frac{1000}{1 - 0.788493176}$	$\frac{1000}{0.211506824}$
CUOTA MENSUAL	=	$\frac{r \cdot PRESTAMO}{1 - (1 + r)^{-n}}$	4727.98
3. APLICANDO LA FORMULA DE CUOTA MENSUAL OBTENEMOS EL SIGUIENTE RESULTADO			
CUOTA MENSUAL	=	S/ 4,727.98	
CUOTA MENSUAL + SEG.DESGRAVAMEN + ITF		S/ 4,767.69	

Tenemos ejemplos de los asientos contable cuando se otorga un crédito vigente:

COMPROMISO	DEBE	HABER
14 COLOCACIONES	S/50,000	
Colocaciones a corto		
141 plazo		
141.03 Préstamo		
141.03.01 Recursos ordinarios		
141.03.01		
01 Moneda Nacional		
14 COLOCACIONES	s/6,735.76	
1418 Rendimientos devengados de créditos vigentes		
Rendimientos devengados por créditos		
1418.11 vigentes		
21 OBLIGACIONES INMEDIATAS		S/50,000
2111 Obligaciones a la vista		
2111.01 Deposito en cuenta corriente		
2111.01 moneda nacional		
51 INTERES		s/6,735.76
5114 Interés por crédito		
5114.01.11 interés por crédito a pequeñas empresas		
XXX/XXX		
Por la Ejecución del crédito por S/50,000.00 más el interés.		

PAGO DE LA PRIMERA CUOTA	DEBE	HABER
11 DISPONIBLE	S/ 4,767.69	
111 caja		
111.01 Oficina principal		
111.01.01 Billetes y monedas		
111.01.01.01 Moneda Nacional.		
14 COLOCACIONES		
141 colocaciones a corto plazo		
1418 rendimientos devengados de crédito vigente		S/ 1,039.71
Rendimientos devengados por créditos a pequeña		
141811.11 empresa		
14 COLOCACIONES		
1411 créditos vigentes		s/3727.98
1411.11 créditos vigentes		
1411.11.05.02 pago de cuotas préstamo		
XXX/XXX Por la amortización de la primera cuota 01/04/2024		

b). LINEA REVOLVENTE (CAPITAL DE TRABAJO).

Es un crédito capital de trabajo, la determinación de esta línea de crédito estará en función a la tasa de interés, el flujo de caja neto, el modelo de aprobación y determinación del monto a otorgar. Este crédito es una línea otorgada bajo una tarjeta con un plazo no mayor a los 24 meses, tanto el monto, el plazo y la tasa de interés son definidos al momento de su aprobación, se puede usar hasta el total del monto aprobado, mientras se van pagando cuotas se libera el capital y

se puede volver a girar la línea y se genera un nuevo cronograma al plazo original, se puede solicitar una reducción de tasa, en el caso el cliente ya viene pagando varias cuotas, y tiene propuestas de otras entidades financieras con menor tasa, podemos solicitar la mejora de la tasa hasta 2 puntos menos de la tasa original aprobada.

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

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

- En visita tengo que validar documentos originales (documentos de SUNAT como PDT, Declaraciones Juradas, documentos del inmueble si es propio, contrato de alquiler si es alquilado, facturas de compra de sus activos en caso del rubro de industria, tarjetas de propiedad de vehículos, etc. Se han dado casos que hay clientes que manipulan algún documento que los favorezca para la evaluación, por ese motivo es que tenemos que ser muy cuidadosos al validar un documento y comparar con el original.
- Tener un apunte con lo que uno puede observar en visita por ejemplo personas presentes sospechosas y que podrían tener el negocio también a nombre de ellos como es un hermano, padres etc. y estén mal en el sistema financiero. En este caso se solicitan nombres y apellidos, N° de DNI para filtrar en agencia. De encontrar alguna alerta sobre este punto, se solicita información al cliente, de no afectar a la evaluación y al momento de filtrar todo este conforme se proceda a solicitar una excepción debidamente sustentada, cosa que no ocurre cuando es un cliente moroso y apertura un RUC con otro relacionado con la única finalidad de obtener una facilidad crediticia, ya que como sabemos un cliente mal clasificado en perdida o dudoso no podrá obtener ninguna facilidad crediticia.

- Validar registros de compras y ventas en el caso de negocios con partes de informalidad que normalmente lo llevan el registro en cuadernos. Ahí también tenemos que estar atentos porque hay clientes que se dan la molestia de crear un cuaderno con ventas solo para pasar la evaluación, normalmente un cuaderno de ventas que utiliza el cliente todos los días, es un cuaderno deteriorado, muchas veces sucio, las escrituras con distintos colores de lapicero, con letras a veces mal escritas por el apuro etc.
- El ejecutivo al contactar al cliente queda la fecha y hora para la visita, nosotros tenemos que estar por lo menos 15 a 20 minutos antes para poder lograr observar el movimiento del negocio, poder conversar con algunos vecinos y solicitar información que nos ayude con la evaluación.
- Si el local es alquilado, solicito el contrato del alquiler, así como los datos del dueño y un teléfono para yo contrastar la información y adicionalmente solicitar algunos datos que también me ayuden con la evaluación.

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

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

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

Empiezo la evaluación con el apoyo de mi hoja de visita y la última evaluación del cliente, hago las preguntas correspondientes y voy validando con los documentos

físicos, mientras voy avanzando voy apuntando que documentos en copia me tiene que presentar el cliente de las que ya validé, algunos documentos que no son requisitos para el expediente voy tomando solo en apunte, solicito al cliente registros de sus principales proveedores y clientes que esto me servirá para realizar un cruce de información en cuanto a las compras y ventas.

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

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

La solicitud de línea revolvente para su aprobación se envía dependiendo directamente si es aprobado o por flujo regular de riesgos, Cualquier tipo de observación (sustento de alguna documentación, alguna información faltante, etc.) hecha por el analista de riesgos mediante un correo electrónico al ejecutivo indicando las observaciones en la evaluación o en el ingreso de los datos en el SDA, de ser el caso que esta todo conforme, ya se puede mandar a desembolso con todos los documentos firmados y fedateados.

El proceso de desembolso se da con la firma de los contratos (contrato, hoja resumen, seguro desgravamen, pagaré, contrato indirecto, anexo hoja resumen y fianza) en este tipo de crédito no hay dentro de los contratos el cronograma de pagos, porque quiero recalcar que es una línea de crédito, donde el cliente si gusta lo va a disponer en ese

momento o cuando lo requiera y también dependerá cuanto dispondrá de la línea, es ahí donde recién el sistema automáticamente generará su cronograma de pagos la cual se le imprime, en cuanto a la firma de los contratos será de acuerdo al negocio si es persona natural solo irá la firma del cliente y de haber un cónyuge ya sea conviviente o casado firmara también el cónyuge, cuando el negocio es persona jurídica incluye el sello de la empresa.

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

c). CRÉDITOS ESTACIONALES O LIBRE AMORTIZACIÓN.

Son créditos por campañas como navidad, fiestas patrias, día de la madre, campaña escolar y otros, estos créditos se dan a 30, 60, 90 y hasta 120 días, donde el cliente tiene hasta el plazo máximo de 4 meses para pagar el total del crédito más el capital, tiene la facilidad de si ya tiene el dinero antes del plazo máximo puede ir amortizando de forma libre, y el sistema recalcula el interés en base al monto de capital sobrante, es un buen financiamiento para negocios por campañas, donde invierten el total del capital de trabajo y llegan a vender toda la mercadería en corto plazo, teniendo un cronograma diferenciado con una sola cuota de vencimiento que puede ser hasta los 120 días.

Para este tipo de negocio la evaluación depende del flujo de aprobación, que puede ser créditos aprobados, o créditos por flujo regular; en el caso de los créditos aprobados solo se tiene que cumplir el checklist y mandar a soporte centralizado para el desembolso del mismo, en el caso del flujo regular se tiene que adjuntar todos los documentos necesarios para mandar a riesgos y poder aprobar o rechazar el crédito, posteriormente se manda el crédito a soporte centralizado para el desembolso del crédito.

2.1.2 CRÉDITOS A LARGO PLAZO

a) **ADQUISICIÓN DE ACTIVO FIJO.**

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

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

El plazo máximo para este tipo de financiamiento es de 120 meses, en el caso de la moneda puede ser financiado en soles o dólares, monto máximo a financiar es hasta el 80% y el cliente tiene que tener el 20% como parte de la inicial; la tasa de interés, monto y plazo máximo de 48 meses como créditos para el negocio y lo más importante de acuerdo al flujo de caja del cliente.

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

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

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

Es muy importante validar bien los documentos contables antes de proceder con la evaluación, ya que en algunos casos las declaraciones anuales están en pérdida o

patrimonio negativo, así mismo en los PDTS registran declarados en cero porque no hubo ventas, en estos casos se deniega propuesta en esta primera fase.

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

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

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

La evaluación, aprobación hasta envío a archivo central los documentos, es la misma según productos anteriores. Cabe mencionar que este tipo de créditos demoran más tiempo en su aprobación a comparación de un crédito a corto plazo y esto es por un tema de constitución de garantías hasta el bloqueo registral de la propiedad a favor del Banco Interbank, recién cuando ingresa a bloqueo registral la propiedad es que el analista procede con la aprobación del crédito, antes solamente esta como estado Pre-Aceptado.

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

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

llevado a la notaría para ser entregado al vendedor previa a la firma del contrato notarial de compra-venta.

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

2.2 CRÉDITOS REESTRUCTURADOS (1402).

Se entiende por créditos reestructurados según el plan contable para entidades financieras, Solicitar por pedido del cliente un plazo adicional para cumplir el cronograma de pagos inicial solicitando 4, 5, 6, 10 días sin alterar el plan de reembolsos, solo pagando los intereses moratorios, por los días de atraso, es decir informar al banco que no podrá cumplir la fecha pactada de pago de la cuota, solicitando unos días para realizar el pago de la misma (compromiso de pago).

Ejemplo:

Por la transferencia de la cuenta vigente a reestructurados

	DEBE	HABER
14 COLOCACIONES		
1413 créditos reestructurados	s/46,400.00	
1413.11 créditos a pequeña empresa		
1413.11 pago de cuotas		
14 COLOCACIONES		
1411 créditos vigentes		s/46,400.00
1411.11 créditos vigentes		
pago de cuotas		
1411.11.05.02 préstamo		
Por la transferencia de la cuenta VIGENTE a XXX/XXX REESTRUCTURADOS.		

2.3 CRÉDITOS REFINANCIADOS (1405.02).

Se entiende como créditos refinanciados cuando se cambia el cronograma original, donde el cliente perdió la capacidad de pago y solicita un mayor plazo con una menor cuota para así poder pagar su nuevo cronograma de pagos.

En la mayoría de casos estos clientes tienen problemas financieros como de sobreendeudamiento, negocio con ventas bajas, o el crédito fue destinado para otra actividad u otra persona, y así descapitalizar el negocio y no cumplir con el cronograma de pagos. Ejemplo:

Simulación del Crédito que ingresa a la etapa de **REFINANCIAMIENTO**

CRONOGRAMA DE PAGOS									
CLIENTE: Empresa Ferretera ABC SAC									
MONTO: S/ 46,400.00									
PLAZO: 24 MESES TEA: 30%									
PRODUCTO: REFINANCIADO									
NRO	Fecha	SALDO	CAPITAL	INTERES	Seg.Desgrav	seg.vida	ITF	CUOTA TOTAL	
1	15-Jun-24	44952.9	1447.1	1060.22	37.88		0.1	2545.30	
2	15-Jul-24	43436.87	1516.03	993.66	35.51		0.1	2545.30	
3	15-Ago-24	41918.51	1518.36	992.52	34.32		0.1	2545.30	
4	15-Set-24	40395.5	1523	989.08	33.12		0.1	2545.30	
5	15-Oct-24	38745.05	1650.45	862.84	31.91		0.1	2545.30	
6	15-Nov-24	37115.77	4090.02	612.91	24.17		0.1	2545.30	
7	15-Dic-24	35447.97	4225.41	480.75	20.94		0.1	2545.30	
.	
.	
.	
23	15-Jun-26	2432.5	2432.5	108.81	3.89		0.1	2545.30	
24	15-Jul-26	0	2489.87	55.04	1.97		0.1	2545.30	
TOTALES			46400	14186.58	499.9		2.4	61088.88	

Por el Refinanciamiento del Préstamo:

	DEBE	HABER
1414 CRÉDITOS REFINANCIADOS	S/ 61,088.88	
1414.11 créditos a pequeña empresa 1414.11.05 crédito a cuotas		
1413 CRÉDITOS REESTRUCTURADOS		S/ 61,088.88
1413.11 créditos a pequeña empresa 1413.11.05 crédito a cuotas		
XXX/XX Por el registro contable por transferencia de crédito		
X REESTRUCTURADO a crédito REFINANCIADO (CAPITAL + INTERES)		

Por el refinanciamiento		
	DEBE	HABER
111 CAJA	S/ 2,545.40	
111.01 oficina principal 111.01.01 billetes y monedas 111.01.01.01 Moneda Nacional.		
1414 créditos refinanciados		
1414.11 créditos a pequeña empresa 1414.11.05 préstamo en cuotas		
5114 interés Crédito		S/ 1,098.30
5114.01 interés por créditos vigentes 5114.01.11 interés por crédito a pequeña empresa		
XX/XX Por la cancelación de la primera cuota del préstamo		
X refinanciado.		

2.4 CRÉDITOS VENCIDOS (1404)

Para estos casos de créditos vencidos el cliente perdió su capacidad de pago y solvencia moral y la única manera de pagar es realizando gestión de la mora:

2.3.1 llamadas: En esta etapa se comprende créditos con 0 a 8 días de atraso, donde se realiza llamadas telefónicas al titular o aval para recordar el pago de la cuota,

2.3.2 notificaciones con cartas de cobranza: En esta etapa se entiende a los créditos desde 8 a 20 días de atraso, donde se le lleva una notificación tanto al negocio como al domicilio exigiendo el pago de las cuotas atrasadas, buscando un compromiso y así poder cumplir con el pago de la cuota.

2.3.3: visitas a negocio y domicilio: Se entiende por visitas al negocio y domicilio, en el transcurso de 20 días hasta 40 días de atraso, donde el cliente no contesta las llamas, ni tampoco reacciona con las notificaciones. Se realiza las visitas con el administrador o área de cobranzas para exigir el pago de las cuotas. Ejemplo:

CRÉDITO VENCIDO	DEBE	HABER
14 COLOCACIONES 1415 Crédito vencido 1415.11 Crédito a pequeña empresa 1415.11. 05 préstamo en cuotas	S/45, 000	
14 COLOCACIONES 1414 crédito refinanciado 1414.11 Créditos a pequeña empresa 1414.11. 05 préstamo en cuotas		S/45, 000
XXX/XX Por la transferencia de crédito X refinanciado a vencido		

2.5 CRÉDITOS EN COBRANZA JUDICIAL. (1405)

En estos casos ya se gestionó todas las formas de cobranzas, desde llamas, notificaciones y visitas al no tener respuesta y los créditos estén sin pagar más de 60 días, se pasa al área judicial del banco, donde la cartera del cliente será gestionada por un bufete de abogados asignado, donde ellos realizarán todas las gestiones de cobranza como son primero realizar búsquedas vehiculares y prediales para poder ver si el préstamo se otorgó con garantía o sin ninguna.

Realizarán llamadas a los clientes para poder negociar sobre el saldo capital y viendo si el cliente puede pagar irán disminuyendo el saldo hasta donde se pueda recuperar algo del capital otorgado. Ejemplo:

CRÉDITO EN COBRANZA JUDICIAL	DEBE	HABER
14 COLOCACIONES	S/45, 000	
1416 Créditos en cobranza judicial		
1416.11 Crédito a pequeña empresa		
1416.11.05 préstamo en cuotas		
14 COLOCACIONES		
1415 Crédito vencido		S/45, 000
1415.11 Crédito a pequeña empresa		
1415.11.05 préstamo en cuotas		
Por la transferencia de crédito Vencido a Crédito en XXX/XXX cobranza Judicial		

3. DIAGNÓSTICO (DESCRIPCIÓN Y EVALUACIÓN)

3.1 OTORGAMIENTO O EVALUACIÓN DE CRÉDITOS:

Se entiende por Otorgamiento o evaluación de créditos a la verdadera capacidad de pago (cuantitativa) y solvencia moral (cualitativa) del cliente en base a la información requerida y evaluada al momento de revisar la documentación del negocio y cruzar la información con visita al negocio del cliente y poder determinar la verdadera capacidad de pago mensual (CEM) y así determinar el monto máximo, el plazo, la tasa y las garantías que se necesitaran para determinar el otorgamiento del financiamiento de un capital de trabajo, activo, fijo, leasing, hipotecarios u otros productos en base a la necesidad del cliente.

Esta evaluación se divide en las siguientes etapas:

- ❖ **Promoción.**
- ❖ **Evaluación.**
- ❖ **Aprobación.**
- ❖ **Desembolso**
- ❖ **Seguimiento y recuperación.**

3.1.1. Promoción: Donde contactamos con el cliente y le ofrecemos uno de los productos acorde a sus necesidades en base a la data de clientes proporcionada por el banco (VPCONNECT-Campanas de clientes aprobados, preaprobados y productos a ofrecer).

El banco nos asigna una meta mensual de colocación de créditos, entre ellos los productos activos (prestamos), pasivos (cuentas corrientes, cuentas de ahorro) y algunos servicios (planilla, trading, cobro simple) que detallamos seguidamente:

- **Créditos a corto plazo:** Créditos para capital de trabajo, campañas (Campaña Escolar, Campaña Día de la Madre, Campaña Fiestas Patrias y Campaña Navidad) y capital de trabajo (línea revolvente o producto capital de trabajo).

- **Créditos a largo plazo:** Se considera largo plazo los Créditos Activos Fijos, créditos vehiculares y Créditos hipotecarios).
- **Servicios:** Como son productos (Planillas, cobro simple, trading, apertura de cuentas negocios y cuentas de ahorros).

Todos estos productos tienen un porcentaje de cumplimiento en el tablero de metas mensuales asignadas por el banco para poder cobrar los incentivos (bono mensual).

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

- Colocación de créditos-----50%-----S/800,000.00
- Cobranza temprana-----10%-----mora menor al 2%
- Cobranza intermedia-----20%-----mora menor al 5%
- servicios-----20%-----servicios o pasivos.
 - a. Cobro simple-----2unid.
 - b. Trading (tipo de cambio) -----rentabilidad de 800.
 - c. Planillas-----2 unid.

3.1.2. Evaluación: Donde se materializa la relación con el cliente, ingresamos la información cualitativa (datos de los clientes, solvencia moral) e información cuantitativa (estados financieros, capacidad de pago y nivel de ventas declaradas y no declaradas).

Como resultado de la evaluación se presenta los siguientes filtros:

SENTINEL (INFOCORP): Es el reporte donde se visualiza la información más completa de las deudas de una persona o empresa y por ende su clasificación, el número de entidades financieras, la posición deudora del cliente, podemos observar los tipos de créditos que posee, los avales, la dirección del negocio, el histórico de créditos hasta 6 años atrás, la calificación del cliente según el pago puntual o atrasado de los créditos obtenidos, también podemos observar las líneas aprobadas, los protestos, deudas con empresas de telefonía, tipos de créditos si poseen garantías o no posee garantías(garantías blandas). **SUNAT:** Consulta RUC que es de mucha ayuda

para el funcionario, donde se visualiza datos relevantes como fecha de inicio de actividad, el estado del contribuyente, actividad económica, dirección, entre otros.

SBS: Reporte de deudas del cliente, según la entidad supervisora del sistema financiero autorizada, donde podemos acceder al historial de créditos de los clientes, donde podemos observar los avales y garantes del titular.

RENIEC: Página que se utiliza para casos de DNI donde obtengo una ficha RENIEC y es de mucha ayuda porque puedo obtener el número de DNI del padre o madre de quien evaluó para filtrarlos y encontrar posible relación con el negocio ya que se han detectado en algunas oportunidades que el negocio tiene relación con los padres y los padres están mal clasificados y lo mismo sucede con los hermanos del titular.

BASE NEGATIVO: Aplicativo conectado con otros bancos, donde reportan a clientes con mala calificación y cierre de cuentas sin sustento documentario, sobregiros bancarios.

SUNARP: Pagina del estado, donde podemos observar el estado de trámite de garantías inscritas para créditos hipotecarios, información sobre bienes inmuebles, terrenos, información de inmuebles si poseen garantías, la titularidad del bien inmueble, información completa de bienes inmuebles.

CONSULTA VEHICULAR: En esta página podemos realizar una consulta con la placa del vehículo, para poder saber a quién pertenece la unidad vehicular, cual es la marca y poder valorizar el bien, para poder ingresar en la evaluación de crédito.

CONSULTA PREDIAL: Esta página nos ayuda a poder consultar que inmuebles, se encuentran a nombre del cliente a evaluar, nos da a conocer la dirección del predio y así poder ingresar como activos y poder realizar un mejor levantamiento de información del negocio, donde podremos activar los bienes reales de la empresa y poder fortalecer la evaluación y presentar una mejor imagen de la empresa, tener mejores indicadores y poder fortalecer los ingresos de la empresa.

Después de realizar los filtros en la evaluación, pasamos a cargar la información cuantitativa y cualitativa del cliente:

SDA (MODULO DE EVALUACION): Es un aplicativo del banco donde se ingresa la información levantada en visita, datos personales, datos de la empresa, estados financieros, ciclo de ventas, flujo de caja, información cualitativa y cuantitativa, propuesta de crédito con monto, plazo, tasa, costos adicionales, que son contrastados con la INFOCORP, SBS, ARCHIVO NEGATIVO, SUNARP, CONSULTA RUC, CONSULTA VEHICULAR, CONSULTA PREDIAL, REPORTE TRIBUTARIO, PDTS, y las referencias de los proveedores, y clientes.

CICCS: Es un aplicativo exclusivo del banco, donde se encuentra toda la información confidencial de los clientes (secreto bancario), como son datos personales, teléfonos, correos, dirección, número de cuentas corrientes o cuentas ahorro, cronograma de pagos de los clientes, códigos de cuenta interbancario (CCI), extracto bancario, movimientos de cuenta, detalle de depósitos, retiros, transferencias interbancarias, transferencias al extranjero, montos de comisión, seguros, pólizas, número de tarjetas de crédito, número de tarjetas de débito, membresías de las tarjetas de crédito, moras, comisiones; visualizar todos los préstamos de las personas naturales o empresas, visualizar el total de deuda, monto de la cuota, tasa de interés, días de mora.

Para poder ingresar al CICCS, se necesita tener un usuario y clave del colaborador, al momento de entrar al sistema, se registran todas las consultas que se realizan, por motivos de cuidar el secreto bancario del cliente, a través de procedimientos y manuales de uso de la aplicación, exclusivamente con la autorización del cliente.

ESTUDIO DE PODERES (SPL): Aplicativo donde se puede visualizar a las empresas jurídicas los poderes o facultades que cuentan los Representantes Legales y que deben estar inscritos en Registros Públicos, nosotros para atender con algún producto activo a una empresa Persona Jurídica lo primero que revisamos es si el cliente cuenta con todas las facultades requeridas para ser atendido con un crédito como son: Si posee la facultad para capital de trabajo, firma de pagares, de no tener alguna de estas facultades cliente no puede ser atendido ni con excepción y lo que se

solicita es que el cliente tramite una ampliación de facultades con su abogado y posteriormente se ingrese a Registros Públicos, una vez tengamos el nuevo documento enviamos un correo al área legal para que haga un estudio de facultades del cliente y una vez brindado el visto conforme solicitamos al área de poderes actualizar información vigente. En esta aplicación también se visualiza los porcentajes de accionariado que tiene una empresa, como es el caso de una empresa SAC, SRL, SA; en el caso de una empresa EIRL solo tiene un accionista con el 100% de accionariado.

Posterior al ingreso de la evaluación se procede a enviar Las solicitudes para su aprobación según la campaña o no campaña que posean, por tal sentido tenemos 2 canales:

Buzón soporte centralizado PYME: A este buzón se manda directamente todas las campañas APROBADAS (Capital de trabajo, compra de deudas, estacionales, créditos ecosistemas) donde solo revisan que cumple el checklist (Documentos a adjuntar al expediente) y este bien ingresado los datos cuantitativos (Según el régimen tributario rus. RER, RG) los 3 últimos meses de venta o bien en el caso de clientes en el régimen general o MYPE tributario, ingresar el total de ventas anuales del reporte tributario del ejercicio anterior; también revisan si está ingresado bien los datos cualitativos(nombre de la empresa, representantes legales, poderes de la empresa, facultades de la empresa para adquirir créditos y firmar pagares, direcciones, actividad principal, dirección del negocio, destino del crédito, monto, plazo y tasa del crédito a otorgar),

Buzón Admisión de Riesgos PYME: A este buzón se envía todas las solicitudes que no posean una campaña aprobada, como es el caso de campañas preaprobadas y clientes nuevos que solicitan un crédito como son; capital de trabajo, créditos estaciones, leasing, ampliaciones de créditos, refinanciamiento de créditos. En este buzón la revisión es más exhaustiva, donde revisan de forma más detallada el tema del análisis cuantitativo, como son los activos de la empresa, el nivel de ventas

formales(Según reporte tributario, según PDTS, según DDJJ ANUAL) e informales(guías de remisión, facturas de compras, cuaderno de ventas y Excel de ventas interno), endeudamiento financiero, las deudas que posee con otras entidades financieras como son bancos, cajas, financieras, cooperativas de la empresa, así como de los representantes legales, empresas relacionadas, avales y garantes; también revisan que la empresa no tenga atrasos en el sistema financiero que se mantenga en una calificación 100% normal(puntual) o hasta 95% en calificación CPP(cliente con problemas potenciales de atraso) con el debido sustento de pago como son Boucher o constancia de no adeudo; posteriormente el analista de riesgos realiza una análisis comparativo horizontal si son ya clientes del banco que tuvieron préstamos anteriores donde se puede observar el balance general de la empresa de años pasados y poder comparar con el análisis actual, donde se puede observar cuenta por cuenta, por ejemplo en el tema de activos, se puede analizar si hubo un incremento o disminución de sus activos (cuentas corrientes, cuentas por cobrar, mercadería , inmuebles y maquinarias), en el tema de pasivos se puede observar si hubo un incremento de deudas o disminución de las mismas, si posee deudas con proveedores si incremento o disminuyo, también se puede analizar las cuentas por pagar al estado, como son pago de IGV, pago del impuesto a la renta y otros, si se ven un incremento o disminución en comparación a años anteriores.

El analista de riesgos también revisa el Patrimonio, donde se puede observar incremento o disminución de patrimonio, si hubo ganancia o pérdida en el año y en comparación a años pasados, puede observar también si mejoro el patrimonio si hubo una capitalización de las utilidades de la empresa.

3.1.3. Aprobación: En base a la campaña y nivel de riesgo (scoring buro) que posee el cliente el crédito podría ser aprobado por el ejecutivo banca pyme (atributo comercial) o si es una campaña preaprobada (revisado por Admisión de riesgos pyme-analista de riesgos).

El área encargada revisara la información cuantitativa y cualitativa del negocio que solicita el financiamiento.

En el caso de clientes nuevos el área de admisión de riesgos, realiza un análisis comparativo vertical, donde analiza los principales ratios financieros como ratio de capital de trabajo(pasivo corriente-activo corriente), donde analiza cuanto es el capital

de trabajo que posee la empresa, digamos de la resta del pasivo corriente menos el activo corriente, resulta s/80,000, quiere decir que la empresa tiene este capital de trabajo mensual, con el cual puede darle continuidad al negocio, dándonos a entender que el negocio viene siendo rentable, debido a que su activo corriente (efectivo, caja y bancos, mercadería, cuentas por cobrar) es mayor al pasivo corriente (deudas a corto plazo 12 meses) que posee más bienes propios con los cuales afronta las deudas y puede trabajar de forma normal y continua, el analista de riesgos en base a revisar este ratio, llega a la conclusión que si el cliente solicita un capital de trabajo podemos otorgarle hasta el monto que resulta de este ratio el préstamo a otorgar para dicho destino.

Otro ratio financiero importante para la revisión del área de riesgos de un cliente nuevo, es el ratio de apalancamiento financiero (ratio de endeudamiento), donde el analista realiza una división entre el total de patrimonio entre el total de pasivos, del resultante, este ratio tiene que ser menor al 1.5% para capital de trabajo, y hasta un máximo del 2% para activos fijos (largo plazo), con este ratio el analista puede llegar a la conclusión si la empresa se encuentra endeudada o estable en el tema de sus deudas a corto y largo plazo, este ratio es muy importante, debido a que si se diera un préstamo a un cliente que ya está endeudado en el sistema, el riesgo de que no pague las deudas sería alto, debido a que no se realizó una correcta y sincera evaluación de los ratios financieros de la empresa, y por ende caer en índices de mora del crédito, donde se refleja como una pérdida para la cartera de créditos, llegando a afectar los ingresos del banco, al no pagar las cuotas del crédito otorgado por el analista de créditos que afecta a su gestión y falta de criterio al otorgar el préstamo de forma irresponsable y no reflejar la verdadera situación económica financiera de la empresa en base a su solvencia moral y capacidad de pago.

Otro ratio que el analista de riesgos revisa en el caso de negocios de sector comercio y producción es el ratio de rotación de inventarios, donde se verifica cada cuantos días rota la mercadería que podrían ser 30, 60, 90 y más de 120 días, que según el negocio varía y se puede ver si se tiene una correcta rotación de mercadería en donde exista un correcto stock de mercadería y no exista merma de mercadería o que se encuentre mercadería obsoleta, este ratio es muy importante como por ejemplo en el caso de negocios de venta de productos de cómputo como son computadoras, impresoras, accesorios y otros, si el ratio sale más 120 días, es aceptable debido a que en equipo

de cómputo, cambia o mejora los equipos y sistemas cada 6 meses para adelante, y no se observaría que esa mercadería está obsoleta o que tenga un stock excesivo de mercadería; otro ejemplo contrario sería en el caso de productos de mayor rotación, como son la venta de frutas, verduras, venta de pescados, pollo, carne y otros similares, donde los productos rotan máximo un mes, debido a que mientras más pasa la mercadería en el negocio va teniendo merma de la misma, llegando a malograrse la mercadería que no se vende de manera rápida, gracias a este ratio se puede observar cómo realmente se realiza la venta de los productos, y si existe una correcta rotación de los productos, o un stock obsoleto de la misma, donde se observa que el cliente podrá vender de manera normal los siguientes meses o posee una mercadería obsoleta o bien en merma; estos 3 ratios son los más importantes en algunos casos son excluyentes y en otros como el ratio de capital de trabajo depende del rubro si es comercio es excluyente donde debería de salir positivo y según el monto resultante, se le podía dar el crédito para capital de trabajo, en el caso del rubro de servicios como son transporte de carga, agencia de viajes, restaurantes, en la mayoría el ratio sale negativo, dado que estos negocios no tienen un stock de mercadería, y no posee mucho efectivo, dado que son servicios y no tienen un costo de reposición sino un gasto del servicio, para estos casos no es excluyente y el analista podría otorgar un crédito como capital de trabajo hasta un monto máximo de s/50,000, que podría ser para el destino como pago de planillas, cuentas por pagar, pago de mantenimiento de unidades, como es el caso en transporte de carga, pago a proveedores en el caso de restaurantes y agencias de viajes.

En este canal de admisión de riesgos, el analista también revisa el tema de ventas, en base al ciclo de negocio en 12 meses, donde existen meses bajos, meses estándares y meses altos de venta, con el cual se saca un promedio mensual y con este se puede medir cuanto son las ventas reales del cliente y ver hasta cuánto sería la verdadera capacidad de pago del negocio, basado en el ciclo de negocios evaluado a corto plazo y de forma más real y poder ver al negocio en sus meses altos, medios y bajos, si podría cumplir con la cuota propuesta del préstamo sin ningún problema y así poder disminuir el riesgo de impago de los negocios.

El analista de riesgos al momento de revisar una operación por el flujo regular de riesgos, filtra a los representantes legales de la empresa, el número de socios y el estado civil de cada uno, verificando que cada socio se encuentre bien calificado en

el sistema financiero con calificación 100% normal en los últimos 6 meses, así como al socio mayoritario con más del 50% de accionariado y a los socios minoristas, si fuera el caso que uno de los socios minoristas tuviera una mala calificación se podría solicitar una excepción adjuntando una carta de no adeudo si hubiese cancelado la deuda o con el Boucher de pago al día, en casos donde el socio minoritario tuviera una calificación totalmente deteriorada en calificación distinta a normal y CPP(cliente con problemas potenciales de atraso) , la única manera de atender a esta empresa con socios con mala calificación y sin regularizar, seria sustentando que no tienen mayor injerencia en la toma de decisiones de la empresa y que se encuentran desvinculados de la misma, quedaría ya al criterio del analista si acepta esta excepción para atender la operación crediticia o desestimar(rechazar la operación de crédito).

El área de riesgos al momento de evaluar la empresa también verifica en las centrales de riesgo de los avales, garantes, representantes legales, cónyuges, y el filtro de las empresas relacionadas, donde el gerente podría ser representante legal también de estas otras empresas, que podrían estar endeudadas o con mala calificación, el analista ve todos estos filtros para detectar alguna irregularidad que afecte al pago normal de las cuotas a futuro del crédito, verificando en estas empresas relacionadas si se dedican al mismo rubro, con la misma dirección y si comparten los mismos activos, si fuera el caso que son empresas relacionadas se tiene que realizar un riesgo único(cuando comparten el mismo local, la misma dirección, el mismo rubro) y un riesgo relacionado(cuando son diferentes rubros pero con el mismo representante legal), en el caso de riesgo único se tendrá que evaluar las 2 empresas como una tomando los activos, pasivos y patrimonio de las mismas, para poder verificar si su capacidad de pago les alcanza para cubrir con sus obligaciones financieras y si el nuevo crédito a otorgar no afecta en el pago normal de sus obligaciones, dado que se estaría endeudando si fuera el caso que ya no posee capacidad de pago para cubrir estas mismas, en cambio si después de la evaluación se verifica que si pueden cubrir las deudas actuales y la nueva deuda a otorgar por el banco, el dictamen del analista seria favorable en este ítem.

Podemos observar que el flujo regular de riesgos, es más tedioso y más arduo al momento de revisar una operación de un cliente nuevo o un cliente que no posee una campaña aprobada, el trabajo del área de riesgos es mitigar lo más que pueda el riesgo de impago de los créditos otorgados, revisando de manera más ardua y detallada la

parte cuantitativa y cualitativa de la evaluación presentada, y así poder otorgar un buen crédito en base al cumplimiento de las políticas de evaluación y reglamento de créditos del área de admisión de riesgos, en mi opinión propia y la experiencia adquirida se puede observar que en algunos casos el impago de los créditos a veces se dan por motivos exógenos y sucesos que no podemos medir o cuantificar al momento de evaluar un crédito como un ejemplo claro, el tema de la pandemia donde la mayoría de clientes buenos dejaron de pagar sus créditos y no por ser malos clientes sino por el tema de la cuarentena donde no dejaban atender sus negocios por estar en una pandemia sin precedentes y sin poder haber medido el riesgo que ocurriera en el tiempo y el momento preciso, por lo cual la mayoría de empresarios por el hecho de estar cerrados sus negocios no tuvieron los ingresos para cubrir los gastos financieros y teniendo que priorizar por cubrir los gastos personales de alimentación, salud y bienestar de su familia, el estado y los bancos dieron varias herramientas para poder ayudar a los clientes y no se afecte su calificación de buenos clientes, como son reprogramaciones, refinanciamientos, periodos de gracia por 6 meses y hasta 1 año, donde solo se les cobro el interés de los préstamos mas no el capital, también el estado dio la ayuda de los créditos reactiva 1 y reactiva 2 en base al promedio de las ventas declaradas otorgándoles prestamos hasta 3 veces el monto de la venta mensual, en primera instancia fue una ayuda para algunos clientes, que no les afecto demasiado la pandemia, como son clientes del rubro de salud, boticas, farmacias, clínicas, también clientes del sector comercio, bodegas, minimarket, supermercados por ofrecer servicios de primera necesidad; pero en el caso de los clientes que no pudieron reactivarse como el caso de los negocios del sector turismo, dado que por más medidas de salvaguarda la vida y salud de las personas, se prohibió el turismo internacional y nacional en el país, afectando de una manera más fuerte a la ciudades que viven del turismo como es el caso de la ciudad del Cusco, donde ya después de casi 3 años recién este 2022 se viene reactivando de mejor manera, donde por el tema de la pandemia cerraron varios negocios que dependen directamente e indirecta del turismo, en el caso del Cusco, todos los sectores dependen si o si del turismo, porque gracias a eso tienen los ingresos todos los negocios en esta ciudad, en resumen el área de riesgos o el analista puede medir en su mayoría los ítems que puede cuantificar y cualificar, pero en el caso de eventos fortuitos(pandemia, muerte del titular, desastres naturales, terrorismo y otros) no pueden medir estos eventos dado que son situaciones que podrían pasar a futuro y afectar el riesgo de impago de los clientes y no poder

cumplir con sus obligaciones financieras y perjudicar y afectar tanto así mismos en sus calificaciones y al banco en el tema de utilidades.

Para otorgar un crédito no solo se mide la parte cuantitativa y cualitativa, más allá de eso se ve el compromiso que se tiene entre el ejecutivo de banca pyme con el cliente, es decir el analista conoce el negocio, ve realmente como es el negocio en situ y la realidad de la capacidad de pago y solvencia moral del cliente, por tal motivo el otorgamiento del crédito va más allá y se basa en un tema de confianza entre ambas partes y crear por parte del ejecutivo no solo vender un préstamo, sino venderle un sueño como es el caso de la compra de una vivienda, compra de un auto, un local propio a futuro, préstamo para estudio de sus hijos, condicionando al cliente a cumplir sus pagos de manera puntual porque con ello podría solicitar posteriormente un nuevo crédito para cumplir un sueño propuesto como es el local propio, el auto o la vivienda propia que todos anhelan en algún momento de la vida para el bienestar y mejor calidad de vida de sus familias.

3.1.4 DESEMBOLSO: Se entiende por desembolso, la etapa donde ya el crédito fue aprobado y listo para abonar en la cuenta del cliente el monto del préstamo aprobado con el plazo, la tasa y las garantías requeridas, los participantes del crédito, es decir personas que firmaran los documentos en el caso de persona natural si es soltero solo firma el, si es el caso estar casado firma con conyugue. En el caso de empresas firma el representante legal si es EIRL, en el caso de ser SAC firma el gerente general, y los socios, que superen el 50% de accionariado de la empresa.

DOCUMENTACIÓN FISICA PARA DESEMBOLSOS.

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

En caso de créditos aprobados:

- ✓ DNI titular, cónyuge, socios, etc.
- ✓ Recibo de luz o agua del negocio y de la vivienda.
- ✓ Reporte tributario o declaración anual (DDJJ ANUAL) régimen general y mype tributario.

En el caso de créditos preaprobados y nuevos:

- ✓ DNI titular, cónyuge, socios, etc.
- ✓ Recibo de luz o agua del negocio y de la vivienda.
- ✓ Reporte tributario o declaración anual (DDJJ ANUAL) régimen general y mype tributario.
- ✓ Licencia de funcionamiento.
- ✓ Cronogramas de pago de las deudas vigentes.

3.1.5. Seguimiento y Recuperación: Poder detectar algún riesgo inherente del cliente que pudiera afectar la relación comercial con el banco. Realizar el seguimiento de los pagos y si es el caso el recupero del crédito por atrasos en el cumplimiento de cuotas.

En el caso de recuperación se Realizar el proceso de cobranza de clientes en tramos cobranza temprana (hasta 8 días), cobranza intermedia (8 a 45 días) y cobranza tardía (45 días a más) dando soluciones a cada tramo.

Mientras el cliente posee la solvencia moral y su capacidad de pago disminuida podemos darle soluciones como reprogramaciones, refinanciamientos para poder ayudar a cada cliente en base a las necesidades y soluciones que mejoren su situación actual

De ser el caso que el cliente ya no posee la capacidad de pago ni la solvencia moral se deriva al área de cobranza judicial (área legal del banco).

En el banco los trabajadores estamos totalmente comprometidos con la atención al cliente mediante un seguimiento constante de las necesidades de cada persona natural y persona jurídica, otorgando nuevos préstamos, paralelos, mejorando las tasa y condiciones de cada préstamo para así tener una relación larga y poder fidelizar al cliente con el banco.

Para poder tener el éxito en el sistema financiero y ser uno de los mejores bancos del Perú, es necesario estar actualizado con las nuevas normas y políticas de las entidades que supervisan al sistema financiero (Superintendencia de banca y seguros, banco

central de reserva, Indecopi); para tal caso el banco realiza cursos de actualización y asignación de metas de forma mensual en productos activos y pasivos acorde a la competencia del mercado financiero.

Adicionalmente a la cobranza realizamos un seguimiento y planificación diario, semanal y mensual que detallo a continuación:

3.1.5.1 Roles y Responsabilidades que se realizan dentro de la Gestión:

- Planifico la gestión comercial de mis clientes a clientes proactivos que llevaré a cabo durante el mes, determino el plan de acción y el tipo de contacto que tendré con cada cliente.
- Ejecuto las acciones comerciales y de riesgos, velando por la experiencia de los clientes, aquí es muy importante la impresión que generaré al cliente para ello me preparo para cada contacto y una vez que estoy con el cliente lo trato con respeto y cordialidad, demostrando interés y compromiso hacia el cliente, genero confianza con mis clientes para así ellos puedan brindarme información verídica y completa. Realizo colocaciones de forma efectiva pero siempre alerta para tomar alguna acción de riesgo. Para la colocación de los productos no me debo de olvidar que siempre tengo que cumplir el flujo de procesos, las políticas crediticias de acuerdo a la pauta de crédito y reglamento de riesgos pyme.
- Genero propuestas de créditos y gestiono los saldos de mi cartera creando propuestas de créditos en base a las necesidades de los clientes, con la pauta en la mano realizo la evaluación de campo levantando información fidedigna y finalmente hago seguimiento de las operaciones que se encuentren en evaluación siempre en comunicación con el cliente informándole sobre la situación actual de la evaluación hasta su aprobación.
- Genero acciones de mitigación de riesgos y cobranzas, a cada cliente evalúo y genero bloqueos preventivos en caso de identificar alguna situación de riesgo, esto con la ayuda del seguimiento diario de mi cartera en mora, me apoyo con los contactos telefónicos y visitas a los clientes en mora en los

plazos establecidos, todo ello con el apoyo y coordinación del área de cobranza para poder dar alguna alternativa de solución oportuna al cliente.

- Administro y hago seguimiento a mi cartera, cumpliendo con los procesos vigentes y operativos, envío oportunamente los expedientes por valija a soporte centralizado BPE Lima y mantengo actualizado los expedientes de mis clientes.

Adicionalmente tenemos que ver no solo la colocación al momento de promocionar los servicios, sino también la colocación de pasivos a los prospectos de clientes,

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

3.1.5.2 PRODUCTOS PASIVOS

○ CUENTA NEGOCIOS.

Se le ofrece este pasivo al cliente para que pueda realizar todas sus transacciones por la aplicación banca por internet Interbank empresas, donde puede realizar consulta de movimientos, estados de cuentas, transacciones mismo banco o interbancarias, consulta de saldos, pago de servicios, tipos de cambio especial para clientes, con esta aplicación se puede realizar todas las operaciones sin ir al banco y poder ahorrar tiempo y dinero, en comparación a otras aplicaciones de banca por internet para empresas no se necesita un token físico, se tiene un token digital donde la cuenta negocio corriente esta enlazada con el aplicativo de la empresa, otra facilidad es que la aplicación funciona 24 horas al día, con esta cuenta corriente se busca digitalizar las operaciones de los clientes y así poder atender mucho más operaciones sin tener que ir al banco.

○ PLANILLAS DE TRABAJADORES

En este producto pasivo el banco Interbank busca poder traer planilla de trabajadores de las diferentes empresas, es decir que el depósito del pago de planilla de los trabajadores sea directamente a una cuenta del banco Interbank, como meta nos piden 3 planillas por mes, esto ayuda a que más clientes prefieran al banco y puedan ser sujetos de más productos ya siendo clientes como prestamos, tarjetas de crédito y débito, tener la aplicación en el teléfono y poder realizar toda clase de operaciones desde pagos de servicios, créditos, pago de universidades, pago de pensiones y otros.

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

○ COBRO SIMPLE

Es otro indicador del banco, aplicativo que permite a los negocios pequeños y medianos que tengan cuentas por cobrar, las puedan organizar con esta aplicación, donde el titular pone el monto, la fecha de vencimiento y los cobros de mora por los productos y servicios que ofrece, y el cliente puede realizar el pago en cualquier agente de interbank solo con el número de su DNI, podrá realizar estos pagos, sin la necesidad de acercarse al banco, ahorrando tiempo y dinero. Es una aplicación muy buena para el tema de cuentas por cobrar, permitiendo organizarse y poner por fechas para cada pago y teniendo parámetros de penalidades en caso no se cumpla con el pago de estos cobros por servicios o venta de mercadería al crédito.

○ TRADING TIPO DE CAMBIO.

En este pasivo del banco, se busca ayudar a los clientes a realizar tipos de cambios en dólares y como en soles, para clientes que poseen una cuenta negocios corriente, sin la necesidad de acercarse al banco o realizar el tipo de cambio con cambistas, permite tener un respaldo y seguridad para el cliente al momento de realizar un tipo de cambio, para clientes que ya poseen una cuenta con el banco se les ofrece un tipo de cambio preferencial, se les genera un ticket de cotización donde consultamos el tipo de cambio al día y hora, al área de mesa de cambio donde nos solicitan el ruc, monto, y

carta firmada por el cliente indicando la operación de trading, desde su cuenta negocio soles hacia la cuenta negocios dólares o de forma reversa, donde el cliente a través de su aplicación ya tiene los soles cambiados a dólares para realizar sus operaciones sin la necesidad de ir al banco y poder tener mas tiempo para otras actividades del negocio.

3.1.5.3 REUNIONES DE SEGUIMIENTO EN GESTION EFECTIVA CON EL GERENTE DE CENTRO BPE.

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

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

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

4. IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS EN EL AREA:

Del contenido del informe se puede señalar que los problemas identificados son:

- ❖ MORA HEREDADA (POLÍTICAS DE CRÉDITO).
- ❖ PRODUCTOS PASIVOS EN METAS MENSUALES.
- ❖ LA CONTRALORÍA INTERNA.

4.1. MORA HEREDADA

Al momento de ingresar al banco como nuevo ejecutivo, se te asigna una cartera de clientes donde se encuentran clientes puntuales y clientes en mora, estos clientes con atrasos son créditos que se otorgaron por anteriores analistas y en la mayoría de casos no fueron bien evaluados, ni se midió la verdadera capacidad de pago y solvencia moral del cliente, por tal motivo que se encuentran con atrasos de pago con más de 30, 60, 120 días de mora, por tal motivo el nuevo ejecutivo tiene que dar solución o gestión de estos clientes en estado de atraso, como soluciones de pago, para clientes que tienen todavía la solvencia moral de ponerse al día y tiene la capacidad de pago, que el atraso se debe a motivos internos (disminución de la venta por temporada, estafa, mercadería obsoleta y otros) o externos (pandemia, protestas, terrorismo, desastres naturales y otros), en estos casos podemos dar soluciones de pago como son reprogramaciones y refinanciamientos, evaluando cada caso en particular, podría verse también que el cliente tiene cuentas por cobrar y le cancelaran de aquí 2 meses, y nos pide reprogramar por 2 meses y poder ponerse al día con el pago de estas cuentas por cobrar, claro ejemplo cuando los negocios trabajan con municipios y por motivos burocráticos los pagos tardan más de 2 meses, o ser el caso que el negocio trabaja con ventas al crédito, que al momento de evaluar para otorgar el crédito no se sinceró las ventas, si se hubiera hecho una buena evaluación se tendría que otorgar otra clase de crédito que no se mensual, sino cada 90 días un crédito estacional según el flujo de caja y así el cliente no atrasarse y no perjudicar su calificación, por tal motivo es muy importante la evaluación antes de otorgar el crédito.

Para el caso de los clientes que tienen la capacidad de pago disminuida y todavía la solvencia moral de pagar, se puede plantear un refinanciamiento de deuda, donde se podría ampliar el plazo hasta 48 meses, en la mayoría de casos los créditos son otorgados a 24 meses, y refinanciando podríamos disminuir la cuota a la mitad, y así el cliente poder pagar de manera normal las cuotas ajustadas a su real capacidad de pago, dado que para refinanciar se tiene que verificar que todavía tiene el negocio y posee ingresos para cubrir la nueva cuota propuesta.

Para el caso de los clientes que ya no tiene la capacidad de pago, ni la solvencia moral se tiene que gestionar para pasar estos clientes al área legal, donde se protestará el

pagare firmado al momento de otorgar el crédito y poder recuperar el préstamo con garantías de ser el caso si las tuviera o en última instancia castigar el préstamo en el sistema financiero con una calificación de pérdida, donde ya no podrá solicitar ningún préstamo hasta la cancelación de las deudas atrasadas.

> ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN

La solución sería, al momento de heredar estas carteras, tal vez ya no asignar a estos clientes que tienen más de 60 días de atraso y ya pasar al área legal para su gestión y administración de mora, y los casos con atrasos menores a 60 días si deberíamos de gestionar la solución y administración de estos mismos, dado que todavía se podrían recuperar, es la función del nuevo ejecutivo normalizar y sanear la cartera asignada, donde podría disminuir el ratio de mora cobrando o colocando más créditos.

4.2 PRODUCTOS PASIVOS EN METAS MENSUALES.

Entre los indicadores a medir para llegar a la meta mensual, nos piden la colocación de productos pasivos(seguros, cobro simple, trading-tipo de cambio, planillas), de los cuales nos piden un número por cada producto para poder llegar a la meta mensual, y para la colocación de estos pasivos se necesita mayor tiempo y gestión, llamando, visitando para que el cliente acepte estos pasivos, y descuidando la labor principal que es colocación y cobranza de la cartera de clientes, donde el trabajo es exhaustivo y de seguimiento, tal es el caso para colocar un crédito, se tiene que realizar la llamada para coordinar una visita y poder conversar con el cliente para ofrecerle el crédito como campaña que el banco le ofrece y así poder perfilar a cada cliente en base a las necesidades del negocio y ciclo de negocio basado en su real capacidad de pago y solvencia moral, realizando una buena evaluación y disminuir el riesgo de moras futuras, para tal caso se tiene que hacer el seguimiento de cada crédito encaminado desde la promoción, evaluación y seguimiento del proceso de aprobación del crédito, donde se tiene que solicitar los documentos, pedir la aprobación del mismo, y de ser

el caso que se tenga observaciones, poder levantar las observaciones y volver a mandar el caso para su aprobación, posteriormente si el cliente solicita una menor tasa, pedir la mejora de la misma y poder ya realizar el trámite de desembolso del crédito, como se ve se necesita mucho tiempo para poder gestionar el desembolso de un crédito, adicionalmente necesitamos tiempo para la cobranza temprana, intermedia y tardía donde se tiene que gestionar cliente por cliente, cual es la necesidad y solución que tiene para ponerse al día en sus pagos como son reprogramaciones, cambios de fecha, refinanciamiento y poder tener una cartera más sana y con índices de mora controlados.

➤ **ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN**

Una alternativa seria, estos indicadores de medición de productos de pasivos sean un acelerador y no se incluya en la meta mensual como indicadores obligatorios de cumplir , y que solo se nos mida la colocación y cobranza temprana, intermedia de la cartera de clientes, y de cumplir estos otros indicadores pasivos puedan recompensar o adicionar nuestro avance para llegar a la meta mensual y así poder trabajar con más entusiasmo y desempeño, dado que el trabajo del ejecutivo de negocios se basa en motivación y logro de metas y poder comisionar mes a mes y así poder cumplir los sueños personales y un crecimiento profesional de una línea de carrera en el banco y poder ascender rápidamente en base al desempeño y logro de metas y poder tener nuevos retos como profesional y persona.

4.3 LA CONTRALORÍA INTERNA.

La contraloría es un área encargada de la fiscalización y seguimiento de la colocación de los créditos en el banco en base a la pauta de créditos y al manual de evaluación de riesgos para banca pequeña empresa, el área de contraloría hace seguimiento a cada agencia a nivel nacional, verificando el ratio de mora, si viene incrementando o disminuyendo, en el caso de que la mora aumenta, empiezan a indagar para poder detectar que es lo que está pasando, si es responsabilidad del analista o es responsabilidad de la coyuntura, para tal motivo, el área visita a cada agencia para poder revisar cada expediente y poder revisar primero la documentación si es verdadera, posteriormente las deudas, las empresas relacionadas, los conyugues si firmaron o no, si se realizó el correcto filtrado de los socios, verificar si la evaluación crediticia se realizó de forma transparente y correcta, donde las ventas están sustentadas, los activos que se activaron en el sistema tiene un sustento documentario, posteriormente si todo está correcto, poder verificar el comentario del aprobador, en tal caso podría ser el gerente pyme o analista de riesgos, adicionalmente el contralor realiza una visita al cliente para poder cruzar la información ingresada en la evaluación del crédito; después de levantar toda la información da un veredicto acerca de cada cliente, dependiendo a lo que encontró mal en la evaluación responsabiliza con un llamado de atención al ejecutivo de ser el caso que solo es un error en el proceso y no se tiene falsificación de documentos, dependiendo a la gravedad de la falta, de ser leve solo una llamada de atención, y de ser el caso que sea moderado, se le quita el atributo de aprobación al ejecutivo, donde todos los casos a desembolsar tendría que pasar por riesgos, y ya no tendría campañas aprobadas, todas pasarían por riesgos durante los 6 meses siguientes, hasta que el ratio de mora disminuya y poder volver a dar un examen para tener el atributo comercial y poder colocar aprobados y los demás casos sin la visita y revisión del analista. En el caso de que la falta será grave donde se verifica que el analista falsifico documentos para la aprobación del crédito y existe dolo, se desvincula al ejecutivo de la empresa, por tal motivo el tema de contraloría es muy delicado, y se realiza cada 6 meses y en algunos casos se revisa expedientes que fueron dados por anteriores analistas.

ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN

La alternativa de solución para la contraloría sería que se realice cada 12 meses, para los casos colocados directamente por el nuevo ejecutivo pyme, y poder ver directamente la mora propia y no la mora heredada de ejecutivos anteriores, donde no se puede administrar la colocación de las mismas, porque ya se encuentran con atrasos mayores a 60 días, en el caso de faltas encontradas por el contralor leves y moderadas que sean por temas operativos o del proceso de evaluación sería como método de solución recibir capacitaciones mensuales donde se pueda dar como ejemplo las faltas más comunes cometidas por el ejecutivo y así reforzar el conocimiento y no cometerlas en futuras operaciones.

5. RESUMEN DE PROBLEMAS Y ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.

5.1. RESUMEN DE PROBLEMAS:

Reiteramos los siguientes problemas:

- ❖ Mora Heredada.
- ❖ Productos pasivos en metas mensuales.
- ❖ La contraloría interna.

5.1.Primer: Se concluye que cuando se Hereda una cartera de clientes donde se encuentran clientes puntuales y clientes en mora, estos clientes con atrasos son créditos que se otorgaron por anteriores analistas y en la mayoría de casos no fueron bien evaluados, ni se midió la verdadera capacidad de pago y solvencia moral del cliente, por tal motivo que se encuentran con atrasos de pago con más de 30, 60, 120 días de mora, por tal motivo el nuevo ejecutivo tiene que dar solución o gestión de estos clientes en estado de atraso, como soluciones de pago, para clientes que tienen todavía la solvencia moral de ponerse al día y tiene la capacidad de pago, que el atraso se debe a motivos internos(disminución de la venta por temporada, estafa, mercadería obsoleta y otros) o externos(pandemia, protestas, terrorismo, desastres naturales y

otros), en estos casos podemos dar soluciones de pago como son reprogramaciones y refinanciamientos, evaluando cada caso en particular, podría verse también que el cliente tiene cuentas por cobrar y le cancelaran de aquí 2 meses, y nos pide reprogramar por 2 meses y poder ponerse al día con el pago de estas cuentas por cobrar, claro ejemplo cuando los negocios trabajan con municipios y por motivos burocráticos los pagos tardan más de 2 meses, o ser el caso que el negocio trabaja con ventas al crédito, que al momento de evaluar para otorgar el crédito no se sinceró las ventas, si se hubiera hecho una buena evaluación se tendría que otorgar otra clase de crédito que no se mensual, sino cada 90 días un crédito estacional según el flujo de caja y así el cliente no atrasarse y no perjudicar su calificación, por tal motivo es muy importante la evaluación antes de otorgar el crédito.

Para el caso de los clientes que tienen la capacidad de pago disminuida y todavía la solvencia moral de pagar, se puede plantear un refinanciamiento de deuda, donde se podría ampliar el plazo hasta 48 meses, en la mayoría de casos los créditos son otorgados a 24 meses, y refinanciando podríamos disminuir la cuota a la mitad, y así el cliente poder pagar de manera normal las cuotas ajustadas a su real capacidad de pago, dado que para refinanciar se tiene que verificar que todavía tiene el negocio y posee ingresos para cubrir la nueva cuota propuesta.

Para el caso de los clientes que ya no tiene la capacidad de pago, ni la solvencia moral se tiene que gestionar para pasar estos clientes al área legal, donde se protestará el pagare firmado al momento de otorgar el crédito y poder recuperar el préstamo con garantías de ser el caso si las tuviera o en última instancia castigar el préstamo en el sistema financiero con una calificación de perdida, donde ya no podrá solicitar ningún préstamo hasta la cancelación de las deudas atrasadas.

5.2.Segundo: Se concluye que Entre los indicadores a medir para llegar a la meta mensual, nos piden la colocación de productos pasivos(seguros, cobro simple, trading-tipo de cambio, planillas), de los cuales nos piden un numero por cada producto para poder llegar a la meta mensual, y para la colocación de estos pasivos se necesita mayor tiempo y gestión, llamando, visitando para que el cliente acepte estos pasivos, y descuidando la labor principal que es colocación y cobranza de la cartera de clientes, donde el trabajo es exhaustivo y de seguimiento, tal es el caso para

colocar un crédito, se tiene que realizar la llamada para coordinar una visita y poder conversar con el cliente para ofrecerle el crédito como campaña que el banco le ofrece y así poder perfilar a cada cliente en base a las necesidades del negocio y ciclo de negocio basado en su real capacidad de pago y solvencia moral, realizando una buena evaluación y disminuir el riesgo de moras futuras, para tal caso se tiene que hacer el seguimiento de cada crédito encaminado desde la promoción, evaluación y seguimiento del proceso de aprobación del crédito, donde se tiene que solicitar los documentos, pedir la aprobación del mismo, y de ser el caso que se tenga observaciones, poder levantar las observaciones y volver a mandar el caso para su aprobación, posteriormente si el cliente solicita una menor tasa, pedir la mejora de la misma y poder ya realizar el trámite de desembolso del crédito, como se ve se necesita mucho tiempo para poder gestionar el desembolso de un crédito, adicionalmente necesitamos tiempo para la cobranza temprana, intermedia y tardía donde se tiene que gestionar cliente por cliente, cual es la necesidad y solución que tiene para ponerse al día en sus pagos como son reprogramaciones, cambios de fecha, refinanciamiento y poder tener una cartera más sana y con índices de mora controlados.

5.2 ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

5.2.1. Primero: Se recomienda a la alta gerencia de banca PYME del banco Interbank, que al momento de heredar estas carteras a ejecutivos nuevos (analistas de créditos), ya no asignar a estos clientes que tienen más de 60 días de atraso y ya pasar al área legal para su gestión y administración de mora, y los casos con atrasos menores a 60 días si deberíamos de gestionar la solución y administración de estos mismos, dado que todavía se podrían recuperar realizando reprogramaciones, cambios de fecha, refinanciamiento de créditos y así poder sanear y mejorar la cartera asignada, es la función del nuevo ejecutivo normalizar la cartera donde disminuirá el ratio de mora debido a que hay un mejor enfoque y foco en la cartera de créditos en mora que si se podrían recuperar y dar solución a estos clientes.

5.2.2. Segundo: Se recomienda a la alta gerencia de banca pyme del banco Interbank, que estos indicadores de medición de productos de pasivos sean un acelerador y no se incluya en la meta mensual como indicadores obligatorios de cumplir , y que solo se nos mida la colocación y cobranza temprana, intermedia de la cartera de clientes, y de cumplir estos otros indicadores pasivos puedan recompensar o adicionar nuestro avance para llegar a la meta mensual y así poder trabajar con más entusiasmo y desempeño, dado que el trabajo del ejecutivo de negocios se basa en motivación, logro de metas y poder comisionar mes a mes, y así poder cumplir los sueños personales y un crecimiento profesional de una línea de carrera en el banco y poder ascender rápidamente en base al desempeño y logro de metas y poder tener nuevos retos <como profesional y persona.